POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural

Agencia de Desarrollo Rural

Secretaria General
Dirección Administrativa- Atención al Ciudadano

Bogotá D.C. Noviembre del 2021

Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN. 3
2. MARCO JURÍDICO 3
2.1. Constitución Política de Colombia 4
2.2. Normas de Rango Legal 5
3. MARCO CONCEPTUAL 6
3.1. Conceptos Generales 6
3.2. Modelo Integrado de Planeación y Gestión 7
4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 8
4.1. Contexto Estratégico 8
4.2. Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC 9
5. POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADR 9
5.1. Objetivo general 10
5.3. Principios 10
5.4. Alcance 12
5.5. Responsables 12
6. Componentes internos del Servicio al Ciudadano 13
6.1. Instrumentos internos para el Servicio al Ciudadano 13
6.2. Portafolio de Trámites y servicios 14
7.2.1 Canales de Atención 14
6.3. Medición del Servicio 14
6.4. Seguimiento 15

1. INTRODUCCIÓN.

De acuerdo con lo definido en el artículo 2° de la Constitución Política de 1991, el servicio al ciudadano es un fin esencial del Estado, en el marco del servicio a la comunidad, efectividad de los principios, derechos y deberes con el buen servicio prestado a sus asociados. Así mismo la Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, se deben a los ciudadanos.

La Política de Servicio al Ciudadano de la Agencia de Desarrollo Rural, se diseña bajo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG. En su implementación, el Gobierno Nacional busca a través de la formulación de políticas en todos los frentes de la administración pública generar la cultura de servicio al ciudadano. Teniendo en cuenta lo anterior y de acuerdo con la misionalidad de la Agencia, por medio del presente documento se pretende impactar positivamente la imagen institucional de la Entidad en los pobladores rurales y ciudadanía en general a través de la formulación, liderazgo y coordinación de políticas programas y proyectos.

Con la naturaleza de esta política y su característica de transversalidad en todas las áreas de la ADR, cada servidor público y contratista debe orientar sus actividades en procura del interés general que no es nada más que el cumplimento de los fines esenciales del estado, desempeñar un rol activo en el desarrollo de la presente política estando facultado para proporcionar información de los planes, programas, proyectos, trámites y servicios ofrecidos por la Entidad. El objetivo principal de ello es atender, orientar y brindar un servicio que satisfaga las necesidades del ciudadano, legitime y genere confianza en el Estado.

La estructura de la política de Servicio al Ciudadano es la siguiente:

a) Marco jurídico.
b) Marco conceptual.
c) Direccionamiento estratégico Institucional.
d) Política de servicio al ciudadano en la ADR.
e) Lineamientos estratégicos para la implementación de la Política.
f) Componentes de servicio al Ciudadano.

Para el diseño de esta política se tuvieron en cuenta los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, con sus componentes de mejora de procesos y procedimientos, cultura de servicio al ciudadano, mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica, medición de la calidad del servicio e información confiable.

2. MARCO JURÍDICO

En la definición de la Política de Servicio al Ciudadano de la ADR, se identificó en primera instancia su marco jurídico, el cual está presidido por la Constitución Política de Colombia. La identificación normativa tiene como finalidad generar una cultura de servicio al ciudadano en el marco de la eficiencia y transparencia.

2.1. Constitución Política de Colombia

Constitución Política de Colombia	
Artículo N.º 1	*"Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general".*
Artículo N.º 2	*"Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.* *Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares",*
Artículo N.º 13	*"Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica".*
Artículo N.º 20	*"Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación.*
Artículo N.º 23	*"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".*
Artículo N.º 74	*"Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley".*
Artículo N.º 209	*"La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones".*
Artículo N.º 270	*"La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados".*

2.2. Normas de Rango Legal

Leyes	
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).*
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".*
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.*
1474 de 2011	***Estatuto Anticorrupción.*** *"Por el 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".*
1581 de 2012	*"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", reglamentada parcialmente por el Decreto 1373 de 2013.*
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.*
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".*
1955 de 2019	*"Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2018 – 2022, Pacto por Colombia Pacto por Equidad".*
2052 de 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"*

Decretos	
2591 de 1991	*"Por medio de la cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela", reglamentado por el Decreto 306 de 1992.*
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".*
2623 de 2009	*"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".*
2641 de 2012	*"Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".*
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".*
019 de 2012	*"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".*
1377 de 2013	*"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" "Ley de Habeas Data".*
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".
2364 de 2015	"Por medio de la cual se crea la Agencia de Desarrollo Rural ADR".
103 de 2015	"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".
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".
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".*
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"*
491 del 28 de marzo 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".*

