



Agricultura



# CARTA TRATO DIGNO



**El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural es la entidad en nuestro país,** que, formula, coordina y evalúa políticas públicas agropecuarias y de desarrollo rural integral que promuevan y regulen el sector agrícola, pecuario, pesquero y forestal, de manera justa, equitativa y sostenible, con criterios de eficiencia, transparencia, participación, innovación, descentralización, concertación y legalidad para mejorar las condiciones de vida de la población colombiana rural, con enfoque diferencial y el reconocimiento de sus derechos territoriales.

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, atendiendo los derechos constitucionales y lo establecido en el numeral 50 del artículo 70 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), establece la siguiente carta de trato digno, en la cual se especifican los derechos de la ciudadanía y los diferentes canales de atención disponibles para la prestación de los servicios.

En el MinAgricultura servimos a nuestros grupos de valor e interés de manera oportuna, respetuosa, eficiente y con calidad, sin distinciones o preferencias.





# EN EL MINAGRICULTURA USTED TIENE DERECHO A:

**Ser tratado con respeto**, dignidad, igualdad e imparcialidad.

**Presentar Derechos de Petición** en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas 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.

**Obtener información y orientación** actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad.

**Conocer la información** que repose en los registros y archivos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, y a solicitar y recibir copias, salvo en aquellos casos en que el (los) documento(s) tengan reserva legal.

**Ser tratado con el respeto** y la consideración debida a la dignidad de la persona, y a exigir de los servidores públicos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, el cumplimiento de sus responsabilidades.

**Recibir atención especial y preferente** como personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, grupos con enfoque diferencial étnicos (comunidades negras, afrocolombianos, raizales, palenqueros pueblos, indígenas y tribales), víctimas del conflicto armado y en general a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, conforme lo determina el Artículo 13 de la Constitución Política de Colombia. Para tal efecto, los servidores públicos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural atenderán a dichas personas de forma prioritaria.

- Sus datos personales sean tratados con confidencialidad.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.





# CONOZCA SUS DEBERES:

- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad en su respuesta.
- Mantener un trato respetuoso con los servidores del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Acatar la Constitución y las leyes.

A continuación, ponemos en conocimiento los canales de atención dispuestos por el MinAgricultura para el servicio a la ciudadanía:





## CANAL PRESENCIAL:

### GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Ubicación transitoria:

Carrera 7 No. 32 - 84 Local 112

Ciudadela San Martín, Bogotá – Colombia

Horario de Atención:

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Jornada Continua

Brinda información de manera personalizada sobre trámites y servicios que son de competencia del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

### VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA

Ubicación transitoria:

Carrera 7 No. 32 - 84 Local 112

Ciudadela San Martín, Bogotá – Colombia

Horario de Atención:

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Jornada Continua

Radicación de correspondencia: Recibe, verifica, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la entidad.

## CANAL TELEFÓNICO:

### LÍNEA NACIONAL GRATUITA

01-8000-119450

(Solo desde líneas fijas a nivel nacional)

Horario de Atención:

Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

Jornada Continua

### LÍNEA FIJA O CONMUTADOR

PBX 057 (+57) 601 254 33 00

Horario de Atención:

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Jornada Continua

Permite a la ciudadanía comunicarse con las dependencias del MinAgricultura y

resolver inquietudes.





# CANAL VIRTUAL:

## CORREO ELECTRÓNICO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

[atencionalciudadano@minagricultura.gov.co](mailto:atencionalciudadano@minagricultura.gov.co)

Por este canal se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones por actos de corrupción, las cuales se radican en el Sistema de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.

Horario: Está activo las 24 horas, no obstante, se gestiona dentro de días hábiles y en el horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (Jornada Continúa).

## CORREO DE NOTIFICACIONES JUDICIALES:

[notificacionesjudiciales@minagricultura.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@minagricultura.gov.co)

## VENTANILLA ÚNICA DIGITAL

<https://sgdea.minagricultura.gov.co:8443/frontend-pqrs/#/home>

Se radican peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones a través de la página web de la entidad.

Horario: La ventanilla para radicación de PQRSDF está activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona dentro de días hábiles y según el horario de la entidad.

Mediante la funcionalidad de consulta, se puede verificar el estado de trámite de la solicitud.

## AGENDAMIENTO DE CITA PRESENCIAL:

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=oi2-GCuH20uYqNIATN3cAEr0mzPt-phPl9swt1sa4WFUNFBHTTUyTjcxNkxCVkvYSzJWRDRaWUczTC4u>

## REDES SOCIALES:

Estos canales se utilizan para compartir información con personas interesadas en temas de competencia del Ministerio, lo cual permite construir relaciones con la ciudadanía. No es un canal de radicación de PQRSDF.

### FACEBOOK:

<https://www.facebook.com/minagriculturacol/#>

### X anteriormente llamado Twitter:

<https://x.com/MinAgricultura>

### INSTAGRAM

<https://www.instagram.com/MinAgriculturaCol/>

### YOUTUBE:

<https://www.youtube.com/user/AgriculturaldiaMADR>

Horario: Están activos las 24 horas. No obstante, los comentarios de seguidores se gestionarán dentro de días hábiles y según el horario de la entidad.





# Agricultura

