

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: PR-PAC-003</b>
	<b>OFERTA INSTITUCIONAL, TRÁMITES Y SERVICIOS</b>	<b>Versión: 4</b>
		<b>Fecha: 06/Jul/2021</b>

## 1. OBJETIVO

Orientar e informar a los ciudadanos sobre la oferta misional, trámites y servicios, a través de los canales de atención definidos por la Agencia.

## 2. ALCANCE

Inicia desde la recepción de información de la oferta misional, trámites y servicios de los procesos misionales de la Agencia y del sector Agropecuario, continúa con el suministro de la información a los ciudadanos, posteriormente se realiza el seguimiento para medir el impacto de la oferta de la Entidad y termina con el análisis y propuestas de mejora de los servicios ofrecidos.

## 3. BASE LEGAL

Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción.

Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

Ley 1712 de 2014, "Por medio del cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional".

Ley 2052 del 2020, "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

Decreto 2623 de 2009. "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".

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 2364 de 2015. "Por el cual se crea la Agencia de Desarrollo Rural - ADR, se determinan su objeto y su estructura orgánica".

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".

Acuerdo No. 006 de 2016 de la ADR. "Por el cual se determina el número, ubicación y sedes de las unidades Técnicas Territoriales de la Agencia de desarrollo Rural"

Acuerdo 007 No. de 2016 de la ADR. "Por el cual se desarrollan las funciones establecidas en los numerales 4, 5, 6, 7 y 8 del artículo 9 del decreto 2364 de 2015"

Acuerdo No. 004 del 2020, "Por medio del cual se modifica el Acuerdo 010 del 2020"

Acuerdo No. 011 del 17 de noviembre del 2020 "Por el cual se modifica el Reglamento para la estructuración, aprobación y ejecución de los Proyectos Integrales de Desarrollo Agropecuario y Rural con enfoque territorial adoptado mediante el Acuerdo No. 010 de 2019".

Acuerdo No. 001 del 15-02-2021, "Por el cual se aprueba la propuesta para la recepción de perfiles de proyectos PIDAR 2021" CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010. "Mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano".

## 4. DEFINICIONES

Caracterización de usuarios: Descripción de un usuario o un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio.

Proyectos Asociativos: Iniciativas de corto, mediano y largo plazo, que articulan el concurso de actores públicos y privados, que tienen un impacto en el desarrollo agropecuario y rural de una colectividad local y coadyuvan a su crecimiento económico y social. Las organizaciones o formas asociativas que cuenten con capacidad jurídica para contratar, pueden ser:

- A) Organizaciones sociales y/o asociaciones campesinas.
- B) Cooperativas agropecuarias de primer y segundo grado.
- C) Empresas comunitarias d) Asociaciones gremiales agropecuarias.
- D) Asociaciones. f) Asociaciones de mujeres rurales.
- E) Centros de formación agropecuaria.
- F) Consejos comunitarios.
- G) Cabildos indígenas.

- H) Juntas de acción comunal.
- I) Micro y pequeña empresa.
- J) Entidades sin ánimo de lucro
- m) Otras formas organizativas.
- K) Empresas Prestadoras de servicios de Extensión Agropecuaria, EPSEAS

Proyectos Estratégicos Nacionales: Iniciativas de corto, mediano y largo plazo priorizadas por el Gobierno Nacional, que articulan el concurso de actores públicos y privados, que tienen un impacto en el desarrollo agropecuario y rural del país y coadyuvan a su crecimiento económico y social.

Proyectos Integrales de Desarrollo Agropecuario y Rural con Enfoque Territorial: Orientados a la generación de ingresos, que involucran de forma integral los componentes de cofinanciación definidos en el presente Acuerdo.

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando el particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud.

La Dirección de Participación y Asociatividad a su vez implementa las siguientes estrategias:

- **Fortalecimiento Asociativo:** Busca el desarrollo organizacional y empresarial cuyo objetivo común es fortalecer la productividad, competitividad y sostenibilidad para promover el desarrollo social integral del territorio y mejorar las condiciones de vida de los pobladores rurales.
- **Redes de Operadores Locales:** Las redes de operadores locales son un conjunto de actores y relaciones, que mediante una gestión efectiva en virtud del desarrollo de sistemas de innovación territorial, favorecen la generación de capacidades integrales, implementando iniciativas de desarrollo agropecuario y rural respondiendo a procesos de planificación territorial, generando inclusión e integración productiva, permitiendo a la Agencia de Desarrollo Rural mejorar su cobertura, accionar y consolidación institucional a nivel nacional, regional y municipal con la finalidad de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida.
- **Empresas Comunitarias:** Las empresas comunitarias son una forma asociativa por la cual un número plural de personas que reúnen las condiciones para ser beneficiarias de los programas de reforma agraria, estipulan aportar su trabajo, industria, servicios y otros bienes en común.

