

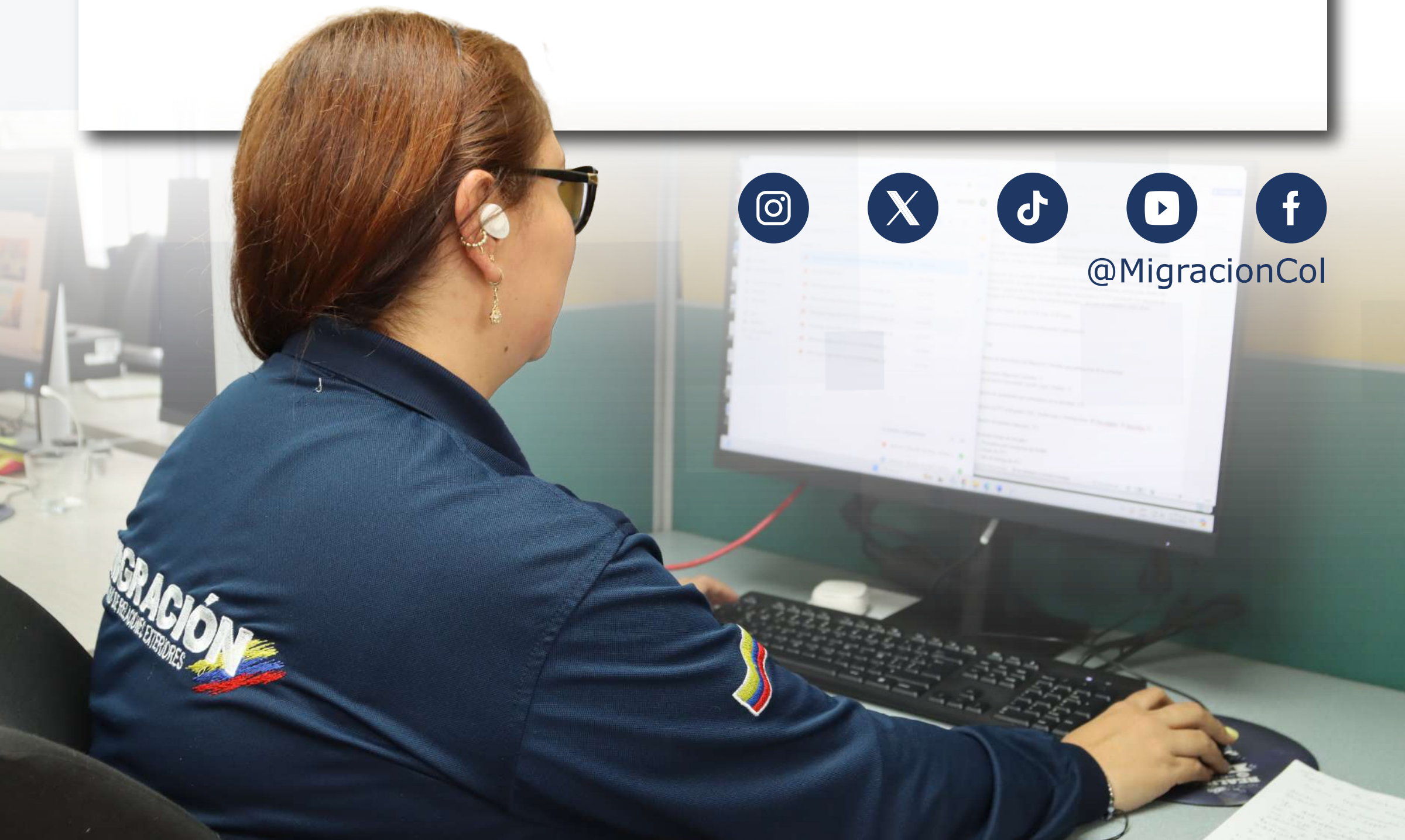
# Carta compromiso ciudadano

## Ciudadanas y Ciudadanos:

La Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, las direcciones Regionales, los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios y los Puestos de Control Migratorio, en concordancia con la Misión y la Visión Institucional y dando cumplimiento al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, Código Disciplinario Único Ley 734 de 2002, Código Penal Ley 599 de 2000, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional 1712 de 2014, el Código de Ética Buen Gobierno y Estilo de Dirección de la Entidad, establece el documento sobre el cual se fija el trato recíproco entre ciudadanos y Estado, exaltando la construcción colectiva en el deber ser; como lo es la eficiencia, transparencia y rendición de cuentas como prácticas del buen gobierno.



@MigracionCol



# Para nosotros usted es lo más importante

## y tiene **Derecho** a:

- Recibir buen trato sin discriminación de raza, color sexo, nacionalidad, idioma, religión, cultura, etnia, orientación sexual, opinión política o jurídica, situación económica, atributos físicos o cualquier otra condición.
- Recibir atención oportuna, eficiente y de calidad sin importar las limitaciones de movilidad, habla o escucha, en concordancia a la Declaración Universal de Derechos Humanos y leyes vigentes en la materia.
- Participar activamente de los procesos de transformación de la Entidad por medio de los mecanismos establecidos y canales autorizados.
- Obtener información, orientación y respuestas claras de forma gratuita sobre las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias instauradas a través de los canales de atención y en los tiempos establecidos por la ley colombiana.
- Solicitar y recibir su información migratoria de manera confidencial y obtener copia de la misma, las veces que le sean necesarias, bajo el cumplimiento de los términos legales establecidos.
- Solicitar la aclaración, actualización o rectificación de los datos contenidos en la base de datos de Migración Colombia.
- Realizar los trámites ante la autoridad migratoria establecidos en procedimientos claros y sin intermediarios.
