

# 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.

Araminta Beltrán Urrego

Secretaria General Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio

## Cancillería PARTICIPATIVA



## CANALES PARA LA ATENCIÓN

### CANALES VIRTUALES



REDES SOCIALES

Facebook: Cancillería Colombia  
 Twitter: @CancilleriaCol  
 Instagram: asistencia\_cancilleriacol  
 YouTube: Cancillería Colombia  
 Flickr: Cancillería Colombia  
 Periscope: @CancilleriaCol  
 Facebook: ColombiaNosUneMRE  
 Twitter: @ColombiaNosUne  
 Instagram: colombianosune  
 YouTube: ColombiaNosUne



CHAT, VIDEO LLAMADA Y LLAMADA EN LÍNEA

A través del sitio web oficial en el link [www.cancilleria.gov.co/help/contactus](http://www.cancilleria.gov.co/help/contactus)



CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

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



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)



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  
 Brasil: 08007612160  
 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 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 Carrera 19 No. 98-03 - Piso 2
- Sede Calle 53: Calle 53 No. 10-60 - Piso 2
- Horario de atención Oficinas Pasaportes: lunes a viernes de 7:30 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 Carrera 19 No. 98-03 - Piso 6
- 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 Carrera 19 No. 98-03 - Piso 3
- 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.



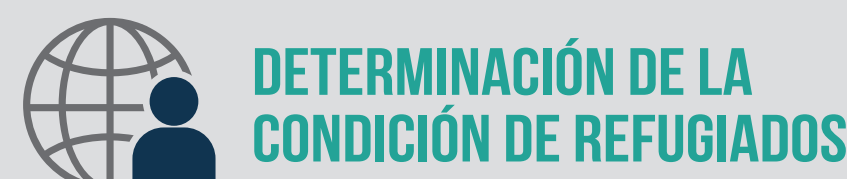
ASISTENCIA A CONNACIONALES

- Sede Centro: Carrera 6 No. 9-46
- Horario de atención: Lunes y miércoles de 2:00 a.m. a 5:00 p.m. Martes y viernes de 8:00 a.m. a 12:00 a.m.



NACIONALIDAD

- Sede Centro: Carrera 5 No. 9-03,
- Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a 12:00 a.m. y de 2:00 a 5:00 p.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 5:00 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)
- [http://www.cancilleria.gov.co/tramites\\_servicios/pasaportes/libreta](http://www.cancilleria.gov.co/tramites_servicios/pasaportes/libreta)