



MINAGRICULTURA



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL
2018

**MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

2018

CONTENIDO

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**
- 3. INFORME DE GESTIÓN DE RIESGOS**
- 4. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**
- 5. ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ESCENARIOS PARA SU DEMOCRATIZACIÓN**
- 6. ESCENARIOS PARA DEMOCRATIZAR LA PARTICIPACION CIUDADANA**
- 7. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**
- 8. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**



MINAGRICULTURA



1. INTRODUCCIÓN

El Estatuto Anticorrupción establece una serie de mecanismos administrativos para reducir determinados fenómenos que afectan la gestión estatal, introduce disposiciones que se ajustan a las nuevas prácticas en materia de corrupción e integra aquellos aspectos en los cuales se requiere una acción contundente del Estado y de la sociedad para acabar con este fenómeno.

En el Estatuto Anticorrupción *“Se adoptan una serie de medidas cuya finalidad es lograr una gestión pública más eficiente bajo el entendido de que solo con una administración pública moderna y con control social es posible enfrentar la corrupción y establecer disposiciones pedagógicas para generar en el país una cultura permanente de la legalidad en todos los ámbitos de las sociedad”*

En este contexto, el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, implementa el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, que se *“debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano. Dicha estrategia debe contemplar el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los medios para mejorar la atención ciudadana”*.

También indica que: *“En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción”*.

Por lo anterior el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, como entidad garante de los derechos de los ciudadanos adopta y desarrolla el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



2. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

2.1. OBJETIVO

La política de Administración del Riesgo del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, tiene como propósito orientar las acciones necesarias que conduzcan a disminuir la vulnerabilidad, frente a situaciones que puedan interferir en el cumplimiento de sus funciones y en el logro de sus objetivos institucionales.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Consolidar el ambiente de control necesario para la entidad y el direccionamiento estratégico, que fije la orientación clara y planeada de la gestión de los riesgos, como fundamento para el adecuado desarrollo de las actividades de control.
- b) Reducir la vulnerabilidad y fortalecer la prevención y mitigación de los efectos de los riesgos.
- c) Evitar que se creen situaciones de crisis en el Ministerio.
- d) Proteger los recursos del Ministerio, resguardándolos contra la materialización de riesgos.

2.3. LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Para el tratamiento de los riesgos, además de la aplicación del procedimiento para la gestión del riesgo PR-SIG-05, se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- a) Relacionados con las estrategias para establecer cómo se desarrolla la política, a corto, mediano y largo plazo.
 - Los responsables de los procesos, deben identificar los riesgos que puedan afectar el desarrollo de las actividades de los procesos o el logro de los objetivos propuestos.
 - Los responsables de los procesos misionales deben identificar los riesgos que puedan afectar cada uno de los instrumentos de política formulados y determinar los controles que permitan disminuir su impacto y/o la probabilidad de ocurrencia.



- La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, es responsable de orientar a las dependencias del Ministerio en la identificación de los riesgos “tecnológicos” y de “seguridad de la información” e identificarlos en coordinación con el Grupo Administración del SIG.
- Al momento que se aplique la valoración cuantitativa inherente para los riesgos de corrupción, la probabilidad se califica seleccionando opción 1 (raro) al 5 (Casi Seguro). El impacto se puede calificar como moderado (3), mayor (4) o catastrófico (5).
- Los procesos que hayan identificado riesgos que no posean controles, deben diseñar controles para evitar la materialización del riesgo o establecer acciones preventivas para eliminar la causa del posible riesgo.
- Cuando se diseñen nuevos controles, los responsables de los procesos deben comunicarlo al Proceso Administración del Sistema Integrado de Gestión, a efectos de actualización de los mapas de riesgos.
- Los controles para el tratamiento de los riesgos “Seguridad de la información” son seleccionados por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de acuerdo a los parámetros definidos en la Norma Técnica NTC ISO 27001, especialmente aquellos controles recomendados en el Anexo A de la misma, así mismo los responsables de los procesos deben implementarlos.
- Cuando el riesgo residual sea evaluado como catastrófico, los responsables de los procesos deben establecer planes de contingencia que permitan continuar con el desarrollo de las actividades y el logro de los objetivos propuestos. Para los riesgos de corrupción siempre se deben establecer planes de contingencia.
- Con base en la valoración de los riesgos, los responsables de los procesos, deben tomar decisiones adecuadas para el manejo de los riesgos, teniendo en cuenta las siguientes opciones:
 - **Evitar el riesgo**, tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización
 - **Reducir el riesgo**, implica tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad como el impacto.



- **Compartir o transferir el riesgo**, reduce su efecto a través del traspaso de las pérdidas (información, recursos u otros) a otras organizaciones o la distribución de una porción del riesgo con otra entidad.
- **Asumir el riesgo**, luego de que el riesgo ha sido reducido o transferido puede quedar un riesgo residual que se mantiene, en este caso el responsable del proceso acepta la pérdida residual probable. Esta opción implica equilibrar costos y esfuerzos en su implementación, considerando la viabilidad jurídica, técnica, institucional, económica y costo- beneficio.

Para los riesgos de corrupción se toman las opciones “evitar el riesgo” ó “reducir el riesgo”.

b) Relacionados con los riesgos que se van a controlar.

- Los riesgos identificados en cada uno de los procesos se deben mantener controlados, por lo tanto los responsables de los procesos deben implementar los controles establecidos y tomar las acciones necesarias para evitar que los riesgos se materialicen.
- Cuando se materialice un riesgo el responsable del proceso debe implementar las acciones correctivas respectivas y formalizarlas ante el Grupo Administración del SIG, aplicando el procedimiento “Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora PR-SIG-06”.
- Las acciones preventivas que se identifiquen con relación a los riesgos deben estar orientadas en lo posible a que el riesgo residual se reduzca y se ubique en una zona de menor impacto. La formalización de dichas acciones se realizará ante el Grupo Administración del SIG, aplicando el procedimiento “Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora PR-SIG-06”.
- El Grupo Administración del SIG publicará en la página WEB de la entidad los riesgos institucionales y los de corrupción, por separado, en forma consolidada, para conocimiento de la ciudadanía.
- El Grupo Administración del SIG publicará en la Intranet **CAMPONET**, los mapas de riesgos elaborados y aprobados para cada uno de los procesos, para consulta de los funcionarios y contratistas de la entidad.

c) **Relacionados con las acciones a desarrollar de forma permanente**



- Los responsables de los procesos deben determinar la pertinencia de sus controles definidos para los riesgos identificados. Esta pertinencia la deben definir teniendo en cuenta la eficacia, eficiencia y efectividad del control para evitar que se materialice el riesgo. En caso de considerarlo que no es pertinente se debe ajustar o modificar el mapa de riesgos.
- Los responsables de los procesos deben garantizar los recursos (físicos, financieros y talento humano) que sean requeridos para mantener los controles que se establezcan, para evitar que se materialicen los riesgos.
- Los responsables de los procesos deben mantener las evidencias de la aplicación de los controles definidos para los riesgos identificados.
- Para los riesgos de corrupción los responsables de los procesos deben mantener identificadas las causas de los riesgos y que estas sean pertinentes con los riesgos identificados.
- Para los riesgos “seguridad de la información” los responsables de los procesos deben adelantar las actividades necesarias para que los controles identificados sean implementados en el proceso, de acuerdo a las orientaciones dadas por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

d) Relacionados con el seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.

- La Oficina de Control Interno es responsable de realizar el seguimiento y evaluación a la implementación de los mapas de riesgos, definidos por los responsables de los procesos, acorde con la planeación establecida. Los responsables de los procesos deben adelantar las acciones correctivas, preventivas o mejora ante las situaciones detectadas por la Oficina de Control Interno, cuando así se requiera, aplicando el procedimiento “Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora PR-SIG-06”
- El Grupo Administración del SIG es responsable de apoyar a las dependencias en la identificación de los riesgos y mantener actualizado los procedimientos respectivos. Los mapas de riesgos establecidos, se revisarán al menos una vez al año y se ajustarán si es necesario para adaptarlos a los cambios, situaciones o circunstancias por las que pueda atravesar la Entidad.



MINAGRICULTURA



- La Política de Administración del Riesgo se revisará cada vez que sea requerido por parte del Representante de la Alta Dirección teniendo en cuenta los comentarios y lineamientos del Comité de Coordinación del SIG.
- Los responsables de los procesos que incurran en incumplimiento de los lineamientos de esta política, deberán adelantar acciones correctivas, que permitan eliminar la causa del incumplimiento. De ser reiterativa esta situación, se presentará a consideración del Comité de Coordinación del Sistema Integrado de Gestión, para que tome las decisiones pertinentes.

3. INFORME DE GESTIÓN DE RIESGOS

Como insumo para la formulación del Plan 2018, es importante resaltar la gestión realizada en la vigencia anterior.

Durante el primer semestre de 2016 se realizó un proceso de actualización del mapa de riesgos e identificación de nuevos riesgos, específicamente los riesgos de seguridad en la información.

Una vez concluido este proceso, durante el segundo semestre del año 2016, se adelantaron actividades de revisión sobre los riesgos identificados con todas las dependencias del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

En este proceso de revisión se efectuaron actividades de verificación conjunta con los responsables de cada uno de los procesos, revisión que se orientó a la identificación, valoración y tratamiento de los riesgos y controles establecidos para los procesos y los productos misionales.

3.1. IDENTIFICACIÓN, VALORACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS POR PROCESO

3.1.1. DIAGNOSTICO INSTITUCIONAL DEL CONTEXTO ESTRATÉGICO

Al hacer una revisión de los factores que inciden en que se presenten riesgos en la entidad, se pueden determinar que los hay tanto internos como externos y que estos se puedan materializar en cualquier momento. Los principales factores que se determinaron fueron:

a) Factores de origen externos:

FACTOR	POSIBLES EVENTOS (DEBILIDAD O AMENAZA)	SITUACION DE RIESGO
Políticos	Decisiones administrativas orientadas por compromisos de orden nacional	Pérdida de competitividad en el sector agropecuario. Priorizar programas o proyectos que tienen poco impacto.
	Intereses políticos que inducen a decisiones administrativas, para el establecimiento del marco legal que orienta la política agropecuaria	Retrasos en la ejecución de la política agropecuaria o sectorial. No atender las necesidades reales del sector.



MINAGRICULTURA



FACTOR	POSIBLES EVENTOS (DEBILIDAD O AMENAZA)	SITUACION DE RIESGO
Económicos	Congelamiento o reducción del presupuesto sectorial	Incumplimiento de los objetivos institucionales y del logro de las metas sectoriales
	Fluctuación en las tasas de cambio	Pérdida de competitividad en el sector agropecuario.
	Políticas internacionales que fijan compromisos y otras orientaciones.	Pérdida de competitividad en el sector agropecuario.
	Fluctuación en la demanda	Alteración en la planeación e incumplimiento de los objetivos institucionales.
Sociales	Prácticas de conductas de acceso fraudulento o interferencia de terceros a los productos ofrecidos por la entidad.	Incumplimiento de los objetivos institucionales y del logro de las metas sectoriales. Perdida de los recursos económicos.
	Información presentada para acceder a los productos en forma incompleta o con errores, que obliguen a postergar los tiempos para subsanar	Incumplimiento de los objetivos institucionales y del logro de las metas sectoriales.
Medioambientales	Fenómenos naturales y/o catástrofes naturales, pueden afectar el normal desarrollo e implementación de la política sectorial.	Incumplimiento de los objetivos institucionales y del logro de las metas sectoriales. Pérdida de competitividad y de ingresos Desempleo y pobreza rural
	Fenómenos naturales y/o catástrofes naturales, pueden dañar los archivos o afectar la salud de las personas que laboran en las instalaciones del Ministerio.	Afectación del desempeño institucional y daño en la salud de las personas que laboran en la entidad.

b) Factores de origen internos:

FACTOR	POSIBLES EVENTOS (DEBILIDAD O AMENAZA)	SITUACION DE RIESGO
Personal	Conocimiento y aplicabilidad del Sistema de Integrado de Gestión	No tener posibilidades de mejora por el desconocimiento y aplicación de los documentos definidos en el SIG.

