

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

AGENCIA DE DESARROLLO RURAL

Noviembre de 2020

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO	4
2. LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA	4
2.1. MARCO NORMATIVO	4
2.1.2. Leyes.	4
2.1.3. Decretos Reglamentarios.	5
2.1.4. Otras Normas.	6
2.2. LINEAMIENTOS GENERALES DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	7
2.2.1. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	7
2.2.2. ¿Qué es la Política de Participación de la Agencia de desarrollo Rural?	7
2.2.3. Definición de Participación Ciudadana	7
Objetivos Estratégicos:	7
2.3. MECANISMOS LEGALES PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	8
Acciones Populares y de Grupo	8 □
Audiencias Públicas	9 □
Veeduría Ciudadana.	9 □
Rendición de Cuentas	9 □
ANEXO	11

INTRODUCCIÓN

La Agencia de Desarrollo Rural como Entidad de naturaleza especial del sector descentralizado de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional, es la responsable de gestionar, promover y financiar el desarrollo agropecuario y rural en todo el territorio Nacional, para la transformación del campo y la puesta en marcha de programas con impacto regional.

El Gobierno Nacional está comprometido con el fortalecimiento de sus políticas en todos los frentes de la administración pública, en los ámbitos internacional, nacional, regional y territorial, a partir de la cultura de servicio al ciudadano que opera bajo los parámetros de transparencia, eficacia e integridad de los servidores públicos.

Adicionalmente, por medio del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y el Equipo de Innovación Pública, los cuales contribuyen en la formulación y generación de estrategias de políticas públicas y lineamientos para que las entidades innoven y mejoren la calidad de los servicios prestados al ciudadano en especial las entidades vinculadas al Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

La Política Nacional de Servicio al Ciudadano se encuentra definida en el CONPES 3785 de 2013, en donde el Ciudadano es el eje del quehacer de las instituciones, en este sentido, el servicio al ciudadano es transversal a todas las políticas públicas y a la normativa que regula los diferentes aspectos relacionados con el acceso real y efectivo a los servicios del Estado.

El CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano" y el CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano", señalan que desde el año 2007, se inició el diseño y puesta en marcha del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC, liderado por el Departamento Nacional de Planeación - DNP.

En este sentido, el CONPES 3785 de 2013, menciona: "(...) Es preciso que el lineamiento de política tenga en cuenta la redefinición del rol del PNSC como coordinador y articulador de esfuerzos interinstitucionales en materia de servicio al ciudadano."

En aras de reiterar nuestro compromiso institucional con los ciudadanos, la Agencia de Desarrollo Rural presenta el documento "Política de Participación y Servicio al Ciudadano" mediante el cual se establecen y definen los lineamientos para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, así como de la Oferta Misional y los Trámites y Servicios prestados por la Entidad a la ciudadanía.

El **primer lineamiento** al que hace referencia el presente documento, es el Marco Normativo que rige a los Servidores Públicos y contratistas de la Agencia de Desarrollo Rural, para cumplir adecuadamente con la prestación de los servicios a los ciudadanos.

El **segundo lineamiento** se enfoca en el por qué y para que se realiza el documento de política de participación ciudadana, trazando sus objetivos, alcance y metas.

Por último, el **tercer lineamiento** está relacionado con los mecanismos dispuestos para hacer tangible dicha participación.

1. OBJETIVO

Diseñar y promover la Política de Participación y Servicio al Ciudadano en cumplimiento con los lineamientos normativos existentes que faciliten la incidencia de la ciudadanía en los trámites y servicios prestados por la Agencia y de esta forma, orientar acciones para atender de manera eficaz y eficiente las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias realizadas por los usuarios, aumentando la confianza de los mismos en la Entidad.

2. LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA

2.1. MARCO NORMATIVO

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

2.1.2. Leyes.

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 inexequibles.

Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción. "Por la 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 la 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 2364 de 2012. "Por medio del cual se reglamenta el artículo 7° de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones".

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 del 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. LINEAMIENTOS GENERALES DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2.2.1. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

2.2.2. ¿Qué es la Política de Participación de la Agencia de desarrollo Rural?

La Política de Participación de la Agencia de Desarrollo Rural es el instrumento que contiene los mecanismos para materializar el derecho que tienen los ciudadanos del territorio nacional a participar; este documento se forja con el fin de facilitar la gestión de la Entidad en el tema correspondiente a la participación ciudadana y el ciclo de la gestión de la misma como se plantea en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento).

