

	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO	Código	CP-PSC-001
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión	04
		Página	1 de 4

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

OBJETIVO DEL PROCESO
Asesorar y orientar a los Ciudadanos, organizaciones y grupos de valor, mediante los distintos canales de servicio dispuestos por la Agencia de Desarrollo Rural, así como responder en términos de ley a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas.
ALCANCE
Inicia con la recepción de los requerimientos formulados por los ciudadanos, organizaciones y grupos de valor ante la Agencia de Desarrollo Rural, hasta obtener la respuesta a dichos requerimientos y finaliza con la evaluación de la percepción ciudadana frente a los servicios recibidos.
RESPONSABLES
SECRETARIA GENERAL (responsable de la coordinación) y Todas las dependencias de la Agencia de Desarrollo Rural (responsable de la implementación)

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SALIDA	CLIENTE
Proceso de Dirección Estratégico institucional. Ciudadanos, organizaciones y/o grupos de valor	Lineamientos de Dirección Estratégico Caracterización de usuarios. Requerimientos de Ciudadanos, organizaciones y/o Grupos de Valor a través de los canales de servicio de la Entidad	Definir lineamientos para la ejecución del proceso. Definir la planeación del proceso de servicio al ciudadano. Definir herramientas para evaluar la percepción ciudadana, frente a la oferta de los trámites y servicios ofrecidos por la Agencia de Desarrollo Rural.	P	Estrategia de Servicio al Ciudadano. Política de Servicio al Ciudadano. Plan de Acción. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Resolución de reglamentación de PQRS. Protocolos de atención. Carta de Trato Digno. Encuesta de percepción.	Ciudadanos, organizaciones y/o grupos de valor Todos los procesos Entidades públicas Empresas privadas Organizaciones Sociales Veedurías ciudadanas Organismos de Control.
Ciudadanía en general, Entidades públicas Empresas privadas Organizaciones Sociales Veedurías ciudadanas, Organismos de Control	Requerimientos.	Recibir, asesorar, resolver, caracterizar y documentar en el sistema, los requerimientos de los ciudadanos, organizaciones y/o grupos de valor, tanto en la sede central como en las Unidades Técnicas Territoriales, mediante los distintos canales de atención dispuestos por la Agencia de Desarrollo Rural y cumpliendo los procedimientos definidos para el proceso.	H	Requerimientos atendidos. Información en aplicativo de usuarios.	Ciudadanos, organizaciones y/o grupos de valor. Todos los procesos Entidades públicas Empresas privadas Organizaciones Sociales Veedurías ciudadanas Organismos de control
Todos los procesos. Sistema de Gestión de Documento Electrónico de la Agencia de Desarrollo Rural	Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias en trámite y/o tramitadas	Realizar seguimiento a la gestión de las PQRS en la Agencia de Desarrollo Rural	H	Informes de seguimiento a la gestión de PQRS	Ciudadanos, organizaciones y/o grupos de valor. Todos los procesos Entidades públicas Empresas privadas Organizaciones Sociales Veedurías ciudadanas Organismos de control
Servicio al Ciudadano, organizaciones y/o grupos de valor.	Informes de seguimiento, evaluaciones y publicaciones. Información ciudadana frente a la percepción.	Evaluar la gestión del proceso y el cumplimiento de metas. Monitorear y supervisar los diferentes canales de atención. Analizar el seguimiento a la gestión de las PQRS. Evaluar la percepción ciudadana.	V	Informes de gestión y evaluación. Informes de percepción ciudadana.	Ciudadanos, organizaciones y/o grupos de valor. Todos los procesos, Entidades públicas, Empresas privadas Organizaciones Sociales Veedurías ciudadanas Organismos de control.
Servicio al Ciudadano. Evaluación Independiente - Autocontrol Entes de Control.	Indicadores de proceso, Mapa de Riesgos, Auditorías, Informes de gestión.	Evaluar y analizar los indicadores del proceso, seguimiento a los controles de riesgos, Informes de auditorías y de gestión.	A	Acciones de mejora del proceso.	Administración del Sistema Integrado de Gestión. Dirección de Estrategia Institucional.