## 5. CONDICIONES ESPECIALES

1. Para el suministro de información al ciudadano el servidor público debe tener conocimiento de:

- Decreto 2364 de 2015: "Por el cual se crea la Agencia".
- Planes, programas, proyectos y procedimientos de la Agencia de Desarrollo Rural y del Sector.
- Acuerdo No. 006 de 2016. "Por el cual se determina el número, ubicación y sedes de las Unidades Técnica Territoriales de la Agencia de Desarrollo Rural".
- Acuerdo No. 007 de 2016. "Por el cual se desarrollan las funciones establecidas en los numerales 4, 5, 6, 7 y 8 del artículo 9 del Decreto 2364 de 2015"
- Acuerdo No. 011 de 2020 "Por el cual se modifica el Reglamento para la estructuración, aprobación y ejecución de los Proyectos Integrales de Desarrollo Agropecuario y Rural con enfoque territorial adoptado mediante el Acuerdo No. 010 de 2019".
- Reglamento para la estructuración, aprobación y ejecución de los proyectos integrales de desarrollo agropecuario y rural con enfoque territorial de 2020.

2. La oferta institucional está dirigida a apoyar la cofinanciación y ejecución de planes y proyectos integrales de desarrollo agropecuario y rural, con un enfoque territorial o asociativo, para esto debe asegurar que se brinden los servicios de:

- a. Acceso a activos productivos
- b. Asistencia técnica
- c. Adecuación de tierras
- d. Comercialización
- e. Participación y Asociatividad y sus estrategias, Fortalecimiento, Fomento, formalización, Semilleros, Redes de operaciones y Empresas comunitarias.

• Los Actores que se benefician de la Cofinanciación de los proyectos son los productores rurales, agricultores, pescadores, campesinos, grupos étnicos, familias, mujeres, jóvenes rurales, población víctima, entre otros, que cumplan con los requisitos establecidos para tal fin.

• Los proyectos productivos integrales de desarrollo agropecuario y rural con enfoque territorial, están orientados a promover el desarrollo rural integral de los territorios nacionales, a partir de la inclusión productiva de pobladores y productores rurales. De conformidad con el Acuerdo 007 de 2016, la Agencia cuenta con cuatro (4) líneas de Cofinanciación:

• **Asistencia Técnica:** Comprende la asesoría regular y continua a los productores agrícolas, pecuarios, forestales y pesqueros, en aptitud de los suelos, planificación de las explotaciones, aplicación y uso de tecnologías y comercialización entre otros.

• **Acceso Activos Productivos:** Cofinanciación en mejoramiento, adecuación y/o construcción de infraestructura física, logística o de transporte, mecanización agropecuaria, adquisición de especies pecuarias y de zootecnia, dotaciones para pesca, fortalecimiento del sector primario agrícola, fortalecimiento del sector secundario, referido a la construcción y adecuación de plantas y equipos de transformación, bodegas de post cosecha, entre otros, fortalecimiento de las capacidades productivas y de innovación, como herramientas y equipos, inversiones en tecnología de innovación y biotecnología.

• **Adecuación de Tierras:** Construcción de obras de infraestructura destinadas a dotar un área determinada con riego, drenaje o protección contra inundaciones, con el propósito de aumentar la productividad del sector agropecuario o implementación de soluciones alternativas de agua (sistemas de riego, pozos profundos y superficiales, entre otros).

• **Comercialización:** Establecimiento de mercados campesinos Cofinanciación de actividades de marketing, operaciones de

mercadeo, implementación y fortalecimiento de puntos de venta, procesos de denominación de origen y demás actividades.

3. La difusión de la oferta misional de la Agencia se hace por los canales de atención establecidos, teniendo en cuenta el Protocolo de Atención al Ciudadano y Carta de Trato Digno al Ciudadano.

