

 Centro Nacional de Memoria Histórica	CARTA TRATO DIGNO	CÓDIGO:	SCI-LN-001
		VERSIÓN:	001
		PÁGINA:	1 de 4

Carta trato digno

Centro Nacional de Memoria Histórica

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Lizeth Johanna Huérfano	Contratista	01/07/2026
REVISÓ	Luis Fernando Sierra	Profesional Especializado	08/07/2026
REVISÓ	Lyda Constanza Batista Morales	Contratista - Planeación	19/08/2026
APROBÓ	Ana María Trujillo	Director Administrativo y Financiero	20/08/2026

 Centro Nacional de Memoria Histórica	CARTA TRATO DIGNO	CÓDIGO:	SCI-LN-001
		VERSIÓN:	001
		PÁGINA:	2 de 4

El Centro Nacional de Memoria Histórica – CNMH entidad pública del orden nacional, tiene por objeto “*contribuir a la reparación simbólica, la satisfacción del derecho a la verdad y a las garantías de no repetición de las víctimas y de la sociedad, mediante procesos de reconstrucción de memoria histórica orientados al esclarecimiento de los hechos ocurridos en el marco del conflicto armado interno*”

En cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, relacionado con el reconocimiento y garantía de los derechos constitucionales y legales de las personas, el CNMH reafirma su compromiso de brindar una atención digna, oportuna y de calidad, con base en los principios de respeto, equidad, diligencia, transparencia y trato sin discriminación alguna, fortaleciendo la confianza y la relación entre la entidad y la ciudadanía.

Como parte de este compromiso, ponemos a su disposición la Carta de Trato Digno, mediante la cual damos a conocer los derechos que le asisten en su relación con la entidad, los deberes que contribuyen a una atención adecuada y los canales de atención dispuestos para orientarlo y atender sus solicitudes.

En el CNMH, usted tiene **derecho** a:

1. Presentar peticiones en cualquier modalidad verbal, escrita o por medios idóneos sin necesidad de apoderado, y recibir información y orientación oportuna sobre los requisitos exigidos por la normativa vigente.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas

 Centro Nacional de Memoria Histórica	CARTA TRATO DIGNO	CÓDIGO:	SCI-LN-001
		VERSIÓN:	001
		PÁGINA:	3 de 4

8. Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir y a que le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente
9. A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública, incluso fuera del horario de atención al público.
10. Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.
11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Es fundamental que usted conozca sus **deberes**:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Para garantizar una atención oportuna, accesible y de calidad, el CNMH dispone de los siguientes canales oficiales de atención, a través de los cuales la ciudadanía puede presentar solicitudes, recibir orientación y acceder a los servicios de la entidad:

CANAL PRESENCIAL: Sede única Bogotá Carrera 7 número 32 – 42 Edificio Torre Norte Completo San Martín.

Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00am – 4:00pm (jornada continua) piso 30

Horario de radicación de documentos: lunes a viernes 8:00am – 4:00pm (jornada continua) local 211.

CANAL TELEFÓNICO: línea (601) 7965060 EXTENSION 100- 182

¡Nuestra línea está disponible en horario de oficina de lunes a viernes!

 Centro Nacional de Memoria Histórica	CARTA TRATO DIGNO	CÓDIGO:	SCI-LN-001
		VERSIÓN:	001
		PÁGINA:	4 de 4

CANAL VIRTUAL:

Correo electrónico: contacto@cnmh.gov.co

Radicación de documentos en línea

https://saia8.centrodememoriahistorica.gov.co/ws/radicacion_entrada/index.html

Radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD

https://saia8.centrodememoriahistorica.gov.co/ws/registro_de_petic/index.html

O en nuestras redes sociales:

Facebook [@CentroMemoriaH](#)

Instagram [@centromemoriah](#)

X [@CentroMemoriaH](#)

Tik Tok [@centromemoriah](#)

Finalmente, el CNMH, **invita** la ciudadanía a:

- Usar los canales de atención oficiales para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD.
- Interponer derechos de petición verbales o escritas.
- Notificar irregularidades en el cumplimiento de los derechos y deberes administrativos.

CONTROL DE CAMBIOS			
ACTIVIDADES QUE SUFRIERON CAMBIOS	CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DE CAMBIO	VERSIÓN
Elaboración del documento	No aplica	04/09/2026	001