	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO	Código	CP-PSC-001
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión	04
		Página	2 de 4

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SALIDA	CLIENTE
		Implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora identificadas en el proceso de servicio al ciudadano.			Entes de Control, Oficina de Control Interno.

RECURSOS		
HUMANOS	TECNOLÓGICOS	INFRAESTRUCTURA
Servidores públicos y/o contratistas que hacen parte de la Entidad.	Sistema de Gestión Documental Electrónico Microsoft Office Sistema de Información Documental	Sede Central 13 Unidades Técnicas Territoriales

REQUISITOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	DOCUMENTOS DEL SIG RELACIONADOS	REQUISITOS LEGALES	INDICADORES DEL PROCESO
ISO 9001: 2015 5.1.2 Enfoque al Cliente 7.4 Comunicación 8.2.1 Comunicación con el Cliente 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.2. Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 10.2 No conformidad y Acción correctiva 10.3 Mejora continua	Ver documentos en el Sistema de información Isolución.	Artículo 23. Constitución Política de Colombia, 1991. Ley 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. Ley 489 de 1998, Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del Artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Ley 790 de 2002, Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública. Ley 872 de 2003, Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios. Ley 962 de 2005, Por la cual se dictan otras disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas prestan servicios públicos. Decreto 1599 de 2005, Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano. Decreto 1151 de 2008, Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley Decreto 2623 de	Ver plan de acción

	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO	Código	CP-PSC-001
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión	04
		Página	3 de 4

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

REQUISITOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	DOCUMENTOS DEL SIG RELACIONADOS	REQUISITOS LEGALES	INDICADORES DEL PROCESO
		<p>2009, Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.</p> <p>CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010.</p> <p>Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p>Ley 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.</p> <p>Decreto 1166 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 del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.</p> <p>Ley 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"</p> <p>Decreto 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"</p> <p>Decreto 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"</p> <p>Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"</p> <p>Decreto 1377 de 2013 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012"</p> <p>Decreto 612 de 2018 "Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado".</p> <p>Resolución 074 de 2023 "Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Agencia de Desarrollo Rural, el acceso a información pública y se asigna una función".</p>	

	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO	Código	CP-PSC-001
	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión	04
		Página	4 de 4

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

RIESGOS DEL PROCESO	PELIGROS, RIESGOS Y CONTROLES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	ASPECTOS AMBIENTALES ASOCIADOS	ACTIVOS DE INFORMACIÓN
Ver mapa de riesgos del proceso.	ARTÍCULO 2.2.4.6.10 Responsabilidades de los trabajadores ARTÍCULO 2.2.4.6.33. Acciones preventivas y correctivas ARTÍCULO 2.2.4.6.34. Mejora continua	ISO 14001: 2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 1. Comunicación 7.1.1 Generalidades 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora Continua	Ver matriz de activos de información

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	28/Ago/2017	Versión inicial
2	15/Jul/2018	Implementación del Decreto 1499 de 2017 Implementación requisitos ISO 9001:2015
3	10/Jun/2020	En la actividad 1 se añadió como elemento de salida la política de participación y atención al ciudadano. En la actividad 3 se modificó la redacción de la actividad: Realizar orientación e información a usuarios y beneficiarios sobre los trámites y servicios de la Agencia en el punto de atención de la sede principal y en los puntos de atención en las Unidades Técnicas Territoriales de la ADR En otros requisitos se añadió la ley 1995 del 25 de mayo de 2019.
4	12/mayo/2023	Se modifica el nombre, objetivo, alcance y actividades del proceso. Aprobado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño N° 7 del 12 de mayo de 2023.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Hilda Ramírez Cargo: Contratista Dependencia: Secretaría general – Servicio al ciudadano	Nombre: Vanessa Katherine Villamizar Mogollón Cargo: Contratista Dependencia: Oficina de Planeación- Equipo SIG Nombre: Mónica Marcela Monje Patarroyo Cargo: Contratista Dependencia: Secretaría General	Nombre: Elizabeth Gómez Sánchez Cargo: Secretaria General Dependencia: Secretaría General