CANAL DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
PRESENCIAL	<b>Punto de Atención al Ciudadano:</b>
	Calle 43 N° 57 – 41. (Bogotá D.C) Piso 1
	<b>Trece (13) Unidades Técnicas Territoriales</b> las cuales puede consultar en: <a href="https://www.adr.gov.co/atencion-al-ciudadano/paginas/mecanismos-contacto.aspx">https://www.adr.gov.co/atencion-al-ciudadano/paginas/mecanismos-contacto.aspx</a>
	<b>Horario de Atención:</b> de 8:00 am – 5:00 pm en jornada continua
ESCRITO	<b>Ventanilla de Correspondencia:</b>
	Avenida el Dorado CAN. Calle 43 N° 57 – 41
	<b>Buzón de Sugerencias:</b>
	Ubicado en la Calle 43 N° 57 - 41. Entrada Principal, costado izquierdo del Punto de Atención al Ciudadano. En cada una de las Unidades Técnicas Territoriales - UTT se encuentra un Buzón.
TELEFÓNICO	<b>Celular: 3168341665</b>
	<b>PBX: (031) 7482227. Atención al Ciudadano - Extensiones: 5400 - 5402</b>
	Las 13 UTT's cuentan con números telefónicos locales y PBX los cuales puede consultar en: <a href="https://www.adr.gov.co/atencion-al-ciudadano/paginas/mecanismos-contacto.aspx">https://www.adr.gov.co/atencion-al-ciudadano/paginas/mecanismos-contacto.aspx</a>
	<b>Línea Whatsapp: +57 3168341665</b>
	<b>Línea exclusiva de denuncias: (031) 7477827</b>
VIRTUAL	<b>Página Web:</b> <a href="http://www.adr.gov.co">www.adr.gov.co</a> con link de PQRSD y Chat.
	<b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:atencionalciudadano@adr.gov.co">atencionalciudadano@adr.gov.co</a>
	<b>Redes sociales:</b>
	YouTube: Agencia de Desarrollo Rural Colombia
	Instagram: <a href="https://www.instagram.com/adr_colombia">adr_colombia</a>
	Twitter: <a href="https://twitter.com/ADRColombia">@ADRColombia</a>
Flickr: Agencia de desarrollo Rural Colombia	
Facebook: Agencia de Desarrollo Rural Co	

4. Las Ferias de Servicio al Ciudadano "Acércate", son una estrategia del Departamento Administrativo de la Función Pública que articula la oferta misional, trámites y o servicios del Estado y busca que la entidad se acerque de una manera más amigable y eficiente a las comunidades tanto a Nivel Nacional como territorial con el objetivo de facilitar el acceso a servicios, trámites, capacitaciones, charlas, información y campañas que ofrecen las entidades de la Administración Pública en un solo lugar.

Para el desarrollo exitoso de las Ferias se debe tener en cuenta el instructivo (IN-PAC-001) en el cual se muestran las siguientes actividades:

- Selección de la población a atender, oferta institucional que se llevará por parte de la ADR. Una vez el enlace de la Agencia reciba la programación por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP, la agencia inicia el trámite de comisión de los servidores (Ver Procedimiento Viáticos, Gastos de Manutención, Comisiones y Desplazamientos al Interior).
- Después de recibida la invitación se debe informar a la Oficina de Comunicaciones para coordinar su participación.
- El delegado de la Agencia, debe asistir a las reuniones, pre-feria, que programe el DAFP y debe presentar la oferta institucional y elementos distintivos tales como pendones, material divulgativo, listados y formatos que se llevarán al evento.
- Una vez terminada la Feria se debe tabular y remitir la información de los ciudadanos que participaron, a los organizadores de la Feria, cumpliendo con el protocolo de registro, con el fin de implementar la documentación de las Ferias como memoria institucional donde se evidencie la participación, registros, fotografías e Informe que soporten y den trazabilidad de la participación de la Entidad.
- Si un ciudadano solicita información adicional y ésta no se puede suministrar durante el evento, se solicita al ciudadano que redacte el requerimiento como consulta, se deben incluir los datos personales en una hoja, el servidor la radica en la ADR, para que la dependencia competente genere la respuesta y la remita al ciudadano.
- Registrar las atenciones del evento en el formato registro de ciudadanos (F-PAC-001) y reportarlo al punto de atención al ciudadano en la sede central, y si es del caso enviar del registro de ciudadanos a la entidad que organiza la Feria.

## 6. DESARROLLO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Solicitar información a los procesos misionales de la Agencia	Solicita y recibe la información sobre la oferta institucional y los trámites, servicios y procedimientos de la Agencia. Continuar en el punto N° 4.	Servidor público – Atención al Ciudadano (sede central)	Solicitud Semestral mediante correo electrónico a la dependencia competente de capacitación o actualización de un tema específico
		Recibe invitación para presentar la oferta		