FACTOR	POSIBLES EVENTOS (DEBILIDAD O AMENAZA)	SITUACION DE RIESGO
	Desconocimiento de la normatividad aplicable	Incurrir en omisión de la aplicación de normas aplicables a la gestión institucional y del sector.
	Falta de planeación y directrices	No cumplir con los objetivos institucionales por el no acatamiento de las directrices y una planeación adecuada.
Procesos	Demoras en los trámites administrativos dentro de los diferentes procesos	No alcanzar los objetivos de los procesos o generar reprocesos
	Algunos procesos no cuentan con el personal suficiente para desarrollar las actividades programadas.	No alcanzar los objetivos de los procesos
	Deficiencia en la Planeación y planes de acción	No alcanzar los objetivos de los procesos e institucionales por una planeación deficiente.
	Falta de rigurosidad en los seguimientos a la planeación	No tener posibilidad de alertar y controlar las posibles desviaciones que se presenten durante la ejecución de la planeación definida.
	Falta de conocimiento de los documentos del SIG.	No alcanzar los objetivos de los procesos
	Control en la oportunidad de respuesta a las peticiones, quejas y reclamos.	Inoportunidad de respuesta a los requerimientos presentados al MADR
Tecnología	Fallas en los mecanismo de Seguridad informática	Poder acceder a la información institucional a través de medios electrónicos
	Fallas tecnológicas en los equipos	La infraestructura no permita desarrollar actividades normalmente por fallas físicas en esta, que impida el acceso a información vital para utilizar como insumo en los procesos.
	Planeación deficiente en cambios de infraestructura	No contemplar dentro de la planeación situaciones de fuerza mayor que puedan presentarse, así mismo que la planeación no contemple actividades que son necesarias para efectuar los cambios exitosamente.
Infraestructura	Las instalaciones locativas inadecuadas	No contar con las instalaciones adecuadas que permitan el desarrollo normal de las actividades.



MINAGRICULTURA



FACTOR	POSIBLES EVENTOS (DEBILIDAD O AMENAZA)	SITUACION DE RIESGO
	Fallas en la seguridad de las instalaciones locativas donde se archiva.	No tener mecanismos que garanticen la protección de los espacios de almacenamiento y acceso a los archivos de gestión.
	Sitios de almacenamiento inadecuados	Daño en los registros y evidencias, originado por sitios de almacenamiento que no garantice la protección. Falta de espacio.

En la vigencia 2016 de acuerdo a lo manifestado en las revisiones y seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno, no se materializó ninguno de los riesgos identificados, así mismo no se adelantó procesos disciplinarios que estén relacionados con riesgos de corrupción.

3.2. IDENTIFICACIÓN, VALORACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS POR PROCESO

Durante el primer semestre del año 2016, se han adelantado actividades para la gestión del riesgo, relacionadas con la identificación, valoración y tratamiento de los riesgos de los procesos y de los productos misionales.

3.2.1 Identificación y Valoración de los Riesgos

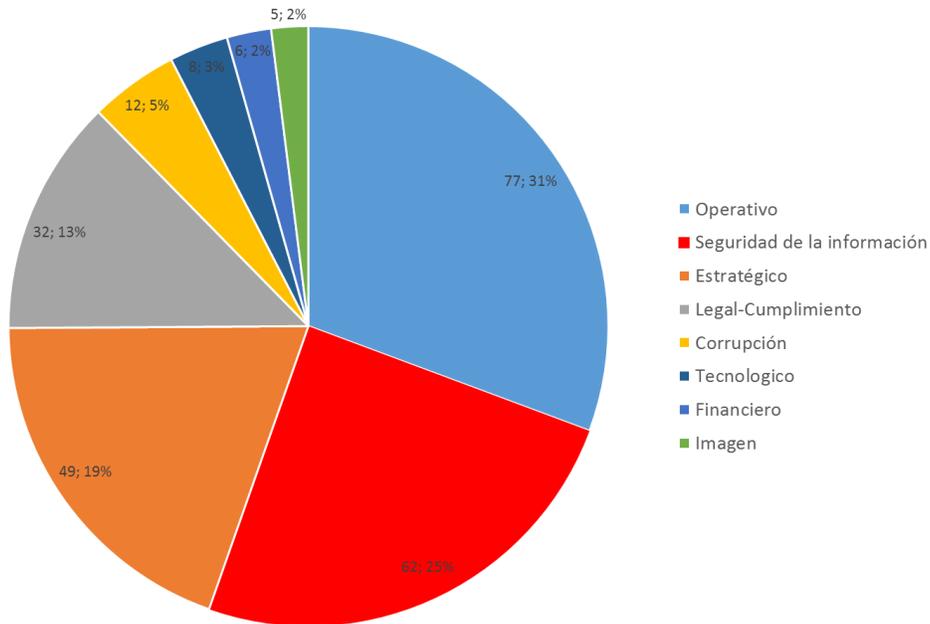
La identificación y valoración de los riesgos en el MADR, tomó como muestra las actividades descritas en la caracterización de los 23 procesos (estratégicos, misionales, evaluación y control, y apoyo) definidos en el Sistema Integrado de Gestión -SIG. Tal como se aprecia en el siguiente cuadro:

PROCESO	Cantidad Riesgos identificados
Gestión de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos	21
Gestión de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios	24
Gestion Juridica	19
Gestion Cadenas Agrícolas y Forestales	20
Gestión de Bienes Públicos Rurales	15
Gestion de Cadenas Pecuarias, Pesqueras y Acuícolas	6
Gestión de Información y del Conocimiento	18
Gestion de Innovación, Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria	7
Atención y Servicio al Ciudadano	13
Gestión de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural y Uso Productivo del Suelo	8
Gestión de Apoyo Logístico e Infraestructura	12
Control Interno Disciplinario	11
Gestión Entidades Liquidadas	9
Direccionamiento Estratégico Institucional	8
Control Interno a la Gestión	9
Gestión de Desarrollo y Modernización de Mercados	7
Gestion del Talento Humano	7
Administracion del Sistema Integrado de Gestion	7
Gestion para la Contratacion	7
Gestión de Comunicaciones y Prensa	6
Gestion Financiera	6
Gobernabilidad de TICs	6
Gestion de Servicios TICs	5
TOTAL	251

Tabla No. 1 “Numero de Riesgos Identificados por procesos”

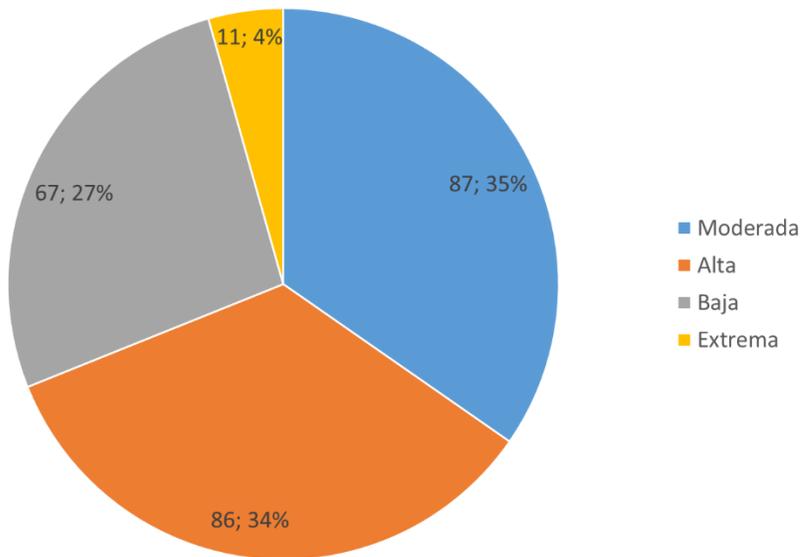
Para los 23 procesos registrados en el SIG se identificaron 251 riesgos en esta revisión, de los cuales 39 riesgos son considerados transversales porque se presentan en más de un proceso.

Por tipo de riesgo se clasificaron 77 operativos, 62 seguridad de la información, 49 estratégicos, 32 legales o de cumplimiento, 12 corrupción, 8 tecnológicos, 6 financieros y 5 de imagen.



Grafica No. 1 “Clasificación por tipo de riesgos”

En ubicación por zonas, de los 251 riesgos identificados, 87 (35%) se situaron en Moderada, 86 (34%) en Alta, 67 (27%) en zona de riesgo Baja y 11 (4%) en Extrema.



Grafica No. 2 “Clasificación por zonas de riesgos”

La revisión de los riesgos se efectuó a las actividades asociadas a los procesos y también a los 27 productos que el Ministerio ofrece para la vigencia 2016, formulados por los procesos misionales, para lo cual los 251 riesgos identificados, 200 se identificaron en las actividades de los procesos y 51 en los productos. Los productos a los que se les identificó riesgos son:

Tabla No. 2

PROCESO MISIONAL	PRODUCTO
<i>Gestión de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos</i>	Construcción de Capacidades Empresariales
	Proyecto de Generación de Ingresos y Desarrollo de Capacidades Productivas
	Alianzas Productivas
<i>Gestión de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios</i>	Crédito Agropecuario y Rural en Condiciones Ordinarias
	Fondo Agropecuario de Garantías (FAG)
	FONSA
	Incentivo a la Capitalización Rural
	Línea Especial de Crédito - DRE
	Normalización Deudores PRAN
	Oficinas Red Social Banco Agrario
	Programa de Coberturas
	Seguro Agropecuario
<i>Gestión de Bienes Públicos Rurales</i>	Programa de Acceso a la Educación Superior Rural
	Acceso a la política de Educación Rural
	Programa de Vivienda de Interés Social Rural
<i>Gestión de Cadenas Pecuarias, Pesqueras y Acuícolas</i>	Acceso a la política de VISR
	Cadenas productivas pecuarias en funcionamiento
<i>Gestión de Innovación, Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria</i>	Cuotas Globales de Pesca
	Valores de Ganado Bovino correspondiente a la vigencia fiscal del año
	Cambio Climático y Sostenibilidad Ambiental
	Financiación de programas y proyectos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación de las cadenas productivas.
	Incentivo Económico a la Asistencia Técnica Directa Rural
<i>Gestión Cadenas Agrícolas y Forestales</i>	Apoyo a la Comercialización
	Cadenas Agrícolas y Forestales en Funcionamiento
	Certificado de Incentivo Forestal (CIF)
	Precio Mínimo de Garantía - PMG

*Gestión de Ordenamiento
Social de la Propiedad
Rural y Uso Productivo del
Suelo*

Programa de Protección del Ingreso Cafetero (AIC - PIC)

Formalizar la propiedad rural a través del Programa de Formalización de la Propiedad Rural

Los riesgos identificados se publicaron en la página WEB y en la intranet Camponet, así:

- ❑ **Los riesgos de corrupción:** Se hizo una relación de los riesgos de corrupción identificados y el detalle en cada uno de los procesos. Se generó el archivo con nombre “Matriz riesgos corrupción 2016.pdf”.

Link WEB:

www.minagricultura.gov.co/Planeación, Control y Gestión/ Sistema Integrado de Gestión – SIG/ Riesgos

Link Camponet:

<http://camponet.minagricultura.gov.co/ Manual de procesos y procedimientos SIG/ Mapa de riesgos por procesos/ riesgos 2016/ Mapas de riesgos Institucionales 2016>

- ❑ **Riesgos institucionales:** Se relacionó el detalle de los riesgos identificados por proceso. Se generó el archivo con el nombre “Matriz riesgos institucionales 2016.pdf”.

Link WEB:

www.minagricultura.gov.co/Planeación, Control y Gestión/ Sistema Integrado de Gestión – SIG/ Riesgos

Link Camponet:

<http://camponet.minagricultura.gov.co/ Manual de procesos y procedimientos SIG/ Mapa de riesgos por procesos/ riesgos 2016/ Mapas de riesgos Institucionales 2016>

Para los riesgos de corrupción se verificó con los responsables de los procesos que las causas que originan estos riesgos son coherentes con el riesgo identificado, definiendo 44 controles que están orientados a impedir su materialización.

En coordinación con la oficina de TICs se efectuó la identificación de 62 riesgos de seguridad de la información, para la entidad, definiendo 107 controles, aplicando los criterios establecidos por los requerimientos de **la Norma NTC 27001**.

3.2.2 Determinación y Medición de Controles

La definición de controles es consistente con el resultado de la identificación de los riesgos, siendo los procesos de Gestión de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios, Gestión Cadenas Agrícolas y Forestales, Gestión de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos, Gestión de Cadenas Pecuarias, Pesqueras y Acuícolas, Gestión Jurídica, Gestión de Bienes Públicos Rurales, Gestión de Información y del Conocimiento, Desarrollo Tecnológico, los que mayor número de controles establecieron.

Tabla No. 3

CONTROLES POR TIPO

TIPO DE CONTROL	Año 2014	Año 2015	Año 2016
Correctivo	4	5	14
Preventivo	306	335	423
Total Controles	310	340	437

A través de la revisión realizada con los responsables de los procesos, quienes establecieron los controles para evitar la materialización de los riesgos, se concluyen que dichos controles son efectivos.

Nota: para los controles establecidos a los riesgos relacionados con seguridad de la información, solo están en estado de seleccionado, ya que la implementación de los mismos por estar relacionados con temas técnicos se hará con el acompañamiento de la Oficina de TICs.

3.3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se identificaron 251 riesgos dentro de la organización, a quienes se le se establecieron medidas de control que son implementadas, mantenidas y ejecutadas por los diferentes procesos para evitar su materialización.

Para los riesgos de corrupción identificados se definió el plan de contingencia en caso de materializarse, dando cumplimiento a lo definido por la Presidencia de la Republica, en la guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Se estableció un total de 437 controles, de los cuales 107 corresponden a los identificados para evitar la materialización de los riesgos de seguridad de la información, siendo así que los 330 controles restantes están establecidos y son adecuados para controlar la materialización de los riesgos y al evaluarlo de acuerdo a la metodología establecida en el procedimiento, se califican como efectivos.

