CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

Nuestra misión es administrar justicia para consolidar la transición hacia la paz y restaurar el tejido social, garantizando los derechos de las víctimas y la seguridad jurídica de los comparecientes, con enfoque territorial, diferencial y de género.

Así mismo, trabajamos para reparar más que para castigar a través de la mediación entre víctimas y responsables, ya que la esencia de la justicia restaurativa es el trabajo colaborativo teniendo como fin último la cohesión social.

Para lograr el objetivo, este modelo busca analizar quién es el perjudicado, cuáles son sus necesidades y cómo se pueden satisfacer, todo lo anterior entendiendo que en el proceso están interesados tanto los responsables como las víctimas, incluyendo el territorio y sus comunidades, por lo que hay distintos aspectos que deben ser considerados para alcanzar una verdadera reparación.

En cumplimiento del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, nos comprometemos con la ciudadanía a dar a todas y todos un trato equitativo, considerado, diligente y sin distinción alguna, garantizando sus derechos a:

- 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, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto.
- Recibir información, orientación y acompañamiento jurídico, judicial y técnico, para facilitar el acceso al ejercicio de los derechos a la verdad, la justicia y la reparación con pertinencia étnica diferencial.
- Exigir la confidencialidad de su información.
- Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo con su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno sobre cualquier otra, en el enlace: https://conti.jep.gov.co/mercurio/PqrsInfantil/VistaPqrInfantil.jsp.
- Acudir a escenarios de diálogo institucional y comunitario.
- Ser beneficiarios de las acciones adelantadas 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.

En la JEP todas las ciudadanas y los ciudadanos tendrán el deber de:

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

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

CANALES DE ATENCIÓN

- **Bogotá D.E.:** Carrera 7 No. 63-44 / Piso 1 punto de orientación y Piso 2
- **Corozal, Sucre:** Carrera 28 # 31ª – 08 / Barrio San Juan centro integrado de servicios
- **Cúcuta, Norte de Santander:** Calle 10 # 5-5. / Edificio Agrobancario. Oficinas 24-26
- **Bucaramanga, Santander:** Calle 35 # 19 – 65 Piso 10. / Edificio Banco Popular – Parque Santander
- **Medellín, Antioquia:** Carrera 46 # 50 – 63 / Edificio Playa Oriental Piso 13
- **Quibdó, Chocó:** Calle 31 # 3 – 29 Piso 3 / Barrio Cristo Rey.
- **Villavicencio, Meta:** Calle 38 No. 30ª – 25 / Barrio el Centro Ed. Banco Popular piso 5 oficina 502
- **Neiva, Huila:** Calle 7 # 6 – 59 Local 202
- **Florencia, Caquetá:** Carrera 14 # 13 – 35 Piso 2
- **Pasto, Nariño:** Carrera 23 # 18 - 61. / Edificio Ama a Pasto. Piso 4
- **Turbo, Antioquia:** Carrera 15 # 99ª – 20-22

TELEFÓNICO:

- ✓ Línea telefónica: (+60) (1) 7440041.
  Línea gratuita para el resto del país 018000180602
  o a través de la página web en el link: Hable con la JEP.
  Whatsapp: (+57) 320 7790909

PQRSFD

Hable con la JEP.

Whatsapp

BUZÓN DE SUGERENCIAS:

- ✓ Ubicado en el Piso 2 del punto de atención a la ciudadanía que se encuentra en la **Carrera 7 No. 63-44**

VIRTUAL:

Todos los ciudadanos pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias por medio de:

- ✓ Portal Web www.jep.gov.co / Correo info@jep.gov.co.
- ✓ En el botón PQRSDF habilitado para tal fin, en los iconos.

FORMATO DE PQRSFD PARA ADULTOS | FORMATO DE PQRSFD PARA PERSONA MAYOR | FORMATO DE PQRSFD PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLECENTES

- ✓ Para la notificación de las decisiones administrativas que adopte la JEP está disponible el correo electrónico **notificacionesycomunicaciones@jep.gov.co.**
- ✓ Para consultas de jurisprudencia de la JEP está disponible el correo electrónico **relatoria@jep.gov.co.**
- ✓ **Agendamiento Virtual**

ESCRITO:

La ciudadanía puede presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones en la ventanilla única de radicación en el primer piso de la **Carrera 7 No. 63-44.**