

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

SECRETARÍA GENERAL

Abril 2020

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
1) OBJETIVO DEL PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3
1.1.Objetivos Específicos	3
2) DIRECTRICES DE LA ESTRATEGIA.....	3
2.1. MARCO NORMATIVO	3
2.1.2. Leyes	3
2.1.4. Otras Normas	5
2.2. FORMACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS EN COMPETENCIAS PARA EL SERVICIO	6
2.3. PROCESO Y PROCEDIMIENTOS	6
2.4. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7
2.4.1. Canal Presencial	7
2.4.1.1. Protocolo de atención Canal Presencial.....	8
2.4.2. Canal Escrito	9
2.4.2.1 Protocolo de atención Canal Escrito	9
2.4.3. Canal Telefónico.....	10
2.4.3.1. Protocolo de atención Canal Telefónico.....	10
2.4.4. Canal Virtual.....	10
2.4.4.1. Página Web.....	10
2.4.4.2. Link de Peticiones, Quejas y Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.....	11
2.4.4.3. Chat en línea	11
2.4.4.3.1. Protocolo de atención del Chat	12
2.4.4.4. Correo electrónico: atencionalciudadano@adr.gov.co	12
2.4.4.4.1. Protocolo de atención Correo Electrónico	12
2.4.4.5. Redes sociales.....	13
3.DIRECTRICES GENERALES	13
3.1. Tiempos de respuestas a PQRSD	13
3.2. Evaluación y medición de satisfacción de ciudadanos	13
3.3. Participación en las ferias de atención al ciudadano	14
3.4.Autorización Tratamiento de datos	14
3.5. Protocolo de atención al ciudadano	15
3.6.Carta de trato digno	15

INTRODUCCIÓN

La Agencia de Desarrollo Rural presenta la Estrategia de Servicio al Ciudadano, la cual está enfocada en prestar un servicio comprometido y de calidad a los ciudadanos que acuden a la entidad, su propósito será consolidar los canales de atención para mejorar y aumentar la eficiencia en el uso de los recursos asignados, reducir los tiempos de respuesta de las solicitudes y de la oferta misional, así como los trámites y/o servicios para fortalecer la imagen institucional. En cuanto al presupuesto que se asigne para el fortalecimiento de la atención al ciudadano y la realización de las actividades que este conlleve, serán reportadas en el Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes – SIRECI.

En el presente documento “*Estrategia de Servicio al Ciudadano*” están definidas las directrices para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, tanto como el de la Oferta Misional, los Trámites y Servicios prestados por la Entidad a la ciudadanía.

La primera directriz, es el Marco legal que rige a los Servidores Públicos de la Agencia de Desarrollo Rural, para cumplir adecuadamente, con la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La segunda directriz, se refiere a las competencias funcionales que debe cumplir a cabalidad el personal adscrito a los Puntos de Atención al Ciudadano de la Agencia en la Sede Central y en las Unidades Técnicas Territoriales - UTT's.

La tercera directriz, trata sobre los diferentes Canales de Atención que la Entidad tiene a disposición de los ciudadanos, como son: Presencial, Escrito, Telefónico y Virtual.

Por último, **la cuarta directriz**, está relacionado con los instrumentos de cultura de servicio al ciudadano del que hace parte la Evaluación y Percepción de la Ciudadanía, la Participación de las Ferias de Atención al Ciudadano, la Política de Participación y Servicio al Ciudadano, el Protocolo de Atención al Ciudadano y la Carta de Trato Digno.

1) OBJETIVO DEL PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Atender y orientar las consultas en referencia a los trámites, servicios y oferta misional prestados por la Entidad, así como la recepción y designación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias realizadas por los ciudadanos a través de los diferentes canales y en los Puntos de Atención a nivel nacional.

1.1. Objetivos Específicos

- Dar a conocer los trámites y/o servicios que presta la Agencia de Desarrollo Rural - ADR.
- Cumplir con las normas en materia de participación y servicio al ciudadano y los lineamientos del Servicio Nacional de Atención al Ciudadano - SNAC del Departamento Nacional de Planeación - DNP.
- Medir los niveles de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios prestados por la Agencia y establecer las acciones de mejora a que haya lugar.