Se recomienda que los responsables de los procesos realicen el seguimiento periódico al comportamiento de los riesgos y a la aplicación de controles, ya que estos nunca dejan de representar una amenaza para su buen desempeño.

Así mismo se debe realizar revisión de los riesgos y a sus controles permanentemente por los responsables de estos, especialmente, cuando se presenten las situaciones descritas a continuación:

- Cambios en las actividades de los procesos
- Identificación de nuevos riesgos para el proceso
- Aplicación de nuevos controles a los riesgos identificados
- Inefectividad de los controles en su función (materialización del riesgo)
- Control total del riesgo para el proceso
- Formulación de nuevos productos misionales o ajuste de los existentes

Estos ajustes deben ser informados inmediatamente a la Administración del SIG para la actualización de los mapas de riesgos y su formalización en el Sistema.

3.4. MATRIZ DE RIESGOS.

A continuación se relaciona los riesgos de corrupción identificados en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.



MINAGRICULTURA



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

PROCESO ASOCIADO	RIESGO	PRODUCTO O ACTIVIDADES DEL PROCESO	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	CALIFICACIÓN RIESGO INHERENTE			CONTROLES EXISTENTES	TIPO DE CONTROL	ACCIONES	RESPONSABLES	FORMA DE HACER SEGUIMIENTO	CALIFICACIÓN RIESGO RESIDUAL			OPCIONES MANEJO DEL RIESGO	PLAN DE CONTINGENCIA Impacto =Catastrófico
				Probabilidad	Impacto	zona de riesgo						Probabilidad	Impacto	zona de riesgo		
Control Interno Disciplinario	Manipulación del proceso disciplinario a favor de un tercero.	Riesgo Asociado a Proceso:(Adelantar procedimiento verbal)	Corrupción	3	5	Extrema	Aplicación de Ley 734 de 2002 y del Procedimiento verbal (PR-DIS-02)	Preventivo	Adelantar el proceso aplicando el procedimiento verbal.	Secretaria General, Profesionales Especializados y Contratista	Expediente de cada proceso	1	5	Moderada	Evitar	Denunciar antes las autoridades competentes y entes de control
							Control de las actuaciones procesales.	Preventivo	Mantener actualizada, la relación llevada por la dependencia para los procesos, revisar los términos de vencimiento.	Secretaria General, Profesionales Especializados y Contratista	Actualización de la base de datos (archivo en excel)	1	5	Moderada	Evitar	Denunciar antes las autoridades competentes y entes de control
	Manipulación del proceso disciplinario a favor de un tercero.	Riesgo Asociado a Proceso:(Adelantar procedimiento ordinario (Indagación preliminar o investigación disciplinaria).)	Corrupción	3	5	Extrema	Aplicación de Ley 734 de 2002 y del Procedimiento ordinario (PR-DIS-01)	Preventivo	Adelantar el proceso aplicando el procedimiento ordinario.	Secretaria General, Profesionales Especializados y Contratista	Expediente de cada proceso	1	5	Moderada	Evitar	Denunciar antes las autoridades competentes y entes de control
							Control de términos y actuaciones procesales, registradas en el cuadro de seguimiento a procesos disciplinarios.	Preventivo	Mantener actualizado la relación llevada por la dependencia para los procesos ordinarios, revisar los términos de vencimiento	Secretaria General, Profesionales Especializados y Contratista	Actualización de la base de datos	1	5	Moderada	Evitar	Denunciar antes las autoridades competentes y entes de control
Control Interno a la Gestión	Pérdida de la independencia en la realización de actividades	Riesgo Asociado a Proceso:(Administrar y controlar las auditorías de Gestión y Calidad, Seguimiento a la gestión de riesgos, Rendición de Informes de Ley Consolidación y seguimiento al Plan de Mejoramiento de la CGR)	Corrupción	3	4	Alta	Procedimientos de Auditorías Internas de Calidad y Auditorías de Control Interno	Preventivo	Dar a conocer Actividades de Control Interno	Jefe de la OCI Funcionarios y contratistas Oficina de Control Interno	Publicaciones	1	2	Baja	Evitar	Informar a la Alta Dirección en caso de materializarse el riesgo
							Selección adecuada de auditores conforme a competencias, formación y experiencia.	Preventivo	Participar en el proceso de selección de auditores	Jefe de la OCI	Listado de Auditores	1	2	Baja	Evitar	Informar a la Alta Dirección en caso de materializarse el riesgo
							Visto Bueno del Jefe de la OCI en Informes	Preventivo	Realizar seguimiento de actividades en comités de la OCI	Funcionarios y contratistas Oficina de Control Interno	Actas de Comité de la OCI	1	2	Baja	Evitar	Informar a la Alta Dirección en caso de materializarse el riesgo



PROCESO ASOCIADO	RIESGO	PRODUCTO O ACTIVIDADES DEL PROCESO	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	CALIFICACIÓN RIESGO INHERENTE			CONTROLES EXISTENTES	TIPO DE CONTROL	ACCIONES	RESPONSABLES	FORMA DE HACER SEGUIMIENTO	CALIFICACIÓN RIESGO RESIDUAL			OPCIONES MANEJO DEL RIESGO	PLAN DE CONTINGENCIA Impacto =Catastrófico
				Probabilidad	Impacto	zona de riesgo						Probabilidad	Impacto	zona de riesgo		
Gestión de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos	Mal interpretar y modificar los términos de referencia del convenio o contrato por parte del ejecutor u operador.	Riesgo Asociado a Proceso:(Realizar Orientación, Divulgación, Acompañamiento, Control, Supervisión y Evaluación de la Política, Programas, Proyectos y Convenios)	Corrupción	3	5	Extrema	Estudios previos aprobados por el Comité de contratación y los seguimientos a los mismos por parte del Supervisor y el Comité Administrativo	Preventivo	Advertir al comité administrativo sobre los términos que son generales y se prestan a confusión, con el fin de precisarlos.	Director de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos y supervisores	Actas de Comité Supervisor con recomendaciones Actas de Comités administrativos	1	5	Moderada	Reducir	Denunciar antes las autoridades competentes y entes de control
	Omitir el reporte de las irregularidades encontradas por el Supervisor.	Riesgo Asociado a Proceso:(Realizar Orientación, Divulgación, Acompañamiento, Control, Supervisión y Evaluación de la Política, Programas, Proyectos y Convenios)	Corrupción	3	5	Extrema	Manual de Supervisión MN-GPC-02.	Preventivo	Actas de Comité administrativo Actas de Comité Supervisor Minutas de Contratos y/o convenios con los requerimientos claros Manual de Supervisión MN-GPC-02. Versión 7	Director de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos y supervisores	Actas de Comité administrativo Actas de Comité Supervisor Minutas de Contratos y/o convenios con los requerimientos claros Manual de Supervisión MN-GPC-02. Versión 7	1	5	Moderada	Reducir	Denunciar antes las autoridades competentes y entes de control
Gestión de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios	Mala interpretación y modificación de los términos de referencia por parte del ejecutor u operador.	Riesgo Asociado a Proceso:(Realizar seguimiento y evaluación a la política, planes, programas y proyectos de desarrollo agropecuario encaminados al financiamiento y gestión de riesgos agropecuarios)	Corrupción	3	5	Extrema	Comité Administrativo	Preventivo	Aprueba las modificaciones o ajustes a los contratos ó convenios, para subsanar las falencias, o inconvenientes encontrados o nuevas circunstancias.	Miembros y delegados del comité Administrativo	Actas de Comités administrativos	1	3	Baja	Evitar	Denunciar antes las autoridades competentes y entes de control
							Comité Supervisor	Preventivo	Revisión de los hallazgos encontrados y proyección de sugerencias o recomendaciones.	Supervisores técnicos y financieros asignados	Actas de Comité Supervisor con recomendaciones.	1	3	Baja	Evitar	Denunciar antes las autoridades competentes y entes de control
							Estudios previos	Preventivo	Revisión y aprobación de los estudios previos por parte de las instancias correspondientes al interior del Ministerio.	Director de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios.	Estudios previos aprobados	1	3	Baja	Evitar	Denunciar antes las autoridades competentes y entes de control



PROCESO ASOCIADO	RIESGO	PRODUCTO O ACTIVIDADES DEL PROCESO	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	CALIFICACIÓN RIESGO INHERENTE			CONTROLES EXISTENTES	TIPO DE CONTROL	ACCIONES	RESPONSABLES	FORMA DE HACER SEGUIMIENTO	CALIFICACIÓN RIESGO RESIDUAL			OPCIONES MANEJO DEL RIESGO	PLAN DE CONTINGENCIA Impacto =Catastrófico
				Probabilidad	Impacto	zona de riesgo						Probabilidad	Impacto	zona de riesgo		
	Omisión de irregularidades encontradas por parte del supervisor en el informe	Riesgo Asociado a Proceso:(Realizar seguimiento y evaluación a la política, planes, programas y proyectos de desarrollo agropecuario encaminados al financiamiento y gestión de riesgos agropecuarios)	Corrupción	3	5	Extrema	Comité Administrativo	Preventivo	Revisión de la ejecución del convenio o contrato. Validación del informe presentado por los Supervisores	Miembros y delegados del comité Administrativo	Actas de Comité administrativo y Supervisor	1	3	Baja	Evitar	Denunciar antes las autoridades competentes y entes de control
							Manual de Supervisión	Preventivo	Hacer el reporte del estado de los convenios o contratos con una frecuencia definida.	Supervisores técnicos y financieros asignados	Reportes trimestrales sobre los avances	1	3	Baja	Evitar	Denunciar antes las autoridades competentes y entes de control
							Revisión de la Minuta de los convenios o contratos	Preventivo	Verificar que la minuta este acorde a los estudios previos aprobados	Director de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios.	Minutas de Contratos y/o convenios con los requerimientos claros	1	3	Baja	Evitar	Denunciar antes las autoridades competentes y entes de control
Gestión para la Contratación	Liquidar contrato o convenio sin los soportes adecuados	Riesgo Asociado a Proceso:(Realizar trámites de liquidación del contrato o convenio)	Corrupción	3	5	Extrema	Aplicación Manual de Supervisión (MN-GPC-02)	Preventivo	Revisión de documentos presentados por el supervisor a cargo del Grupo de Contratación	Coordinador, funcionarios y contratistas Grupo de Contratación	Memorando Formato acta de liquidación diligenciada	1	5	Moderada	Evitar	Reportar a los entes de control
	Orientar la contratación en beneficio propio o de un tercero.	Riesgo Asociado a Proceso:(Elaborar Contratos o Convenios)	Corrupción	3	5	Extrema	Profesionales del Grupo de Contratación	Preventivo	Incorporar personal con experiencia en contratación estatal	Secretaria General Coordinador del Grupo de Contratos	Hoja de Vida Idoneidad	1	3	Baja	Evitar	Reportar a los entes de control
							Publicación en el SECOP	Preventivo	Hacer las publicaciones en la página del SECOP de los contratos y/o convenios.	Coordinador, funcionarios y contratistas del Grupo de Contratación.	Registro de publicación en el SECOP	1	3	Baja	Evitar	Reportar a los entes de control



PROCESO ASOCIADO	RIESGO	PRODUCTO O ACTIVIDADES DEL PROCESO	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	CALIFICACIÓN RIESGO INHERENTE			CONTROLES EXISTENTES	TIPO DE CONTROL	ACCIONES	RESPONSABLES	FORMA DE HACER SEGUIMIENTO	CALIFICACIÓN RIESGO RESIDUAL			OPCIONES MANEJO DEL RIESGO	PLAN DE CONTINGENCIA Impacto =Catastrófico
				Probabilidad	Impacto	zona de riesgo						Probabilidad	Impacto	zona de riesgo		
							Aplicación Procedimiento PR-GPC-01	Preventivo	Revisión de los estudios previos y minutas de contratos, así como de sus modificaciones.	Asesores del Ordenador del Gasto. Coordinador, funcionarios y contratistas del Grupo de Contratación.	Expediente de Contratos o convenios.	1	3	Baja	Evitar	Reportar a los entes de control
							Veedurías ciudadanas Registro de peticiones en Orfeo.	Preventivo	Dar respuesta a las solicitudes, quejas y reclamos que se den en los procesos de Contratación por parte de Veedurías Ciudadanas	Secretaria General y Coordinador, funcionarios y contratistas del Grupo de Contratación.	Oficios, memorandos. Alertas que genere el sistema de Orfeo.	1	3	Baja	Evitar	Reportar a los entes de control
Gestión de Bienes Públicos Rurales	Omitir en el reporte de las irregularidades encontradas por el Supervisor.	Riesgo Asociado a Proceso:(Realizar seguimiento y evaluación a la ejecución de la política, planes, programas y proyectos para la gestión y provisión de bienes públicos rurales.)	Corrupción	3	5	Extrema	Manual de Supervisión (MN-GPC-02).	Preventivo	Elaborar las Actas de Comité Administrativo y comité Superior. Minutas de los contratos y/o convenios con los requerimientos claros. Manual de Supervisión MN-GPC- 02	Director de Gestión de Bienes Públicos Rurales.	Actas de Comité administrativos Actas de Comité Superior	2	5	Alta	Evitar	Reportar a los entes de control e instancias correspondientes
	Mal interpretar y modificar los términos de referencia del convenio o contrato por parte del ejecutor u operador.	Riesgo Asociado a Proceso:(Realizar seguimiento y evaluación a la ejecución de la política, planes, programas y proyectos para la gestión y provisión de bienes públicos rurales.)	Corrupción	3	5	Extrema	Estudios previos aprobados por el Comité de contratación la Dirección DGBPR y los del seguimiento a los mismos por parte del Supervisor y el Comité Administrativo	Preventivo	Advertir al comité administrativo sobre los términos que son generales y se prestan a confusión, con el fin de precisarlos.	Director de Gestión de Bienes Públicos Rurales.	Actas de Comité Supervisor con recomendaciones Actas de Comité administrativo	2	5	Alta	Evitar	Reportar a los entes de control e instancias correspondientes