- Ser informado y notificado sobre las actuaciones y recursos administrativos a que haya lugar, cuando se incurra en una falta a la normatividad migratoria.
- Acceder a la información de interés general, su difusión activa y la posibilidad de consultar a través de los canales de comunicación habilitados.

# Para una buena prestación y servicio es importante que usted conozca y practique

## sus Deberes:

- Cumplir con los requisitos establecidos por la autoridad migratoria para realizar los trámites y solicitar los servicios propios de la Entidad.
- Respetar y cumplir la Constitución de la República, las leyes, los reglamentos y las demás normatividades para realizar trámites o solicitar servicios en cabeza de Migración Colombia.
- Respetar a la autoridad migratoria en su condición de organismo de seguridad y control migratorio en el territorio nacional.
- Realizar los trámites ante la autoridad migratoria de forma oportuna y suministrar la documentación necesaria para la correcta ejecución de los mismos.
- Garantizar el uso adecuado de la información y documentos suministrados por Migración Colombia, en especial aquellos que tienen carácter reservado y confidencial.
- Conocer la normatividad referente frente a trámites y servicios, con el objeto de dar cumplimiento y evitar sanciones.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos que le atienden.



Para acceder a los trámites y servicios sin ninguna dificultad,

## No se Debe:

- Ejercer violencia contra un servidor público, por razón de sus funciones o para obligarlo a ejecutar u omitir algún acto propio de su cargo o realizar uno contrario a sus deberes oficiales.
- Invocar influencias reales o simuladas, así como intimidar con palabras temerarias para obtener cualquier tipo de beneficio del servidor público o para privilegiar la realización de un trámite.
- Ofrecer al servicio público remuneración, dádivas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o en especie, en razón del trabajo o servicio prestado por la autoridad migratoria del país.

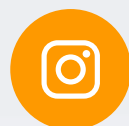


### **Líneas de atención:**

Teléfono Conmutador: +57 300 913 39 92

Línea de atención gratuita: 01 8000 42 37 01

Línea anticorrupción: +57 300 913 39 91



@MigracionCol