2) DIRECTRICES DE LA ESTRATEGIA

2.1. MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia: Artículos. 1, 2, 13, 20, 23, 74, 79, 209 y 270.

2.1.2. Leyes

Ley 152 de 1994. “Por medio de la cual se establecen los procedimientos para la elaboración, aprobación, ejecución, seguimiento, evaluación y control de planes de desarrollo”.

Ley 134 de 1994. “Por medio de la cual se dictan normas sobre mecanismos de Participación ciudadana”.

Ley 190 de 1995. “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”. Estatuto Anticorrupción. (Artículo 58).

Ley 393 de 1997. “Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política”.

Ley 472 de 1998. “Por la cual se desarrolla el Artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo”.

Ley 489 de 1998. “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional”.

Ley 850 de 2003. “Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas”.

Ley 962 de 2005. “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y Entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.

Ley 1437 de 2011. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Con la excepción de los artículos del 13 al 33 que fueron declarados inexecutable.

Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción. “Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

Ley 1581 de 2012. “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, reglamentada parcialmente por el Decreto 1373 de 2013.

Ley 1712 de 2014. “Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”, reglamentada por el Decreto 103 de 2015.

Ley 1757 de 2015. “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.

Ley 1755 de 2015. “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Ley 1955 de 2019. “Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2018 – 2022, Pacto por Colombia Pacto por Equidad”.

2.1.3. Decretos Reglamentarios

Decreto 2591 de 1991. “Por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela”, reglamentado por el Decreto 306 de 1992.

Decreto 1538 de 2005. “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997. Por el cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones”.

Decreto 2623 del 2009. “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.

Decreto 2641 de 2012. “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.

Decreto 2482 de 2012. “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión e indica que para el desarrollo de las políticas de Desarrollo Administrativo se deberá tener en cuenta la Estrategia de Gobierno en Línea que formula el Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones”.

Decreto 019 de 2012. “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

Decreto 1377 de 2013. “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012” “Ley de Habeas Data”.

Decreto 2573 de 2014. “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”.

Decreto 2364 de 2015. “Por medio de la cual se crea la Agencia de Desarrollo Rural ADR”.

Decreto 103 de 2015. “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.

Decreto 1116 de 2016. “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.

Decreto 1499 de 2017. “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.

Decreto 270 del 2017. “Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación”

Decreto 417 de 2020. “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional”.

Decreto 491 del 2020. “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica “

2.1.4. Otras Normas

Norma Técnica Colombiana- **NTC 4245 de 1997.** “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, escaleras”.

Norma Técnica Colombiana- **NTC 4145 de 1997.** “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, ascensores”. Versión 2004.

Norma Técnica Colombiana- **NTC 4201 de 2005**. “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, equipamientos, bordillos, pasamanos y agarraderas”.

Norma Técnica Colombiana- **NTC 4143 de 2009**. “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, rampas fijas”.

CONPES 3654 de 2010. “Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”.

CONPES 3649 de 2010. “Política Nacional de Servicio al Ciudadano”.

CONPES 3650 de 2010. “Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea”.

Norma Técnica Colombiana- **NTC 4140 de 2012**. “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, pasillos corredores”.

Norma Técnica Colombiana - **NTC 6047 de 2013**. “Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos.”

CONPES 3785 de 2013. “Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano”.

2.2. FORMACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS EN COMPETENCIAS PARA EL SERVICIO

Con el propósito de capacitar, actualizar y desarrollar actitudes y capacidades frente a la cultura de Servicio al Ciudadano a los servidores públicos que por competencia funcional atienden a los usuarios, la Agencia de Desarrollo Rural todos los años programa en el Plan Institucional de Capacitación, PIC, jornadas de capacitación sobre diferentes temáticas, como son: Lengua de señas colombiana, servicio y atención del ciudadano, atención a población campesina y víctima de acuerdo al enfoque territorial, participación ciudadana en la gestión institucional, transparencia y acceso a la información, mejora de trámites, integridad pública y estrategias anticorrupción, protección de datos personales, elaboración de base de datos, diseño y evaluación de encuestas de percepción aplicadas a la gestión de la entidad y a la satisfacción de la atención en el punto de atención al ciudadano y derecho de petición.

Así mismo, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación – DNP, desde el año 2017, viene acompañando a la Agencia para mejorar la prestación de los servicios a los usuarios en temas que tiene a disposición de las entidades que conforman el programa en capacitaciones relacionadas con el Servicio al Ciudadano.