PROCESO ASOCIADO	RIESGO	PRODUCTO O ACTIVIDADES DEL PROCESO	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	CALIFICACIÓN RIESGO INHERENTE			CONTROLES EXISTENTES	TIPO DE CONTROL	ACCIONES	RESPONSABLES	FORMA DE HACER SEGUIMIENTO	CALIFICACIÓN RIESGO RESIDUAL			OPCIONES MANEJO DEL RIESGO	PLAN DE CONTINGENCIA Impacto =Catastrófico
				Probabilidad	Impacto	zona de riesgo						Probabilidad	Impacto	zona de riesgo		
Gestión de Cadenas Pecuarias, Pesqueras y Acuícolas	Decisiones que no son apoyadas por el Ministerio, porque no guardan relación con sus fines inmediatos.	Riesgo Asociado a Proceso:(Hacer el seguimiento a las actividades desarrolladas con cargo a los recursos de los Fondos Parafiscales y los Fondos de Estabilización de Precios Agropecuarios de su competencia.)	Corrupción	3	5	Extrema	Procedimiento control presupuestal, técnico y financiero de la participación del Ministerio en los Fondos Parafiscales Pecuarios (PR-CPA-02)	Preventivo	Revisión del plan anual de inversiones y las objeciones o sugerencias, para presentarlas al comité. Dejar constancia en las actas de la posición del MADR cuando estas decisiones contravienen los intereses de la entidad.	Director de Cadenas pecuarias, Pesqueras y Acuícolas	Actas de comité directivo	3	4	Alta	Evitar	Denunciar antes las autoridades competentes y entes de control. Pedir intervención de los entes de control cuando se evidencia algún hecho considerado de alerta.
	Mal interpretar y modificar los términos de referencia del convenio o contrato por parte del ejecutor u operador.	Riesgo Asociado a Proceso:(Realizar seguimiento a la ejecución de la política, planes, programas y proyectos para el fortalecimiento de las cadenas pecuarias, pesqueras y acuícolas.)	Corrupción	3	5	Extrema	Comité Administrativo	Preventivo	Aprueba las modificaciones o ajustes a los contratos o convenios, para subsanar las falencias o inconvenientes encontrados.	Miembros y delegados del comité Administrativo	Actas de Comités administrativos	2	3	Baja	Evitar	
							Comité Supervisor	Preventivo	Revisión de los hallazgos encontrados y proyección de sugerencias o recomendaciones.	Supervisores técnicos y financieros asignados	Actas de Comité Supervisor con recomendaciones.	2	3	Baja	Evitar	
							Estudios previos	Preventivo	Revisión y aprobación de los estudios previos por parte de las instancias correspondientes.	Director de Cadenas pecuarias, Pesqueras y Acuícolas	Estudios previos aprobados	2	3	Baja	Evitar	Denunciar antes las autoridades competentes y entes de control
Omitir en el reporte de las irregularidades encontradas por el Supervisor.	Riesgo Asociado a Proceso:(Realizar seguimiento a la ejecución de la política, planes, programas y proyectos para el fortalecimiento de las cadenas pecuarias, pesqueras y acuícolas.)	Corrupción	3	5	Extrema	Comité Administrativo	Preventivo	Revisión de la ejecución del convenio o contratado. Validación del informe presentado por los Supervisores	Miembros y delegados del comité Administrativo	Actas de Comité administrativo y Supervisor	1	4	Baja	Reducir		



PROCESO ASOCIADO	RIESGO	PRODUCTO O ACTIVIDADES DEL PROCESO	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	CALIFICACIÓN RIESGO INHERENTE			CONTROLES EXISTENTES	TIPO DE CONTROL	ACCIONES	RESPONSABLES	FORMA DE HACER SEGUIMIENTO	CALIFICACIÓN RIESGO RESIDUAL			OPCIONES MANEJO DEL RIESGO	PLAN DE CONTINGENCIA Impacto =Catastrófico
				Probabilidad	Impacto	zona de riesgo						Probabilidad	Impacto	zona de riesgo		
							Manual de Supervisión	Preventivo	Hacer el reporte del estado de los convenios o contratos con una frecuencia definida.	Supervisores técnicos y financieros asignados	Reportes trimestrales sobre los avances	1	4	Baja	Reducir	Denunciar antes las autoridades competentes y entes de control
							Revisión de la Minuta de los convenios o contratos	Preventivo	Verificar que la minuta este acorde a los estudios previos aprobados	Director de Cadenas pecuarias, Pesqueras y Acuicolas	Minutas de Contratos y/o convenios con los requerimientos claros	1	4	Baja	Reducir	
Gestión de Innovación, Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria	Mal interpretar y modificar los términos de referencia del convenio o contrato por parte del ejecutor u operador.	Riesgo Asociado a Proceso:(Realizar seguimiento y Evaluación a la política, planes, programas y proyectos agropecuarios relacionados con la investigación, el desarrollo tecnológico, la innovación, protección sanitaria, sostenibilidad ambiental y la asistencia técnica	Corrupción	3	5	Extrema	Estudios previos aprobados por el Comité de contratación y los seguimientos a los mismos por parte del Supervisor y el Comité Administrativo	Preventivo	Advertir al comité administrativo sobre los términos que son generales y se prestan a confusión, con el fin de precisarlos.	Director de Innovación, Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria	Actas de Comité Supervisor con recomendaciones Actas de Comités administrativos	3	3	Moderada	Evitar	Reportar a los entes de control e instancias competentes
	Omitir en el reporte de las irregularidades encontradas por el Supervisor.	Riesgo Asociado a Proceso:(Realizar seguimiento y Evaluación a la política, planes, programas y proyectos agropecuarios relacionados con la investigación, el desarrollo tecnológico, la innovación, protección sanitaria, sostenibilidad ambiental y la asistencia técnica	Corrupción	3	5	Extrema	Manual de Supervisión (MN-GPC-02).	Preventivo	Actas de Comité administrativo Actas de Comité Supervisor Minutas de Contratos y/o convenios con los requerimientos claros Manual de Supervisión	Director de Innovación, Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria	Actas de Comité administrativo Actas de Comité Supervisor Minutas de Contratos y/o convenios con los requerimientos claros Manual de Supervisión	3	3	Moderada	Reducir	Reportar a los entes de control e instancias competentes



PROCESO ASOCIADO	RIESGO	PRODUCTO O ACTIVIDADES DEL PROCESO	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	CALIFICACIÓN RIESGO INHERENTE			CONTROLES EXISTENTES	TIPO DE CONTROL	ACCIONES	RESPONSABLES	FORMA DE HACER SEGUIMIENTO	CALIFICACIÓN RIESGO RESIDUAL			OPCIONES MANEJO DEL RIESGO	PLAN DE CONTINGENCIA Impacto =Catastrófico
				Probabilidad	Impacto	zona de riesgo						Probabilidad	Impacto	zona de riesgo		
Gestión Cadenas Agrícolas y Forestales	Decisiones que no son apoyadas por el Ministerio, porque no guardan relación con sus fines inmediatos.	Riesgo Asociado a Proceso:(Realizar vigilancia administrativa a las actividades desarrolladas con cargo a los recursos de los Fondos Parafiscales y Estabilización de Precios de Productos Agrícolas y Forestales)	Corrupción	3	5	Extrema	Procedimiento control presupuestal, técnico y financiero de la participación del Ministerio en los Fondos Parafiscales Agrícolas y Forestales (PR-CAF-02)	Preventivo	Revisión del plan anual de inversiones y las objeciones o sugerencias, para presentarlas al comité. Dejar constancia en las actas de la posición del MADR cuando estas decisiones contravienen los intereses de la entidad.	Director de Cadenas Agrícolas y Forestales.	Actas de comité directivo	2	5	Alta	Evitar	Denunciar antes las autoridades competentes y entes de control. Pedir intervención de los entes de control cuando se evidencia algún hecho considerado de alerta.
	Mal interpretar y modificar los términos de referencia del convenio o contrato por parte del ejecutor u operador.	Riesgo Asociado a Proceso:(Realizar seguimiento y evaluación a la política, planes, programas y proyectos para el fortalecimiento de las cadenas productivas agrícolas y forestales)	Corrupción	3	5	Extrema	Comité Administrativo	Preventivo	Aprueba las modificaciones o ajustes a los contratos o convenios, para subsanar las falencias o inconvenientes encontrados.	Miembros y delegados del comité Administrativo	Actas de Comités administrativos	1	3	Baja	Evitar	Denunciar antes las autoridades competentes y entes de control
							Comité Supervisor	Preventivo	Revisión de los hallazgos encontrados y proyección de sugerencias o recomendaciones.	Supervisores técnicos y financieros asignados	Actas de Comité Supervisor con recomendaciones.	1	3	Baja	Evitar	Denunciar antes las autoridades competentes y entes de control
							Estudios previos	Preventivo	Revisión y aprobación de los estudios previos por parte de las instancias correspondientes.	Director de Cadenas Agrícolas y Forestales.	Estudios previos aprobados	1	3	Baja	Evitar	Denunciar antes las autoridades competentes y entes de control
	Omitir en el reporte de las irregularidades encontradas por el Supervisor.	Riesgo Asociado a Proceso:(Realizar seguimiento y evaluación a la política, planes, programas y proyectos para el fortalecimiento de las cadenas productivas agrícolas y forestales)	Corrupción	3	5	Extrema	Comité Administrativo	Preventivo	Revisión de la ejecución del convenio o contratado. Validación del informe presentado por los Supervisores	Miembros y delegados del comité Administrativo	Actas de Comité administrativo y Supervisor	1	4	Baja	Reducir	Denunciar antes las autoridades competentes y entes de control
							Manual de Supervisión	Preventivo	Hacer el reporte del estado de los convenios o contratos con una frecuencia definida.	Supervisores técnicos y financieros asignados	Reportes trimestrales sobre los avances	1	4	Baja	Reducir	Denunciar antes las autoridades competentes y entes de control
							Revisión de la Minuta de los convenios o contratos	Preventivo	Verificar que la minuta este acorde a los estudios previos aprobados	Director de Cadenas Agrícolas y Forestales.	Minutas de Contratos y/o convenios con los requerimientos claros	1	4	Baja	Reducir	Denunciar antes las autoridades competentes y entes de control



MINAGRICULTURA



PROCESO ASOCIADO	RIESGO	PRODUCTO O ACTIVIDADES DEL PROCESO	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	CALIFICACIÓN RIESGO INHERENTE			CONTROLES EXISTENTES	TIPO DE CONTROL	ACCIONES	RESPONSABLES	FORMA DE HACER SEGUIMIENTO	CALIFICACIÓN RIESGO RESIDUAL			OPCIONES MANEJO DEL RIESGO	PLAN DE CONTINGENCIA Impacto =Catastrófico
				Probabilidad	Impacto	zona de riesgo						Probabilidad	Impacto	zona de riesgo		
Gestión de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural y Uso Productivo del Suelo	Mal interpretar y modificar los términos de referencia del convenio o contrato por parte del ejecutor u operador.	Riesgo Asociado a Proceso:(Realizar seguimiento y Evaluación a la política, planes, programas y proyectos para el ordenamiento social de la propiedad rural y el uso productivo del suelo.)	Corrupción	3	5	Extrema	Comité Administrativo	Preventivo	Aprueba las modificaciones o ajustes a los contratos ó convenios, para subsanar las falencias o inconvenientes encontrados.	Miembros y delegados del comité Administrativo	Actas de Comités administrativos	2	3	Baja	Evitar	
							Comité Supervisor	Preventivo	Revisión de los hallazgos encontrados y proyección de sugerencias o recomendaciones.	Supervisores técnicos y financieros asignados	Actas de Comité Supervisor con recomendaciones.	2	3	Baja	Evitar	
							Estudios previos	Preventivo	Revisión y aprobación de los estudios previos por parte de las instancias correspondientes.	Director de ordenamiento social de la propiedad Rural y Uso productivo del Suelo	Estudios previos aprobados	2	3	Baja	Evitar	Informar a los entes de control y establecer la demanda
	Omitir en el reporte de las irregularidades encontradas por el Supervisor.	Riesgo Asociado a Proceso:(Realizar seguimiento y Evaluación a la política, planes, programas y proyectos para el ordenamiento social de la propiedad rural y el uso productivo del suelo.)	Corrupción	3	5	Extrema	Comité Administrativo	Preventivo	Revisión de la ejecución del convenio o contratado. Validación del informe presentado por los Supervisores	Miembros y delegados del comité Administrativo	Actas de Comité administrativo y Supervisor	1	4	Baja	Evitar	
							Manual de Supervisión	Preventivo	Hacer el reporte del estado de los convenios o contratos con una frecuencia definida.	Supervisores técnicos y financieros asignados	Reportes trimestrales sobre los avances	1	4	Baja	Evitar	Informar a los entes de control y establecer la demanda
							Revisión de la Minuta de los convenios o contratos	Preventivo	Verificar que la minuta este acorde a los estudios previos aprobados	Director de ordenamiento social de la propiedad Rural y Uso productivo del Suelo	Minutas de Contratos y/o convenios con los requerimientos claros	1	4	Baja	Evitar	



