



RESOLUCIÓN 1813 DE 2021
10 SET. 2021

"Por la cual se adopta la "Carta de Trato Digno al Ciudadano" para el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación"

EL SECRETARIO GENERAL DEL MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

En uso de sus atribuciones legales, en especial las establecidas en el Decreto 2226 de 2019, y en atención a los siguientes,

CONSIDERANDOS

Que el numeral 14 del artículo 20 del Decreto 2226 DE 2019, consagra como función al cargo del Secretario General del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación *"Liderar la política de atención al ciudadano, gestionar y hacer seguimiento a la adecuada atención de las solicitudes, quejas, reclamos y derechos de petición realizados por los ciudadanos"*.

Que el artículo 7, numeral 5 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo consagra como deber de las autoridades en la atención al público, frente a las personas que ante ellas acuden y en relación con los asuntos que tramiten, expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. Adoptar la "Carta de Trato Digno al Usuario" en el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.

ARTÍCULO SEGUNDO. Asignar a la Secretaria General la verificación del cumplimiento de lo dispuesto en la "Carta de Trato Digno al Usuario" y la actualización anual si ello es necesario, conforme a la normatividad vigente y necesidades del entorno.

ARTÍCULO TERCERO. Asignar a la Oficina Asesora de Comunicaciones la divulgación del contenido de la "Carta de Trato Digno al Usuario" entre los grupos de valor y de interés del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.

ARTÍCULO CUARTO. La presente resolución rige a partir de la fecha su de expedición.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., 10 SET. 2021

JOSÉ MANUEL LUQUE GONZÁLEZ

Secretario General

Proyectó: Mayra Alejandra López Mejía – Contratista Atención al Ciudadano



“Por la cual se adopta la “Carta de Trato Digno al Ciudadano” para el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación”

CARTA DE TRATO DIGNO

La Ley 1951 de 2019, por medio de la cual se creó el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación como organismo para la gestión de la administración pública, rector del sector y del Sistema Nacional Ciencia, Tecnología e Innovación (SNCTI), dispuso como Objetivos generales y específicos el reconocimiento y actualización de los derechos de los ciudadanos y los deberes del Estado en materia del desarrollo del conocimiento científico, tecnológico y de innovación.

Que el artículo 125 de la citada Ley fusionó el Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación (Colciencias), en el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, creado mediante la Ley 1951 de 2019, señalando que continuará con la misma denominación y como organismo principal de la Administración Pública del Sector Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación, fijó sus objetivos generales y específicos, dentro de los cuales se encuentra el de velar por la consolidación y fortalecimiento del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (SNCTI).

Con el fin de garantizar estos deberes, los derechos establecidos en la Constitución Política y, en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación -MINCIENCIAS- expide y hace visible la CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO, orientando la gestión administrativa de la Entidad a la excelencia en el servicio. Fundamentada en los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, transparencia y publicidad.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad humana.
2. Obtener información y orientación acerca de los temas competencia del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación (trámites, servicios y oferta institucional entre otros).
3. Presentar actuaciones por los canales de atención disponibles y autorizados por el Ministerio.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
5. Obtener, salvo reserva legal, información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
6. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo; obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores solicitudes podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico disponible en la Entidad, aún por fuera de las horas de atención al público, sin necesidad de apoderado.
7. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas. Acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente:
 - a) Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles siguientes a su recepción.
 - b) Petición de copias: 10 días hábiles siguientes a su recepción.
 - c) Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles siguientes a su recepción.
 - d) Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles siguientes a su recepción.



“Por la cual se adopta la “Carta de Trato Digno al Ciudadano” para el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación”

- e) Peticiones sin competencia: 5 días hábiles siguientes a su recepción.
- f) Peticiones de información 10 días hábiles siguientes a su recepción.
- g) Solicitud Senadores / Representantes 5 días hábiles siguientes a su recepción.
- 8. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- 9. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 10. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

