JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Carta de trato digno a la ciudadanía

En la Jurisdicción Especial para la Paz (JEP) trabajamos para enfrentar los desafíos que nos permitan atender las demandas y necesidades de las víctimas del conflicto armado, los comparecientes y la ciudadanía en general.

Con ello avanzamos hacia la restauración del tejido social y la construcción de una paz estable y duradera en todo el territorio nacional, aplicando justicia restaurativa, inclusiva, prospectiva y con enfoque diferencial. En la JEP reconocemos la diferencia y a las personas por su condición humana. Por ello, les atendemos con enfoques diferenciales: étnico-racial, género, discapacidad, niñas, niños, adolescentes y adultos mayores.

En la JEP, la atención que prestamos a la ciudadanía debe ser considerada, respetuosa, reservada, amable y con trato digno

Derechos

- Ser tratado con respeto, dignidad, igualdad e imparcialidad.
- Acceder a toda la información de la JEP, a menos que tenga expresa reserva legal.
- Presentar derechos de petición en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritos o por cualquier otro medio; a conocer el estado del trámite de los derechos de petición presentados, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto.
- Recibir información, orientación y acompañamiento jurídico, judicial, psicosocial y técnico para facilitar el acceso al ejercicio de los derechos a la verdad, la justicia, y la reparación y garantías de no repetición con enfoque diferencial.
- Exigir la confidencialidad de su información.
- Las niñas, niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo con su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial y estas tendrán prioridad en el turno sobre cualquier otra, en el link:
  https://conti.jep.gov.co/mercurio/PqrsInfantil/VistaPqrInfantil.jsp
- Acudir a escenarios de diálogo institucional y comunitario.
- Ser beneficiarios de las acciones realizadas por el Estado para proteger y garantizar el derecho a la vida en condiciones de dignidad.
- Conocer el estado de los procesos judiciales y administrativos en los que tengan un interés como partes o intervinientes.
- Que sus datos personales sean tratados con confidencialidad.
- Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución, las leyes (en especial la Ley 1820 de 2016) y los tratados internacionales que hacen parte del Bloque de Constitucionalidad.

Deberes

- Actuar de forma transparente y de buena fe.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterarsolicitudes improcedentes.
- Mantener un trato respetuoso con las servidoras, los servidores y contratistas de la JEP.
- Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Acatar la Constitución y las leyes.

Nuestros canales de atención

Atención presencial

De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 a 5:30 p.m. en las siguientes oficinas:
Bogotá D.C.: Cra 7 # 63-44, Piso 2 **Sincelejo:** Cll 22 # 16-27, Piso 5, Of. 501, Edif. Altamisa
Cúcuta: Cll 10 # 5-50, Edif. Agrobancario, Piso 2, Ofs. 24 y 26, Barrio Centro
Bucaramanga: Cll 35 # 19 – 65, Piso 10, Edif. Banco Popular, Parque Santander
Medellín: Cr 46 # 50 – 63, Piso 13, Edif. Playa Oriental
Quibdó: Cll 31 # 3 – 29, Piso 3, Barrio Cristo Rey
Villavicencio: Cll 38 # 30A-25, Piso 5 Of. 502, Edif. Banco Popular, Barrio El Centro
Neiva: Cll 7 # 6 – 59, Local 202, frente a la DIAN / **Florencia:** Cr 14 # 13 – 35, Piso 2
Pasto: Cr 23 # 18 – 61, Piso 4, Edif. Ama a Pasto / **Turbo Antioquia:** Cr 15 # 99A – 20-22
Valledupar: Cll 16 # 9- 30, Piso 7, Ofs. 703, 704 y 705, Edif. Caja Agraria
Cali: Cr 16 # 15-75, Barrio Guayaquil, Centro Regional de Atención a Víctimas
CRAV de lunes a viernes 8:00 a.m. - 1:00 p.m. y 2:00 p.m. - 4:00 p.m.

Canal virtual las 24 horas

Todos los ciudadanos pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por medio de:
www.jep.gov.co
Formato de PQRSDF para adultos - Formato de PQRSDF para niños
Formato de PQRSDF para persona mayor
Correo: info@jep.gov.co

- ✓ **Notificacionesycomunicaciones@jep.gov.co** - para decisiones administrativas
- ✓ **Relatoria@jep.gov.co** - consultas de jurisprudencia de la JEP
- ✓ **Protecciondedatos@jep.gov.co** - solicitudes protección de datos
- ✓ **Formulario de denuncias por corrupción:**
  https://www.jep.gov.co/ServicioAlCiudadano/Paginas/denuncie.aspx
  Línea de whatsApp - (+57) 320 779 0909

Agendamiento virtual

Página web de la JEP, botón **Hable con la JEP**

Hable con la JEP

Escrito De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

Ventanilla Única de radicación, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua.
La ciudadanía puede presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en Bogotá D.C. **Cra. 7 No. 63-44, primer piso o e GHL Hotel Capital Calle 25b N 69a-50**
Buzón de sugerencias: Bogotá D.C. - Cra. 7 No. 63-44, Piso 2

Telefónico De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

- **Línea telefónica en Bogotá:** (601) 7440041
- **Línea gratuita para el resto del país** 018000180602
- **Línea de transparencia:** 01 8000 180422