



# CARTA DE TRATO DIGNO

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



Cancillería

## 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  
 X: @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/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/>  
 Sistema interactivo de voz-IVR: (601) 3826999  
 Conmutador: (601) 3814000  
 Línea gratuita nacional: 01 8000 938 000  
 Línea gratuita nacional Quejas y Reclamos: 01 8000 979 89

### @ 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://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://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://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://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://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](mailto: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.



### RENUNCIA A LA NACIONALIDAD

• 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: Calle 12C #8-27 / Piso 7  
 Horario de atención:  
 Martes y 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)
- [http://www.cancilleria.gov.co/tramites\\_servicios/pasaportes/libreta](http://www.cancilleria.gov.co/tramites_servicios/pasaportes/libreta)
- <https://www.cancilleria.gov.co/ayuda/horarios-atencion>