



**Agencia de
Desarrollo
Rural**

**ESTRATEGIA
DE SERVICIO
AL CIUDADANO**

OBJETIVO

Apropiar una cultura de servicio en todos los niveles de la Agencia, que fortalezca el relacionamiento con el ciudadano, usuarios y partes interesadas y refleje una gestión integral, amable, eficiente y transparente.

ALCANCE

Esta estrategia involucra a la totalidad de servidores públicos y contratistas en su relacionamiento, a través de los distintos canales de la Agencia, con los Ciudadanos y/o Usuarios que requieren trámites y servicios.

RELACIONAMIENTO DIRECTO PARA LA EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA

De manera permanente: Secretaría General, Unidades Técnicas Territoriales UTT, Oficina de Tecnologías de la Información -OTI, Oficina de Comunicaciones, Oficina de Planeación, Equipo de Gestión Documental.

De manera ocasional pero necesaria, y de acuerdo con la competencia: Vicepresidencia de Integración Productiva, Vicepresidencia de Proyectos y Vicepresidencia de Gestión Contractual, Direcciones técnicas, Oficina Jurídica y Oficina de Control Interno.

ATRIBUTOS DEL SERVICIO

Pertinencia, coherencia, oportunidad, empatía, amabilidad, veracidad, transparencia, accesibilidad, responsabilidad y cooperación.



PRINCIPIOS



HONESTIDAD



RESPECTO



IGUALDAD



JUSTICIA

CANALES EN LOS QUE SE SOPORTA LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Los canales **oficiales** a través de los cuales los ciudadanos, usuarios y/o partes interesadas podrán solicitar información e iniciar trámites sobre temas de competencia de la Entidad son:

I. CANAL PRESENCIAL

En las oficinas de la Agencia de Desarrollo Rural en la ciudad de Bogotá D.C, en las oficinas donde la Agencia tenga Unidades Técnicas Territoriales -UTT- y/o en modelos alternos de servicio en el territorio nacional.



II. CANAL ESCRITO





Recepción de comunicaciones y correspondencia en las oficinas de la Agencia de Desarrollo Rural en la ciudad de Bogotá D.C, en las oficinas donde la Agencia tenga Unidades Técnicas Territoriales -UTT- y/o en modelos alternos de servicio en el territorio nacional.





III. CANAL TELEFÓNICO




Comunicación telefónica, mediante las líneas de servicio disponibles por la Agencia

-  **PBX (1) +57 (601) 748 22 27 Ext. 5400 - 5402**
-  **Línea gratuita nacional 01 8000-189889**
-  **Línea Celular +57 316 834 1665**
-  **WhatsApp: +57 316 834 1665**



NOTA. El canal telefónico oficial de la Agencia de Desarrollo Rural es el señalado previamente, incluidas las líneas telefónicas disponibles en las Unidades Técnicas Territoriales UTT.

IV. CANAL VIRTUAL Y CORREO

-  Correo electrónico institucional:
atencionalciudadano@adr.gov.co
-  Buzón de PQRS en la Página web de la ADR
www.adr.gov.co
-  Chat a través de la página web de la entidad
www.adr.gov.co



V. CANAL DENUNCIAS DE CORRUPCIÓN

-  Correo electrónico:
denuncias@adr.gov.co
-  **+57 (601) 747 78 27**
-  Formulario de denuncias en
www.adr.gov.co





ESQUEMA DE OPERACIÓN DE LA ESTRATEGIA

Para facilitar el relacionamiento con los Ciudadanos, usuarios, partes interesadas y colaboradores, la Estrategia de Servicio al Ciudadano de la Agencia de Desarrollo Rural contempla tres niveles de servicio, a saber:

PRIMER NIVEL DE SERVICIO

•**Para el Canal Escrito:** El equipo de Servicio al Ciudadano será el encargado de atender este nivel, en cuanto a:

- Peticiónes incompletas.
- Remisiones por competencia.
- Peticiónes Irrespetuosas sin requerimiento específico, las cuales serán archivadas, de acuerdo con la ley que reglamenta el derecho de petición.

Por su parte, el equipo de Gestión Documental, será el responsable de tramitar:

- Peticiónes de copias..

•**Para los canales presencial, telefónico y virtual:**

Los Equipos de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental, serán los competentes para resolver los requerimientos presenciales, telefónicos o virtuales, siempre que el colaborador posea el conocimiento e información suficiente, que permita dar una respuesta clara frente al caso consultado. En su defecto se procederá a escalar al segundo nivel de servicio.

Para la atención del primer nivel, las diferentes dependencias de la Agencia serán las responsables de actualizar de manera permanente la información y entregarla a los Equipos de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental, para que estos puedan responder los requerimientos de la ciudadanía.

Estos insumos y actualizaciones deberán ser publicados en la página web de la Agencia, y contemplan, entre otros, la identificación de preguntas frecuentes; respuestas tipo; información actualizada sobre campañas, estrategias, programas y modelos, entre otros.





