

|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
|  <b>El campo es de todos</b><br>Minagricultura<br> <b>ADR</b><br>Agencia de Desarrollo Rural<br>¡Cosechando progreso! | <b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>           | <b>Código: CP-PAC-001</b> |
|   |  | <b>Versión: 3</b>         |
|   | <b>PARTICIPACION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> | <b>Fecha: 09/Jun/2020</b> |

|                 |   |                     |  |
|-----------------|---|---------------------|--|
| <b>OBJETIVO</b> | Desarrollar acciones orientadas a la participación y servicio a los ciudadanos, identificación de necesidades sobre la oferta misional, trámites y servicios, realizar encuesta de calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario frente a la gestión y los servicios prestados por la Agencia de Desarrollo Rural. Realizar atención de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los ciudadanos y entidades públicas y privadas que requieran los servicios de la Agencia y promover la participación ciudadana en los planes, programas y proyectos que ejecuta la entidad. | <b>INDICADORES</b>  | <a href="#">indicadores</a>                                    |
| <b>ALCANCE</b>  | Inicia con la atención al usuario, el recibo de las solicitudes, atención de PQRSD y termina con los informes de la satisfacción final del ciudadano por el servicio prestado y la calidad de la gestión, informes de PQRSD y las acciones de mejora que se detecten.   | <b>RESPONSABLES</b> | Equipo de Gerencia<br>Líder (es):<br><b>SECRETARIA GENERAL</b> |

|  <b>PROVEEDOR</b>   | <b>ENTRADA</b>   | <b>ACTIVIDADES</b>  |  <b>PHVA</b> | <b>SALIDA</b>                    | <b>CLIENTE</b>    |
|---|---|---|---|---|--|
| Proceso de Direccionamiento Estratégico Institucional   | Políticas, directrices y objetivos estratégicos<br>Asignación de recursos<br>Responsabilidades y autoridades designadas                   | <b>1 1 Formular políticas, lineamientos y directrices para el desarrollo de planes orientados a la participación y servicio al ciudadano</b>  | P   | Estrategia de Participación Ciudadana y Servicio Ciudadano<br><br>Política de participación y atención al ciudadano | Participación y Atención Ciudadano   |
| Servicio Nacional de Atención al Ciudadano<br>Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano<br>Entidades Públicas en transparencia y participación<br>Oficina Planeación y Participación y Servicio al Ciudadano | Plan Nacional de Desarrollo<br>Expectativas y necesidades de los ciudadanos<br>Lineamiento del Servicio Nacional de Atención al Ciudadano | <b>2 Planificar las actividades y mecanismos de control para el desarrollo de los planes orientados a la participación y servicio al ciudadano</b>  | P   | Plan operativo del proceso<br>Plan anticorrupción y de servicio al ciudadano<br>Canales de atención                 | Todos los procesos   |
| Ciudadano en general<br>Entidades públicas<br>Empresas privadas<br>Organizaciones Sociales<br>Veedurías ciudadanas<br>Organismos de control<br>Participación y Servicio al Ciudadano                          | Información y documentación requerida para la operación y seguimiento a la atención de los ciudadanos.                                    | <b>3 3 Realizar orientación e información a usuarios y beneficiarios sobre los trámites y servicios de la Agencia en el punto de atención de la sede principal y en los puntos de atención en las Unidades Técnicas Territoriales de la ADR</b> | H   | Informe de Resultados sobre la percepción de los ciudadanos frente al servicio prestado                             | Ciudadano en general<br>Todos los procesos<br>Entidades públicas<br>Empresas privadas<br>Organizaciones Sociales<br>Veedurías ciudadanas<br>Organismos de control  |
| Ciudadano en general<br>Todos los procesos<br>Entidades públicas<br>Empresas privadas<br>Organizaciones Sociales<br>Veedurías ciudadanas<br>Organismos de control   | Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de los ciudadanos   | <b>4 Administrar el sistema de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD, que llegan a la Agencia, por los diferentes canales de atención.</b>   | H   | Registro de ciudadanos<br>Caracterización de ciudadanos   | Ciudadano en general<br>Todos los procesos<br>Entidades públicas<br>Empresas privadas<br>Organizaciones Sociales<br>Veedurías ciudadanas<br>Organismos de control<br>Participación y Servicio al Ciudadano |
|   |   |   |   |   | Ciudadano en   |