2.3. PROCESO Y PROCEDIMIENTOS

El proceso de Participación y Atención al Ciudadano cuenta con cuatro (4) procedimientos documentados que permiten estandarizar la atención ofrecida a los usuarios de la Agencia de Desarrollo Rural, dando cumplimiento a la ley 872 de 2003

"Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios" y los lineamientos del Programa del Servicio Nacional de Atención al Ciudadano, logrando la integración de los procesos con el ciudadano.

Los procedimientos que conforman el proceso son:

- PR-PAC-001. Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, (PQRSD).
- PR-PAC-002. Participación Ciudadana.
- PR-PAC-003. Oferta Institucional, Trámites y Servicios.
- PR-PAC-004. Evaluación de Satisfacción del Servicio Prestado.

2.4. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Agencia de Desarrollo Rural tiene a disposición cuatro (4) medios o canales para la atención integral a los ciudadanos. Estos son:

CANAL DE ATENCIÓN	DESCRIPCION
PRESENCIAL	Punto de Atención al Ciudadano:
	Calle 43 N° 57 – 41. (Bogotá D.C) Piso 1
	Carrera 69 N° 25 B 44 Piso 9°. Edificio WBP. (Bogotá D.C)
	Trece (13) Unidades Técnicas Territoriales las cuales puede consultar en: https://www.adr.gov.co/atencion-al-ciudadano/paginas/mecanismos-contacto.aspx
	Horario de Atención: de 8:00 am – 5:00 pm en jornada continua
ESCRITO	Ventanilla de Correspondencia:
	Avenida el Dorado CAN. Calle 43 N° 57 – 41
	Buzón de Sugerencias:
	Ubicado en la Calle 43 N° 57 - 41. Entrada Principal, costado izquierdo del Punto de Atención al Ciudadano. En cada una de las Unidades Técnicas Territoriales - UTT se encuentra un Buzón.
TELEFÓNICO	Celular: 3168341665
	PBX: (031) 7482227. Atención al Ciudadano - Extensiones: 5400 - 5402
	Línea exclusiva de denuncias: (031) 7477827
VIRTUAL	Página Web: www.adr.gov.co con link de PQRSD y Chat.
	Correo electrónico: atencionalciudadano@adr.gov.co
	Redes sociales:
	YouTube: Agencia de Desarrollo Rural Colombia
	Instagram: adr_colombia
	Twitter: @ADRColombia
Flickr: Agencia de desarrollo Rural Colombia	
Facebook: Agencia de Desarrollo Rural Co	

2.4.1. Canal Presencial

Dispuesto por la Agencia de Desarrollo Rural para brindar orientación y asesoría a los grupos de interés respecto a los trámites y servicios que requieran.

La Agencia tiene una infraestructura que le facilita brindar atención efectiva, rápida y cómoda, a través de un sistema de asignación de turnos, para dar trato preferencial a los grupos de interés que lo requieran.

En la sede WBP se encuentran ubicadas algunas dependencias de la Agencia a nivel central y la Unidad Técnica Territorial N° 13, que se encarga de la atención al ciudadano de esta sede.

En las UTT's se cuenta con una ventanilla y un servidor público encargado de la atención a los Ciudadanos. Las Unidades Técnicas Territoriales – UTT's, determinadas por el Consejo Directivo, mediante el Acuerdo N° 006 de 2016 son:

Nº	Sede	Departamentos de Influencia
1	Santa Marta	Magdalena, Cesar, La Guajira.
2	Cartagena	Bolívar, Atlántico, San Andrés y Providencia.
3	Montería	Córdoba, Sucre
4	Cúcuta	Norte de Santander, Santander.
5	Medellín	Antioquia, Chocó.
6	Manizales	Caldas, Quindío, Risaralda.
7	Tunja	Arauca, Boyacá, Casanare,
8	Ibagué	Tolima.
9	Popayán	Cauca, Valle del Cauca.
10	Pasto	Nariño, Putumayo.
11	Neiva	Huila, Caquetá.
12	Villavicencio	Meta, Vichada.
13	Bogotá	Cundinamarca, Guaviare, Vaupés, Amazonas, Guainía.