2.2.3. Definición de Participación Ciudadana

Desde cada una de las dependencias de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR, la Participación Ciudadana se concibe como el conjunto de las actividades de intervención y contribución con el que disponen los ciudadanos para hacer parte en los diferentes procesos públicos relacionados con la satisfacción de sus demandas o necesidades mediante los espacios de participación o en la promoción de actividades de interés público para la comunidad.

2.2.4. ¿Para qué la Política de participación?

La política de participación permite tener una relación directa con la ciudadanía, a través de herramientas mediante las cuales los ciudadanos puedan (1) interactuar con la Entidad e incidir en la gestión de la misma, (2) exigir el cumplimiento de normas, y, (3) ejercer vigilancia y control sobre los servidores públicos. Esto permitirá fomentar la participación de los ciudadanos con el propósito de promover una cultura de corresponsabilidad, fortaleciendo los espacios de comunicación entre la Agencia de Desarrollo Rural y los ciudadanos, aumentando el nivel de transparencia, celeridad, eficacia, eficiencia y efectividad de las políticas públicas.

Objetivos Estratégicos:

1. Propiciar una participación ciudadana, en cumplimiento a la Constitución y la Ley, para que la ciudadanía participe en el ciclo de gestión de la Entidad respecto a los proyectos, planes o programas de su interés.
2. Promover la transparencia y fomentar la Asociatividad a través de las áreas misionales, participar en las Ferias de Atención al Ciudadano y en la planificación y evaluación de la Rendición de Cuentas de la Agencia de Desarrollo Rural - ADR a la sociedad, cerrando de esta forma, espacios para la corrupción.

3. Contribuir a través de los Canales de Información, a la eficiencia de la Agencia de Desarrollo Rural frente a la gestión de los requerimientos de los ciudadanos.

Alcance

Esta política aplica para todas las dependencias y áreas misionales de la Agencia de Desarrollo Rural, en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento). La presente política aplica a todos los servidores públicos y contratistas que se encuentren vinculados con la Entidad, y que apoyen la gestión de la ADR.

Metas

- Un documento de caracterización fortalecido en temas de interés de participación ciudadana
- Dos capacitaciones en temas relacionados con participación ciudadana
- Un Plan de Participación Ciudadana ADR 2020 formulado y aprobado
- Un Plan de Participación Ciudadana ADR 2020 divulgado
- Un protocolo de participación ciudadana ajustado y publicado
- Un seguimiento a la implementación del Plan de Participación ciudadana ADR 2020
- Publicación de información - Rendición de Cuentas Institucional 2020

2.3. MECANISMOS LEGALES PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

A continuación, se describen los diferentes mecanismos de participación ciudadana puestos a disposición para los ciudadanos, usuarios y grupos de valor por la Agencia de Desarrollo Rural, buscando que estos se conviertan en una herramienta ágil y sencilla, que les permita la interlocución con la Entidad y el ejercicio de sus derechos constitucionales y legales.

- **Acciones Populares y de Grupo**

Mecanismo por medio del cual toda persona puede acudir ante una autoridad judicial para proteger y defender los intereses colectivos, garantizando los derechos relacionados con el patrimonio público, el medio ambiente, el trabajo, entre otros, y así evitar el daño contingente, cesar el peligro, amenaza o vulneración, o de ser posible restituir las cosas a su estado anterior (Art. 88 de la Constitución Política de Colombia, reglamentado mediante la Ley 427 de 1998). Algunos de los derechos colectivos son:

- Derecho al ambiente sano.
- Derecho a la moralidad administrativa.
- Derecho al acceso a los servicios públicos.
- Derecho al aprovechamiento de los recursos naturales.
- Derecho a la utilización y defensa de los bienes de uso público.
- Derecho a la defensa del patrimonio público.
- Derecho a la defensa del patrimonio cultural de la nación.
- Derecho a la seguridad y salubridad pública.

- **Audiencias Públicas**

Se convocan cuando la Agencia de Desarrollo Rural – ADR, lo estime conveniente y oportuno, en ellas se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, especialmente cuando medie la afectación de derechos o intereses colectivos. Sirve como mecanismo de control preventivo de la gestión pública, dado que propicia la concertación directa entre la entidad y los particulares o comunidades, bien sea para dar soluciones o adoptar correctivos.

- **Veeduría Ciudadana.**

Mecanismo que les permite a los ciudadanos, de manera organizada, ejercer vigilancia sobre el proceso y los resultados de la gestión pública (autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales y legislativas, o entidades privadas que presten un servicio público). (Reglamentada en la Ley 850 de 2003).

