



Carta de trato digno a la ciudadanía



Respetados ciudadanos y ciudadanas:



El Ministerio de Justicia y del Derecho formula, gestiona e implementa políticas, planes, programas y proyectos, en materia de justicia y amparo efectivo de los derechos, ofreciendo sus servicios con base en los siguientes valores:

Justicia: Actuando con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas con equidad e igualdad y sin discriminación.

Compromiso: Conscientes de la importancia de nuestro rol como servidores públicos y estamos en disposición permanente de comprender y resolver las necesidades de las personas con las que nos relacionamos en nuestras labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia: Cumpliendo con excelencia nuestros deberes, funciones y responsabilidades, actuando con eficiencia, eficacia y celeridad y cuidando de los recursos del país asignados a nuestra entidad

Respeto: Reconociendo, valorando y dando un trato digno a todas las personas, con sus virtudes y defectos y sin importar su labor, procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Honestidad: Actuando siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo nuestros deberes con transparencia, rectitud y favoreciendo siempre el interés general.



En el Minjusticia usted tiene derecho a:

- 👍 Recibir un trato con respeto, igualdad e imparcialidad.
- 👉 Participar activamente a través de nuestros canales de interacción.
- 👊 Exigir transparencia en los procedimientos.
- 👉 Recibir información y orientación en forma respetuosa, sencilla y clara acerca de los servicios ofrecidos por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

- 👉 Hacer peticiones verbales o escritas o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- 👍 Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto de conformidad con la normatividad vigente.
- 👉 Los términos establecidos para la contestación de las peticiones serán los siguientes:





Para el Minjusticia es fundamental que usted conozca sus deberes.

- ▶ Acatar la Constitución y las Leyes.
- ▶ Proporcionar un trato respetuoso y digno a los funcionarios y contratista conforme los principios éticos.
- ▶ Cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos para acceder a los servicios y trámites del Minjusticia.
- ▶ Entregar oportunamente la información para facilitar la realización de su trámite o solicitud.
- ▶ Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar reiteraciones que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- ▶ Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
- ▶ Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
- ▶ Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- ▶ Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- ▶ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y contratistas que presten sus servicios al Minjusticia.
- ▶ Obtener garantía al debido proceso en toda clase de actuación que adelante el Minjusticia.
- ▶ Obtener garantía de confidencialidad sobre la información y sus datos personales.
- ▶ Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las Leyes.

Para fortalecer la relación con los ciudadanos, el MinJusticia cuenta con un equipo humano integral dispuesto a brindarle un servicio de calidad, oportuno y de atención prioritaria para que pueda acceder a los diferentes programas, trámites y servicios e interponer peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, felicitaciones, y demás a través de los siguientes canales de atención:



Telefónico

PBX: 601-444 3100 extensiones 1191,1193 y 1195

Línea Gratuita Nacional:

01-8000- 911-170 Horario de atención: lunes a viernes jornada continua de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.



Presencial y servicio postal o de correspondencia

En nuestro Centro de Atención y Servicios a la Ciudadanía ubicado en la carrera 13 52- 95, Bogotá D.C. Horario de atención: lunes a viernes en jornada continua de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.



Virtual

Formulario virtual de PQRDSF de la página web www.minjusticia.gov.co, en el menú de "Atención y Servicios a la Ciudadanía", opción "**PQRDSF**".



Escanea el código.

Correo electrónico:

gestion.documental@minjusticia.gov.co

Horario de atención: Los requerimientos pueden ser registrados durante las 24 horas del día. La capacidad máxima para adjuntar archivos es de 25MG.



Denuncias por actos de corrupción.

Si usted quiere presentar una denuncia relacionada con posibles actos de corrupción presuntamente cometidos por servidores públicos de MinJusticia en el desempeño de sus funciones, lo puede hacer a través del siguiente correo electrónico: **denunciascorrupcion@minjusticia.gov.co**. Podrán ser atendidas las denuncias por cualquier funcionario adscrito al Grupo de Control Disciplinario Interno del Ministerio de Justicia y del Derecho al **teléfono 601 4443100 en la extensión: 1380**. Si su denuncia es por presuntos actos de corrupción cometidos por servidores públicos no vinculados a este Ministerio, deberá presentar la misma directamente ante la entidad a la que se encuentre vinculado el funcionario o contratista.

En el Ministerio de Justicia y del Derecho nos comprometemos a atenderle con respeto, dignidad, oportunidad, transparencia y calidad que usted se merece.

www.minjusticia.gov.co