2.4.1.1. Protocolo de atención Canal Presencial

- Establecer como prioridad la atención al ciudadano, evitar atender llamadas mientras dura la atención.
- Utilizar los primeros segundos de la conversación para que el ciudadano describa las necesidades que tiene, esperar a que termine de hablar antes de formular una pregunta o expresar la respuesta.
- Hablar despacio, vocalizando bien, en un tono de voz medio y natural, expresarse en un lenguaje sencillo, evitar utilizar tecnicismo, abreviaturas, siglas o expresiones regionales que puedan confundir al ciudadano.
- Tratar los temas puntuales del requerimiento, no ordenar que hacer al ciudadano, no preguntar temas personales.

- Informar al ciudadano de forma clara y concreta sobre el trámite y el tiempo en que la Agencia de Desarrollo Rural – ADR dará respuesta a la solicitud, entregar la información solicitada.
- Atender las consultas sin salirse del contexto del tema a que hace referencia el ciudadano.
- Si el trámite o solicitud culmina en otro lugar, oficina o sede, explicar el motivo por el que no puede resolver o finalizar el trámite y la razón por la cual lo remite a otro lugar diferente, para lo cual debe proporcionar en forma escrita la dirección, teléfono y horario de atención del sitio al que lo remite.
- Llamar al servidor público que lo va a atender e informar la razón por la que deberá atenderlo, su nombre y el asunto a tratar.
- Agradecer al final de la atención por haber acudido a la Agencia para resolver su problema y manifestar que con gusto se le volverá a atender en caso de tener alguna otra inquietud.
- Si al ciudadano no le quedó claro el tema, es necesario explicar nuevamente con calma.
- Al terminar el servicio despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el (Señor) o (Señora).

2.4.2. Canal Escrito

Los canales escritos que tiene la Agencia de Desarrollo Rural a disposición de los usuarios son:

Ventanilla de Correspondencia. Las comunicaciones escritas se reciben y se radican en la ventanilla única de correspondencia en la sede central y las Unidades Técnicas Territoriales - UTT's

Buzón de Sugerencias. La sede principal cuenta con dos (2) buzones, ubicados en el primer piso, uno en la entrada principal y el otro en el Punto de Atención al Ciudadano al costado izquierdo de la entrada, igualmente en cada UTT hay un buzón disponible para los usuarios. La apertura de estos se hace el primer día hábil de cada mes con la presencia de un testigo y se diligencia el acta de apertura de acuerdo con el Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD (PR-PAC-001 PQRSD).

2.4.2.1 Protocolo de atención Canal Escrito

- Verificar que la información que conforma la solicitud sea suficiente para dar la respuesta, en caso contrario por ese mismo medio pedir la ampliación de la misma
- La dependencia responsable debe dar respuestas a las solicitudes en lenguaje puntual, sencillo, de fondo y concreto, respetando las normas de ortografía de la lengua castellana (se debe redactar en tercera persona, en infinitivo sin utilizar siglas o abreviaturas), nunca se debe utilizar mayúscula sostenida, para facilitar la comprensión.
- Usar siempre el correo electrónico oficial de la entidad.

- Empezar la comunicación relacionando el número del radicado y la fecha de radicación en la Agencia.
- Siempre al remitir un mensaje electrónico es necesario revisar que la dirección del destinatario está correctamente digitada, que lleve asunto con el fin de garantizar la entrega y la identificación. Al final del mensaje se debe agradecer al peticionario por escribir a la Agencia y en caso de requerir información adicional informarle que con gusto será suministrada.

2.4.3. Canal Telefónico

Es el medio de contacto verbal con el que los ciudadanos pueden tener contacto con los servidores públicos de la Agencia en tiempo real, mediante las líneas telefónicas a nivel nacional y territorial y pueden obtener información acerca de trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que desarrolla la ADR.

