

## CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA MINISTERIO DEL INTERIOR

Apreciados ciudadanas y ciudadanos:

Reciban un cordial saludo de parte del Ministerio del Interior, entidad para la cual es prioritario garantizar los derechos constitucionales de la ciudadanía en general y de acuerdo a lo establecido en el nuevo código del procedimiento y de lo contencioso administrativo, Ley 1437 de 2011, se compromete a ejercer un trato igualitario, considerado, diligente y respetuoso con todos los ciudadanos, sus derechos son:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Adicionalmente les informamos los canales dispuestos para atenderlos:

Virtual: Página web: <http://www.mininterior.gov.co/pqr/?idcategoria=6>, Chat institucional: <http://www.mininterior.gov.co/chat> en horario de 9:00 a 10:00 y de 15:00 a 16:00 de lunes a viernes, Correo electrónico institucional: [servicioalciudadano@mininterior.gov.co](mailto:servicioalciudadano@mininterior.gov.co) o [mesadeentrada@mininterior.gov.co](mailto:mesadeentrada@mininterior.gov.co),



Ministerio del Interior,

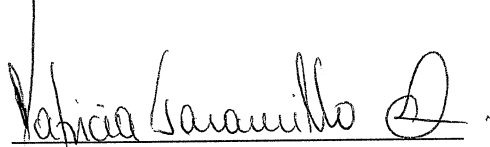


@MinInterior.

Telefónico: PBX: (57) 1 242 74 00 Comunica con todas las dependencias, Líneas Quejas y Reclamos: 018000 91 04 03 y celular: 316 5691459. El horario de atención es de 8:00 a 17:00 de lunes a viernes jornada continua.

Presencial: Calle 12B No 8-42 Punto de atención al ciudadano, Calle 12B No 8-46 Ventanilla de correspondencia. El horario de atención es de 8:00 a 16:00 de lunes a viernes jornada continua.

Cordialmente,



**Patricia Jaramillo Quintero**  
Jefe Oficina Información Pública