



Interior

CARTA DE TRATO DIGNO

del Ministerio del Interior

Estimados ciudadanos nos complace dirigirnos a ustedes en nombre del **Ministerio del Interior**, con el propósito de reafirmar nuestro compromiso con el trato digno a todos los ciudadanos y ciudadanas que se relacionan con nuestra entidad.

Nuestro propósito es la atención respetuosa y ofrecer un servicio con calidad que responda a las necesidades del ciudadano y el cumplimiento de sus derechos y deberes establecidos en la Constitución Política de Colombia, Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y el Decreto 1166 de 2016.

Principios Fundamentales

El Ministerio del Interior se basa en los principios de Respeto, Equidad, Transparencia, y La Garantía De Los Derechos Humanos. Entendemos que el trato digno es esencial para promover una convivencia armónica, segura y justa en nuestra sociedad.

Misión y Visión del Ministerio

Nuestra misión es liderar la formulación, implementación y evaluación de políticas públicas que garanticen la gestión política eficiente del Gobierno, la protección de los derechos y la libertad de los ciudadanos, y el desarrollo de una sociedad más equitativa y democrática.

Nuestra visión es ser un Ministerio innovador, articulador y eficiente, que impacte positivamente en el desarrollo de todos los grupos sociales, especialmente en las poblaciones vulnerables, minorías y grupos étnicos, promoviendo la equidad, la seguridad y la convivencia ciudadana.

Conozca sus Derechos

En el marco de nuestra labor, garantizamos a los ciudadanos y ciudadanas los siguientes derechos:

- ✓ A ser tratado con respeto y dignidad.
- ✓ Atención preferencial a personas con discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores, niños y adolescentes; conforme al artículo 13 de la Constitución Política.
- ✓ Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal, por escrito, o por cualquier medio idóneo, sin necesidad de intermediarios.
- ✓ Tratar sus datos personales con confidencialidad.
- ✓ Acatar la Constitución y las Leyes.
- ✓ Obtener respuesta a sus requerimientos o peticiones, según los plazos establecidos en la Ley.
- ✓ Recibir la información clara, accesible y comprensible sobre los requisitos, procedimientos y canales oficiales dispuestos por la entidad, de manera eficiente y sin dilataciones innecesarias, siguiendo los instructivos proporcionados por el Ministerio del Interior a excepción de los de la reserva legal y pedir copias de documentos cuyo costo asume el ciudadano.
- ✓ Atención prioritaria a personas que este en peligro su vida ya sea por el ejercicio de sus funciones.
- ✓ Exigir el cumplimiento de responsabilidades de los servidores públicos y particulares que cumplan funciones oficiales.
- ✓ Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las Leyes.

Conozca sus Deberes

- Acatar la Constitución y las Leyes.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Obrar conforme al principio de buena fe y evitar el empleo de maniobras que retrasen las actuaciones, presentar documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
- Solicitar a la entidad de manera oportuna, clara y respetuosa los documentos o servicios que requiera.
- Conocer e informarse acerca de los requisitos, los documentos y los trámites necesarios para acceder a un servicio, programa o proyecto ofertado por la entidad.
- Realizar sus trámites directamente en los canales establecidos por la entidad, siguiendo las instrucciones proporcionadas en los sitios web oficiales. Es su responsabilidad asegurarse de cumplir con todos los requisitos antes de presentar una solicitud.
- Hacer uso adecuado de los servicios, programas o proyectos ofrecidos por la entidad.
- Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
- Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.
- Garantizar la seguridad y la privacidad de su identificación, de las claves de los aplicativos y la información que le suministre la entidad.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.

Mensaje para la ciudadanía

Es muy importante que nos respetemos unos a otros y nos ayudemos entre todos para vivir en paz. Todos tenemos la responsabilidad de asegurarnos que todas las personas, especialmente las más vulnerables, las minorías y los grupos étnicos, puedan ejercer sus derechos de manera justa y sin sufrir discriminación o violencia. Al cumplir con nuestros deberes, no solo estamos ejerciendo nuestros derechos, sino también ayudando a crear una sociedad más justa, inclusiva y segura para todos.



Recuerde que todos nuestros trámites y servicios SON GRATIS Y NO REQUIEREN INTERMEDIARIOS.

Para presentar un derecho de petición, tenga en cuenta que este debe incluir la siguiente información:

- Nombre de la entidad a la que se dirige.
- Objeto de la petición, expresado de manera clara y precisa.
- Justificación de las razones de su solicitud.
- Nombres y apellidos completos del solicitante, tipo de documento de identidad, número de documento (dirección, teléfono, tipo y departamento).
- Firma del peticionario (si es, necesario). Si no sabe firmar, puede colocar su huella.
- Relación de los documentos que acompañan la petición. Asegúrese de que estén completos antes de entregarlos.

Canales de Atención

El Ministerio del Interior pone a su disposición diversos canales de atención para asegurar una comunicación efectiva y directa:



Página Web:



Chat Web:
Agente Virtual "MIA"
Atención al Ciudadano las 24 horas.



Sistema de Información PQRSDF:
<https://www.mininterior.gov.co/pqrsdf/>

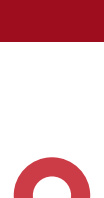


Atención presencial:



Punto de Atención al Ciudadano SEDE – BANCOL

Dirección: Carrera 8 No. 12 B – 31. Bogotá, D.C.
Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua.



Sede - Popayán, Cauca.

Dirección: Nasa Kiwe - calle 1AN No. 2 - 39. Popayán, Cauca
Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Contacto Teléfono: +57 602 837 70 75



Ventanilla de Correspondencia

SEDE CAMARGO Calle 12B No. 8 – 42
Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua.



Correo electrónico:

servicioalciudadano@mininterior.gov.co



Ir a WhatsApp



Líneas telefónicas:
+57 601 242 74 00



Línea gratuita nacional:
018000 91 04 03



Horario de atención:
lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua.

Agradecemos su confianza en el Ministerio del Interior y reiteramos nuestro compromiso con el trato respetuoso, eficiente y transparente. Estamos aquí para servirle y garantizar que sus derechos sean siempre protegidos.



Interior