MINAGRICULTURA



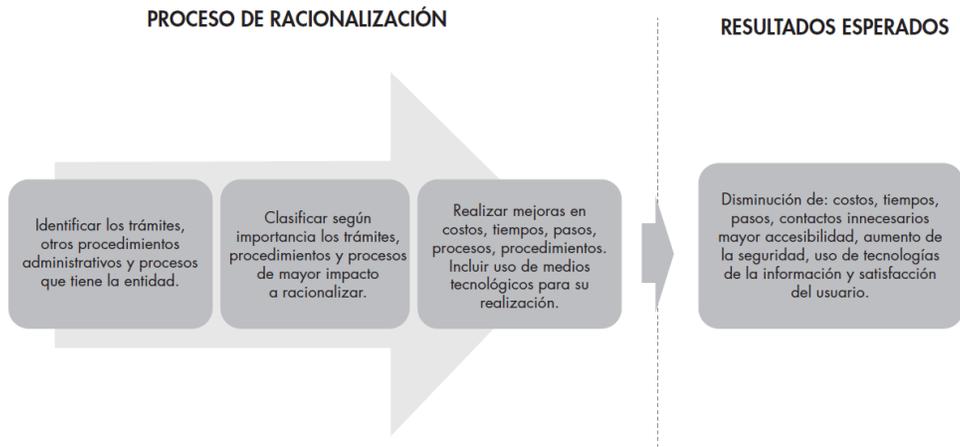
**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

3.5 PLAN DE MANEJO DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Ver Anexo 1 Hoja 1

4. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Política de Racionalización de Trámites, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.



Las mejoras deberán estar encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros.

En este sentido, el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, ha venido trabajando en la mejora continua en la prestación de los servicios mediante la modernización y el aumento de la eficiencia y eficacia de sus procesos y procedimientos.

4.1 PLAN DE ACCIÓN 2018: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Ver Anexo 1 Hoja 2

5. ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ESCENARIOS PARA SU DEMOCRATIZACIÓN

5.1 OBJETIVO GENERAL

Informar a la ciudadanía sobre los mecanismos, canales de atención y escenarios de participación promovidos por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, como herramienta para facilitar el conocimiento y estimular la toma de conciencia para la protección de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes, frente a la gestión pública de la entidad; así mismo definir los elementos, conceptos y herramientas básicas para fortalecer la cultura de Rendición de Cuentas.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir los mecanismos de participación a la sociedad civil e informar oportunamente sobre los deberes y obligaciones que deben cumplir frente al control en la gestión del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.
- Informar los principales mecanismos legales de participación ciudadana y los canales de comunicación propios del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, mediante los cuales la sociedad civil puede intervenir en la gestión pública de la entidad.
- Fortalecer el dialogo con los ciudadanos con el objetivo de mejorar la gestión pública del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.
- Promover espacios de rendición de cuentas con el propósito de divulgar la gestión de la administración pública adoptando los principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia.

5.3 REFERENCIA INSTITUCIONAL

Misión: El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural tiene como misión formular, coordinar y evaluar las políticas que promuevan el desarrollo competitivo, equitativo y sostenible de los procesos agropecuarios forestales, pesqueros y de desarrollo rural, con criterios de descentralización, concertación y participación, que contribuyan a mejorar el nivel y la calidad de vida de la población rural colombiana.

Visión: Ser la entidad líder en la formulación, gestión y coordinación de las políticas agropecuarias, pesqueras, forestales y de desarrollo rural, que propendan por su armonización con la política macroeconómica y por una ejecución descentralizada, concertada y participativa.

5.4 MARCO LEGAL

La Constitución Política de Colombia, en su Artículo 103, establece como mecanismos de participación del pueblo: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato. Además establece que *“El Estado contribuirá a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales, sin detrimento de su autonomía, con el fin de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezcan”*.

Así mismo, en su Artículo 270 reza *“la Ley organizará las formas y sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública en los diversos niveles administrativos y sobre sus resultados”*.

Decreto 1499 de 2017, mediante el cual se formuló el MIPG:

En desarrollo del mandato constitucional, se destacan las siguientes normas:

Leyes

- Ley 80 de 1993, Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública
- Ley 134 de 1994, por medio de la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción
- Ley 393 de 1997, Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política.
- Ley 472 de 1998, Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
- Ley 489 de 1998, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.
- Ley 734 de 2002, mediante la cual se expide el Código Único Disciplinario.
- Ley 850 de 2003, por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.
- Ley 1150 de 2007, Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción



- Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 1755 de 2015, Por el cual se regula el derecho fundamental de petición
- Ley 1757 de 2015, Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Decretos

- Decreto 2591 de 1991, Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política.
- Decreto 2623 de 2009, 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 1985 de 2013, Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y se determinan las funciones de sus dependencias.
- Decreto 1499 de 2017, por el cual se crea el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, unificando el anterior Sistema de Gestión y el Modelo Integrado de Calidad.

Resoluciones y otras normas

- Resolución 164 de 2004 del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, mediante la cual se organiza el Sistema Nacional Regional del Sector Agropecuario.
- CONPES 3654 de 2010-Política de Rendición de Cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- Resolución 383 de 2015, Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
- Manual Único de Rendición de Cuentas
- Cartilla Audiencias Públicas en la ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía

5.5 QUE ES PARTICIPACIÓN CIUDADANA

De acuerdo a la Sentencia C-1338/00, la Participación Ciudadana es un derecho-deber, toda vez que le concede la facultad y a la vez la responsabilidad de hacerse presente en la dinámica social que involucra intereses colectivos, el objetivo del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural es permitir al usuario participar

activamente en la toma de decisiones que afecten en su entorno económico, político, administrativo, ambiental y cultural.

Los derechos de los ciudadanos frente a la participación ciudadana son:

- A recibir un trato digno y respetuoso
- Recibir información clara, oportuna y veraz
- Conocer, salvo expresa reserva legal o constitucional, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Recibir atención especial y preferente, si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, personas en condición de víctimas y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- Presentar peticiones verbales o escritas por cualquier canal de atención habilitado por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
- Obtener información y orientación a cerca de los diferentes servicios y programas ofertados por el Ministerio.

Los principales deberes de los ciudadanos frente a la administración pública son:

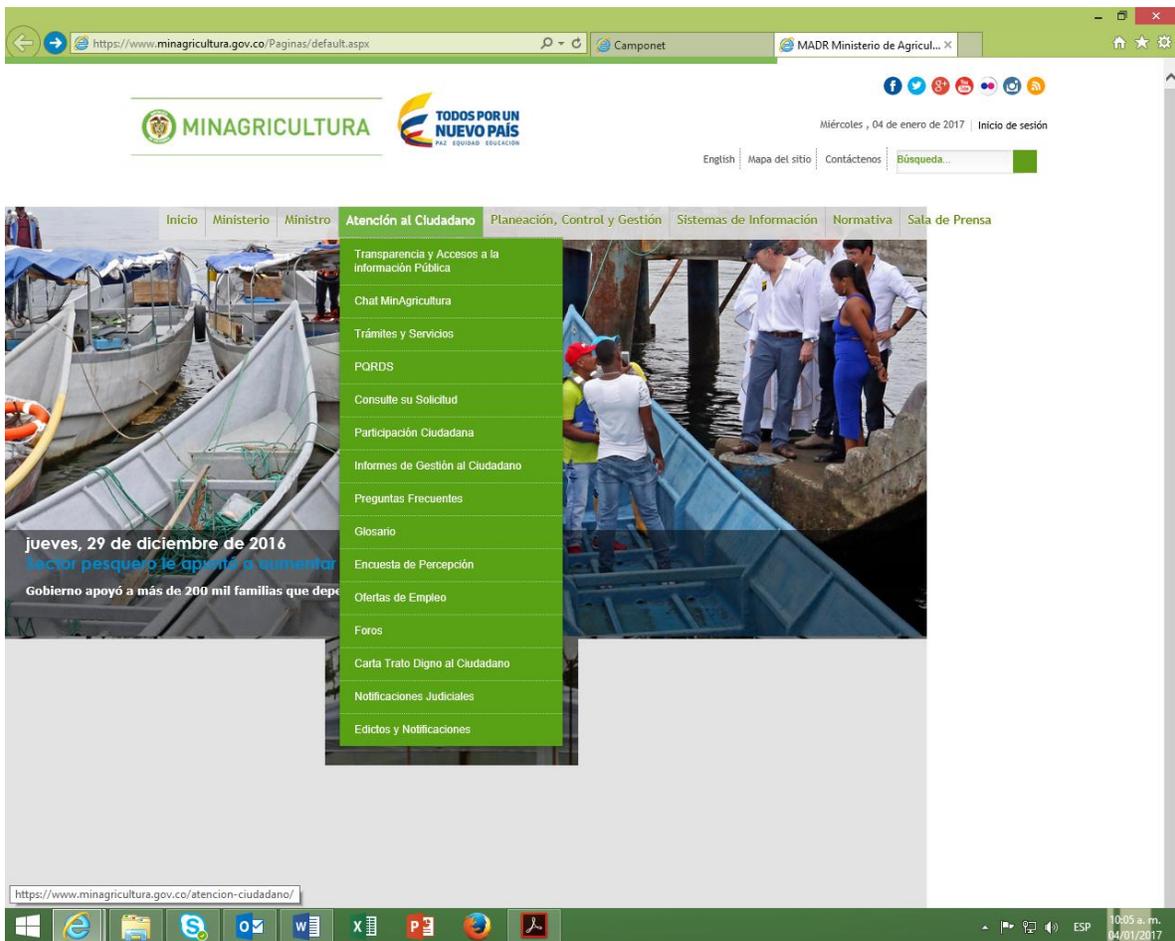
- Respetar y apoyar a las autoridades democráticas legítimamente constituidas.
- Propender al logro y mantenimiento de la paz.
- Proteger los recursos culturales y naturales del país y velar por la conservación de un ambiente sano.
- Contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado dentro de conceptos de justicia y equidad.
- Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país.
- Cumplir con las normas legales.
- Hacer uso responsable de los bienes e inmuebles públicos.
- Escuchar y respetar las opiniones ajenas.
- Denunciar eventos de corrupción y mala inversión de los recursos públicos.

En el desarrollo de los programas y proyectos que implementa el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, es deber y responsabilidad de los beneficiarios hacer uso adecuado de los recursos públicos que se le asignen, garantizando la transparencia en las inversiones y suministrando información veraz y oportuna sobre la ejecución de los mismos. Esto permite que el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural cumpla con su misión y pueda rendir informes reales sobre su gestión.

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, a través de sus medios electrónicos y estrategias de comunicación, busca garantizar el ejercicio de los ciudadanos a través de los distintos mecanismos establecidos por ley para la participación ciudadana y el control de los actos del estado.

En la página web <https://www.minagricultura.gov.co/>, el ciudadano puede encontrar espacios y herramientas para obtener información sobre la entidad, la gestión misional y para ejercer sus derechos, como se puede apreciar en esta imagen:

<https://www.minagricultura.gov.co/Paginas/default.aspx>



En el menú superior de la página se encuentra la sección: Atención al Ciudadano que se despliega y permite conocer:

- Transparencia y accesos a la información pública
- Chat Minagricultura
- Trámites y servicios
- PQRDS
- Consulte su solicitud
- Participación
- Informes de gestión al ciudadano
- Preguntas frecuentes
- Glosario
- Encuesta de percepción
- Oferta de empleo
- Foros
- Carta trato digno al ciudadano
- Notificaciones judiciales
- Edictos y notificaciones

5.6 MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

5.6.1. Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias, Solicitudes de Información

- **Derecho de Petición:** Toda persona presentar en forma verbal o escrita, solicitudes respetuosas ante las autoridades u organizaciones privadas que prestan un servicio público, para obtener una pronta resolución a un asunto, bien sea de interés general o particular (Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia). Las entidades están obligadas a responder a las peticiones. La no atención al Derecho de Petición por parte de las autoridades o particulares encargados del servicio público, puede conducir a que este derecho sea tutelado. El término para responder es de 15 días hábiles.
- **Solicitud de Información:** Cuando los ciudadanos solicitan a las autoridades que den a conocer las acciones realizadas frente a un caso específico, entreguen información general sobre la entidad, expidan copias o faciliten el acceso a documentación que reposa en la entidad, el término para responder es de 10 días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la solicitud. Si lo solicitado requiere búsqueda de documentos, la entidad correspondiente debe informar al peticionario la imposibilidad de dar respuesta en el término establecido, explicando los motivos y estableciendo una fecha de respuesta en un término no mayor a 3 meses.



