

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

**PRESIDENCIA
AGENCIA DE DESARROLLO RURAL**

Marzo de 2020

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO.....	5
2. LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA	5
2.1. MARCO NORMATIVO	5
2.1.2. Leyes.....	5
2.1.3. Decretos Reglamentarios.	6
2.1.4. Otras Normas.....	7
2.2 COMPETENCIA Y FUNCIONES DE LOS FUNCIONARIOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y LAS UNIDADES TÉCNICAS TERRITORIALES – UTT’S	8
2.2.1 FORMACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS EN COMPETENCIAS PARA EL SERVICIO.....	8
2.3 INSTRUMENTOS DE CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO	9
2.4. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA	9
2.4.1. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	9
2.4.2. Definición de Participación Ciudadana.....	9
2.4.3. La Política Pública de Participación Ciudadana	9
2.4.4. MECANISMOS LEGALES PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	10
2.4.4.1. Derecho de Petición	10
2.4.4.2. Peticiones de interés general o particular	10
2.4.4.3. Consultas.....	10
2.4.4.4. Peticiones que se realicen con el propósito de consultar u obtener documentos que reposen en los archivos de la entidad.....	10
2.4.4.5. Quejas.	10
2.4.4.6. Reclamo.....	11
2.4.4.7. Denuncia.....	11
2.4.4.8. Acción de Tutela	11
2.4.4.9. Acción de Cumplimiento	11
2.4.4.10. Acciones Populares y de Grupo	11
2.4.4.11. Habeas data	12
2.4.4.12. Vigilancia y Control de la Gestión Pública	12
2.4.4.13. Audiencias Públicas.	12
2.4.4.14. Veeduría Ciudadana.....	12
2.4.4.15. Rendición de Cuentas	13
2.4.4.16. Agenda Regulatoria	13
2.4.4.17 Carta de trato digno al ciudadano	14

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 refiere a las competencias funcionales, que debe cumplir 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.

Por último, el **tercer lineamiento** está relacionado con los instrumentos de cultura de servicio al ciudadano los cuales son:

- Evaluación y Percepción de la Ciudadanía.
- Participación de en Ferias de Atención al Ciudadano lideradas por el Equipo de Innovación Pública - EIP, del Departamento Nacional de Planeación –DNP.
- Ferias de Servicios de las Olimpiadas para la Legalidad y Convivencia, organizadas la Oficina del Alto Comisionado para la Paz y la ANUC.
- Ferias de Servicios y las Ferias de Iniciativa Territorial de las Alcaldías o Gobernaciones.
- Espacios interinstitucionales que se deriven de los compromisos de gobierno en el marco del servicio al Ciudadano y la Política de Participación al Ciudadano.
- Protocolo de Atención al Ciudadano.
- Carta de Trato Digno.

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. COMPETENCIA Y FUNCIONES DE LOS FUNCIONARIOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y LAS UNIDADES TÉCNICAS TERRITORIALES – UTT’S

Los Servidores del Punto de Atención al Ciudadano ubicado en la sede central de la Agencia de Desarrollo Rural tienen como competencia apoyar el desarrollo del proceso de la dependencia en lo relacionado con la ejecución de los procedimientos y las actividades, la organización y manejo de información y la administración de comunicaciones y correspondencia (PQRSD), con el fin de contribuir de manera oportuna y eficaz a los objetivos, esto de acuerdo a la normatividad vigente y el Plan Nacional de Servicio al Ciudadano. Adicionalmente es de su competencia el apoyo, organización, planeación y gestión del Sistema de atención al Ciudadano, atendiendo las políticas, planes, programas y procedimientos de la de la Entidad.

Para esto, en compañía de las trece Unidades Técnicas Territoriales – UTT’S que tiene la Agencia de Desarrollo Rural en todo el territorio nacional y el punto de atención al ciudadano ubicado en la sede central se debe coadyuvar a la recolección de la información y documentación para elaborar los productos propios de la dependencia conforme a los requerimientos. De esta forma, la Entidad Alimenta las bases de datos del sistema de información de la dependencia y en general de la Agencia, acorde a la metodología y herramientas establecidas para tal fin.

Quienes tengan la función en las UTT’s, deben efectuar el control de las comunicaciones emitidas y recibidas por la dependencia, conforme a los lineamientos establecidos. Con respecto a la atención al usuario se debe informar sobre los asuntos propios de la dependencia, con el fin de custodiar la documentación recibida en las Peticiones, Quejas, Reclamos, solicitudes y Denuncias – PQRSD que dan cumplimiento a la misión del punto de atención al ciudadano, atendiendo a la normatividad vigente.