2.4.3.1. Protocolo de atención Canal Telefónico

- Se debe saludar a quien llama de forma amable y sin esperar que sean ellos quienes saluden ejemplo “¿Buenos días o buenas tardes, gracias por llamar a la Agencia de Desarrollo Rural - ADR oficina (nombre de la dependencia) (mi nombre y apellido) con quién tengo el gusto de hablar? ¿En qué puedo servirle?”
- Una vez se haya agotado el protocolo establecido para la atención de forma inicial, el responsable de la atención deberá atender a las siguientes recomendaciones:
 - Hablar con nitidez, buena articulación y vocalización, para que el interlocutor entienda el mensaje.
 - Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo que dure la llamada.
 - Atender los asuntos de una forma concreta evitando extenderse en la conversación.
 - Orientar al interlocutor sobre la dependencia que atenderá el requerimiento, cuando la información requerida no sea de su competencia, indicar el número de la extensión y si es posible el nombre del servidor que lo atenderá y transferir la llamada.
 - Despedirse de forma cortés, agradecer e informar que con gusto se le atenderá en caso de requerir una gestión adicional.
 - Evitar en lo posible colocar las llamadas en espera, si debe hacerlo explique el motivo. Trate de retomar la llamada de nuevo lo más pronto posible, o infórmele al solicitante con periodicidad que debe esperar un momento más en la línea.

2.4.4. Canal Virtual

2.4.4.1. Página Web

El sitio Web www.adr.gov.co, que se tiene a disposición de los grupos de interés con información referente a la gestión institucional, así como información básica de la entidad

y del Sector de Agricultura, normatividad, noticias, trámites, servicios, programas, proyectos y políticas públicas.

2.4.4.1.1. Protocolo de atención Página web

- Conservar en todo momento la identidad institucional.
- La tipografía institucional debe tener las siguientes características: fuente, tamaño y color que permita la fácil lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente Agencia de Desarrollo Rural, bajo unos criterios amplios flexibles con diversidad de opciones en los resultados.
- Contar con una opción en la que el ciudadano pueda interactuar con la entidad para dar a conocer sus quejas, reclamos o sugerencias.
- Los colores usados deben estar acordes con los establecidos en el logo e imagen institucional sobre fondo blanco.
- Tener siempre presente que este medio de difusión está dirigido a la ciudadanía en general, la cual no entiende la terminología institucional, razón por la cual el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de ortografía de la lengua castellana, se debe redactar en tercera persona, en infinitivo y sin utilizar siglas o abreviaturas.
- La ubicación en el tiempo es importante para el usuario, puesto que con esto se verifica la vigencia del documento, cuando se refiere a noticias, estas van acompañadas de su ubicación temporal.

La atención virtual se presta a los ciudadanos mediante tecnologías de información y comunicaciones por medio de:

- ✓ Link de Peticiones, Quejas y Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
- ✓ Chat en línea.
- ✓ Correo electrónico: atencionalciudadano@adr.gov.co
- ✓ Redes sociales.

2.4.4.2. Link de Peticiones, Quejas y Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.

En el punto de atención al ciudadano de la sede central, un servidor público recibe, analiza y reasigna o da respuesta si es el caso a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas por los ciudadanos, mediante el link que se encuentra en la página web de la ADR.

2.4.4.3. Chat en línea

Es un instrumento tecnológico, mediante el cual tres (3) servidores públicos pueden atender de forma simultánea cuando accede al servicio más de un ciudadano, a quien se le da opción de seleccionar el servidor que lo debe atender.

2.4.4.3.1. Protocolo de atención del Chat

- Una vez se ingresa al chat, se verifica la conectividad y al momento en que suena la alarma que indica que hay un usuario conectado se inicia la atención, se saluda amablemente buenos días o buenas tardes, bienvenidos al chat de la Agencia de Desarrollo Rural, se identifica el servidor que va a prestar la atención.
- Se pregunta cuál es la consulta que el ciudadano desea realizar y posteriormente se brinda respuesta a los interrogantes a medida que va avanzando la conversación.
- Al terminar la atención se pregunta, si se le puede colaborar en algo más, se expresan los agradecimientos por utilizar los servicios de asesor virtual.
- Cierre con: gracias por utilizar nuestros servicios de asesor virtual esperamos haber resuelto sus inquietudes y se desea un buen día.
- No escribir el texto en mayúscula se considera agresivo.
- No escribir en letras en rojo.
- Revisar atentamente la ortografía, utilizar un lenguaje adecuado y no tutearlo.

2.4.4.4. Correo electrónico: atencionalciudadano@adr.gov.co

El correo institucional de la ADR, que es atendido por dos (2) servidores públicos, encargados de analizar, radicar en el sistema de gestión documental y asignar los correos electrónicos a las dependencias competentes de atender las solicitudes de los ciudadanos.