Normas Técnicas Colombiana	
NTC 4245 de 1997	*"Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, escaleras".*
NTC 4145 de 1997	*"Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, ascensores". Versión 2004.*
NTC 4201 de 2005	*"Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, equipamientos, bordillos, pasamanos y agarraderas".*
NTC 4143 de 2009	*"Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, rampas fijas".*
NTC 4140 de 2012	*"Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, pasillos corredores".*
NTC 6047 de 2013	*"Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos."*

CONPES	
3654 de 2010	*"Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos".*
3649 de 2010	*"Política Nacional de Servicio al Ciudadano".*
3650 de 2010	*"Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea".*
3785 de 2013	*"Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano".*

3. MARCO CONCEPTUAL

3.1. Conceptos Generales

Accesibilidad a espacios físicos: Condiciones que posibiliten el acceso y salida de las edificaciones de la Entidad por parte de las personas con independencia de su discapacidad, edad o género.

Servicio al ciudadano: Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer sus necesidades.

Caracterización de ciudadanos: Identificación de las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, cualificación de servidores públicos, canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.

Ciudadano: Toda persona miembro activo del Estado, titular de derechos políticos, así como de deberes y sujeto a las leyes del Estado.

Grupos de interés: Ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa la Entidad.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG: Marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades públicas.

Monitoreo: Proceso continuo y sistemático que mide el progreso y los resultados de la ejecución de un conjunto de acciones en un período de tiempo, con base en indicadores previamente determinados.

Seguimiento: Conjunto de acciones que permiten comprobar en qué medida se cumplen las acciones y metas propuestas.

3.2. Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Conforme con lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG es el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, evaluar, controlar y hacer seguimiento a la gestión de las Entidades y Organismos Públicos, con el fin de establecer directrices que atiendan los planes de desarrollo y satisfagan las necesidades de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

La Política de Servicio al Ciudadano, es una de las políticas de Gestión y Desempeño que integran este modelo, la cual pretende facilitar a los ciudadanos el acceso a la información y sus derechos, mediante los servicios ofrecidos por la Entidad en todas sus sedes y a través de sus canales de atención.

El propósito de esta política es facilitar el acceso de los ciudadanos bajo unas condiciones claras, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, esa por eso que dentro de los lineamientos de la ejecución de la política de servicio al ciudadano se encuentran los lineamientos que debe tener en cuenta la entidad para el relacionamiento del estado con el ciudadano, así:

- **Arreglos institucionales:** Se refieren a los ajustes y acuerdos requeridos al interior la Entidad, para una adecuada prestación del servicio al ciudadano. En este sentido, La Agencia debe proveer y promover la adopción de acuerdos, políticas, planes, acciones y una estructura organizacional que facilite la implementación de estrategias y toma de decisiones para asegurar que el servicio al ciudadano sea respetuoso, oportuno, eficiente y de calidad.

- **Procesos y procedimientos:** Hace referencia a los requerimientos de gestión documental, mejora y racionalización de trámites que permita precisar y estandarizar la relación bilateral entre el ciudadano y la Entidad.

- **Talento humano:** Componente fundamental para la gestión y el mejoramiento del

servicio al ciudadano. La Entidad debe implementar acciones de cualificación e incentivos dirigidas a los servidores públicos y contratistas, independientemente del área o dependencia en la cual desarrollen sus funciones, para reconocer su labor y promover el desarrollo de sus habilidades con el fin de mejorar su desempeño en la prestación del servicio al ciudadano.

- **Cobertura:** Se trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de atención con los que cuenta la Entidad para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés.

- **Certidumbre:** Se enfoca en asegurar la claridad y cumplimiento en las condiciones de la prestación del servicio.

- **Cumplimiento de expectativas:** Consiste en el conocimiento profundo de las características, necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos y usuarios, con el fin de que la Entidad adecúe su oferta, sus canales, sus horarios, sus comunicaciones, y demás aspectos del servicio prestado, de tal manera que se cumplan las expectativas de los ciudadanos. mejore su confianza y satisfacción frente a la oferta del Estado.

A partir de lo anterior, se evidencia la necesidad de formular la política institucional de servicio al ciudadano que soporte y defina de manera detallada la implementación de estos requerimientos conforme las necesidades de la Agencia.