Adicionalmente, el personal del punto de atención al ciudadano y los diferentes funcionarios de las trece UTT’s deben gestionar e implementar el Sistema Integrado de Gestión adoptado por la entidad, con base en los procesos y procedimientos establecidos para garantizar la prestación de un servicio de atención de calidad.

2.2.1. FORMACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS EN COMPETENCIAS PARA EL SERVICIO

Con el propósito de capacitar, actualizar y desarrollar aptitudes 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, programó en el Plan Institucional de Capacitación, PIC, jornadas de capacitación sobre Lengua de Señas, Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, Derecho de Petición y Participación Ciudadana.

2.3. INSTRUMENTOS DE CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Entre los instrumentos de cultura de servicio al ciudadano se pueden encontrar la evaluación y percepción de la ciudadanía la cual es una herramienta emitida en el análisis cuatrimestral tomada de la encuesta de calidad de servicio y satisfacción del usuario; entre otros instrumentos se encuentran las participaciones a las Ferias de Atención al Ciudadano la Participación de las Ferias de Atención al Ciudadano lideradas por el Equipo de Innovación Pública - EIP, del Departamento Nacional de Planeación –DNP, las Ferias de Servicios de las Olimpiadas para la Legalidad y Convivencia, organizadas la Oficina del Alto Comisionado para la Paz y la ANUC, Ferias de Servicios y las Ferias de Iniciativa Territorial de las Alcaldías o Gobernaciones y los demás espacios interinstitucionales que se deriven de los compromisos de gobierno en el marco del servicio al Ciudadano y la Política de Participación al Ciudadano, el Protocolo de Atención al Ciudadano y la Carta de Trato Digno.

2.4. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA

2.4.1. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

2.4.2. 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.

2.4.3. La Política Pública de Participación Ciudadana.

Consiste en 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, derivándose así tres (3) objetivos estratégicos que orientan las líneas y estrategias de acción que la Agencia seguirá en materia de Participación Ciudadana.

Objetivos Estratégicos:

1. Construir una percepción compartida de Participación Ciudadana entre la Agencia de Desarrollo Rural – ADR, a través de la evaluación de percepción ciudadana y los ciudadanos que acuden a solicitar los servicios de la misma.
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.

2.4.4. MECANISMOS LEGALES PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2.4.4.1. Derecho de Petición.

Es el derecho que tienen todas las personas para presentar peticiones en forma verbal o escrita, solicitudes respetuosas ante las autoridades u organizaciones privadas que prestan un servicio público, para obtener una pronta resolución a un asunto, bien sea de interés general o particular (Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia).

La Agencia está obligada a responder a las peticiones; la no atención al Derecho de Petición por parte del personal encargado del servicio público, puede conducir a que este derecho sea tutelado.

Los plazos establecidos por la Ley para responder las diferentes clases de Petición que presenten los ciudadanos a la Agencia de Desarrollo Rural – ADR, son:

2.4.4.2. Peticiones de interés 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.

2.4.4.3. Consultas.

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

2.4.4.4. Peticiones que se realicen con el propósito de obtener documentos que reposen en los archivos de la entidad y de información.

El plazo establecido por la Ley para responder es dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.

2.4.4.5. Quejas.

Cuando un ciudadano pone en conocimiento de las autoridades respectivas, las conductas irregulares de los funcionarios o de los particulares a quienes se les ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR, el plazo establecidos por la Ley para responder es de 15 días hábiles después de su radicación.

Para que la queja tenga el trámite correspondiente, es necesario que cumpla con los siguientes requisitos:

- Debe tener fundamento.
- Que sea respetuosa, seria, objetiva y que amerite credibilidad.
- Que se encuentre soportada en medios probatorios suficientes que permitan iniciar la acción de oficio.

2.4.4.6. Reclamo.

Cuando un ciudadano exige a la Agencia de Desarrollo Rural la solución a un asunto acerca del cual no se obtuvo respuesta satisfactoria o se consideró que la prestación del servicio fue deficiente, el plazo establecido por la Ley para responder es de 15 días hábiles contados a partir de su radicación.

2.4.4.7. Denuncia.

Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional, el plazo establecidos por la Ley para responder es de 15 días hábiles contados a partir de su radicación.

2.4.4.8. Acción de Tutela.

Es un mecanismo para lograr la protección eficaz de los derechos fundamentales cuando ellos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o particulares en los casos determinados por la ley (el Personero Municipal o el Defensor del Pueblo pueden presentarla a nombre de una o varias personas).