Es un mecanismo a través del cual los ciudadanos pueden ejercer su derecho a la participación en la fiscalización de la gestión pública, en los distintos niveles de la administración.

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto de vigilancia la gestión pública según lo establecido en el Artículo 270 de la Constitución Política de Colombia y en los artículos 100 de la Ley 134 de 1994, y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 en los cuales se consagra expresamente.

Según lo establece el Artículo 4 de la Ley 850 de 2003, las veedurías ciudadanas podrán vigilar especialmente:

1. La correcta aplicación de los recursos y la forma como estos se asigne de acuerdo con la ley y lo planeado.
2. La cobertura efectiva de beneficiarios, conforme a la Ley y los planes.
3. La calidad, oportunidad y efectividad de la intervención pública.
4. La calidad, oportunidad y efectividad de la contratación pública.
5. La diligencia de las autoridades en garantizar los objetivos del Estado.

- **Rendición de Cuentas**

La Ley 1474 de 2011 (anticorrupción), Art. 78, como parte de la democratización de la administración pública, y el Documento CONPES 3654 de 2010 "POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA RAMA EJECUTIVA A LOS CIUDADANOS", señalan la obligatoriedad para todos los organismos de la administración pública de desarrollar su gestión conforme a los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Este proceso es permanente, exige organizar varias acciones de encuentro y comunicación presenciales y no presenciales que garanticen la información, la interlocución y la deliberación con los ciudadanos.

- **Herramientas de participación consagradas en la Ley 1437 de 2011**

La ley 1437 de 2011 tiene como fin proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, en donde se sobreponen los intereses generales, la sujeción de las autoridades a la Constitución y los preceptos del ordenamiento jurídico, el cumplimiento de los fines

estatales, el funcionamiento eficiente y democrático de la administración, y la observancia de los deberes del Estado y de los particulares, a través de la expedición del código de procedimiento administrativo y contencioso administrativo en el cual se pueden encontrar las siguientes herramientas de participación:

- Petición o derecho de petición
- Queja
- Reclamo
- Sugerencia
- Denuncia
- Consultas verbales o escritas
- Trámite

ANEXO

A continuación, se adjunta las actividades para la ejecución y desarrollo del Plan de Participación Ciudadana en su vigencia 2020.

ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA					
FASE DEL CICLO DE GESTIÓN	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	FRECUENCIA	INDICADOR	RESPONSABLE
1. DIAGNÓSTICO	Conformar un equipo líder del plan de participación ciudadana	Crear un equipo de trabajo para desarrollar y cumplir con el plan de participación ciudadana con el propósito de establecer responsables en cada una de las áreas participantes asociadas a la ejecución del plan	Anual	Equipo de trabajo conformado	Secretaría General - Atención al ciudadano
	Identificar obligaciones específicas y generales de espacios de participación ciudadana en la gestión de la ADR	<p>Identificar instancias y/o espacios de participación ciudadana, en donde los ciudadanos se organicen en función de temas específicos e interactúen con la Entidad, en los que se puedan encontrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuentros regionales, Consejos municipales de desarrollo Rural - CMDR - Asociaciones de usuarios - Juntas de acción comunal - Consejos comunitarios de comunidades Afro, Resguardos o Cabildos Indígenas - Consejo Nacional de Secretarios de Agricultura - CONSA - Mercados Campesinos - Consejos Seccionales de Desarrollo Agropecuario - CONSEA - Ferias de Servicio al Ciudadano - Ferias Agroempresariales y Empresas prestadoras de Servicios de Asistencia Agropecuaria - EPSEAS 	Anual	Nº de instancias y espacios de participación identificados y utilizados en pro de los ciudadanos	Presidencia, Vicepresidencias, Oficina de planeación, Oficina de Comunicaciones, Control Interno, Secretaría General - Atención al ciudadano
	Análisis de la participación ciudadana en la Entidad	Recopilar información existente en las áreas misionales y de apoyo sobre las actividades y proyectos que han involucrado a la ciudadanía	Anual	Nº de actividades en donde se haya promovido la participación ciudadana	Presidencia, Vicepresidencias, Oficina de planeación, Oficina de Comunicaciones, Control Interno, Secretaría General - Atención al ciudadano
		Identificar mecanismos o actividades de participación desarrolladas, grupos poblacionales involucrados, espacios de participación promovidos y documentos elaborados frente al tema	Anual	Matriz con mecanismos de participación identificados	
Identificación de actores sociales de los diferentes grupos de valor y de interés involucrados en la gestión, trámites y servicios, que ofrece la entidad	Elaborar mapa de actores involucrados tomando como base la caracterización de ciudadanos	Anual	Mapa de actores elaborado	Presidencia, Vicepresidencias, Oficina de planeación, Oficina de Comunicaciones, Control Interno, Secretaría General - Atención al ciudadano	