2	Recibir y solicitar información sobre las Ferias de Servicio al Ciudadano y demás eventos relacionados	<p>misional, trámites y servicios en las Ferias de atención al Ciudadano y demás eventos a los cuales sea invitada la ADR a presentar su oferta institucional. (ver instructivo de Ferias)</p> <p>Una vez aprobada la asistencia de un representante al evento se debe informar de manera oportuna a la Oficina de Comunicaciones sobre su realización. Si es aprobada la participación en el evento por el jefe inmediato, se tramita la comisión (Ver Procedimiento Viáticos, Gastos de Manutención, Comisiones y Desplazamientos al Interior) y continua con el punto N° 5</p>	<p>Punto de Atención al Ciudadano de la sede central</p> <p>Unidades Técnicas Territoriales</p> <p>Oficina de Comunicaciones</p>	<p>Inscripción a la Feria o Evento, según sea el caso.</p> <p>Solicitud de Comisión o Desplazamiento</p> <p>Instructivo ferias (IN-PAC-001)</p>
3	Recibe información sobre la oferta misional, trámites y / o servicios	Actualizar el Portafolio de trámites y servicios de la Agencia y envía a las áreas para validación.	<p>Servidor público – Atención al Ciudadano</p> <p>Vicepresidencias de Integración Productiva y de Proyectos</p>	<p>Correos electrónicos</p> <p>Portafolio de Trámites y Servicios.</p>
4	Recibir Capacitación y/o actualización de los temas misionales	Recibe capacitación o actualización semestral sobre la Oferta misional, tramites y servicios por parte de las Dependencias competentes, continuar con el paso N° 6.	Servidor público – Atención al Ciudadano	Formato Listado de asistencia a reuniones (F – DER – 002)
5	Divulgar directrices de la oferta institucional	Establecen los mecanismos y acciones de coordinación nacional y territorial para oferta institucional en sede central y Unidades Técnicas Territoriales.	<p>Vicepresidencias de Integración Productiva y de Proyectos</p> <p>Oficina de Comunicaciones</p>	<p>Acta de Reunión (F-DER-001)</p> <p>Caracterización de usuarios</p> <p>Cronograma de eventos</p>
6	Orientar e informar sobre los servicios de la Agencia y del sector	Presenta la oferta Institucional, trámites y servicios; a través de los canales de atención; o a través de la participación en las Ferias de Servicios.	<p>Servidor Público de Atención al Ciudadano sede central</p> <p>Unidades Técnicas Territoriales</p>	<p>Registro Ciudadanos atendidos (F-PAC-001)</p> <p>Formato de asistencia a eventos (F-PAC-007)</p> <p>Correos electrónicos</p> <p>Formato (Forms) de registro de atenciones.</p>
7	Medir la Gestión de la oferta institucional y realizar seguimiento y análisis de la información	Aplica la Encuesta de Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario, (Ver procedimiento Encuesta de Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario Formato (Forms) F-PAC-004	<p>Servidor Público de Atención al Ciudadano sede central</p> <p>Unidades Técnicas Territoriales</p>	Encuesta de satisfacción Formato F-PAC-004 o (Forms)

## 7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Material divulgativo aportado por los procesos misionales y la Oficina de Comunicaciones.
- Formato Listado de asistencia a reuniones. (F-DER-002)
- Registro Ciudadanos Atendidos. (F-PAC-001)
- Formato Encuesta de Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario. (F-PAC-004)
- Formato Asistencia a Eventos. (F-PAC-007)
- Instructivo participación en ferias de servicio al ciudadano de la ADR (IN-PAC-001)

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	26/Sep/2017	Versión Inicial
2	17/Ago/2018	<p>Se organiza y ajusta la base legal</p> <p>Se consolidan las definiciones para mayor claridad</p> <p>Las condiciones especiales se ampliaron siendo más afines al portafolio de trámites y servicios de la agencia</p> <p>Se amplían los canales de atención de la agencia, especificando horario, redes sociales, horarios y ventanillas.</p> <p>Se simplificaron las actividades en el desarrollo del procedimiento.</p> <p>Esto en cumplimiento del plan de mejoramiento de la auditoría de control interno.</p>
3	28/May/2020	<p>Se ajusta la base legal</p> <p>Se actualizan definiciones</p> <p>Las condiciones especiales se ajustan y se complementan atendiendo nuevas directrices.</p> <p>Las actividades se ajustaron para dar más claridad y especificar las actividades de la Oficina de Comunicaciones.</p> <p>Se actualiza la tabla de canales de atención.</p>
4	06/Jul/2021	Se realiza el ajuste de la base legal, se establecen controles de seguimiento mediante correo electrónico y se actualiza la tabla de canales de atención con la nueva herramienta telefónica (whatsapp).

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p><b>Nombre:</b> Kelly Stefania Mogollon Duarte</p> <p><b>Cargo:</b> 6. Secretaría General</p> <p><b>Fecha:</b> 06/Jul/2021</p>	<p><b>Nombre:</b> Yonatahan David Villareal Vellojin</p> <p><b>Cargo:</b> 6.1.1. Dirección Administrativa y Financiera - Logística de Bienes y Servicios</p> <p><b>Fecha:</b> 30/Jul/2021</p>	<p><b>Nombre:</b> Cesar Augusto Castaño Jaramillo</p> <p><b>Cargo:</b> Secretario General de Agencia</p> <p><b>Fecha:</b> 23/Ago/2021</p>