



Agencia de
Desarrollo Rural

CARTA DE TRATO DIGNO



En la **Agencia de Desarrollo Rural**, entidad encargada de ejecutar la política de desarrollo agropecuario y rural, con enfoque territorial, formulada por el **Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural**, prestamos nuestro servicio a los (as) ciudadanos (as), teniendo como principios fundamentales, **la Honestidad, el Respeto, la Igualdad y la Justicia.**

Recuerde que los trámites y servicios de la Agencia de Desarrollo Rural son gratuitos y SIN intermediarios, no se deje engañar.

Conozca sus derechos, deberes y los canales que tenemos dispuestos para atender sus requerimientos.

USTED TIENE DERECHO A

- Presentar peticiones, verbales o escritas, o por cualquier medio, sin necesidad de intermediarios o abogado.
- Obtener orientación, información y respuesta oportuna, salvo que respecto del tema indagado, la ley haya establecido una reserva, en cuyo caso se le comunicará.
- Participar e interactuar a través de cualquiera de los canales de comunicación habilitados por la Entidad.
- Requerir el cumplimiento de las responsabilidades a los colaboradores que cumplan funciones administrativas.
- Ser tratado con respeto e igualdad durante las interacciones que sostenga con la Entidad, independientemente del canal elegido para hacerlo.

- Recibir atención preferente cuando se trate de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, personas en estado de indefensión o víctima de conflicto armado.
- Presentar los documentos o elementos, para su valoración por parte de la Entidad, en las actuaciones administrativas en las que sea participe o tenga interés.
- Recibir el tratamiento confidencial de sus datos personales.

CONOZCA SUS DEBERES

- Dar un trato respetuoso y atento con los colaboradores de la Agencia.
- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de forma transparente y en buena fe, absteniéndose de hacer declaraciones o afirmaciones temerarias, aportar documentos falsos o ejercer maniobras dilatorias en las actuaciones.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y evitar la reiteración de solicitudes improcedentes.
- Entregar de manera oportuna y completa, la información requerida por la Agencia para facilitar la identificación y gestión de su trámite.
- Informar, cuando tenga conocimiento fundado, sobre las presuntas irregularidades que se puedan estar presentando en el desarrollo de un trámite o servicio que esté adelantando ante la Agencia.

CANALES DE ATENCIÓN



CANAL PRESENCIAL

Visita en las oficinas de la Agencia de Desarrollo Rural en la ciudad de Bogotá D.C, y en las Unidades Técnicas Territoriales - UTT.



CANAL ESCRITO

Recepción de comunicaciones y correspondencia en las oficinas de la Agencia de Desarrollo Rural en la ciudad de Bogotá D.C, y en las Unidades Técnicas Territoriales - UTT.



CANAL TELEFÓNICO

Teléfono **(601) 748 22 27** - Línea gratuita nacional **01 8000-189889**
Línea Celular **+57 316 834 1665** - WhatsApp: **+57 316 834 1665**



CANAL VIRTUAL Y CORREO

Correo electrónico institucional: correspondencia@adr.gov.co
Buzón de PQRS en la Página web de la ADR www.adr.gov.co
Chat a través de la página web de la entidad www.adr.gov.co



CANAL DE DENUNCIAS DE CORRUPCIÓN

Correo electrónico: denuncias@adr.gov.co
Línea telefónica: **+57 (601) 747 78 27**
Formulario de denuncias en www.adr.gov.co

El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 de la mañana a 5:00 de la tarde, en jornada continua.