1. DIAGNÓSTICO	Publicar en la página web la información y resultados de la Entidad de conformidad con el principio de divulgación proactiva de la información	Difundir y realizar una actualización permanente a la información institucional que se encuentra disponible en la página web de la Entidad, facilitando la transparencia y el acceso a la información pública	Mensual	Reporte mensual con la actualización de la página web	Oficina de Comunicaciones
	Publicar en la página web y las redes sociales de la Entidad comunicados de prensa sobre la gestión y la oferta institucional como también las actividades o eventos programados por la Entidad de interés a la ciudadanía	Dar a conocer a los ciudadanos noticias de interés y la programación de las actividades y eventos de la ADR	Trimestral	Nº de Comunicados de prensa publicados	Oficina de Comunicaciones
	Publicar en la página web la programación de ferias, mercados campesinos y/o eventos de la Entidad que sean de interés para la ciudadanía	Dar a conocer a los ciudadanos la programación de las ferias, mercados campesinos, sello de agricultura campesina, familiar y comunitaria, jornadas de socialización de la oferta misional y/o eventos que realizará o en los cuales participará la Entidad	Mensual	Programación de eventos	Oficina de Comunicaciones
	Presentar al Consejo Directivo informes consolidados de seguimiento a la formulación, estructuración y ejecución de los planes y proyectos integrales cofinanciados por la Agencia para darlos a conocer a los ciudadanos	Dar a conocer el estado de los proyectos a los representantes del Consejo Directivo para su socialización	Semestral	2 informes presentados al Consejo Directivo y divulgados en la página web	Vicepresidencia de integración productiva, Vicepresidencia de proyectos y Secretaría General - Atención al Ciudadano
2. FORMULACIÓN DE PLANES, PROGRAMAS, POLÍTICAS O NORMAS	Utilizar espacios de participación para que los ciudadanos se involucren en la construcción de los planes, programas y proyectos de la Agencia.	Socializar los escenarios para divulgar los planes, programas y proyectos institucionales que permitan la participación ciudadana.	Anual	Nº de espacios de participación ciudadana identificados / Nº de espacios de participación ciudadana utilizados	Vicepresidencias, Oficina de planeación, Oficina de Comunicaciones, Secretaría General - Atención al ciudadano
	Promover y coordinar espacios de diálogo con las comunidades étnicas y campesinas	Atender las inquietudes y necesidades de las comunidades y sus territorios, frente a la cofinanciación de los proyectos	Semestral	Plan de trabajo para atender las inquietudes de las comunidades sobre los proyectos a ejecutar	Vicepresidencia de integración productiva, Vicepresidencia de proyectos y Secretaría General - Atención al Ciudadano

3. EJECUCIÓN DE PROYECTOS	<p>Publicar en la página web toda la información relacionada con normatividad de proyectos productivos y de distritos de adecuación de tierras para atender a los siguientes tipos de población: campesina, desplazada, indígena y afrodescendiente específicamente en actos administrativos, leyes, decretos, resoluciones y circulares entre otros.</p>	<p>Facilitar el acceso a la normatividad institucional pública y con esto permitir la participación ciudadana.</p>	<p>trimestral</p>	<p>Normograma actualizado en la página web</p>	<p>Vicepresidencia de integración productiva, Vicepresidencia de proyectos y Secretaría General - Atención al Ciudadano</p>
	<p>Someter a discusión y posterior aprobación los acuerdos logrados con las comunidades étnicas y campesinas en el proceso de estructuración de los proyectos a ejecutar en el territorio</p>	<p>Impartir lineamientos que permita estructurar e implementar los proyectos de la Agencia en asocio con la comunidad</p>	<p>Mensual</p>	<p>Nº de lineamientos emitidos</p>	<p>Presidencia, Vicepresidencia de integración productiva, Vicepresidencia de proyectos</p>
	<p>Realizar encuestas sobre medición de percepción de satisfacción de los usuarios frente al servicio brindado desde el punto de atención al ciudadano en la Sede central y UTT's</p>	<p>Realizar informe y análisis de la encuesta de satisfacción con el fin de identificar oportunidades para la mejora constante en la atención al ciudadano.</p>	<p>Cuatrimestral</p>	<p>3 informes de análisis de encuesta con las observaciones y conclusiones para realizar la mejora continua en la atención al ciudadano</p>	<p>Secretaría General - Atención al ciudadano</p>
	<p>Realizar informes sobre la gestión de PQRSD que ingresan a la Agencia de Desarrollo Rural</p>	<p>Elaborar y publicar informe con las acciones planteadas para mejorar los tiempos de respuesta de las PQRSD. Analizar la gestión de las PQRSD que ingresan a la Agencia y Plantear las acciones de mejora permanente para la elaboración y publicación del informe</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Informes elaborados y publicados</p>	<p>Gestión documental, Secretaría General - Atención al ciudadano</p>
4. CONTROL Y EVALUACIÓN	<p>Foros y eventos virtuales previos a la realización de la Audiencia Pública de rendición de Cuentas</p>	<p>Realizar eventos y foros virtuales para promocionar y promover previamente la participación ciudadana en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Entidad</p>	<p>Anual</p>	<p>1 evento virtual realizado</p>	<p>Oficina de comunicaciones, Secretaría General - Atención al ciudadano</p>
	<p>Audiencia pública de rendición de Cuentas</p>	<p>Promocionar y promover la participación ciudadana en la Audiencia pública de Rendición de Cuentas de la Agencia</p>	<p>Anual</p>	<p>Audiencia pública de rendición de cuentas realizada</p>	<p>Oficina de comunicaciones, Secretaría General - Atención al ciudadano</p>

