

INSTRUCTIVO PARTICIPACIÓN EN FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA ADR

Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural

Agencia de Desarrollo Rural

**Secretaria General
Dirección Administrativa- Atención al
Ciudadano**

Bogotá D.C. abril del 2021



**El campo
es de todos**

Minagricultura

Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN.	3
2. QUE SON LAS FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO.	3
3. OBJETIVOS.	4
4. REALIZACIÓN DE LAS FERIAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	4
4.1 PASO NO. 1 PRE - FERIA.	4
4.1. 1. TRÁMITES ADMINISTRATIVOS.	4
4.1.2. LOGÍSTICA.	4
4.1.3. TRASLADO AL LUGAR DEL EVENTO.	5
4.1.4. MONTAJE.	5
4.2. PASO NO. 2 FERIA.	5
4.2.1. HORARIO DE ATENCIÓN.	5
4.2.2. REGISTRO EN FORMATOS.	5
4.3. PASO NO. 3 CIERRE DE LA FERIA.	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

1. Introducción.

De acuerdo con lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2018 – 2022, "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad", dispone que: ***"El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), estará encargado de diseñar herramientas, intervenciones y modelos de entrega de oferta y cocreación para acercar el Estado al ciudadano, y de articular esfuerzos con las entidades del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano y las entidades territoriales para su implementación"***.

Por ello, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC, en el marco de la política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y en el CONPES 2785 de 2013, busca mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. De esta manera, la Agencia de Desarrollo Rural adopta el modelo de Gestión Pública de cara al ciudadano.

Con el objetivo de acercar la Administración Pública a los ciudadanos, el Departamento Administrativo de la Función Pública adelantará las ***"Ferias Acércate"***, en las que se reúnen diferentes entes nacionales o territoriales para facilitar el acceso de la comunidad a la oferta institucional, entregar información, efectuar espacios de rendición de cuentas, promover el control social y la participación ciudadana en la gestión, entre otras actividades.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Agencia a través de la Secretaría General-Dirección Administrativa- Atención al Ciudadano, pone a disposición de los servidores públicos y las Unidades Técnicas Territoriales que participan en estos espacios de Participación Ciudadana el presente instructivo para brindar una mejor atención y garantizar la satisfacción de los derechos de los usuarios.

2. ¿Qué son las Ferias de Servicio al Ciudadano?

Las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano son una iniciativa del Departamento Nacional de Planeación (DNP), a través del "Programa Nacional de Servicio al Ciudadano", en donde durante un (1) 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 y entendiendo que los ciudadanos son la base de la gestión pública, 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.

3. Objetivos.

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.
- ✓ Promover el acceso eficiente y eficaz a los servicios que presta el Estado.
- ✓ Disminuir las barreras que encuentra la población para acceder de manera rápida a los servicios que presta el Estado.
- ✓ Dar a conocer a los usuarios que los servicios que presta la Agencia son gratuitos y que no se necesita de intermediarios.
- ✓ Acercar la ADR a la ciudadanía.

4. Realización de las Ferias de Atención al Ciudadano.

Para el desarrollo exitoso de las Ferias Territoriales de Servicio al Ciudadano se deben tener en cuenta las siguientes actividades:

4.1 Paso No. 1 Pre - Feria.

4.1. 1. Trámites administrativos.

Una vez que el servidor público y/o contratista de Secretaria General – Atención al Ciudadano de la ADR, recibe la programación enviada por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP o entidades del orden Territorial, debe solicitar autorización al jefe inmediato para asistir al evento.

4.1.2. Logística.

El servidor público y/o contratista de Secretaria General – Atención al Ciudadano de la Agencia que va a asistir a la Feria, deberá tener como mínimo los siguientes aspectos:

4.1.2.1. Deberá iniciar el trámite de comisión (Ver Procedimiento Viáticos, Gastos de Manutención, Comisiones y Desplazamientos al Interior).

4.1.2.2. Para prestar en la Feria un servicio con calidad y excelencia, deberá tener presente en el momento de atender al ciudadano la aplicación del Protocolo de atención al ciudadano dispuesto por la ADR.