- **Queja:** Cuando un ciudadano pone en conocimiento de las autoridades respectivas, las conductas irregulares de los funcionarios o de los particulares a quienes se les ha atribuido o adjudicado la prestación un servicio público.
- **Reclamo:** Cuando un ciudadano exige a las autoridades competentes la solución a un hecho del cual no se obtuvo respuesta satisfactoria o por considerar que la prestación del servicio fue deficiente.
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades

5.6.2. Acción de Tutela: Mecanismo que ejerce el ciudadano ante un juez para la protección inmediata de sus derechos. Toda persona tiene derecho a interponer una acción de tutela para reclamar ante los jueces en todo momento y lugar la protección inmediata de sus derechos constitucionales que resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares. (Art. 86 de la Constitución Política de Colombia - CPC). Esta acción solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial y en ningún caso podrán transcurrir más de diez días entre la solicitud de tutela y su resolución. Este derecho está reglamentado por los Decretos 2591 de 1991, 306 de 1992 y 1382 de 2000.

5.6.3. Acción de Cumplimiento: Recurso popular mediante el cual una persona natural o jurídica puede acudir ante la autoridad competente (legislativa, administrativa, judicial u organismo de control) para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o acto administrativo (Art. 87 de la CPC, reglamentado mediante la Ley 393 de 1997).

5.6.4. Acciones Populares y de Grupo: Mecanismo por medio del cual toda persona puede acudir ante una autoridad judicial para proteger y defender los intereses colectivos, garantizando los derechos relacionados con el patrimonio público, el medio ambiente, el trabajo, entre otros, y así evitar el daño contingente, cesar el peligro, amenaza o vulneración, o de ser posible restituir las cosas a su estado anterior (Art. 88 de la Constitución Política de Colombia, reglamentado mediante la Ley 427 de 1998).

Algunos de los derechos colectivos, son:



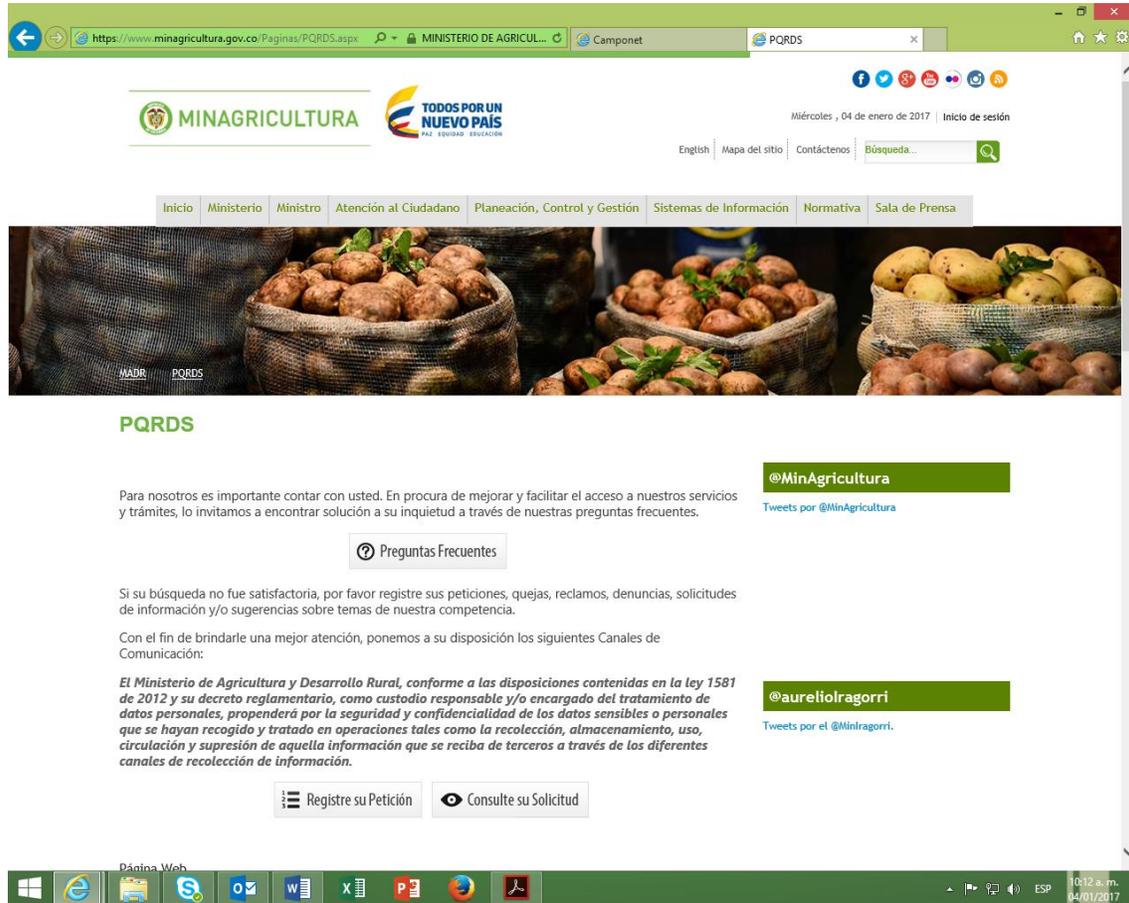
- Derecho al ambiente sano
- Derecho a la moralidad administrativa
- Derecho al acceso a los servicios públicos
- Derecho al aprovechamiento de los recursos naturales
- Derecho a la utilización y defensa de los bienes de uso público
- Derecho a la defensa del patrimonio público
- Derecho a la defensa del patrimonio cultural de la nación
- Derecho a la seguridad y salubridad pública.

5.6.5. Habeas Data: Mecanismo de defensa judicial que tiene todo ciudadano para defender el derecho al buen nombre e imagen, al permitírsele conocer, actualizar y rectificar la información que sobre él se registre en bancos de datos y archivos de entidades públicas y privadas.

En la página web del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural el Ciudadano puede interponer una petición, queja, reclamo, denuncia, o solicitud de información, mediante el registro de su solicitud.

<https://www.minagricultura.gov.co/Paginas/PQRDS.aspx>

<https://www.minagricultura.gov.co/Paginas/PQRDS.aspx>



Inicio | Ministerio | Ministro | Atención al Ciudadano | Planeación, Control y Gestión | Sistemas de Información | Normativa | Sala de Prensa

Miércoles, 04 de enero de 2017 | Inicio de sesión

English | Mapa del sitio | Contáctenos | Búsqueda...

PQRDS

Para nosotros es importante contar con usted. En procura de mejorar y facilitar el acceso a nuestros servicios y trámites, lo invitamos a encontrar solución a su inquietud a través de nuestras preguntas frecuentes.

[Preguntas Frecuentes](#)

Si su búsqueda no fue satisfactoria, por favor registre sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias, solicitudes de información y/o sugerencias sobre temas de nuestra competencia.

Con el fin de brindarle una mejor atención, ponemos a su disposición los siguientes Canales de Comunicación:

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, conforme a las disposiciones contenidas en la ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, como custodio responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, propenderá por la seguridad y confidencialidad de los datos sensibles o personales que se hayan recogido y tratado en operaciones tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de aquella información que se reciba de terceros a través de los diferentes canales de recolección de información.

[Registre su Petición](#) [Consulte su Solicitud](#)

[@MinAgricultura](#)
Tweets por @MinAgricultura

[@aurelioragorri](#)
Tweets por @aurelioragorri

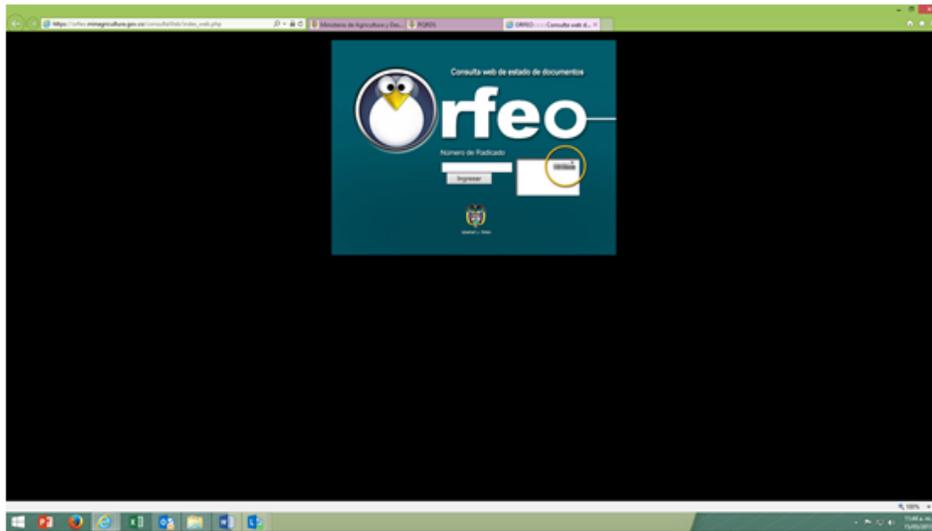
https://orfeo.minagricultura.gov.co/pqr/

INFORMACIÓN GENERAL		USTED ES UN(A): CIUDADANO	
Nombre.(*)	<input type="text"/>	Primer Apellido.(*)	<input type="text"/>
		Segundo Apellido.	<input type="text"/>
Tipo Identificación.(*)	Seleccione	Número Identificación.(*)	<input type="text"/>
		Correo Electrónico.	<input type="text"/>
Dirección de notificación (*)			
<input type="text"/>			
<< seleccione >>			
PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO		Seleccione un documento anexo. Recomendamos formato multipáginas como tiff o pdf. Tamaño máximo 1024H	
Seleccione Tipo PQR.(*)	Seleccione	Digite el texto que resume su solicitud.(*)	<input type="text"/>
			Seleccionar archivo No se eligió archivo
SEGURIDAD		9 H 7 E a b	
Digite el contenido de la imagen en el cuadro de texto contiguo. El código es sensible a las mayúsculas y minúsculas.(*)		<input type="text"/>	
Previsualizar		Radicar	

Consulte su Solicitud

En esta sección el Ciudadano puede consultar, en línea, el estado de su solicitud, ingresando el número de radicación.

https://orfeo.minagricultura.gov.co/consultaWeb/index_web.php



Canales de Atención

CANAL DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
-------------------	-------------

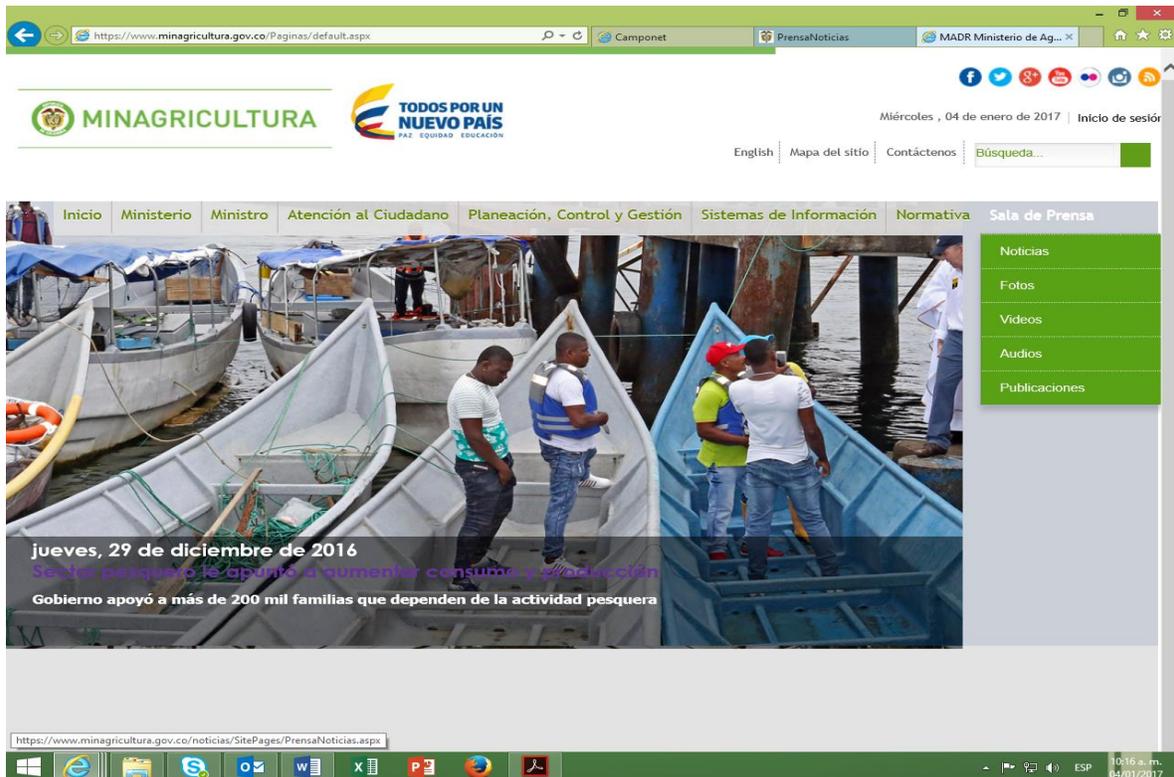
Atención Presencial	<p>La Oficina de Atención al ciudadano, ofrece orientación general de los diferentes servicios que ofrece el Ministerio. La oficina se encuentra ubicada en la carrera 8 No.12b-31 piso 5 en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.</p> <p>Para la recepción de correspondencia, los ciudadanos pueden radicar sus trámites, en forma física en la carrera 8 No 12B-31 piso 5 en el horario de 8:00 a.m. a. 4:00 p.m.</p>
Atención Telefónica	<p>Línea gratuita nacional 018000 - 510050 horario de atención lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.</p>
Página web www.minagricultura.gov.co	<p>A través del link servicios de información al ciudadano, se pueden formular sus peticiones, quejas y reclamos y consultar el estado de su requerimiento las 24 horas del día.</p>
Redes sociales	<p>Twitter: @MinAgricultura</p> <p>Facebook: Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural</p>
Chat Interactivo	<p>A través de la página web. Horario de atención lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.</p>