2.4.4.4.1. Protocolo de atención Correo Electrónico

- Verificar que la información que conforma la solicitud sea suficiente para dar la respuesta, en caso contrario por ese mismo medio pedir la ampliación de la información.
- Radicar en el sistema de gestión documental las comunicaciones recibidas mediante correo electrónico institucional atencionalciudadano@adr.gov.co y reasignarlas a la dependencia responsable de atender el asunto.
- La dependencia responsable debe dar las respuestas a las solicitudes en lenguaje puntual, sencillo, de fondo y concreto, respetando las normas de ortografía de la lengua castellana (se debe redactar en tercera persona, en infinitivo sin utilizar siglas o abreviaturas), nunca se debe utilizar mayúscula sostenida, para facilitar la comprensión y su respuesta debe estar dentro de los términos del cumplimiento de la Ley.
- Usar siempre el correo electrónico oficial de la entidad.
- Empezar la comunicación relacionando el número del radicado y la fecha de radicación en la Agencia.
- Siempre al remitir un mensaje electrónico es necesario revisar que la dirección del destinatario está correctamente digitada, que lleve asunto con el fin de garantizar la entrega y la identificación. Al final del mensaje se debe agradecer al peticionario por escribir a la Agencia y en caso de requerir información adicional informarle que con gusto será suministrada.

2.4.4.5. Redes sociales

La administración de las redes sociales de la Agencia de Desarrollo Rural está a cargo de la Oficina de Comunicaciones, quien direcciona a los ciudadanos para que se remitan al punto de atención al ciudadano cuando requieran atención personalizada.

Cada solicitud de quejas o comentarios que llegan a través de mensajes internos o comentarios en nuestras publicaciones de Facebook, Twitter, Instagram se le brinda la información requerida cuando tenemos conocimiento de la misma desde la Oficina de Comunicaciones, de lo contrario se remite a nuestra página web para mayor información o a la dependencia de Atención al Ciudadano para que la PQRSD sea enviada al área correspondiente de la Agencia. El horario para dar respuesta escrita a las solicitudes que llegan a través de redes sociales, es de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00pm

3. DIRECTRICES GENERALES

3.1. Tiempos de respuestas a PQRSD

Los servidores públicos o quién se designé cuentan con tiempos establecidos para dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSD que alleguen a la Agencia, esto con base en la normatividad vigente para contestar dichas solicitudes.

Los plazos establecidos por la Ley para dar respuesta son:

Peticiones de interes general o particular: El plazo establecidos por la Ley para responder es dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.

Peticiones de documentos o información: El plazo establecido para dar respuesta, deberá ser dentro de los 10 días siguientes a la recepción, si dentro de este tiempo no se da respuesta se entenderá que la solicitud ha sido aceptada y como consecuencia las copias se entregaran dentro de los 3 días siguientes a su recepción.

Consultas: La Ley estableció plazo para responder treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.

Quejas: Para dar respuesta a una queja se tiene un plazo de 15 días hábiles después de su radicación.

Reclamo: el plazo establecido por la Ley para responder es de 15 días hábiles contados a partir de su radicación.

Denuncia: el plazo establecido por la Ley para responder es de 15 días hábiles contados a partir de su radicación.

3.2. Evaluación y medición de satisfacción de ciudadanos

Los servidores públicos del Punto de Atención al Ciudadano realizan evaluaciones para medir la satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado y con base en ellas, evalúan la calidad de los servicios y productos ofrecidos por la Agencia.

La Agencia de Desarrollo Rural, aplica en los Puntos de Atención al Ciudadano de la Sede Central y las 13 Unidades Técnicas Territoriales, tres (3) evaluaciones al año y el resultado de éstas, se publicará en la página web www.adr.gov.co en el link de “Atención al Ciudadano”.

3.3. Participación en las ferias de atención al ciudadano

Las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano son una iniciativa liderada por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), a través del “Programa Nacional de Servicio al Ciudadano”, en donde durante un día, las Entidades de la Administración Pública se articulan, con el propósito de acercar el Estado al territorio y facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios, trámites, programas y campañas de las entidades a nivel nacional, departamental y territorial.

De acuerdo con lo establecido en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la Agencia participa en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, en desarrollo de sus deberes y obligaciones en materia de Participación Ciudadana, Democracia y Transparencia, primordialmente.

