

Respetados ciudadanos y ciudadanas: El Ministerio de Defensa Nacional se compromete a que, en cada una de sus actuaciones, se brinde un trato equitativo, igualitario, diligente, justo, íntegro, honesto, profesional y respetuoso. De igual manera, reconoce el deber que le corresponde de garantizar los derechos establecidos en la Constitución Política y, en cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 7.º, numeral 5 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, de expedir, hacer visible y actualizar anualmente los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente, acatando los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, transparencia y publicidad. Para el Ministerio de Defensa, el trato digno va más allá de un mandato legal, es un compromiso con nuestros grupos de valor, constituye una premisa y un deber inherente y esencial del personal civil, personal militar, y contratistas, presentando a todos los usuarios sus derechos, deberes y los medios con los que cuenta para su conocimiento, a través de la oficina de Relación con el Ciudadano.



Derechos de los usuarios

- 1 Recibir el mismo trato, sin ninguna discriminación por razones de religión, raza, sexo, origen nacional o familiar, opinión, política o lengua.
- 2 Ser tratado con respeto y consideración; así como recibir atención especial y preferente si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, veteranos de la Fuerza Pública, desplazados y víctimas de la violencia o en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- 3 Presentar PQRSCF de forma presencial, verbal, escrita y por cualquier medio electrónico disponible en el Sector Defensa, sin necesidad de apoderado, y obtener respuesta oportuna y eficaz en los tiempos establecidos por la Ley.
- 4 Obtener información y orientación de calidad acerca de los trámites, servicios y OPAS (Otros Procedimientos Administrativos) ofrecidos por los organismos, entidades del Sector y dependencias de la Unidad de Gestión General.
- 5 Respetar y hacer respetar el derecho a la intimidad personal y familiar, y a su buen nombre.
- 6 Conocer, actualizar y rectificar la información personal que reposa en nuestras bases de datos y archivos.
- 7 Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 8 Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.



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 afirmaciones temerarias, entre otras conductas que dificulten o retrasen la normal prestación del servicio.
- 3 Tratar con respeto y consideración a los Servidores Públicos, personal civil, personal militar, personal civil uniformado y contratistas del Ministerio de Defensa Nacional.
- 4 Conocer los requisitos de los trámites, servicios y OPAS (Otros Procedimientos Administrativos), acatando la Constitución y las leyes.
- 5 Conocer y usar en forma apropiada los canales de comunicación del Ministerio de Defensa Nacional - Unidad de Gestión General.



Deberes de los servidores públicos en el Ministerio de Defensa

- 1 Brindar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción alguna.
- 2 Garantizar atención presencial al público como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, según las necesidades del servicio, atendiendo a todas las personas que ingresen a los puntos de atención presencial y de radicación dentro del horario de atención.
- 3 Garantizar el debido proceso en toda clase de actuaciones administrativas.
- 4 No recibir u ofrecer, cualquier regalo, dádivas, hospitalidad, donación, cortesías de bienes o servicios, con motivo o en ocasión del desempeño de sus funciones.
- 5 Todos los demás que señalen la Constitución Política, la Ley y demás reglamentos.

Canales de atención

Electrónicos

Módulo de PQR En la página web: www.mindefensa.gov.co

Correo electrónico Institucional: usuarios@mindefensa.gov.co

Telefónicos

Horario de atención de lunes a viernes (días hábiles) de 8:00a.m. a 5:00 p.m. en la ciudad de Bogotá:

Conmutador Mindefensa: (601) 315 0111

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 913 022

Presenciales:

Oficina de Relación con el Ciudadano 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 175

Ventanillas para la Recepción de Correspondencia:

Lunes a viernes (días hábiles) de 8:00 a.m. a 4:00p.m. Jornada continua. Carrera 57 N° 43-28 CAN Puerta 8 (Unidad de Correspondencia).