



# Carta de **Trato Digno**

## Estimados Ciudadanos

El Ministerio de Justicia y del Derecho se enfoca en el reconocimiento y garantía de los derechos constitucionales y legales de los ciudadanos, tal como lo dicta la Ley 1437 en su artículo 7, numeral 5, predominando los principios de transparencia, participación y responsabilidad, por lo cual se expide la carta de trato digno con el propósito y compromiso de fortalecer permanentemente la interacción con los ciudadanos.

## Lo invitamos a conocer sus **Derechos**

- 1** Recibir un trato amable, respetuoso y sin distinción de raza, sexo, religión, origen nacional o familiar.
- 2** Recibir información y orientación verídica y oportuna dentro de los términos legales.
- 3** Identificar fácilmente los horarios de atención al público publicados por la entidad.
- 4** Recibir atención prioritaria y preferente como personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta.
- 5** El acceso a la información pública si así lo requiere.
- 6** Ser escuchadas y atendidas sus peticiones, quejas y reclamos y e igual manera ser orientado para presentarlas.
- 7** Ser escuchadas y atendidas sus peticiones, quejas y reclamos y e igual manera ser orientado para presentarlas.
- 8** Obtener información acerca de los servicios ofrecidos por el Ministerio de Justicia y del Derecho.
- 9** A cualquier otro que le reconozca Constitución Política de Colombia.

- 1** Acatar la Constitución y las Leyes.
- 2** Obrar bajo el principio de buena fe, sin usar maniobras dilatorias en las actuaciones.
- 3** Colaborar con el cumplimiento y requerimientos establecidos en las Normas vigentes y por aquellos establecidos en la entidad.
- 4** Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- 5** Solicitar en forma oportuna y respetuosa, los documentos y/o servicios
- 6** Presentar respetuosamente sus peticiones, quejas y reclamos
- 7** Respetar las filas y /o turnos asignaos en el punto de servicio al ciudadano
- 8** Abstenerse de ofrecer dádivas a los servidores públicos Del Ministerio de Justicia y Del Derecho.
- 9** Tratar respetuosamente a los funcionarios que le atienden.

## Canales de atención



**PBX:** 44431000  
**Extensiones:** 1127 /1130 /1134 /1191/ 1192.  
**Línea:** 0180000911170  
**Horarios de atención:** lunes a viernes jornada continua de 8:00am a 5:00pm



**PBX:** 44431000  
**Extensiones:** 1127 /1130 /1134 /1191/ 1192.  
**Línea:** 0180000911170  
**Horarios de atención:** lunes a viernes jornada continua de 8:00am a 5:00pm



Grupo de Servicio al ciudadano  
Lunes a viernes en jornada continua  
Horario: 8:00 am a 5:00pm  
**Recepción de correspondencia**  
De Lunes a viernes de 8:00 am a 3:30 pm jornada continua  
En la calle 53 # 13-27  
Bogotá D.C.



**PBX:** 44431000  
El ciudadano sin necesidad de intermediarios puede presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias a través de la ventanilla de radicación en el punto de atención Del Ministerio de Justicia y Del Derecho, o diligenciar su solicitud diligenciando el formato dispuesto en el buzón ubicado en el primer piso de la entidad (punto de atención al ciudadano).



Sistema de Atención PQRS  
Los ciudadanos podrán radicar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de la página web [www.minjusticia.gov.co](http://www.minjusticia.gov.co) en el enlace "**Servicio al ciudadano/peticiones, Quejas y reclamos**".



**A través de las redes sociales el Ministerio de Justicia y Del Derecho** brinda información sobre los proyectos y actividades relacionadas con la entidad e interactúa con la comunidad  
**Facebook:** Ministerio de Justicia y Del Derecho  
**Twitter:** @MinjusticiaCo  
**YouTube:** MinjusticiaCo

