

Carta Trato Digno a la ciudadanía



Somos el **Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC)**, máxima autoridad en regulación, producción y articulación de la información geográfica, catastral, cartográfica, agrológica y geodésica del país.

Trabajamos por territorios más equitativos, sostenibles y humanos.

Nuestro compromiso es con tu bienestar. Por eso, te damos a conocer tus derechos y deberes, y los medios para garantizarlos:

Tus derechos:

- 1. Recibir trato digno, equitativo, diligente, respetuoso y sin ningún tipo de discriminación, por parte de todo nuestro equipo de trabajo.
- 2. Presentar peticiones verbales o por escrito, por cualquiera de nuestros canales y sin necesidad de intermediarios, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de las mismas.
- 3. Conocer el estado de tu trámite y acceder a toda la información del IGAC, menos la que tenga reserva legal. Si requieres copias de nuestros documentos, deberás asumir los costos de las mismas.
- 4. Recibir respuestas claras, oportunas, de fondo y en los tiempos establecidos.
- 5. Recibir atención con Enfoque Diferencial y de Género y atención prioritaria si eres niño, niña o adolescente, persona con discapacidad, mujer gestante, adulto mayor y, en general, personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta (Artículo 13 de la Constitución Política de Colombia).
- 6. Exigir a nuestro equipo el cumplimiento de sus responsabilidades y funciones administrativas.
- 7. Presentar sus inconformidades y aportar los documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés. También, a que dichos documentos sean tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen cuál ha sido el resultado.
- 8. Obtener la protección de tus datos personales, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012..
- 9. Cualquier otro derecho que se reconoce en la Constitución Política de Colombia y las Leyes vigentes.

Tus deberes:

- 1. Realizar solicitudes con respeto a todo nuestro equipo de trabajo.
- 2. Actuar conforme al principio de buena fe, es decir, proporcionar información completa y confiable para la realización de trámites. Lo que implica no realizar actuaciones que dilaten los procesos, ni efectuar o aportar testimonios o documentos falsos.
- 3. Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades que se presenten y que sean necesarias a la hora de realizar algún trámite.
- 4. Respetar las filas o turnos asignados para la atención.
- 5. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio y bienestar.
- 6. Abstenerse de ofrecer dinero a nuestro equipo de trabajo para agilizar los trámites.
- 7. Atender cualquier otro deber que establece la Constitución Política de Colombia y las Leyes vigentes.

Canales de atención

Sede Central Bogotá

Carrera 30 # 48 - 51 - Bogotá

Teléfono: (+57) 601 653 1888

Horario de atención: 9:00 a.m. a 4:00 p.m.

Jornada continua

Linea nacional (601) 6531888

#365 (Tigo)

Horario de atención:

Días hábiles de lunes a viernes:

7:15 a.m. a 4:00 p.m.

Jornada continua