2.4.4.9. Acción de Cumplimiento.

Derecho que tienen las personas naturales o jurídicas para acudir ante la autoridad competente (legislativa, administrativa, judicial u organismo de control) con el fin de hacer efectivo el cumplimiento de una ley o acto administrativo (Art. 87 de la Constitución Política de Colombia, reglamentado mediante la Ley 393 de 1997).

2.4.4.10. 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.

2.4.4.11. Habeas data.

Acción jurisdiccional propia del derecho, normalmente constitucional, que confirma el derecho de cualquier persona física o jurídica para solicitar y obtener la información existente sobre su persona o solicitar su eliminación u/o corrección si fuera falsa o estuviera desactualizada. De conformidad con la Ley 1266 de 2008 "Por la cual se dictan las disposiciones generales del habeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones", en el artículo 4, litoral E. se consagra amparar los Derechos Fundamentales establecidos en la Carta Magna, como son: la defensa judicial que tiene todo ciudadano para defender el derecho al buen nombre e imagen, al permitírsele conocer, actualizar y rectificar la información que sobre él se registre en bancos de datos y archivos de entidades públicas y privadas.

2.4.4.12. Vigilancia y Control de la Gestión Pública.

Los ciudadanos de manera individual o colectiva, pueden participar en la vigilancia de los actos de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR, desde la toma de decisiones en el proceso de planeación, hasta el control en la prestación de los servicios y ejecución de los recursos de inversión del Estado. Así mismo, las entidades pueden realizar las acciones necesarias que les permita involucrar a la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de su gestión (Art. 32 de la Ley 489 de 1998). Para el logro de lo anterior, se cuenta con los siguientes mecanismos:

2.4.4.13. 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.

2.4.4.14. 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 asignen 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.

2.4.4.15. 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.

2.4.4.16. Agenda Regulatoria.

Con el Decreto 270 del 2017, el Gobierno Nacional modificó y adicionó 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.

En dicho Decreto los ciudadanos y grupos de interés pueden participar en la elaboración de los proyectos específicos de regulación de carácter general, la entidad que lidere la elaboración realizará, entre otras, las siguientes acciones:

1. Informará de manera proactiva sobre los proyectos específicos de regulación, para lo cual, además de publicar el proyecto de regulación, se definirán e indicarán los medios electrónicos a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés podrán inscribirse para recibir información automática respecto de los proyectos específicos de regulación que pretendan expedirse.
2. Promoverá la participación ciudadana, para lo cual definirá y adaptará los medios físicos y electrónicos a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés podrán hacer observaciones a los proyectos específicos de regulación.
3. Las entidades informarán como mínimo, tanto a los inscritos para recibir información automática, como a la ciudadanía en general, por diferentes canales de comunicación, el objetivo de la propuesta de regulación, plazo máximo para presentar observaciones y los medios y mecanismos para recibirlas.

Las entidades conservarán los documentos asociados al proceso de divulgación y participación ciudadana, incluidos los cronogramas, actas, comentarios, grabaciones e informes que evidencien publicidad del proyecto y la participación de los ciudadanos y grupos de interés, todo ello en concordancia con las políticas de gestión documental y de archivo de la entidad.

2.4.4.17 Carta de trato digno al ciudadano

En la carta de trato digno al ciudadano de la Agencia de Desarrollo Rural se garantiza el trato respetuoso, equitativo, diferencial, considerado y sin distinción alguna.

Los derechos que tienen los ciudadanos son:

- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan.
- Obtener información y orientación actualizada haciendo uso de los diferentes canales de atención.
- Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal.
- Obtener respuesta a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.
- Exigir la confidencialidad de su información.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
- Los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor tendrán prioridad en el turno.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.



CLAUDIA ORTIZ RODRIGUEZ
Presidenta ADR

Elaboró: Gilma Anamaria Quintero Ocampo/ Gestor T1 Grado 09
Kelly Stefania Mogollón Duarte/ Contratista
Revisó: Sonia Badillo Dulcey/ Gestor T1 Grado 9
Henry Manuel Vallejo Rubiano/ Contratista Secretaría General
Diego E. Tiuzo Garcia/ Secretario General (E)
Yinna Mora/ Asesora Presidencia

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 Política de Participación y Servicio al Ciudadano en donde se encuentran los mecanismos legales de participación ciudadana, el 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 para la promoción de la participación y relación de los ciudadanos con 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 para el ciudadano como una herramienta esencial para permitir la protección de la vida y la salud en el tiempo de aislamiento.