DEBERES

- 1. Acatar la Constitución Política y las Leyes.
- 2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer reafirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- 3. Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones de los trámites y servicios.
- 4. Cuidar las instalaciones y colaborar con el mantenimiento de la habitabilidad de las instalaciones de MINCIENCIAS.
- 5. Responsabilizarse del uso adecuado y oportuno de los recursos ofrecidos por MINCIENCIAS fundamentalmente en lo que se refiere al cumplimiento de los cronogramas y las fechas establecidas para cada una de las convocatorias ofrecidas por la entidad.
- 6. Cumplir las normas y procedimientos de uso y acceso a los derechos que se les otorgan a través de este documento.
- 7. Mantener el debido respeto a las normas establecidas en MINCIENCIAS.
- 8. Proporcionar un trato respetuoso y digno, conforme a principios éticos, a los servidores públicos y autoridades públicas.
- 9. Entregar oportuna y claramente la información correspondiente para facilitar la identificación de su solicitud, necesidad o trámite.
- 10. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- 11. Seguir los procedimientos de atención establecidos por MINCIENCIAS para cada trámite y/o servicio.



“Por la cual se adopta la “Carta de Trato Digno al Ciudadano” para el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación”

12. Cumplir con los requerimientos técnicos necesarios para acceder a los trámites y/o servicios en los que se emplean las tecnologías de información y comunicaciones.

13. Velar por la privacidad y seguridad del uso de su identificación y de sus claves.

14. Sugerir mejoras al proceso de servicio y dar a conocer las falencias que detecte, en forma fundamentada.

CANALES DE ATENCIÓN

Medios o canales disponibles para los usuarios:

Los canales de atención dispuestos para que toda persona pueda interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias, son los siguientes:

Atención Presencial

- Sede física ubicada en la Avenida Calle 26 # 57 – 83, Torre 8, Pisos del 2 al 6, en la ciudad de Bogotá - Colombia, a través de la ventanilla de correspondencia (Piso 2), se reciben los documentos del Ministerio de Ciencia, tecnología e Innovación. Horario de atención, de lunes a jueves, de 8:00 am a 5:00 pm, y viernes de 7:00 am a 4:00pm, en jornada continua.
- Servicio de Atención al Ciudadano, está ubicado en la Avenida Calle 26 # 57 – 83, Torre 8 Piso 2, en la ciudad de Bogotá – Colombia, en donde el ciudadano es atendido personalmente, se le brinda información acerca del portafolio de servicios a cargo del Ministerio de Ciencia, tecnología e Innovación, además puede tramitar las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias. Horario de atención, de lunes a jueves, de 8:00 am a 5:00 pm, y viernes de 7:00 am a 4:00pm, en jornada continua.

Buzones de sugerencias, ubicados en la sede del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.

Atención Telefónica

- A través del conmutador (60)1 625 8480 se accede a la comunicación con las extensiones de los funcionarios y colaboradores de la entidad. Horario de atención, de lunes a jueves, de 8:00 am a 5:00 pm, y viernes de 7:00 am a 4:00pm, en jornada continua.
- Por la línea nacional gratuita 018000914446 o marcando a la línea local de Bogotá (60)1 625 8480 ext. 2081, se puede comunicar con el grupo de atención al ciudadano, para solicitar información en general, sobre las convocatorias y trámites. Horario de atención, de lunes a jueves, de 8:00 am a 5:00 pm, y viernes de 7:00 am a 4:00pm, en jornada continua.
- Fax (60)1 625 17 88.



“Por la cual se adopta la “Carta de Trato Digno al Ciudadano” para el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación”

Atención Virtual

- En la página web: www.minciencias.gov.co, se publica información institucional, convocatorias, noticias recientes e históricas, productos y servicios, contratación, normatividad, foros, preguntas frecuentes, glosario y se accede a formatos y formularios, entre otros servicios.
- A través de la página web, en el enlace: <https://www.minciencias.gov.co/ciudadano/canal-pqrds>, el ciudadano tiene acceso a mecanismos de participación ciudadana, (contáctenos y peticiones, quejas, reclamos y denuncias), diligenciando el formulario para realizar consultas, comentarios, solicitudes, quejas y reclamos.
- Correo electrónico: atencionalciudadano@minciencias.gov.co, es otro canal dispuesto al servicio del ciudadano para requerir información general, sobre convocatorias y presentar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Correo electrónico: notificacionesjudiciales@minciencias.gov.co, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 197 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Si usted quiere presentar una denuncia relacionada con posibles actos de corrupción presuntamente cometidos por servidores públicos o colaboradores de la Entidad en el desempeño de sus funciones, lo puede hacer a través del siguiente correo electrónico: denunciacorrupcion@minciencias.gov.co

- **Redes sociales:**

Facebook

Twitter

Youtube