4. CONTROL Y EVALUACIÓN	<p>Emitir y publicar el informe al seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC / mapa de riesgos de corrupción</p>	<p>Verificar la adecuada elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano - PAAC y el mapa de riesgos de la Entidad, así como realizar seguimiento y control a su ejecución</p>	<p>Cuatrimestral</p>	<p>Nº de Informes emitidos y publicados</p>	<p>Oficina de Control Interno</p>
	<p>Emitir y publicar el informe semestral de atención al ciudadano y gestión de FORSD</p>	<p>Determinar el grado de cumplimiento de la Entidad respecto a lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los estándares para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias establecidos en el numeral IV del documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano el cual forma parte integral del Decreto 2641 de 2012 y la demás normatividad aplicable relacionada</p>	<p>Semestral</p>	<p>Nº de Informes emitidos y publicados</p>	<p>Oficina de Control Interno</p>
	<p>Promover espacios de diálogo permanentes en la región para la revisión de los avances en la ejecución de los proyectos productivos</p>	<p>Efectuar seguimiento y control participativo de la ejecución de los proyectos productivos en la región, de acuerdo con las particularidades de la comunidad</p>	<p>Semestral</p>	<p>2 espacios o encuentros realizados para conocer los avances de los PIDAR</p>	<p>Presidencia, Vicepresidencia de integración productiva, Vicepresidencia de proyectos</p>
	<p>Realizar encuentros con grupos de interés y/o valor para promover la participación ciudadana y el control social sobre ejecución de proyectos integrales de Desarrollo Agropecuario y Rural con Enfoque Territorial - PIDAR que adelanta la Agencia</p>	<p>Efectuar seguimiento y control participativo de la ejecución de proyectos integrales de Desarrollo Agropecuario y Rural con Enfoque Territorial - PIDAR en encuentros regionales</p>	<p>Semestral</p>	<p>Nº de encuentros realizados</p>	<p>Presidencia, Vicepresidencia de integración productiva, Vicepresidencia de proyectos</p>
5. ACCIONES TRANSVERSALES	<p>Divulgar y publicar el plan de participación ciudadana elaborado por la Agencia de Desarrollo Rural</p>	<p>Dar a conocer a los ciudadanos los mecanismos para participar en los planes, programas y proyectos de la Entidad</p>	<p>Anual</p>	<p>Plan Participación ciudadana publicado</p>	<p>Secretaría General - Atención al ciudadano</p>
	<p>Promover la participación ciudadana en la Agencia de Desarrollo Rural</p>	<p>Articular el fomento y desarrollo de actividades de participación ciudadana con todas las dependencias de la Agencia de Desarrollo Rural</p>	<p>Anual</p>	<p>Nº de actividades de promoción de participación ciudadana realizadas</p>	<p>Presidencia, Vicepresidencias, Oficina de planeación, Oficina de Comunicaciones, Control Interno, Secretaría General - Atención al ciudadano</p>

Cesar Augusto Castaño Jaramillo
Secretario General

Realizó: Kelly Stefania Mogollón Durán
Revisó: Sonia Badillo Dulcey – Gestor T. Grado 9 (E)

Sandra Beltrán – Contratista Oficina de Planeación

Henry Manuel Vallejo Rubiano – Contratista Secretaria General