A continuación, en la imagen se puede reflejar los conceptos generales que reflejan la estructura del buen servicio.

4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

4.1. Contexto Estratégico

Misión. La Agencia de Desarrollo Rural – ADR tiene como misión la promoción, estructuración, cofinanciación y ejecución de planes y proyectos integrales de desarrollo agropecuario y rural, y generar capacidades para mejorar la gestión del desarrollo rural integral con enfoque territorial para contribuir a la transformación del campo colombiano.

Visión. En 2030, la ADR será reconocida por haber generado condiciones para la

transformación del sector rural colombiano, logrando que los pobladores rurales mejoren su calidad de vida, mediante actividades competitivas y sostenibles, y por haber forjado las capacidades para una eficiente gestión del desarrollo agropecuario y rural con enfoque territorial

¿Quiénes Somos? Somos los aliados de los productores del campo colombiano para convertir su sueño de negocio rural en una realidad, por medio de la estructuración, cofinanciación y ejecución de Planes Integrales de Desarrollo Agropecuario y Rural.

¿Qué Hacemos? Ejecutar la política de desarrollo agropecuario y rural con enfoque territorial formulada por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. Así como fortalecer la Asociatividad y contribuir a mejorar las condiciones de vida de los pobladores rurales, la competitividad del país y construir un campo con futuro.

4.2. Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC

El PAAC, es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye seis (6) componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soportes normativos propios. Existe un componente de iniciativas adicionales que permiten fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano complementa la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y permite articular el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de las políticas de desarrollo administrativo, el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

La obligación para que las entidades formulen el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tiene su origen en el Estatuto Anticorrupción, con el fin de proponer iniciativas dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento.

En este sentido, dentro de las políticas que integran este instrumento se encuentra la Política de Servicio al Ciudadano que se intensifica en el desarrollo del componente cuatro (4) del PAAC que tiene por nombre "mecanismos para mejorar la atención al ciudadano", en el cual se busca desarrollar herramientas y actividades que cumplan con el componente y permitan aumentar la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Política Institucional de Servicio al Ciudadano debe guardar total coherencia con lo definido dentro del PAAC y conforme lo dispuesto en el Decreto 612 de 2018 debe ser parte del Plan de Acción Institucional.

5. POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADR

El documento Conpes 3785 del año 2013, adoptó el "Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano" definiendo dos áreas de intervención principales: la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera, incorporando en cada una de ellas componentes o líneas de trabajo que debían fortalecerse al interior de las entidades para mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las mismas, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

Dicho "Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano" se actualizó, articuló y compiló en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG en el año 2017, dado que este último, integra los "Sistemas de Desarrollo Administrativo", "Gestión de Calidad" y de "Control Interno" en un único modelo que se constituye en el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos con integridad y calidad en el servicio.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión reúne entonces todas las políticas de gestión y desempeño institucional cuya implementación permite que las entidades alcancen sus objetivos misionales y generen valor público; entre ellas la "Política de Servicio al Ciudadano", que se desarrolla en la dimensión de "Gestión con valores para resultados" y la "evaluación de resultados" siendo una política que tiene enfoque transversal a todas las dimensiones del MIPG.

Teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesario actualizar los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano de la ADR para que estos sean acordes a las nuevas directrices del gobierno nacional, de modo que se logre orientar al interior de la Entidad su adecuada implementación y cumplimiento en el marco de las dimensiones establecidas en el MIPG y su articulación con otras políticas de gestión y desempeño institucional; particularmente, entre las políticas que facilitan la relación del Estado y el ciudadano en los diferentes momentos de interacción.

5.1. Objetivo general

Garantizar a los ciudadanos el acceso efectivo, oportuno y de calidad a los trámites y servicios de la Agencia, respetando sus derechos en todos los escenarios de interacción con el Estado.

5.2. Objetivos específicos

- ✓ Garantizar el acceso a los ciudadanos de la información correspondiente a la oferta pública de la Agencia en condiciones de igualdad, sin importar sus características económicas, sociales, políticas, físicas, o cualquier otro tipo de situación especial.
- ✓ Fortalecer los procesos internos de la ADR con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.
- ✓ Generar compromiso con la Política de Servicio al Ciudadano en los servidores públicos y contratistas de la Agencia e incentivar la integridad como valor común inherente a la cultura organizacional de la Entidad.

