

CARTA DE TRATO DIGNO

a nuestros usuarios nacionales y extranjeros

Estimados Usuarios:

El Ministerio de Relaciones Exteriores en concordancia con la misión, visión y el compromiso institucional con la **mejora continua de la prestación de los trámites y servicios**, expide la Carta de Trato Digno.

TIENE DERECHO A...

- 1 Recibir un trato digno, justo y respetuoso.
- 2 Tener acceso a los trámites y servicios que presta el Ministerio de Relaciones Exteriores.
- 3 Recibir información clara, oportuna y actualizada sobre el estado de los trámites y servicios.
- 4 Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en el ejercicio del derecho a la participación ciudadana.
- 5 Recibir respuesta a sus solicitudes de forma eficaz, oportuna y ajustada a la Constitución y las Leyes.
- 6 Recibir atención preferencial para los usuarios en situación de discapacidad, niños, niñas, adultos mayores y mujeres gestantes y lactantes.
- 7 Exigir el buen uso y tratamiento de la información y los datos suministrados que hayan sido recogidos por la Entidad durante el desarrollo de los trámites y servicios, atendiendo los parámetros de ley establecidos para el efecto.
- 8 Tener acceso a la información pública de interés, conforme a la normatividad vigente.
- 9 Cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución Política y las Leyes Colombianas.

TIENE EL DEBER DE...

- 1 Cumplir con lo dispuesto en la Constitución Política y en las Leyes Colombianas.
- 2 Dar un trato respetuoso y digno a los servidores públicos del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- 3 Cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos por la Entidad, en el desarrollo de los trámites y servicios solicitados.
- 4 Aportar toda la información necesaria para que la Entidad pueda adelantar los trámites o prestar los servicios.
- 5 Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados por la Entidad para su servicio, comodidad y bienestar.
- 6 Sugerir de forma respetuosa, mejoras a los trámites y servicios prestados por el Ministerio de Relaciones Exteriores.
- 7 Informar sobre anomalías e irregularidades detectadas en la prestación del trámite o servicio.
- 8 Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de aportar documentos falsos y brindando información real en el desarrollo de los trámites y servicios ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Cancillería PARTICIPATIVA



CANALES PARA LA ATENCIÓN

CANALES VIRTUALES



REDES SOCIALES

Facebook: @CancilleriaCol
 Twitter: @CancilleriaCol
 Instagram: cancilleriacol
 YouTube: Cancillería Colombia
 Flickr: Cancillería Colombia
 Periscope: @CancilleriaCol
 Facebook: @ColombiaNosUneMRE
 Twitter: @ColombiaNosUne
 Instagram: colombianosune
 YouTube: Colombia Nos Une



CHAT, VIDEO LLAMADA Y LLAMADA EN LÍNEA

A través del sitio web oficial en el link www.cancilleria.gov.co/help/contactus



CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

contactenos@cancilleria.gov.co



SITIOS WEB

- Sitio web Cancillería: www.cancilleria.gov.co
- Sitio web Colombia Nos Une: www.colombianosune.com



RADICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQRSDF

A través del sitio web oficial podrá radicar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en el link: <http://www.cancilleria.gov.co/help/requests>

CANALES TELEFÓNICOS



VÍA TELEFÓNICA

Bogotá, D.C.: 3826999
 Colombia: 01 8000 938000 / 01 8000 979899
 Costa Rica: 08000571018
 Ecuador: 1800010410
 España: 0900995721
 Estados Unidos: 18887643326
 México: 018001233242
 Panamá: 011008000570054
 Perú: 080055797
 Reino Unido: 08082342176
 Venezuela: 08001007214



LÍNEA AZUL

Servicio de línea telefónica disponible a los usuarios en las oficinas de atención al público:

- Sede Centro (Carrera 5 No. 9-03)
- Sede Norte (Avenida 19 No. 98-03)
- Sede Calle 53 (Calle 53 No. 10-60/46)

CANALES PRESENCIALES

EN BOGOTÁ:



TRÁMITE DE PASAPORTES

- Sede Norte: Avenida 19 No. 98-03
- Sede Calle 53: Calle 53 No. 10-60
- Horario de atención Oficinas Pasaportes: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.
- Para entrega de pasaportes: lunes a viernes de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.



TRÁMITE DE PASAPORTES DIPLOMÁTICOS Y OFICIALES

- Sede Centro: Carrera 5 No. 9-03
- Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a 12:30 a.m. y de 2:00 a 5:00 p.m.



TRÁMITE DE APOSTILLA Y LEGALIZACIÓN

- Sede Norte: Avenida 19 No. 98-03
- Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Tramite en línea las 24 horas los 7 días de la semana



TRÁMITE DE VISAS

- Sede Norte: Avenida 19 No. 98-03
- Horario de atención: Para extranjeros que realizan su trámite presencialmente: lunes a viernes de 7:30 a 12:00 a.m. Para apoderados que tramitan pagos y culminan el proceso de visas online: lunes a viernes de 2:00 a 3:00 p.m.



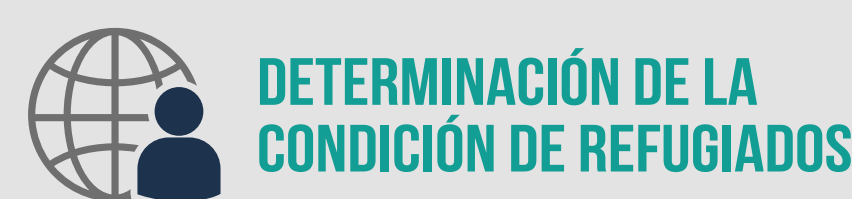
ASISTENCIA A CONNACIONALES

- Sede Centro: Carrera 6 No. 9-46
- Horario de atención: martes y jueves de 9:00 a.m. a 12:00 m.



NACIONALIDAD

- Sede Centro: Carrera 5 No. 9-03,
- Horario de atención: martes a jueves de 9:00 a.m. a 12:00 m.



DETERMINACIÓN DE LA CONDICIÓN DE REFUGIADOS

- Sede Centro: Carrera 5 No. 9-03
- Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 a 4:30 p.m.

EN EL EXTERIOR:

En los Consulados de Colombia en el Exterior, para conocer la información correspondiente a los trámites y servicios, así como la ubicación y datos de contacto, puede realizar su consulta a través del sitio web oficial, en el link: <https://tramites.cancilleria.gov.co/ciudadano/directorio/Misiones/enExterior.aspx>

GOBERNACIONES:

El Ministerio de Relaciones Exteriores tiene convenio con 28 Gobernaciones a nivel Nacional para el trámite de pasaportes y libreta de tripulante. Para conocer sus ubicaciones y datos de contacto, puede realizar su consulta a través del sitio web en los link:

- http://www.cancilleria.gov.co/tramites_servicios/pasaportes
- http://www.cancilleria.gov.co/tramites_servicios/pasaportes/libreta



CANCELLERÍA