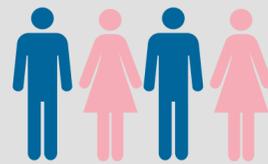


CARTA DE TRATO DIGNO A NUESTROS CIUDADANOS



RESPETADOS CIUDADANOS:

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio en cumplimiento de su Misión, Visión y en concordancia con su compromiso institucional en la mejora continua de la prestación de los trámites y servicios a los ciudadanos informa:

DERECHOS DE NUESTROS CIUDADANOS

- 1 Recibir un trato digno y respetuoso: en consideración a la dignidad del ser humano el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio ofrecerán a los ciudadanos un trato equitativo, no excluyente y diligente en todas sus actuaciones.
- 2 Escuchar sus sugerencias: Se tendrán en consideración todas aquellas sugerencias que el ciudadano realizare a la entidad a fin de mejorar los servicios que esta le presta, buscando siempre promover los principios de eficiencia, eficacia y efectividad.
- 3 Recibir de forma amable sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes: El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, recepcionarán por los diferentes medios determinados para tal fin todas las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes las cuales se tendrán en cuenta para los procesos de mejora continua. Estas se responderán de manera eficaz y clara en los temas que sean competencia del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.
- 4 Recibir atención preferencial: El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, ofrecerán atención preferente para a los ciudadanos en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- 5 Cualquier Otro que le reconozcan la Constitución Política y las Leyes Colombianas.

Todas las áreas del Ministerio de Relaciones Exteriores y de su Fondo Rotatorio, trabajan en sinergia con el objetivo de orientar, atender y resolver las inquietudes, quejas y reclamos que los ciudadanos nos presentan, observando siempre solucionar las mismas dentro de los términos que nos estipulan la ley y el cumplimiento de los derechos antes promulgados.

DEBERES DE NUESTROS CIUDADANOS

- 1 Ofrecer un trato respetuoso y digno conforme a los principios éticos a los servidores públicos y autoridades públicas.
- 2 Solicitar los trámites y servicios con el lleno de los requisitos exigidos para cada uno de los mismos.
- 3 Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar en las sedes del Ministerio de Relaciones Exteriores y de su Fondo Rotatorio.
- 4 Sugerir mejoras a los servicios prestados por el Ministerio de Relaciones Exteriores y por su Fondo Rotatorio, e informar sus inquietudes a los servidores de la Entidad para obtener la atención solicitada, así como informar sobre anomalías e irregularidades en la prestación del servicio.