4.1.2.3. Se deberá solicitar a la UTT que informe el tipo de población que se va a atender (entidades públicas, usuarios o grupos de interés), con la finalidad de que el servidor público y/o contratista prepara la información que va llevar, de acuerdo a las particularidades e intereses de la región.

4.1.2.4. Se deberá coordinar con la UTT, los temas que podrían ser de interés de la comunidad, al igual los que hagan parte de la misión, visión, oferta institucional, trámites y los servicios que estén a cargo de ADR.

4.1.2.5. Asimismo, el servidor y/o contratista, deberá solicitar mediante correo electrónico a la Oficina de Comunicaciones, el material divulgativo que se requiere para entregar en el evento.

4.1.3. Traslado al lugar del evento.

4.1.4. Reunión entidades locales

El delegado de la Agencia deberá asistir a las reuniones de pre - feria, programadas un día antes del evento con la finalidad de conocer el plano final, la ubicación del "stand" de la Agencia. Los organizadores de la feria deberán hacer la entrega de las escarapelas, en la misma reunión se deberán coordinar las actividades generales con la Secretaria de Gobierno o con la dependencia encargada del evento.

Asimismo, se deberá dar a conocer la oferta institucional y elementos distintivos como pendones, material divulgativo, listados y formatos.

El servidor público y/o contratista, el mismo día de la pre- feria, se deberá trasladar al "stand" con la finalidad de reconocer el lugar y saber en dónde va a ubicar los elementos distintivos de la agencia (avisos, pendones y materiales divulgativos) el día de la feria.

4.2. Paso No. 2 Feria.

4.2.1. Horario de Atención.

El día de la Feria el servidor público y/o contratista de la Agencia debe hacer presencia en el "stand" a las 6 a.m., con el fin de realizar el alistamiento interno en la mesa y organizar el material que se va a distribuir a los ciudadanos.

A las 8:00 am se realiza la apertura de las puertas para que los ciudadanos ingresen a la feria. Posterior a ello, se dará inicio del evento.

Las puertas de la feria se cierran a las 5:00 pm, es importante aclarar que la Entidad debe estar presente solo hasta esta hora. Si existen personas al interior de la feria deberán terminar de brindar el servicio.

4.2.2. Registro en Formatos.

El servidor público y/o contratista de la ADR deberá diligenciar en el "stand" los siguientes formatos:

F- PAC – 001 – Registro de Usuarios Atendidos, con esta información se levantarán las estadísticas de los usuarios que asisten al evento.

F- PAC – 002 – Registro de PQRSD. Este formato se llenará en caso de que un ciudadano quiera presentar una PQRSD formal en el sitio de la feria.

F- PAC – 004 – Encuesta de Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario, con este formato se medirá la satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios prestados por la ADR,

F- PAC – 006 – Autorización de Tratamiento de Datos Personales. Este formato se le deberá entregar al ciudadano para que firme la autorización.

Las puertas de la feria se cierran a las 5:00 pm, es importante aclarar que la Entidad deberá atender solo hasta esta hora. Si existen personas al interior de la feria deberán terminar de brindar el servicio.

4.3. Paso No. 3 Cierre

Se deberán remitir los formatos antes señalados del numeral 4.2.2. Registro en Formatos, debidamente diligenciados a Secretaria General – Atención al Ciudadano de la Sede Central, con el Formato F – PAC – 007, Asistencia a eventos en donde se plasmará el desarrollo del evento con los registros fotográficos.

Los formatos que se enuncian en el presente documento se encuentran disponibles en la herramienta ISOLUCION.

Elaboró:
Gilma Anamaria Quintero Ocampo/gestor T1 Grado 9 *GAQ*

Revisó:
Laura Tobón/ Contratista/Secretaria General *LT*
Andrea Juliana Ortiz/ Contratista/Secretaria General

Aprobó:
Cesar Augusto Castaño Jaramillo
Secretario General *Cesar Augusto Castaño Jaramillo*