5.3. Principios

El servicio al Ciudadano de la Agencia se basa en los siguientes Principios:

Oportunidad: Capacidad de respuesta, la cual, mide el impacto en términos de satisfacción e insatisfacción del ciudadano, que el servicio o respuesta se brinde en el término establecido y en el momento requerido.

Respeto: Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.

Efectividad: Consisten en que el servicio o la información brindada a los grupos de interés responde a sus necesidades y expectativas y se enmarcan dentro de las normas y principios

Participación: Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.

Accesibilidad: Permite facilitar la comunicación del ciudadano con el servidor público o con la entidad, enfocándose en reducir el esfuerzo del ciudadano para superar los obstáculos de su necesidad, de manera igualitaria a todos los ciudadanos, teniendo prelación por las mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos mayores y personas en condición de discapacidad.

Respeto: Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.

Información confiable: Este componente busca que la entidad garantice que los grupos de valor obtengan información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su requerimiento o trámite. (Modelo de Servicio al ciudadano Departamento Administrativo de la Función Pública).

Transparencia: Acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas y visibilización de la información.

Transparencia: Acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas y visibilización de la información.

+

Lenguaje claro: Transmitir al ciudadano de forma comprensible y completa la información relacionada a los servicios, funciones y competencias de la entidad a través de todos los canales de atención.

5.4. Alcance

La Política de Servicio al Ciudadano de la Agencia comprende dos escenarios, así:

Primer escenario:

Interno. Todos los procesos que se relacionan de manera directa con los ciudadanos y usuarios y a todos los servidores públicos de las dependencias que desarrollan acciones relacionadas con el servicio al ciudadano a nivel nacional dando prioridad a la importancia que debe existir de la relación entre la Agencia y el ciudadano.

Segundo escenario:

Externo. La ciudadanía y usuarios que acuden diariamente a la sede central y a las Unidades Técnicas Territoriales con cobertura nacional a realizar los trámites y servicios , así como las entidades públicas y privadas o actores externos relacionados directa o indirectamente con Agencia.

5.5. Responsables

Alta Dirección.

- ✓ Se compromete con el desarrollo e implementación de la política institucional de servicio al ciudadano.

Vicepresidencias, Jefes de Oficina, Líderes de las áreas.

- ✓ Implementar al interior del área que lideran los lineamientos de la política institucional de servicio al ciudadano
- ✓ Efectuar seguimiento al cumplimiento de los lineamientos definidos en la política por parte del área que lidera

Puntos de Atención al Ciudadano.

- ✓ Coordinar la implementación de la política institucional de servicio al ciudadano.
- ✓ Efectuar monitoreo al cumplimiento de los lineamientos definidos en la política institucional de servicio al ciudadano.

6. Componentes internos del Servicio al Ciudadano

6.1. Instrumentos internos para el Servicio al Ciudadano

Para mejorar el nivel de los servicios, la ADR unifica los criterios para la atención a los diferentes grupos de interés en los puntos de Atención al Ciudadano mediante la estandarización de conocimiento, lo cual permite mejorar el nivel de atención y servicio al ciudadano; al igual promueve la excelencia, entregando una información clara, oportunidad, amable y respetuosa.

Para la adecuada atención al ciudadano, la Agencia cuenta con un proceso transversal a todas las áreas de la Entidad (Proceso de Participación y Atención al Ciudadano) y cuatro procedimientos que se detallan a continuación, así:

- ✓ PR-PAC-001. Seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, (PQRSD). El objetivo del Procedimiento es el de realizar el seguimiento a las PQRSD radicadas en la ADR, asignadas a las dependencias encargadas de dar respuesta a los requerimientos que presentan los ciudadanos, de conformidad con la normatividad vigente.

- ✓ PR-PAC-002. Participación Ciudadana. Tiene como propósito determinar las acciones que permitan la participación ciudadana en los planes, programas y proyectos que ejecuta la Agencia de Desarrollo Rural a los grupos de interés.

- ✓ PR-PAC-003. Oferta Institucional, Trámites y Servicios. En el procedimiento la ADR busca orientar e informar a los ciudadanos sobre la oferta misional, trámites y servicios, a través de los canales de atención definidos por la Agencia.

- ✓ PR-PAC-004. Evaluación de Satisfacción del Servicio Prestado. El objeto del procedimiento es el de medir la satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios prestados por la Agencia de Desarrollo Rural, así como frente a las opciones de participación; con el fin de plantear opciones de mejora.

