



CARTA DE TRATO DIGNO

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



Ministerio de Relaciones Exteriores

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.



Canales para la atención

CANALES VIRTUALES

CANALES TELEFÓNICOS

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

SITIOS WEB

Sitio web Cancillería:
www.cancilleria.gov.co

Sitio web Colombia Nos Une:
www.colombianosune.com

Directorio de Embajadas, Consulados y Misiones Permanentes:
<https://tramites.cancilleria.gov.co/ApostillaLegalizacion/directorio/misionesExterior.aspx>

CHAT, VIDEO LLAMADA Y LLAMADA EN LÍNEA

Chat en línea:
<https://www.cancilleria.gov.co/help/contactus#chat-en-linea>
 Videollamada:
<https://www.cancilleria.gov.co/help/contactus/video#videollamada>
 Telegram: @CancilleriaCol_bot
 WhatsApp: 3135649148
 Auto consulta - Visual IVR:
<https://consulbotivr.cancilleria.gov.co/ivr-cancilleria/>

@ CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

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://www.cancilleria.gov.co/help/requests>

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 Principal (Carrera 5 No. 9-03)
- Sede Norte (Avenida 19 No. 98-03)
- Sede Centro (Calle 12 C No. 8 - 27)

TRÁMITES EN LÍNEA



APOSTILLA Y LEGALIZACIÓN

https://www.cancilleria.gov.co/tramites_servicios/apostilla_legalizacion_en_linea
<https://tramites.cancilleria.gov.co/apostillalegalizacion/solicitud/inicio.aspx>



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

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



VISA

https://www.cancilleria.gov.co/tramites_servicios/visa
<https://tramitesmre.cancilleria.gov.co/tramites/enlinea/solicitarVisa.xhtml>



NACIONALIDAD COLOMBIANA POR ADOPCIÓN Y RECUPERACIÓN DE LA NACIONALIDAD

https://www.cancilleria.gov.co/tramites_servicios/nacionalidad
<https://tramitesmre.cancilleria.gov.co/tramites/enlinea/solicitarNacionalidad.xhtml>



RECONOCIMIENTO DE LA CONDICIÓN DE REFUGIADO

<https://www.cancilleria.gov.co/determinacion-condicion-refugiado>
solicitudsentramite@cancilleria.gov.co

CANALES PRESENCIALES

PASAPORTES

- Sede Norte: Avenida 19 No. 98-03
 Horario de atención:
 Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 3:00 p. m.
 Para solicitud:
 Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 3:00 p. m.
 Para entrega:
 Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 3:00 p. m.

- Sede Centro: Calle 12 C No. 8 - 27

Horario de atención:
 Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

* Previa solicitud de cita a través de <https://tramitesmre.cancilleria.gov.co/tramites/enlinea/agendamiento.xhtml>

PASAPORTES DIPLOMÁTICOS Y OFICIALES

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

NACIONALIDAD (Solo para renuncia)

- Sede Centro: Carrera 6 # 9 - 46.

Horario de atención: martes a jueves de 9:00 a.m. a 12:00 m.

*Previa solicitud de cita a través de <https://tramites.cancilleria.gov.co/ciudadano/pqr/BuzonVirtual.aspx>

ASISTENCIA A CONNACIONALES

- Sede Principal: Carrera 6 No. 9-46
 Horario de atención:
 Martes a jueves de 9:00 a 11:00 a.m. y de 2:30 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/libreta
- <https://www.cancilleria.gov.co/ayuda/horarios-atencion>