

## CIRCULAR

152

6000

Bogotá, D.C., 25 OCT. 2017

PARA UNIDADES TÉCNICAS TERRITORIALES

ASUNTO: DIRECTRICES RELACIONADAS CON LOS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Teniendo en cuenta la trascendencia del Servicio de Atención al Ciudadano en todas las entidades públicas y particularmente en las Unidades Técnicas Territoriales de la Agencia de Desarrollo Rural, de manera atenta me permito:

1. Remitir el formato de Registro de Atención al Ciudadano (Matriz), enviado al correo electrónico del Director de la UTT, que se debe diligenciar diariamente por el servidor público que desempeña las funciones en el Punto de Atención al Ciudadano, el cual se deberá enviar el primer día hábil del mes siguiente a los correos electrónicos [gilma.quintero@adr.gov.co](mailto:gilma.quintero@adr.gov.co) y [humberto.villani@adr.gov.co](mailto:humberto.villani@adr.gov.co).

Lo anterior, con el propósito de realizar la Caracterización de Ciudadanos y Grupos de Interés, alimentar la base de datos de Atención al Ciudadano y la muestra para la Encuesta de Percepción Ciudadana; orientadas a mejorar la calidad de la prestación del servicio.

2. Solicitar la información de todos los usuarios que fueron atendidos durante el período comprendido entre el 1º de Enero hasta el 30 de septiembre de 2017, en la matriz citada en el párrafo anterior. **Plazo máximo de recibo: octubre 27 de 2017.**
3. Indicar que el link para consultar el proceso de Atención y Participación Ciudadana, junto con los procedimientos que lo componen:

- a. Manejo y Control de PQRSD
- b. Participación Ciudadana
- c. Oferta Institucional, Trámites y Servicios
- d. Encuesta de Satisfacción del Servicio Prestado

Se encuentran aprobados en el aplicativo ISOLUCION, <https://adr.isolucion.co/>:

**Usuario:** consulta

**Clave:** consultaadr

Al ingresar buscar el Módulo Documentación, luego buscar Listado Maestro de Documentos y buscan el procedimiento que desean consultar.


4. Comunicar que como uno de los compromisos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAYAC, Versión 2, quedó establecido la realización de un Diagnóstico para viabilizar las necesidades y ajustes físicos de los Puntos de Atención al Ciudadano de las Unidades Técnicas Territoriales- UTT'S, por lo cual se envía una lista de chequeo al correo electrónico del Director de la UTT.


Cordialmente,


  
SANDRA PATRICIA BORRÁEZ DE ESCOBAR  
Secretaria General

Anexo: Tres (3) folios - Diagnóstico Puntos de Atención Unidades Técnicas Territoriales -UTT'S

Proyectó: Humberto Villani Pechene, Gestor T1 Grado 13 

Revisó: Gilma Anamaria Quintero Ocampo, Gestor T1 Grado 09. 

Mónica Piedad Zorro Molano/ Contratista Secretaría General 

Leidy Sileny Ruiz Marín / Contratista Secretaría General 

Aprobó: Sandra Patricia Borrás de Escobar/Secretaria General



## DIAGNÓSTICO DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN DE LAS UNIDADES TÉCNICAS TERRITORIALES

Teniendo en cuenta la importancia que tiene el Servicio Nacional de Atención al Ciudadano en todas las entidades públicas y particularmente en la Agencia de Desarrollo Rural –ADR- este documento tiene como propósito realizar un Diagnóstico Preliminar del estado de los Puntos de Atención al Ciudadano en cada una de las Unidades Técnicas Territoriales para dar cumplimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAYAC.

NOMBRE DE LA UNIDAD TÉCNICA TERRITORIAL:

\_\_\_\_\_

DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL DIRECTOR (A): \_\_\_\_\_

FECHA DEL DIAGNÓSTICO: \_\_\_\_\_

1. ¿El Punto de Atención al Ciudadano se encuentra ubicado en el primer piso?

SI		NO	
----	--	----	--

Si la respuesta anterior es negativa, ¿Favor indicar si se cuenta con ascensor o escaleras para el acceso? \_\_\_\_\_

2. ¿Cuál es el número telefónico y la extensión asignada al Punto de Atención?

\_\_\_\_\_

3. ¿Cómo se presta el Servicio de Atención al Ciudadano?

-Presencial

-Telefónico

- Correo electrónico

-Actividades de Servicios fuera de la Entidad

-Otro: \_\_\_\_\_Cuál? \_\_\_\_\_

4. ¿Hay un servidor público con funciones de Atención al Ciudadano?

SI		NO	
----	--	----	--

5. Si es positiva la respuesta anterior, mencione los nombres y apellidos del servidor público.

\_\_\_\_\_

6. ¿Cómo se lleva el registro de los ciudadanos que son atendidos diariamente?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿Se realiza estadística de los ciudadanos atendidos en la Unidad Técnica territorial?

SI		NO	
----	--	----	--

8. ¿Cómo es la comunicación entre la Unidad Técnica Territorial y la Sede central? Marque con una X.

Deficiente		Regular		Buena		Muy Buena		Excelente	
------------	--	---------	--	-------	--	-----------	--	-----------	--

9. La Unidad Técnica Territorial tiene a disposición de los Ciudadanos:  
Marque con una X.

ELEMENTOS	SI	NO
Buzón de Sugerencias.		
Carta de Trato Digno al Ciudadano		
Baños para uso de ciudadanos.		
Baños para personas con discapacidad.		
Baños con orinales.		
Espacio físico para consulta de documentos.		

Aviso que identifique el Punto de Atención al Ciudadano de la Agencia de ADR		
Señalización en el punto de Atención (Ruta de Evacuación y baños)		
Puerta de acceso principal que abra hacia afuera.		
Mobiliario para atender a los ciudadanos.		
Sillas con apoyabrazos.		
Salas de espera con zonas reservadas para la ubicación de un usuario con silla de ruedas.		
Iluminación adecuada en el Punto de Atención.		
Equipo de Cómputo.		
Cableado estructurado dentro de canaletas.		
Servicio de Internet.		

10. ¿Qué recomendaciones o sugerencias propone para mejorar la prestación del Servicio de Atención al Ciudadano en la Unidad Técnica Territorial?

---



---



---



---



---

Proyectó: Humberto Villani Pechene, Gestor T1 Grado 13 *HVP*  
 Revisó: Gilma Anamaria Quintero Ocampo, Gestor T1 Grado 09. *GQO*  
 Sonia Badillo Dulcey, Gestor T1 Grado 09.  
 Mónica Piedad Zorro Molano, Contratista - Secretaría General *MZ*  
 Leidy Sileny Ruíz Marín, Contratista - Secretaría General  
 Aprobó: Sandra Patricia Borráez de Escobar, secretaria General *SPE*

