

# Política de Servicio al Ciudadano en la



# Agencia de Desarrollo Rural





## Objetivo General

Proporcionar lineamientos a servidores públicos y contratistas de la Agencia de Desarrollo Rural para **brindar un servicio eficiente y de calidad al ciudadano, usuarios y partes interesadas, en cada interacción que lleven a cabo con la entidad.**

## Declaración de Política de Servicio al Ciudadano

El equipo humano de la Agencia de Desarrollo Rural, se compromete a **facilitar un servicio eficiente, oportuno, equitativo, incluyente, respetuoso, en el desarrollo de todos sus procesos, que se acompañe de información, clara, precisa, completa y veraz sobre el hacer de la entidad, para atender adecuadamente las inquietudes o necesidades del ciudadano, usuarios o partes interesadas** procurando, conjunta y conscientemente, el reconocimiento de oportunidades para la mejora continua al interior de la Agencia, y el fortalecimiento de la credibilidad y confianza en ella.

## Alcance

La Política de Servicio al Ciudadano será aplicada por todas las personas que hagan parte de la Agencia de Desarrollo Rural, como servidores públicos o contratistas, en cualquier espacio en que se encuentren y por cada atención que interna y externamente brinden, para **impulsar en forma integral, y con la participación de los interesados en la misión y funciones de la entidad, un servicio accesible y de calidad.**



## Singularidades del Servicio en la Agencia de Desarrollo Rural



**Compromiso.** Proporcionar información y servicios de calidad, a través de un trabajo articulado entre dependencias y/o entidades públicas y con el ciudadano.



**Responsabilidad.** La Agencia de Desarrollo Rural es consciente de su rol ante el campo y la comunidad en general, por lo que trabaja activamente en la mejora continua de los servicios que ofrece como de su relacionamiento con aquella.



**Orientación.** Toda persona vinculada a la Agencia de Desarrollo Rural guiará con detalle, claridad y respeto a quien presente una inquietud o requiera adelantar un trámite.



**Transparencia.** La información que produzca la entidad en sus canales y toda aquella que entregue en atención de una petición o trámite, será oportuna, clara, comprensible, cierta y completa, sin limitaciones para su acceso, salvo las determinadas en la constitución o la ley.



**Empoderamiento del ciudadano.** Promover el conocimiento y colaboración de los ciudadanos, usuarios y partes interesadas sobre el quehacer de la Agencia de Desarrollo Rural, a fin de innovar en sus servicios y prácticas y satisfacer sus requerimientos y necesidades.



**Respeto.** Toda gestión y atención que brinde un servidor o contratista de la Agencia, velará porque los derechos, la igualdad sin distinción y la dignidad de las personas sean tenidos en cuenta.



## Herramientas

- ✓ Nuestro Talento Humano.
- ✓ Nuestros procedimientos: PR-PAC-001 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF y PR-PAC-005 Gestión de Denuncias.
- ✓ Nuestras reglas - Política de Servicio al Ciudadano - Resolución 074/2023 - Protocolos de Servicio – Guía de Lenguaje Claro – Carta de Trato Digno – Índice de Información Clasificada y Reservada.
- ✓ Las normas superiores que nos cobijan: Constitución Política – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública – Ley que reglamenta el ejercicio del derecho de petición – Ley de Protección de Datos – Ley Disciplinaria.

## Nuestra regla

En la **Agencia de Desarrollo Rural**, aplicamos las **5C**  
**¡EN TODO LO QUE HACEMOS!**  
por eso lo que entregamos a nuestros ciudadanos es:

**¡CIERTO, COMPLETO, CONFIABLE,  
CUMPLIDO Y CLARO!**