- **Carta de Trato digno:** Documento en el que se especifican los derechos y deberes de los ciudadanos y los diferentes canales de atención disponibles para la prestación del servicio.

- **Protocolos de Atención al Ciudadano:** El protocolo aplica para todos los servidores públicos y contratistas que se encuentren vinculados a la Agencia de Desarrollo Rural - ADR.

  Establece los lineamientos sobre los atributos generales del buen servicio, la actitud que debe adoptar el funcionario en contacto con el ciudadano, el lenguaje verbal y no verbal, y, la atención que se debe dar a personas en determinadas circunstancias. Igualmente contiene la atención a personas en condición de discapacidad con la finalidad de garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas que acceden en condición de discapacidad.

6.2. Portafolio de Trámites y servicios

La Agencia construyó el "Portafolio de Trámites y Servicios" en donde se unifica la información brindada a los usuarios y ciudadanos que acuden a la Entidad por los diferentes canales de atención, este documento se encuentra disponible en la página web de la Entidad para que sea consultado por la ciudadanía en general.

7.2.1 Canales de Atención

La Agencia de Desarrollo Rural tiene a disposición cuatro (4) medios o canales para la atención integral a los ciudadanos en el horario de 8 a. m a 5 p.m., estos son:

CANALES DE ATENCIÓN	
PRESENCIAL:	**Punto de Atención al Ciudadano:** Calle 43 N° 57 – 41. (Bogotá D.C) Carrera 69 N° 25 B 44 Piso 9º. Edificio WBP. (Bogotá D.C) **Trece (13) Unidades Técnicas Territoriales**, detalladas más adelante.
ESCRITO	**Ventanilla de Correspondencia:** Avenida el Dorado CAN. Calle 43 N° 57 – 41 **Buzón de Sugerencias:** 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	Línea de Atención: (601) 748 22 27 Ext. 5400 – 5402 Teléfono Denuncia Ciudadana: (601) 747 78 27 Celular y WhatsApp: 316 834 1665
VIRTUAL	**Página Web** www.adr.gov.co en el link de PQRSD y Chat. **Correo electrónico:** atencionalciudadano@adr.gov.co **Redes sociales:** YouTube Instagram: adr_colombia Twitter: @ADR_Colombia Facebook: Agencia de Desarrollo Rural

6.3. Medición del Servicio

Encuesta de satisfacción del Servicio Prestado.

Para la medición de la percepción que tienen los ciudadanos y usuarios en todos los puntos

de atención al ciudadano de la Entidad, se realiza la aplicación de la encuesta de satisfacción y a partir del análisis de esta se generan tres (3) informes anuales, realizados de manera cuatrimestral durante la vigencia; una vez recibidas las encuestas de la muestra solicitada a las Unidades Técnicas Territoriales y la sede central se tabulan, analizan y se realiza el informe. Este documento se encuentra cargado y disponible en la página web www.adr.gov.co.

6.4. Seguimiento

Seguimiento a llamadas telefónica. Mensualmente el punto de Atención al Ciudadano de la sede central toma una muestra mínima del 20%, calculada sobre el total de las atenciones telefónicas (teléfono fijo y teléfono celular) en el punto de atención al ciudadano de la sede central y una muestra mínima del 20% calculada sobre el total de las atenciones telefónicas (teléfono fijo) de los puntos de atención de las Unidades Técnicas Territoriales, para realizar la aplicación a los ciudadanos y usuarios de la herramienta de seguimiento de llamadas telefónicas. De la muestra sale un informe mensual que sirve como insumo para el seguimiento y control del riesgo de corrupción.

Auditorias de Control Interno.
Anualmente la Oficina de Control Interno realiza una Auditoria al proceso de Participación y Atención al Ciudadano. Si se presentan observaciones, se realiza un plan de mejoramiento para su aplicación y seguimiento.

Semestralmente se realiza un seguimiento y auditoria al procedimiento del "Control y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD".

CESAR AGUSTO CASTAÑO JARAMILLO
Secretario General

Elaboró: Gilma Anamaria Quintero Ocampo/ Gestor T1 Grado 09
Revisó: Kelly Stefania Mogollón Duarte/ Contratista Secretaría General- Atención al Ciudadano
Andrea Juliana Ortiz Bohórquez/ Contratista Secretaría General
Aprobó: Yonatahan David Villareal Vellojin/ Contratista Secretaría General