



CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Respetados Ciudadanos y Ciudadanas,

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, atendiendo los derechos constitucionales y lo establecido en el numeral 5° del artículo 7° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), establece la siguiente carta de trato digno al Ciudadano, en la cual se especifican los derechos de los ciudadanos y los diferentes canales de atención disponibles para la prestación del servicio.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural garantiza al ciudadano los derechos a:

- ✓ Recibir un trato digno y respetuoso
- ✓ Recibir información clara y veraz
- ✓ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- ✓ 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 acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- ✓ Presentar peticiones verbales o escritas y por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en el Ministerio.
- ✓ Obtener información y orientación acerca de los servicios ofrecidos por el Ministerio.

Para que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos, el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural ha dispuesto de los siguientes canales, lugares y horarios para su atención:



Atención Presencial	<p>La Oficina de Atención al ciudadano, ofrece orientación general de los diferentes servicios que ofrece el Ministerio. La oficina se encuentra ubicada en la carrera 8 No.12b-31 piso 5 en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.</p> <p>Para la recepción de correspondencia, los ciudadanos pueden radicar sus trámites, en forma física en la carrera 8 No 12B-31 piso 5 en el horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.</p>
Atención Telefónica	<p>Línea gratuita fuera de Bogotá: 01 - 8000 - 510050 horario de atención lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00P.m. Línea gratuita Bogotá +57 (1) 6067122 horario de atención lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00P.m.</p>
Página web www.minagricultura.gov.co	<p>A través del link servicios de información al ciudadano, se pueden formular sus peticiones, quejas y reclamos y consultar el estado de su requerimiento las 24 horas del día.</p>
Redes sociales	<p>Twitter: @MinAgricultura Facebook: Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural</p>

En el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural prestamos a nuestros ciudadanos un servicio de manera oportuna, respetuosa, eficiente y con calidad, sin distinciones o preferencias.

Cordial saludo,



RUBEN DARIO LIZARRALDE MONTOYA
Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural

Revisó y aprobó: Laura Valdivieso
Elaboró: Lina Hernández V