

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Estimados ciudadanos:

Deteniendo la atención en el artículo 7, numeral 5 de la Ley 1437 de 2011, el cual se enfoca en el reconocimiento y garantía de los derechos constitucionales y legales y cuidando los principios de transparencia, participación y responsabilidad, el Ministerio de Justicia y del Derecho emite y publica la **“CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO”**.

El Ministerio de Justicia y del Derecho se compromete con los ciudadanos a brindar un trato digno y no separar el compromiso permanente del fortalecimiento en su interacción con los ciudadanos, basado en el respeto y en el continuo proceso de mejora en nuestros servicios.

Para obtener un balance en el compromiso, resaltamos los derechos y también promovemos los deberes.

Cuando recurre a nuestra entidad, tiene usted como ciudadano DERECHO a:

- Recibir un trato amable, respetuoso y sin distinción de raza, sexo, religión, origen nacional o familiar, etcétera.
- Recibir información verídica y oportuna dentro de los términos legales.
- Identificar fácilmente los horarios de atención al público publicados por la entidad.
- Recibir prioridad en atención si se encuentra en estado de embarazo, si es menor de edad, si es adulto mayor o si posee algún tipo de discapacidad.
- El acceso a la información pública si así lo requiere.
- Ser escuchadas y atendidas sus peticiones quejas y reclamos y de igual manera ser orientado para presentarlas.
- Conocer salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a costa, de los respectivos documentos.
- Obtener información acerca de los servicios ofrecidos por el Ministerio.
- A cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las Leyes.

Recuerde que cuando usted recurre a nuestra entidad tiene el DEBER de:

- Acatar la constitución y las leyes.
- Obrar bajo el principio de la buena fe.

- Colaborar con el cumplimiento de los procedimientos y requerimientos establecidos en las normas vigentes o por la entidad.
- Solicitar en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- Presentar respetuosamente sus peticiones, quejas y reclamos.
- Abstenerse de ofrecer dádivas a los servidores públicos del Ministerio de Justicia y del Derecho.

El Ministerio de Justicia y del Derecho pone a disposición los siguientes canales de atención para usted señor (a) ciudadano(a).

CANALES DE ATENCIÓN

ATENCIÓN PRESENCIAL

Grupo de Servicio al Ciudadano

De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en la Calle 53 No. 13-27, Bogotá D.C.

Recepción de Correspondencia

De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:30 p.m. en la Calle 53 No. 13-27, Bogotá D.C.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

En Bogotá

PBX: 4443100 Extensiones 1127/1130

De lunes a viernes (días hábiles) de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Fuera de Bogotá

Línea 01 8000 911170

De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

ATENCIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

-Sistema Atención PQRS: los ciudadanos podrán radicar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de la página web www.minjusticia.gov.co en el enlace "Servicio al Ciudadano/Peticiones, Quejas y Reclamos".

-Redes Sociales: 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: @Minjusticia Co

Youtube: Min JusticiaCo