



# CARTA DE TRATO DIGNO

A nuestras(os) usuarias(os) nacionales y extranjeras(os)

## Estimadas(os) Usuaris(os):

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio en concordancia con su Política de Servicio al Ciudadano, reafirman la importancia de una sociedad equitativa, justa, transparente y comprometida con el ciudadano, quien es eje estratégico de la gestión pública. Por ello, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de las(os) colombianas(os) y extranjeras(os) en el país y en el exterior frente al Ministerio de Relaciones Exteriores, se gestionan todos los recursos necesarios que permitan brindar un servicio eficiente, incluyente y de calidad en la prestación sostenible de nuestros trámites y/o servicios, en ese marco, divulgamos nuestra Carta de Trato Digno:

### USTED 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 con enfoque diferencial e incluyente para los usuarios en condición de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, adultos mayores y mujeres gestantes y lactantes y en general a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta.
- 7 Recibir atención sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.
- 8 Conocer, actualizar y rectificar su información en nuestras bases de datos y archivos, así como el buen uso y tratamiento de los datos suministrados al Ministerio de Relaciones Exteriores durante el desarrollo de los trámites y servicios, atendiendo los parámetros de ley establecidos para tal efecto.
- 9 Conocer la información que repose en los registros y archivos y a solicitar y recibir copias, salvo en aquellos casos en que el(los) documento(s) tenga(n) reserva legal.
- 10 Tener acceso a la información pública de interés, conforme a la normatividad vigente.
- 11 Conocer oportunamente la ubicación y/o horarios de atención de los diferentes canales.
- 12 Conocer en lenguaje claro e incluyente el portafolio de trámites y servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- 13 Todos los demás derechos que le reconozcan la Constitución Política y las Leyes colombianas.

### USTED TIENE EL DEBER DE...

- 1 Cumplir con lo dispuesto en la Constitución Política y en las Leyes Colombianas.
- 2 Proporcionar un trato respetuoso y digno a los servidores públicos del Ministerio de Relaciones Exteriores y a los particulares que cumplan funciones administrativas en su nombre.
- 3 Cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos por el Ministerio, en el desarrollo de los trámites y servicios solicitados.
- 4 Aportar toda la información necesaria para que el Ministerio pueda adelantar los trámites o prestar los servicios solicitados.
- 5 Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar, así como el cumplimiento de todos los protocolos de seguridad y acceso a las instalaciones del Ministerio.
- 6 Sugerir de forma respetuosa mejoras a los trámites y servicios prestados por el Ministerio de Relaciones Exteriores.
- 7 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.
- 8 Informar sobre anomalías e irregularidades detectadas en la prestación del trámite o servicio.
- 9 Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- 10 Usar de forma apropiada los canales de atención, y abstenerse de presentar y reiterar solicitudes improcedentes.
- 11 Todos los demás deberes que establezcan la Constitución Política y las Leyes colombianas.



## Canales para la atención

### CANALES VIRTUALES

#### REDES SOCIALES

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

#### SITIOS WEB

Sitio web Cancillería:  
[www.cancilleria.gov.co](http://www.cancilleria.gov.co)  
 Sitio web Colombia Nos Une:  
[www.colombianosune.com](http://www.colombianosune.com)  
 Directorio de Embajadas, Consulados y Misiones Permanentes:  
<https://tramites.cancilleria.gov.co/ApostillaL.egalizacion/directorio/misionesExterior.aspx>

#### CHAT, VIDEO LLAMADA Y LLAMADA EN LÍNEA

A través del sitio web oficial en el enlace  
<https://www.cancilleria.gov.co/help/contactus>

#### CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

[contactenos@cancilleria.gov.co](mailto:contactenos@cancilleria.gov.co)

#### RADICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQRSDF

A través del sitio web oficial podrá radicar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en el enlace:  
<https://pqrs.cancilleria.gov.co/>

### CANALES TELEFÓNICOS

#### CANALES TELEFÓNICOS

Canadá: 18555612868  
 Chile: 188800201148  
 Costa Rica: 08000571018  
 Ecuador: 1800010410  
 España: 900995721  
 Estados Unidos: 18887643326  
 México: 018001233242  
 Panamá: 011008000570054  
 Perú: 080055797  
 Reino Unido: 08082342176  
 Venezuela: 08001007214  
 Brasil: 08008910179

#### 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)

### TRÁMITES EN LÍNEA



#### APOSTILLA Y LEGALIZACIÓN

<http://bit.ly/Apostilla>



#### SOLICITUD DE PASAPORTE ELECTRÓNICO PARA MAYORES DE EDAD CON PASAPORTE ANTERIOR EXPEDIDO DESPUÉS DEL 17 DE NOVIEMBRE DE 2017.

<https://tramitesmre.cancilleria.gov.co/tramites/enlinea/pasaporte/solicitar.xhtml>



#### VISA

<http://bit.ly/visasCOL>



#### NACIONALIDAD COLOMBIANA POR ADOPCIÓN

<http://bit.ly/nacionalidadCOL>

### CANALES PRESENCIALES



#### PASAPORTES

• Sede Norte: Avenida 19 No. 98-03  
 Horario de atención  
 Para solicitud: lunes a viernes de 7:00 a. m. a 4:00 p. m. jornada continua.  
 Para entrega: lunes a viernes de 7:00 a. m. a 3:40 p. m. jornada continua.

• Sede Calle 53: Calle 53 No. 10-60  
 Horario de atención:  
 Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

• Sede Centro: Calle 24 No. 37 - 98 sector Corferias.  
 Horario de atención:  
 Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.



#### PASAPORTES DIPLOMÁTICOS Y OFICIALES

• Sede Centro: Calle 10 No. 5 - 51.  
 Oficina 120 SC  
 Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a 12:30 a.m. y de 2:00 a 5:00 p.m.



#### NACIONALIDAD

• Sede Centro: Carrera 6 # 9 - 46.  
 OF OH 325  
 Horario de atención: martes a jueves de 9:00 a.m. a 12:00 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.



#### DETERMINACIÓN DE LA CONDICIÓN DE REFUGIADOS

• Sede Norte: Avenida 19 No. 98-03  
 Horario de atención: martes y jueves 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 enlace:

<https://tramites.cancilleria.gov.co/ciudadano/directorio/Misiones/enExterior.aspx>

### GOBERNACIONES:

El Ministerio de Relaciones Exteriores tiene convenios 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 enlaces:

- [http://www.cancilleria.gov.co/tramites\\_servicios/pasaportes](http://www.cancilleria.gov.co/tramites_servicios/pasaportes)
- [http://www.cancilleria.gov.co/tramites\\_servicios/pasaportes/libreta](http://www.cancilleria.gov.co/tramites_servicios/pasaportes/libreta)



El futuro es de todos

Cancillería de Colombia