Los Objetivos de las Ferias de Atención al Ciudadano son:

- Articular la oferta institucional del orden nacional, departamental y municipal.
- Facilitar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios que presta la Administración Pública.
- Proveer al ciudadano de información sobre los programas y campañas que desarrollen las entidades públicas o privadas que presten servicios públicos.
- Generar economías de escala en la provisión de servicios que presta el Estado.
- Disminuir las barreras a la entrada de la población a los servicios que presta el Estado.
- Eliminar los intermediarios que propician la corrupción.

3.4. Autorización Tratamiento de datos

Conforme a la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” quienes se encuentren en el Punto de Atención al Ciudadano de la Sede Central o las Unidades Técnicas Territoriales deben informar al ciudadano sus derechos, los cuales se agregan a continuación:

- Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.
- Solicitar la actualización y rectificación de su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.

- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, a menos que exista un deber legal o contractual que haga imperativo conservar la información.
- Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes.

Esto con el propósito de obtener la autorización para el tratamiento de los datos del ciudadano en la Entidad.

3.5. Protocolo de atención al ciudadano

Define los lineamientos generales de la Agencia que permiten dar un trato estandarizado en el servicio al ciudadano por los diferentes canales de atención y con el ánimo de brindar un servicio con calidad, mejorando la percepción y satisfacción del ciudadano, fortaleciendo de esta manera la imagen institucional y la cultura de servicio, igualmente se enfoca en brindar un servicio de manera adecuada y oportuna, caracterizado por el respeto, la amabilidad hacia los usuarios que soliciten atención y asesoría, buscando cumplir las expectativas de los interesados, prestándoles acompañamiento hasta culminar la gestión que los acercó a la entidad.

El protocolo aplica para todas las personas que se encuentren vinculadas a la Agencia de Desarrollo Rural - ADR, (servidores públicos de planta o contratistas directos e indirectos).

3.6. Carta de trato digno

La Agencia de Desarrollo Rural con el objeto de garantizar los derechos que se encuentran consagrados en la Constitución Política de Colombia y en concordancia con el artículo 7º de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, está comprometida con los usuarios para prestar un buen servicio de atención al ciudadano de acuerdo a los valores de integridad profesional, responsabilidad y honestidad.

DIEGO EDISON TIUZO GARCÍA
Secretario General

Elaboró: Kelly Stefania Mogollón Duarte / Contratista 

Revisó: Sonia Badillo Dulcey/ Gestor T1 Grado 9 
Henry Manuel Vallejo Rubiano/ Contratista Secretaría General

ANEXO

Teniendo en cuenta la situación nacional causada por la pandemia denominada - COVID 19 – que fue declarada por la Organización Mundial de la Salud - OMS emergencia de salud pública de importancia internacional y las medidas adoptadas en el Decreto 417 de 2020 de la Presidencia de la Republica en donde es declarado el Estado de Emergencia Económica, Social, y Ecológica en todo el territorio nacional exclusivamente para impedir la extensión de sus efectos, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país.

La Agencia de Desarrollo Rural acoge para su Estrategia de Servicio al Ciudadano en donde se encuentran los canales de atención y servicio a la ciudadanía; se hace necesario adoptar las medidas del Decreto 491 de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”* esto con el propósito de brindar el mejor servicio en la atención al ciudadano por parte de la Agencia mientras dure la calamidad pública en el país.

Las medidas que se adoptan en el Decreto 491 de 2020 que tiene como objeto el cumplimiento y la protección de los derechos y libertades de las personas, la primacía de los intereses generales, la sujeción de las autoridades a la Constitución y demás preceptos del ordenamiento jurídico, el cumplimiento de los fines y principios estatales, el funcionamiento eficiente y democrático de la administración y la observancia de los deberes del Estado y de los particulares. Adopta en su artículo 5 la *“Ampliación de términos para atender las peticiones”*.

“Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales. “(Ministerio de Justicia y del Derecho, 2020)

Cabe mencionar que todos los canales de tecnológicos de la información y las comunicaciones en general de la Agencia se encuentran disponibles dentro de los horarios establecidos para el ciudadano como una herramienta esencial para permitir la protección de la vida y la salud en el tiempo de aislamiento.