Página web

La página web del Ministerio, <https://www.minagricultura.gov.co/Paginas/default.aspx>, en su menú principal permite consultar la información sobre la gestión administrativa y misional; los servicios para atención al ciudadano.

Adicionalmente se cuenta con la sección sala de prensa, donde la ciudadanía puede consultar noticias, fotos, videos y audios en los que el Ministro y demás miembros

de su equipo, dialogan con productores, gremios, entidades territoriales, entre otros, sobre las políticas y programas del sector agropecuario.



5.6.6. Vigilancia y Control de la Gestión Pública

Los ciudadanos de manera individual o colectiva, pueden participar en la vigilancia de los actos de la administración pública, desde la toma de decisiones en el proceso de planeación, hasta el control en la prestación de los servicios y ejecución de los recursos de inversión del Estado. Así mismo, las entidades pueden realizar las acciones necesarias que les permita involucrar a la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de su gestión (Art. 32 de la Ley 489 de 1998). Para el logro de lo anterior, se cuenta con los siguientes mecanismos:

5.6.7. Audiencias Públicas: Se convocan cuando la administración lo estime conveniente y oportuno, en ellas se discutirán aspectos relacionados con la

formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de una entidad, especialmente cuando medie la afectación de derechos o intereses colectivos. Sirve como mecanismo de control preventivo de la gestión pública, dado que propicia la concertación directa entre la entidad y los particulares o comunidades, bien sea para dar soluciones o adoptar correctivos.

5.6.8. Veeduría Ciudadana: Mecanismo que le permite a los ciudadanos, de manera organizada, ejercer vigilancia sobre el proceso y los resultados de la gestión pública (autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales y legislativas, o entidades privadas que presten un servicio público). (Reglamentada en la Ley 850 de 2003).

5.6.9. Cabildo Abierto: Es la reunión pública de los concejos distritales, municipales y de las juntas administradoras locales (JAL), para que los habitantes puedan participar en la discusión de los asuntos de interés para la comunidad. (Reglamentado por el artículo 9 de la Ley 134 de 1994).

5.6.10. Iniciativa Popular: Es el derecho político de un grupo de ciudadanos de presentar proyectos de normas (ley, ordenanza, acuerdo o resolución) y de acto legislativo ante las corporaciones competentes (nacional o territorial), según el caso, para que sean debatidos y posteriormente aprobados, modificados o negados por la corporación pública correspondiente. (Estipulado en el artículo 2 de la Ley 134 de 1994).

5.6.11. Referendo: Es la convocatoria que se hace a los ciudadano para que aprueben o rechacen un proyecto de norma jurídica o deroguen una norma ya vigente. (Previsto en el artículo 103 de la Constitución y en la Ley 134 de 1994).

5.6.12. El voto: Es un mecanismo de participación ciudadana mediante el cual que el pueblo puede ejercer el derecho al sufragio. El voto es, ante todo, un acto personal y de voluntad política; además, es un derecho y un deber de todos los ciudadanos. (Estipulado en la Ley 134 de 1994).

5.6.13. Plebiscito: Es el pronunciamiento del pueblo convocado por el Presidente de la República, mediante el cual apoya o rechaza una determinada decisión del Ejecutivo. (Previsto en el artículo 7 de la Ley 134 de 1994).

5.6.14. La Consulta Popular: Es la institución mediante la cual, una pregunta de carácter general sobre un asunto de trascendencia nacional, departamental, municipal, distrital o local, es sometida por el Presidente de la República, el Gobernador o el Alcalde, según el caso, a consideración del pueblo para que éste se pronuncie formalmente al respecto. (Estipulada en la Ley 134 de 1994).

5.6.15. La Revocatoria del Mandato: Es un derecho político, por medio del cual los ciudadanos dan por terminado el mandato que le han conferido a un gobernador o a un alcalde. (Estipulada en la Ley 134 de 1994).

5.6.16. la Iniciativa Legislativa: Es el derecho político de un grupo de ciudadanos de presentar proyecto de acto legislativo y de ley ante el Congreso de la República, de ordenanza ante las asambleas departamentales, de acuerdo ante los concejos municipales o distritales y de resolución ante las juntas administradoras locales, y demás resoluciones de las corporaciones de las entidades territoriales, de acuerdo con las leyes que las reglamentan, según el caso, para que sean debatidos y posteriormente aprobados, modificados o negados por la corporación pública correspondiente. (Estipulada en el artículo 2 de la Ley 134 de 1994).

5.7. PLAN DE ACCIÓN 2018 SERVICIO AL CIUDADANO

ANEXO 1 HOJA 3



6. ESCENARIOS PARA DEMOCRATIZAR LA PARTICIPACION CIUDADANA

Teniendo en cuenta que la participación ciudadana es un conjunto de mecanismos que impulsan el desarrollo y la democracia participativa a través de la integración de la sociedad a las actividades desarrolladas por las Entidades Públicas; estos mecanismos permiten que la población acceda a las decisiones del gobierno de manera independiente sin necesidad de formar parte de la administración pública.

6.1 RENDICIÓN DE CUENTAS

La Ley 1474 de 2011 (anticorrupción), Art. 78, como parte de la democratización de la administración pública y en el Documento CONPES 3654 de 2010 “POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA RAMA EJECUTIVA A LOS CIUDADANOS”, señalan la obligatoriedad de todos los organismos de la administración pública de desarrollar su gestión conforme a los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Este proceso es permanente, exige organizar varias acciones de encuentro y comunicación presenciales y no presenciales que garanticen la información, el dialogo, y la deliberación con los ciudadanos, estas acciones pueden ser:

- Reuniones zonales
- Foros de discusión por proyectos, temas o servicios
- Mesas de trabajo temáticas
- Boletines virtuales o publicados
- Programas radiales o de televisión comunitarios o nacionales
- Ferias de la gestión, en las cuales se expongan resultados de los planes y servicios
- Periódicos murales o carteleras didácticas
- Noticias en prensa local o nacional
- Interacción en línea a través de varios mecanismos como chat, videoclips, diapositivas, foros, blogs
- Audiencias públicas para cerrar el proceso con los resultados de una vigencia anual

6.2 ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

1. **Información:** Generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de esta y el cumplimiento de las metas misionales y las asociadas al Plan Nacional de Desarrollo.



2. **Diálogo:** Es aquella práctica en que el Ministerio, después de entregar la información, da explicaciones y justificaciones o responde las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (presenciales, segmentados o focalizados o virtuales).
3. **Incentivo:** Son aquellas acciones que refuerzan al interior el comportamiento de los servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Los incentivos están orientados a motivar la realización del proceso de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos instituciones para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

6.3 PLAN DE ACCIÓN 2018 PARTICIPACION CIUDADANA

Anexo 1 Hoja 4

6.4 TEMAS Y CONTENIDOS RELEVANTES QUE LA ENTIDAD DEBE COMUNICAR

TEMA	ASPECTOS	CONTENIDO GENERAL	CONTENIDO FUNDAMENTAL
Presupuesto	Ejecución Presupuestal	Presupuesto de ingresos y gastos (funcionamiento, inversión y servicio de la deuda) en ejercicio detallado de la vigencia (apropiaciones iniciales y finales, % de recursos ejecutados en ingresos y compromisos y obligaciones en gastos)	% de recursos ejecutados (ingresos y gastos) a la fecha
		Comparativo con respecto al mismo período del año anterior	Comparativo (agregado) con respecto al mismo período del año anterior
	Estados Financieros	Estados financieros de las últimas dos vigencias, con corte a diciembre del año respectivo	
Cumplimiento de metas	Plan de Acción	Objetivos, estrategias, proyectos, metas, responsables, planes generales de compra y distribución presupuestal de sus proyectos de inversión	Medición de proyectos y programas en ejecución a la fecha y los proyectos y programas a ejecutar por la entidad durante el resto de la vigencia
	Programas y proyectos en ejecución	Plan operativo anual de inversiones o el instrumento donde se consignen los proyectos de inversión o programas que se ejecuten en cada vigencia	% de avance en las metas dentro de los proyectos y programas en ejecución, a la fecha
Gestión	Informe de gestión	Informe del grado de avance de las políticas de Desarrollo Administrativo del modelo integrado de Planeación y Gestión	Información al instante de acciones de gestión de la entidad. Aporte al cumplimiento en metas de gestión y al desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión
		Gestión misional y del gobierno	
		Transparencia, participación y servicio al ciudadano	
		Gestión del Talento Humano	
Metas e Indicadores de Gestión	Informes de entes de control que vigilan la entidad	Eficiencia Administrativa	% de avance metas, indicadores de gestión y desempeño, de acuerdo con su planeación estratégica a la fecha
		Gestión Financiera	
		Relación de todas las entidades que vigilan y los mecanismos de control que existen al interior y al exterior para hacer un seguimiento efectivo sobre la gestión de la misma	
Contratación	Procesos Contractuales	Relación y estado de los procesos de contratación	Información actualizada de los procesos de contratación
	Gestión Contractual	Número y valor de los contratos terminados y en ejecución	Información actualizada de los contratos: objeto, monto y estado
Impactos de la Gestión	Cambios en el sector o en la población beneficiada	A partir de las evaluaciones realizadas, informar sobre los cambios concretos que ha tenido la población o la ciudadanía en el sector o territorio	Información sobre la mejora de las condiciones de bienestar general de los ciudadanos
Acciones de mejoramiento de la entidad	Planes de Mejora	Información sobre las acciones y elaboración de planes de mejoramiento a partir de los múltiples requerimientos: informes de organismos de control, PQRS, jornadas de rendición de cuentas	Planes de mejoramiento de la entidad

6.5 AUDIENCIA PÚBLICA

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural realiza la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas cada año, con el fin de dar cuenta sobre su gestión, en un espacio de interlocución directa con la ciudadanía y sus clientes internos, externos y partes interesadas. Esta una de las acciones para la rendición de cuentas.

Etapas para la realización de la Audiencia Pública

6.5.1 Planeación del Proceso

La realización de la Audiencia Pública se debe planear con suficiente tiempo, con el propósito de garantizar el flujo de información en forma oportuna, la interlocución y la participación de la ciudadanía a través de grupos organizados.

6.5.1.1 Alistamiento institucional

Es necesario que el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural se organice internamente, para ello se debe conformar un grupo interno de apoyo que se encargue de definir y liderar el plan de acción para la rendición de cuentas. Este grupo está conformado por las siguientes áreas:

Oficina de Planeación y Prospectiva
Oficina de Comunicaciones
Oficina de las Tics
Oficina de Control Interno
Grupo Atención al Ciudadano
Grupo de Sistema Integrado de Gestión
Secretaría General

El Grupo es liderado por el Jefe de Planeación. Cada área debe aportar a la organización y ejecución de la rendición de cuentas de acuerdo con sus funciones y responsabilidades instituciones.

El alistamiento incluye las siguientes acciones:

- Organizar la información teniendo en cuenta los temas o contenidos relevantes.
- Diseñar la estrategia de comunicación, para garantizar la interlocución de doble vía con la ciudadanía durante todo el proceso.
- Elaborar el plan de acción con las actividades, recursos y responsables.

6.5.1.2 Sensibilizar a los servidores de la Entidad

Todo el personal de la entidad debe recibir información y capacitación sobre el proceso de rendición de cuentas. Cómo funciona, cuales son los límites, alcances, las herramientas y mecanismos para facilitar su implementación.

