

Respetados ciudadanos y ciudadanas:



El Ministerio de Justicia y del Derecho formula, gestiona e implementa políticas, planes, programas y proyectos en materia de justicia y amparo efectivo de los derechos, ofreciendo sus servicios con base en los siguientes valores:

Justicia: Actuando con imparcialidad y garantizando los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin discriminación.

Compromiso: Conscientes de la importancia de nuestro rol como servidores públicos estamos en disposición permanente de comprender y resolver las necesidades de las personas con las que nos relacionamos en nuestras labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia: Cumpliendo con excelencia nuestros deberes, funciones y responsabilidades, actuando con eficiencia, eficacia y celeridad y cuidando de los recursos del país asignados a nuestra entidad.

Respeto: Reconociendo, valorando y dando un trato digno a todas las personas con sus virtudes y defectos y sin importar su labor, procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Honestidad: Actuando con fundamento en la verdad, cumpliendo nuestros deberes con transparencia y rectitud y favoreciendo siempre el interés general.



En el Minjusticia tiene derecho a:

- 👍 Recibir un trato con respeto, igualdad e imparcialidad.
- 👍 Participar activamente a través de nuestros canales de interacción.
- 👍 Recibir información y orientación en forma respetuosa, sencilla y clara acerca de los servicios ofrecidos por la entidad.
- 👍 Exigir transparencia en los procedimientos.
- 👍 Formular peticiones verbales o escritas o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- 👍 Obtener respuestas oportunas y eficaces a peticiones en los plazos establecidos para el efecto, de conformidad con la normatividad vigente.



Términos establecidos para la contestación de peticiones:

- ▶ **5 días hábiles:** Si lo que solicita no es competencia o función de la entidad, en este plazo se le informará el traslado de la petición a la entidad que corresponda.
- ▶ **10 días hábiles:** Si solicita información pública, documentos o copias de documentos.
- ▶ **15 días hábiles:** Es el plazo máximo para responder las solicitudes de interés general, quejas, reclamos o sugerencias.
- ▶ **30 días hábiles:** Es el plazo específico para responder consultas o conceptos jurídicos o técnicos relacionados con tareas o acciones a cargo de la entidad.



Para el Minjusticia es fundamental que usted conozca sus deberes:

- ▶ Acatar la Constitución y las leyes.
- ▶ Proporcionar un trato respetuoso y digno a los funcionarios y contratistas conforme a los principios éticos.
- ▶ Cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos para acceder a los servicios y trámites del Minjusticia.
- ▶ Entregar oportunamente información para facilitar su trámite o solicitud.
- ▶ Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes. Esto con el fin de evitar reiteraciones que afecten el tiempo de los trámites y su agilidad de respuesta.
- ▶ Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entreguen.
- ▶ Cuidar las instalaciones y elementos destinados a su servicio, comodidad y bienestar.
- ▶ Conocer -salvo expresa reserva legal- el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias de los documentos respectivos (que usted debe pagar).
- ▶ Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, efectuando o aportando declaraciones o documentos falsos o haciendo afirmaciones temerarias.
- ▶ Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- ▶ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de funcionarios y contratistas que presten sus servicios al Minjusticia.
- ▶ Obtener garantía del debido proceso en toda clase de actuación que adelante el Minjusticia.
- ▶ Obtener garantía de confidencialidad sobre la información y sus datos personales.
- ▶ Cualquier otro deber que le reconozcan la Constitución y las leyes.

Para fortalecer la relación con los ciudadanos, el MinJusticia cuenta con un equipo humano integral dispuesto a brindarle un servicio de calidad, oportuno y de atención prioritaria. Esto, con el fin de que pueda acceder a los diferentes programas, trámites y servicios, interponer peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, felicitaciones y demás.



Canales de atención:



Telefónico:

PBX: 601-4443100, extensiones 1191, 1193 y 1195.

Línea Gratuita Nacional:
01-8000-911-170.

Horario de atención: Lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 4:30 p. m.



Presencial y servicio postal o de correspondencia:

Centro de Atención y Servicios a la Ciudadanía-- Carrera 13 No. 52- 95, Bogotá D.C.

Horario de atención: Lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 4:30 p. m.



Virtual:

Formulario virtual de **PQRDSF**
Página **web www.minjusticia.gov.co**
Menú 'Atención y Servicios a la Ciudadanía', opción 'PQRDSF'.



Escanea el código.

Correo electrónico:
gestion.documental@minjusticia.gov.co

Horario de atención: 24 horas.
La capacidad máxima para adjuntar archivos es de 25MG.



Denuncias por actos de corrupción

Si usted quiere presentar una denuncia relacionada con posibles actos de corrupción cometidos por servidores públicos del MinJusticia en el desempeño de sus funciones, puede escribir al correo electrónico denunciacorrupcion@minjusticia.gov.co o a través de formulario virtual ubicado en: <https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/IndexWebEAP.aspx>

Estas denuncias serán atendidas por cualquier funcionario adscrito al Grupo de Control Disciplinario Interno del Ministerio de Justicia y del Derecho, en el teléfono **601-4443100**, extensión **1380**.

Si su denuncia es por presuntos actos de corrupción cometidos por servidores públicos no vinculados a este Ministerio, deberá presentarla directamente ante la entidad a la que se encuentre vinculado el funcionario o contratista.



Justicia



En el Ministerio de Justicia y del Derecho nos comprometemos a atenderle con respeto, dignidad, oportunidad, transparencia y calidad.

www.minjusticia.gov.co