SEGUNDO NIVEL DE SERVICIO

- **Para el canal escrito:** Este nivel será atendido por las distintas dependencias de la Agencia, según su competencia, y comprende:
 - Peticiones de información que requieran conocimiento específico o técnico de un Área o acceso a una información en particular.
 - Peticiones de consulta, acceso a información pública, reclamos, sugerencias, prioritarias o preferentes, solicitudes en materia de ejecución contractual, solicitudes de entidades públicas.
 - Tutelas, demandas y en general todas las acciones judiciales que involucren directamente a la Agencia de Desarrollo Rural.
- **Para canal Presencial, Telefónico y Virtual:** Este nivel será atendido por las distintas áreas de la Agencia según su competencia, y comprende todas las peticiones presenciales, telefónicas o virtuales que sean direccionadas por los Equipos de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental, a todas las dependencias de la Agencia.

TERCER NIVEL DE SERVICIO

Este nivel será atendido por las distintas áreas de la Agencia, según su competencia, previa articulación por parte del servidor público o contratista del Despacho de la Presidencia y/o Secretaría General, que tenga a cargo la atención de solicitudes de entes de control (Contraloría General de la República, Defensoría del Pueblo y Procuraduría General de la Nación) o Congreso, y peticiones que requieran la atención específica del Despacho.





ACCIONES PREVISTAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA

AÑO 2023. REVISAR, ACTUALIZAR, DEFINIR E IMPLEMENTAR DOCUMENTOS TALES COMO

1. Reglamentación del Derecho de Petición en la Agencia de Desarrollo Rural.
2. Proceso y procedimientos de Servicio al Ciudadano.
3. Matrices de riesgos: gestión y cumplimiento.
4. Políticas: Servicio al Ciudadano, Tratamiento de Datos Personales, Equidad de Género y Transparencia y acceso a la Información Pública.
5. Carta de trato digno.
6. Protocolos de servicio.
7. Guía de Lenguaje Claro.
8. Instrumentos de Equidad de Género.
9. Caracterización de usuarios.
10. Índice de información clasificada y reservada.
11. Portafolio de trámites y servicios (con vicepresidencias misionales y oficina de Planeación).
12. Lenguas nativas.
13. Accesibilidad, atención preferente, enfoque diferencial y acciones incluyentes.





AÑO 2024

Actualizar y socializar documentos:

- Caracterización de usuarios.
- Oferta institucional.
- Carta de Trato Digno.
- Índice de Información Clasificada y Reservada.

Desplegar, difundir, socializar y fortalecer la implementación de las herramientas tecnológicas de Servicio al Ciudadano en el nivel central y en las Unidades Técnicas Territoriales, definidas en la vigencia 2023.

Sensibilizar a las Unidades Técnicas Territoriales sobre el uso de las herramientas y documentos de Servicio al Ciudadano, definidos en la vigencia 2023.

Promover campañas de difusión de las herramientas para la gestión de PQSR

Promover, socializar y sensibilizar a los servidores públicos y contratistas de la Entidad, para lograr la apropiación de las políticas de transparencia, servicio al ciudadano y equidad de género.

Medir la percepción ciudadana frente a la gestión adelantada por parte del Equipo al Ciudadano, en el nivel central y Unidades Técnicas Territoriales.

AÑOS 2025-2026

Disponer elementos en los distintos canales de servicio, para facilitar la recepción de percepciones ciudadanas.

Continuar la medición y evaluación del servicio prestado a los ciudadanos, usuarios y partes interesadas, por parte del Equipo de Servicio al Ciudadano, en procura de su mejoramiento y mayor percepción ciudadana.

Medir y evaluar las acciones desarrolladas y percepción del Ciudadano frente al trámite y servicio otorgado por parte de la Agencia de Desarrollo Rural, a cargo de la Oficina Asesora de Planeación.



¿CÓMO ACCEDER A LOS **SERVICIOS DE LA AGENCIA DE DESARROLLO RURAL?**



Punto atención al Ciudadano:

Calle 43 N. 57 - 41 (Bogotá) Trece (13) Unidades Técnicas Territoriales.

Horario de atención:

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua.

Correo electrónico:



atencionalciudadano@adr.gov.co



Ventanilla de correspondencia:

Avenida El Dorado CAN - Calle 43 N. 57 - 41

Buzón de sugerencias:

Ubicado en la Calle 43 N. 57 - 41 en el punto de atención al ciudadano. (En cada una de las Unidades Técnicas Territoriales - UTT se encuentra un buzón).



Líneas de atención:

(601) 748-2227 Ext. 5400 - 5402. Para contactar a alguna de las 13 Unidades Técnicas Territoriales consultar el siguiente link:

www.adr.gov.co/la-agencia/unidades-tecnicas-territoriales/

Teléfono y correo denuncia ciudadana:

(601) 747-7827

denuncias@adr.gov.co



Celular y WhatsApp:

316 834 1665



Chat para acceder a la oferta institucional
Encuétralo en nuestra web

www.adr.gov.co