



CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Respetados Ciudadanos y Ciudadanas:

En el Ministerio de Hacienda y Crédito Público tenemos un compromiso de Atención y Servicio con el Ciudadano.

Sus derechos

Nuestro compromiso hacia ustedes, es reconocer sus derechos y generar confianza en nuestra Entidad.

En el Ministerio de Hacienda y Crédito Público garantizamos su derecho:

- A recibir un trato digno y respetuoso
- A ser escuchadas sus inquietudes
- A recibir información clara y veraz
- A ser atendidas sus consultas en forma oportuna
- A ser recibidas de forma amable sus peticiones, quejas y reclamos
- A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud

Las dependencias del Ministerio de Hacienda y Crédito Público trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la ley.

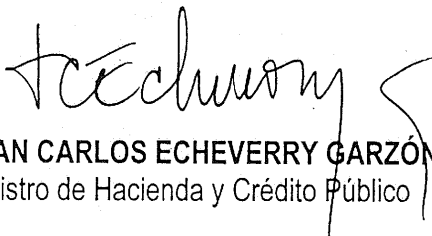
Sus medios de contacto

Contamos con personas capacitadas y dispuestas a brindarle un servicio que cumpla con sus expectativas frente a los servicios y trámites en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

El Ministerio de Hacienda y Crédito Público dispone para usted de los siguientes canales de comunicación:

Atención Telefónica Línea: 6021270 Opción 2 Horario: lunes a viernes de 7:00am a 7:00pm en jornada continua	Brindamos información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, al igual que información que es competencia de otras entidades
--	---

<p>Atención Personalizada</p> <p>Lugar: Carrera 8 No. 6 C – 38 Ventanilla Atención al Cliente Horario: lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm en jornada continua</p>	<p><u>Ventanilla de Atención al Cliente</u></p> <p>Brindamos información de manera personalizada y lo contactamos con nuestros asesores de acuerdo al nivel de su consulta, solicitud, queja y/o reclamo.</p> <p><u>Radicación de Correspondencia:</u></p> <p>La oficina de correspondencia recibe, clasifica y direcciona las comunicaciones que ingresan al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.</p>
<p>Portal Web</p> <p>www.minhacienda.gov.co Horario: 24 horas</p>	<p>En este sitio los ciudadanos pueden acceder las 24 horas del día, ingresando a www.minhacienda.gov.co >> Atencion al Ciudadano, opción quejas y reclamos, allí los ciudadanos pueden registrar sus consultas, quejas y reclamos, peticiones y de igual manera consultar el estado de trámite en que se encuentran</p>
<p>Correo Electrónico</p> <p>Dirección: atencioncliente@minhacienda.gov.co Horario: lunes a viernes de 7:00am a 7:00pm en jornada continua</p>	<p>A través de la cuenta de correo electrónico atencioncliente@minhacienda.gov.co, los ciudadanos podrán enviar sus consultas, peticiones, sugerencias, invitaciones y en general cualquier requerimiento relacionado con nuestras funciones.</p>
<p>Chat</p> <p>Dirección: www.minhacienda.gov.co Horario: lunes a viernes de 8:00am a 12:00m y 2:00pm a 5:00pm</p>	<p>Con el fin de generar mayor interactividad con el ciudadano, a través de nuestra página Web www.minhacienda.gov.co >> Atencion al Ciudadano, opción "Chat", nuestros ciudadanos recibirán orientación frente a sus consultas, peticiones, quejas y/o reclamos, relacionados con nuestra Misión.</p>


JUAN CARLOS ECHEVERRY GARZÓN
 Ministro de Hacienda y Crédito Público