



# 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 inclusivo 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.