|  |  |   |   |                                  |  |
|--|--|---|---|----------------------------------|--|
| Participación y Servicio al Ciudadano  | Necesidades, expectativas, informes, evaluaciones y publicaciones        | <b>5 Evaluar la gestión del proceso y el cumplimiento de metas<br/>Monitorear y supervisar los diferentes canales de atención</b>     | V | Informes de gestión y evaluación | general<br>Todos los procesos<br>Entidades públicas<br>Empresas privadas<br>Organizaciones Sociales<br>Veedurías ciudadanas<br>Organismos de control |
| Participación y Servicio al Ciudadano<br>Evaluación Independiente - Autocontrol Entes de Control | Indicadores de proceso, Mapa de Riesgos, Auditorías, Informes de gestión | <b>6 Evaluar y analizar los indicadores del proceso, seguimiento a los controles de riesgos, Informes de auditorías y de gestión.</b> | A | Acciones de mejora del proceso   | Administración del Sistema Integrado de Gestión<br>Direccionamiento Estratégico Institucional<br>Entes de Control                                    |

|   |                                 |                                       |
|---|---------------------------------|---------------------------------------|
| <b>RIESGOS EN SALUD Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b> | <b>RIESGOS DE LA OPERACIÓN</b>  | <b>ASPECTOS AMBIENTALES ASOCIADOS</b> |
|   | <a href="#">MAPA DE RIESGOS</a> |                                       |

| REQUISITOS: ISO 9001:2015  | REQUISITOS: ISO 14001   | REQUISITOS: SST  | OTROS REQUISITOS   |
|--|---|--|--|
| 5.1.2 Enfoque al Cliente<br>7.4 Comunicación<br>8.2.1 Comunicación con el Cliente<br>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación<br>9.1.2. Satisfacción del cliente<br>9.1.3 Análisis y evaluación<br>10.2 No conformidad y Acción correctiva<br>10.3 Mejora continua | 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades<br>7.4 Comunicación<br>7.4.1 Generalidades<br>10.2 No conformidad y acción correctiva<br>10.3 Mejora Continua | ARTÍCULO 2.2.4.6.10 Responsabilidades de los trabajadores<br>ARTÍCULO 2.2.4.6.33. Acciones preventivas y correctivas<br>ARTÍCULO 2.2.4.6.34. Mejora continua | Constitución Política de Colombia, 1991.<br>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.<br>Ley 489 de 1998, Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del Artículo 189 de la Política y se dictan otras disposiciones.<br>Ley 790 de 2002, Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública<br>Ley 872 de 2003, Por el cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.<br>Ley 962 de 2005, Por la cual se dictan otras disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas prestan servicios públicos<br>Decreto 1599 de 2005, Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.<br>Decreto 1151 de 2008, Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley Decreto 2623 de 2009, Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.<br>CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010.<br>Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.<br>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. |

Decreto 1166 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 del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.  
 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"  
 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 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"  
 Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"  
 Decreto 1377 de 2013 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012"  
 Decreto 612 de 2018 "Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado".  
 Ley 1995 del 25 de mayo de 2019 por la cual se expide el plan Nacional de desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia pacto por la equidad"

**LISTADE VERSIONES**

| VERSIÓN | FECHA       | RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN  |
|---------|-------------|--|
| 2       | 04/Jul/2017 | *Implementación del Decreto 1499 de 2017<br>*Implementación requisitos ISO 9001:2015<br>*  |
| 3       | 09/Jun/2020 | En la actividad 1 se añadió como elemento de salida la política de participación y atención al ciudadano.<br>En la actividad 3 se modificó la redacción de la actividad: Realizar orientación e información a usuarios y beneficiarios sobre los trámites y servicios de la Agencia en el punto de atención de la sede principal y en los puntos de atención en las Unidades Técnicas Territoriales de la ADR<br>En otros requisitos se añadió la ley 1995 del 25 de mayo de 2019. |

| ELABORADO POR   | REVISADO POR  | APROBADO POR   |
|---|---|--|
| <b>Nombre:</b> Kelly Stefania Mogollón Duarte<br><b>Cargo:</b><br><b>Fecha:</b> 09/Jun/2020 | <b>Nombre:</b> HENRY MANUEL VALLEJO RUBIANO<br><b>Cargo:</b> DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA<br><b>Fecha:</b> 09/Jun/2020 | <b>Nombre:</b> DIEGO EDISON TIUZO GARCÍA<br><b>Cargo:</b> 6. Secretaría General<br><b>Fecha:</b> 10/Jun/2020 |