MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES
REPÚBLICA DE EL SALVADOR

El Ministerio de Relaciones Exteriores de El Salvador, en aras de un mejor servicio al ciudadano y de un mejor cumplimiento de su función legal como institución encargada de formular, dirigir y ejecutar la política exterior de El Salvador de una manera coordinada, eficiente y eficaz, que permita una presencia activa del país en el sistema internacional, proyectando, promoviendo, defendiendo, fomentando, gestionando y negociando con excelencia, acciones en los campos político, económico, social, cultural y humano en beneficio del desarrollo integral de la Nación Salvadoreña, se compromete a lo siguiente:

A. DERECHO DE SER ATENDIDO POR TODOS LOS CANALES DISPONIBLES.

El ciudadano tiene derecho a:

1. Ser atendido de forma oral (ya sea personalmente o por teléfono) en el horario de 7:30 am a 12:00 md y de 1:00 pm a 3:30 pm, en los días de lunes a viernes, excepto festivos.
2. Ser atendido por escrito a la mayor brevedad posible, tanto mediante un documento en papel, correo electrónico, fax o contacto a través del sitio web de la institución.
3. Consultar el sitio web de la institución en http://www.rree.gob.sv; donde encontrará información relacionada con los servicios y actividades de la misma.

B. DERECHO A RECIBIR UNA ATENCIÓN ADECUADA.

El ciudadano tiene derecho a:

4. Recibir un trato amable y respetuoso del personal de la institución, con consideración hacia sus intereses e inquietudes y adaptación a sus circunstancias psicológicas, sociales y culturales.
5. Ser atendido en igualdad de condiciones y sin discriminación alguna por razones de sexo, lengua, religión, condición social, nacionalidad, origen, opinión, etc.
6. Conocer el nombre, cargo, número telefónico de la oficina y correo electrónico de las autoridades o funcionarios que lo atienden.
7. Exigir la máxima puntualidad en las actuaciones de la institución en las que resulte necesaria su comparecencia.

C. DERECHO A OBTENER INFORMACIÓN.

El ciudadano tiene derecho a:

8. Obtener toda la información de carácter general que requiera, de forma veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada; siempre que su revelación no sea contraria a las disposiciones legales vigentes.
9. Recibir indicaciones precisas sobre el trámite a realizar y su duración; así como de los aranceles respectivos a cancelar y la ayuda necesaria para el llenado de los distintos formularios utilizados en los tramites respectivos.
10. Disponer de forma gratuita de los formatos y formularios utilizados para realizar cualquier gestión, ya sea de forma personal, por correo electrónico o vía fax.
11. Que la información oral o escrita que reciba de la institución utilice un lenguaje comprensible, empleando una sintaxis, estructura y vocabulario sencillos, sin perjuicio de su rigor técnico.

D. DERECHO A UNA TRAMITACIÓN EFICIENTE.

El ciudadano tiene derecho a:

12. La atención de su solicitud en el orden de llegada o presentación.
13. Una tramitación ágil de los asuntos que le afecten, que deberán resolverse en los tiempos establecidos para cada diligencia, y a conocer, en su caso, el motivo concreto del retraso.
14. Conocer en cualquier momento el estado del trámite de su solicitud.
15. La máxima privacidad, seguridad y confidencialidad de su información personal tanto antes, durante y después del trámite como cualquier comunicación que establezca con la institución.

E. DERECHO A EXIGIR EL CUMPLIMIENTO DE SUS DERECHOS.

El ciudadano tiene derecho a:

16. Recibir, cuando no se encuentre satisfecho con los servicios ofrecidos, explicaciones detalladas y la atención y resolución inmediata de su queja.
17. Formular reclamaciones, denuncias y sugerencias relativas al incorrecto funcionamiento de la institución o la inadecuada tramitación de su solicitud, así como recibir respuesta a las mismas a la mayor brevedad posible.
18. Ejercer y exigir plenamente los derechos reconocidos en esta carta y los que otorga la ley, aunque esté afectado por cualquier tipo de discapacidad sensorial, física y psíquica.

F. DERECHO A PARTICIPAR EN EL MEJORAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN.

El ciudadano tiene derecho a:

19. Proporcionar, por cualquier canal o escrito, información que ayude al mejoramiento de la institución o de sus servicios, ya sea en forma de sugerencias, recomendaciones, comentarios o comunicación sobre su experiencia pasada con la institución.
20. Ser informado sobre las iniciativas que lleva a cabo la institución para su perfeccionamiento, tanto a través de los medios de comunicación como a través de consultas que desee plantear sobre este tema.

Su colaboración es importante. Ayúdenos a servirle mejor. Informe sobre el cumplimiento de esta Carta de Derechos al call center: 2231-1000 en El Salvador; 1 888 301 1130 en Estados Unidos y Canadá; 1 800 747 6117 en México.