

- Por e-mail a cancilleria@cancilleria.gov.co, donde se diligenciará la solicitud para la respectiva dependencia.

¿Tiempo de respuesta?

El término para resolver o contestar un derecho de petición es de:

- Quince (15) días hábiles siguientes a su presentación para Peticiones de interés particular o general.
- Diez (10) días hábiles, para Peticiones o solicitudes de Información.
- Treinta (30) días hábiles para solicitudes de consulta en relación con la materia a cargo de la entidad.
- Cinco (5) días hábiles para Solicitud de Informes por parte de los Congresistas. Art. 258 Ley 5 de 1992
- Diez (10) días hábiles para solicitud de documentos que reposen en las oficinas públicas y de expedición de copia de los mismos. Art. 258 Ley 5 de 1992
- Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.
- Cuando al funcionario a quien se le dirija la petición, no fuere competente se la remitirá inmediatamente al funcionario competente y se le informará al interesado.

Contáctenos

www.cancilleria.gov.co
"Quejas y Reclamos"

Servicio al Ciudadano:

Lunes a Viernes
8:00 a.m. a 12:30 p.m.
1:30 a 5:30 p.m.
Cra 5 No 9 - 03

Línea Gratuita Nacional: 018000911026

PBX: 3814000

FAX: 3814747

La participación es un derecho fundamental de la ciudadanía

¡Quejas y Reclamos!



Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

¿ QUÉ ES LA PARTICIPACION CIUDADANA?

La participación ciudadana es un mecanismo de control que permite integrar a la ciudadanía en la adopción de decisiones del gobierno de su ciudad y de su país, aportando opiniones, inquietudes y soluciones, que contribuyan a mejorar la política y la gestión pública.

¿PORQUE ES IMPORTANTE PARTICIPAR?

Porque contribuye a:

- Fortalecer la democracia.
- Conocer el punto de vista, las preocupaciones, prioridades y sugerencias de los terceros que están relacionados con las funciones y servicios que presta el estado, a través de sus órganos.
- Mejorar los procesos y servicios de la entidad mediante la participación activa de los ciudadanos.
- Mejorar la percepción de los ciudadanos, respecto de la entidad.
- Establecer mecanismos de comunicación adecuados con los ciudadanos.
- Lograr mayor transparencia en la gestión pública.
- Integrar a la ciudadanía en la toma de decisiones y la formulación de políticas.

1. Atención quejas y reclamos

De acuerdo con lo contemplado en la Ley 190/95, todas las entidades públicas deben contar con una dependencia encargada de atender Quejas y Reclamos formuladas por los ciudadanos, con el fin de recibir las, tramitarlas y resolverlas oportunamente.

Queja y Reclamo: Manifestación de inconformidad de un usuario, con la forma en que se presta un servicio o con la actuación de un funcionario o contratista del Ministerio con

el propósito que se revise y se tomen los correctivos del caso, ajusten o modifiquen conforme a derecho, los resultados obtenidos por el usuario frente a un servicio.

¿Cómo puedo formular una queja o reclamo ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y dónde me pueden atender?

- Por escrito radicado ante el Ministerio de Relaciones Exteriores o enviándolo por correo certificado.
- Verbalmente, y por teléfono en el Ministerio de Relaciones Exteriores a través de atención personalizada, por el PBX: 3814000 Ext: 3243, o por la Línea Gratuita Nacional: 018000911026.
- Vía correo electrónico a través del buzón “Quejas y Reclamos” habilitado en la parte inferior de la página web del Ministerio www.cancilleria.gov.co.

¿Tiempo de respuesta?

Las quejas y reclamos deben ser resueltas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación. Cuando no fuere posible contestar su solicitud dentro del mencionado término, se le comunicará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha que se haya establecido con la dependencia en que va dirigida la queja o el reclamo.

2. Derecho de Petición

Es un Derecho fundamental consagrado en la Constitución Política de Colombia que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas (verbales o escritas) a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Artículo 23 Constitución Nacional.

Características del Derecho de Petición:

- Es un derecho fundamental de rango constitucional.
- Es objeto de protección inmediata a través de la Acción de Tutela.

- Debe responderse dentro de los plazos establecidos en la ley.
- El incumplimiento de la obligación de respuesta oportuna de una petición constituye falta disciplinaria.

Debe darse solución de fondo y de manera motivada a la petición, sin que implique la obligación de acceder a lo solicitado.

¿Cómo formular un derecho de petición ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y dónde me pueden atender?

El ciudadano puede presentar su derecho de petición:

- Por escrito radicando el documento en el Ministerio de Relaciones Exteriores, o enviando el documento por correo a la Carrera 5 No 9 - 03 oficina 101. De manera verbal, respetuosamente ante los funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Cuando se formule de manera verbal, y si quien lo formula afirma no saber o no poder escribir y pide una constancia de haberlo presentado, el funcionario la expedirá de forma sucinta. La respuesta a estas peticiones podrá darse de manera verbal. Por teléfono a través del PBX: 3814000 Ext: 3243 y fuera de Bogotá a la Línea Gratuita Nacional: 018000911026.

