Carta trato digno a la ciudadania

Debe prevalecer un trato digno, considerado, respetuoso y reservado en la atención a los usuarios del Centro Nacional de Memoria Histórica —CNMH— para que puedan presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar como entidad. Los ciudadanos pueden recurrir al derecho de petición (en forma oral o escrita) a través de nuestra página web o cualquier otro medio idóneo habilitado para este fin, con el propósito de obtener información sobre el estado de sus trámites y respuestas oportunas y eficaces en los plazos que establece la ley.

La presente carta de trato digno se expide en cumplimiento de lo establecido en el nuevo código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo —Ley 1437 de 2011— artículo 7º, numeral 5º.

El CNMH fue creado mediante la Ley 1448 de 2011 —Ley de Víctimas y Restitución de Tierras—, teniendo por objeto la recepción, recuperación, conservación, compilación y análisis de todo el material documental, testimonios orales y los que se obtengan por cualquier otro medio, relativo a las violaciones ocurridas con ocasión del conflicto armado interno colombiano, a través de la realización de investigaciones, actividades museísticas, pedagógicas, entre otras que contribuyan a establecer y esclarecer las causas de tales fenómenos, conocer la verdad y contribuir a evitar su repetición en el futuro.

Por lo anterior, cualquier persona natural o jurídica tendrá los siguientes:

Derechos

- Acceder a toda la información del CNMH que no tenga reserva legal.
- Ser tratado con respeto y diligencia.
- Recibir respuesta de fondo, clara, precisa y de manera congruente, siendo puesta en conocimiento del peticionario.
- Recibir respuesta oportuna en los términos de ley a todas las peticiones presentadas.
- Recibir atención especial y preferente cuando se trate de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y en general las personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.

Deberes

Los deberes de los ciudadanos están enmarcados en el artículo 95 de la Constitución. No obstante, es necesario que toda persona natural o jurídica que eleve peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias participe teniendo en cuenta lo siguiente:

- Obrar conforme al principio de buena fe.
- Elevar peticiones respetuosas (artículo 23 de la Constitución Política de Colombia).
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.

Los canales habilitados por el CNMH para que toda persona natural o jurídica pueda interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, son los siguientes:

Atención Presencial
Carrera 7 # 27 - 18 Pisos 20 al 24

Código Postal
110421

Horario de radicación de Notificaciones judiciales
8:00a.m. a 12:30 y de 1:30 a 5:00 p.m. (días hábiles)
Correo electrónico: notificaciones@cnmh.gov.co

Horario de ventanilla de radicación
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m. (días hábiles)
Correo electrónico: radicacion@cnmh.gov.co

Horario de atención al público
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m (días hábiles)
PBX: (571) 796 5060

Atención Canal Electrónico
Página web: www.centrodememoriahistorica.gov.co

Formulario PQRS:
www.centrodememoriahistorica.gov.co/pqrs