



CARTA DE TRATO DIGNO

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

El Ministerio de Defensa Nacional es la autoridad encargada de diseñar, formular, gestionar y dirigir las políticas públicas de seguridad y defensa; liderar el direccionamiento estratégico de la Fuerza Pública, y proveer los medios para el cumplimiento de los enunciados constitucionales, dentro de un marco de eficacia y transparencia.



DEBERES DE LOS USUARIOS

1. Obrar conforme al principio de buena fe, cumpliendo los procesos y procedimientos establecidos por el Ministerio, y aportar información, declaraciones o documentos reales.
2. Evitar realizar afirmaciones temerarias, entre otras conductas que dificulten o retrasen la normal prestación de los servicios a cargo del Ministerio.
3. Tratar con respeto y consideración a los Servidores Públicos y/o colaboradores del Ministerio.
4. Conocer los requisitos de los trámites y/o servicios que adelantará en el Ministerio y acatar la Constitución y las leyes.
5. Conocer y usar en forma apropiada los canales de comunicación del Ministerio.



DEBERES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL MINISTERIO DE DEFENSA

1. Brindar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción alguna.
2. Garantizar atención presencial y/o virtual al público como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, según las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas, en el horario de atención establecido.
4. Garantizar el debido proceso en toda clase de actuaciones administrativas.
5. Todos los demás que señalen la Constitución Política, la ley y demás reglamentos.



DERECHOS DE LOS USUARIOS

1. Ser tratado sin ninguna discriminación de religión, raza, orientación sexual, nacionalidad, ideología política o lengua.
2. Ser tratado con el respeto y la consideración debidos, así como recibir atención especial y preferente si es una persona en situación de discapacidad, niño, niña, adolescente, mujer gestante o adulto mayor o en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
3. Presentar peticiones de forma presencial, verbal, escrita o por cualquier medio electrónico disponible en el Ministerio, sin necesidad de apoderado, así como obtener respuesta oportuna y eficaz a las peticiones en los tiempos establecidos.
4. Obtener información y orientación oportuna acerca de los trámites y servicios ofrecidos por el Ministerio.
5. Respetar y hacer respetar el derecho a la intimidad personal y familiar y a su buen nombre.
6. Conocer, actualizar y/o rectificar la información personal que reposa en nuestras bases de datos y archivos.
7. Exigir el cumplimiento de sus labores a los servidores públicos y a los particulares que cumplan funciones administrativas en el Ministerio.
8. Tener la garantía que el Ministerio cumple el debido proceso en toda clase de actuaciones administrativas.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.

Canales de Atención

Electrónicos:

- Sede Electrónica: Módulo Servicios al Ciudadano
En la página web www.mindefensa.gov.co
- Correo electrónico Institucional: usuarios@mindefensa.gov.co
- Chat de Atención al Usuario: ubicado en el Módulo Servicios al Ciudadano, en la Página Web www.mindefensa.gov.co

Telefónicos:

- Horario de atención de lunes a viernes (días hábiles) de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en la ciudad de Bogotá:
- Conmutador Mindefensa: (57+1) 315 0111 extensión 40246.
- Línea Gratuita Nacional: 018000913022
- PBX: (57+1) 2660295

- Call center para Grupo de Prestaciones Sociales, Archivo General y Obligaciones Litigiosas y Jurisdicción Coactiva: 018000954513.

Presenciales:

- Oficina de Atención y Orientación Ciudadana y Buzón de Sugerencias: lunes a viernes (días hábiles) de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua. Carrera 10 #27-51 Residencias Tequendama Torre Norte Oficina 212
- Ventanillas para la Recepción de Correspondencia: lunes a viernes (días hábiles) de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., jornada continua. Carrera 57 N° 43-28 CAN (Puerta 8).