6.5.1.3 Promover la participación de organizaciones

- Identifique y organice una base de datos de los representantes de organizaciones sociales, gremiales, academia, medios de comunicación, entidades estatales, veedurías, órganos de control y otros grupos de interés.
- Elabore un directorio en la página web, con este registro en la sección de Planeación, Gestión y Control.
- Adelante campaña publicitaria con cuñas radiales y eslogan sobre el derecho a participar en la rendición de cuentas.
- Prepare a través de talleres, charlas o documentos a organizaciones sobre los alcances de la rendición de cuentas.

6.5.2 Interactúe con la ciudadanía antes de la audiencia pública

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural debe organizar diversos momentos durante el año para suministrar información sobre la gestión y dialogar con la ciudadanía a través de medios de comunicación y espacios de encuentro.

Para lograr esta interacción, hay que tener en cuenta lo siguiente:

- Realice un inventario de quejas y reclamos presentados por los ciudadanos.
- Comunicar a los ciudadanos el plan de acción institucional, los seguimientos y las dificultades que se hayan presentado como las acciones de mejora, así el ciudadano podrá participar con mayor interés en la rendición de cuentas.

6.5.3 Organice la audiencia pública para cerrar el proceso de rendición de cuentas

6.5.3.1 Preparación del informe para la audiencia final

La Oficina de Planeación y Prospectiva, recopilará la información de los contenidos para la rendición de cuentas y elaborará el informe de gestión que se presentará en la audiencia pública y se publicará en la página web del Ministerio por lo menos 30 días antes de la fecha de la realización de la audiencia.



La Oficina de Comunicaciones y Prensa realizará la estrategia de comunicaciones, con el propósito de dar a conocer a la ciudadanía en forma oportuna y comprensible el informe de rendición de cuentas, como también preparará la logística para la realización de la audiencia entre ellas:

- Realizar las invitaciones personales y generales a: Organizaciones sociales para que participen (depende de su capacidad de gestión y tamaño del evento)
- Invitar los órganos de control internos y externos (ellos deben tener un espacio dentro del evento)
- Invitar expertos en los diferentes temas que desarrolle, que permitan generar un dialogo técnico y balanceado sobre la gestión
- Invitar a DAFP, organismos internacionales, academia y sector político que puedan obtener o dar una mirada diferente sobre el proceso

El Ministerio activará los canales de atención establecidos, para que los ciudadanos inscriban sus propuestas o necesidades de intervención para participar en la audiencia, para lo cual el Grupo Atención al Ciudadano recopilará la información que llegue a través de los canales de atención.

6.5.4. Realización de la Audiencia

La Audiencia Pública debe estar precedida por el Ministro, acompañado de los Viceministros, Secretaria General, Directores Técnicos del Ministerio, el Jefe de Planeación y Prospectiva, como también de los Presidentes y Gerentes de las Entidades Adscritas y Vinculadas.

Dentro de la Audiencia se debe tener en cuenta los siguientes contenidos:

- Productos y servicios ofrecidos
- Avances, retos , oportunidades de mejora e impacto en la población objetivo
- Fenecimiento de cuenta
- Política de eficiencia administrativa y cero papel
- Estrategia anticorrupción y servicio al ciudadano
- Presupuesto, contratación, planta de personal
- Quejas, reclamos y denuncias
- Tutelas y demandas
- Percepción del Cliente - Encuesta de Evaluación del Servicio

Los entes de control deben tener un espacio en las intervenciones, como también los ciudadanos.

Para cerrar la audiencia se debe entregar a los invitados un formato de encuesta para calificar el evento de la audiencia, con el fin de identificar si se cumplió con las expectativas y las propuestas de mejoramiento.

6.5.5. Después de la Audiencia Pública

La Oficina de Planeación y Prospectiva, elaborará el acta final de la Audiencia Pública, donde se resume lo expuesto y los principales comentarios y preguntas recibidas durante la audiencia, la cual será publicada en la página web del Ministerio.

La Oficina de Control Interno evaluará el proceso de rendición de cuentas, verificando el cumplimiento de los objetivos del proceso.

Este proceso de interacción y comunicación con la ciudadanía debe ser permanente, con el fin de retroalimentar la gestión institucional y mejorar el proceso de rendición de cuentas.

6.6. PLAN DE ACCIÓN 2018 RENDICION DE CUENTAS

Anexo 1 Hoja 5

7. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

7.1. POLÍTICA DE CONSTRUCCIÓN, USO Y APLICACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones tiene dentro de sus principales objetivos la prestación de servicios de TI, que están alineados tanto a la misión de la entidad, como a las políticas generadas por el Gobierno nacional.

Es así, como la Oficina de TICS ha establecido el presente documento, donde se determinan los diferentes lineamientos para la implementación y uso de los servicios de tecnología ofrecidos.

7.1.1. OBJETIVO GENERAL DE LA POLÍTICA

Identificar los mecanismos y variables a considerar en el diseño, formulación e implementación de estrategias, planes y programas que garanticen al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, el acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones, con el fin, de fomentar su uso y apropiación, estableciendo políticas que le permitan centralizar y administrar los flujos de información como parte de la estrategia de gobernabilidad, en cumplimiento de su misión y alcance de la visión institucional.

7.1.2. ALCANCE

La Política de Construcción, uso y aplicación de tecnologías de la información y las comunicaciones cubre todos los aspectos relacionados con servicios y/o proyectos de tecnología de la entidad, que deben ser cumplidos por todos los funcionarios, contratistas, pasantes y/o terceros que laboren o tengan relación con la entidad, que permite la gobernabilidad de la información.

El nivel directivo se encuentra comprometido y alineado con esta política, suministrara los recursos necesarios para la adopción y cumplimiento de la misma.

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, será la responsable de implementar las estrategias necesarias, realizando el seguimiento y control para dar cumplimiento a esta política.

7.1.3. POLITICA DE CONSTRUCCIÓN, USO Y APLICACIÓN DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Todo servicio y/o proyecto de TI que se encuentre en el portafolio de servicios de la entidad deberá ser revisado, aprobado, gobernado, siguiendo los parámetros establecidos por la Oficina de Tics, quien es la encargada de garantizar la eficiencia y la eficacia en la operación de la plataforma tecnológica de la Entidad.

Los lineamientos que regirán la gobernabilidad, uso, apropiación y administración de la información a nivel sectorial, serán liderados por esta oficina, de esta manera, se garantizan planes tecnológicos sectoriales, transparencia y seguridad en la información publicada, y una gestión de conocimiento integral para clientes internos y externos.

7.1.4. APLICACIÓN DE LA POLITICA

Para la implementación de la política establecida la Oficina de TICS deberá documentar e implementar políticas técnicas para cada servicio y/o proyecto de TI, así mismo, la creación y operación de procedimientos operativos los cuales están relacionados en la tabla de documentos de políticas, la cual se maneja de manera virtual anexo a este documento.

7.2 POLÍTICA DE INFORMACIÓN y COMUNICACIÓN

La información pública es una herramienta que posibilita la gestión transparente de las entidades del Estado y facilita la vigilancia ciudadana sobre sus acciones. Un ministerio que informa suficiente, oportuna y verazmente, y recoge las demandas informativas de la comunidad, es una entidad que genera confianza, certidumbre y credibilidad en la población que representa.

La Política de Información y Comunicación del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, establece la relación entre la entidad y la población en general, determina los espacios de encuentro y de intercambio y fortalece la identidad institucional.

En ese sentido, la Política de Información y Comunicación está encaminada a orientar la forma y el desarrollo de los diversos medios de información, al igual que el perfeccionamiento de la cultura y los valores institucionales, con el fin de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos y el clima organizacional.

La Política de Información y Comunicación expresa las relaciones entre los procesos del Ministerio; entre los directivos y el personal; entre los líderes y sus

equipos; entre el Ministerio y las entidades públicas y sectoriales; y, en general con la población rural.

7.2.1 OBJETIVO

La Política de Información y Comunicación tiene como objetivo mejorar la comunicación interna y externa del Ministerio, a través de la comunicación amplia y oportuna de las políticas sectoriales y sus cambios, así como la gestión de sus procesos y decisiones, con un lenguaje de fácil comprensión para los beneficiarios, entidades sectoriales y servidores públicos de la Entidad. Lo anterior, le permite actuar al Ministerio con transparencia y cumplir con las obligaciones de información requerida por los grupos de interés.

Son varios los actores que participan en la construcción de una comunicación efectiva interna y externa pero hay tres que se destacan, la Secretaría General, el Grupo de Atención al Ciudadano y la Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones, cada uno con competencias pertinentes.

Los objetivos específicos son:

- a. Entregar información oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable a los clientes y partes interesadas.
- b. Identificar los requisitos de los clientes, y los mecanismos de obtención de esta información.
- c. Optimizar la articulación y coordinación entre los procesos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.
- d. Desarrollar la documentación necesaria para soportar la operación de los procesos, su secuencia e interacción.
- e. Identificar fuentes de información (entradas y salidas de procesos) necesarias para la operación.
- f. Gestionar el conjunto de datos necesarios para soportar el diseño, operación, evaluación y mejoramiento de los procesos del Ministerio.
- g. Desarrollar y mantener la documentación necesaria para asegurar el funcionamiento del Sistema integrado de Gestión.
- h. Transformar la información en documentos que soporten el quehacer del Ministerio y faciliten el control de las actividades que permiten el desarrollo de sus funciones.

- i. Mejorar la coordinación y comunicación al interior del Ministerio y con las entidades sectoriales.
- j. Establecer canales de comunicación que permitan generar conciencia en los diferentes niveles de la organización sobre la importancia de satisfacer los requisitos del cliente y los requisitos legales.
- k. Desarrollar una infraestructura apropiada de trabajo que incluya tanto hardware como software (aplicativos, bases de datos, servicios de apoyo, entre otros).

7.2.2. ESTRATEGIA DE LA POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.

Las comunicaciones se definen como un proceso que contempla un conjunto de acciones y herramientas encaminadas a producir, circular y apropiar la información en un lenguaje común y de fácil comprensión. En este sentido, la Política de Información y Comunicación del Ministerio, se basa en la siguiente estructura:

7.2.3.1 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA

La Información y Comunicación Interna hace referencia a los mensajes que emite el Ministerio y la relación que desarrolla con sus colaboradores. En este sentido, está orientada a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos de la Entidad, que garanticen la interacción y la construcción de visiones y objetivos comunes.

a. Comunicaciones del Ministro

El Ministro es el vocero principal del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, con responsabilidades mayores a las de cualquier otro miembro de la entidad. Es el principal factor de cohesión organizacional y en quien se concreta el espíritu y el fin de la entidad.

Las comunicaciones del despacho del Ministro deben ser oportunas y precisas. No pueden desgastarse en múltiples querellas, rectificaciones y controversias. Deben ser objeto de atención especial y contar con la participación de especialistas en las materias a tratar, de las diversas áreas. Cuando el Ministro comunica es el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural quien comunica.

b. Medios de Comunicación Interna



Carteleras: Las carteleras del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, están relacionadas con los siguientes temas:

- **Noticias Sectoriales:** hacen referencia a las perspectivas del sector y los planes futuros del Ministerio, a los resultados de la gestión sectorial, a noticias sobre el sector a nivel nacional y regional, y a las actividades desarrolladas por el Ministro, entre otras. Administrada por la oficina de prensa y comunicaciones.
- **Noticias sobre el personal:** Hacen referencia a políticas y prácticas de personal, programas de capacitación y bienestar, oportunidades de carrera en las diferentes áreas del Ministerio, noticias sociales del personal, eventos y demás información de interés general para los funcionarios y contratistas del Ministerio. Administrado por el Grupo de Administración del Recurso Humano.
- **Noticias de la Oficina de Control Interno:** Publica información sobre el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, principios y valores institucionales, entre otros. Administrada por la Oficina de Control Interno.
- **Noticias del Sindicato:** Pública información relacionada con aspectos laborales y de bienestar ocupacional de los funcionarios. Administrado por Sintraminagro.

Las carteleras deben ser rotadas quincenalmente o cuando se genere nueva información y estarán distribuidas en cada uno de los pisos del Ministerio.

Correo electrónico: Preferiblemente debe emplearse la comunicación directa entre los colaboradores del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. Cuando no sea posible, pueden comunicarse a través del correo electrónico, procurando interactuar lo antes posible, con el fin de garantizar una comunicación eficaz.

Chat: Se recurre para comunicaciones cortas y relacionadas con su actividad, y es muy útil cuando se tiene ocupado el teléfono o el correo electrónico.

Memorandos: Los memorandos serán controlados, a través del Sistema de Gestión Documental del Ministerio, con el cual se radica y asigna la fecha correspondiente.

La firma de estos documentos se efectuará en doble vía al interior de cada dependencia. Cuando se trate de comunicaciones dirigidas a otras dependencias, los Directores, Subdirectores y Jefes de Oficina, definirán internamente el trámite y firma de éstas, sin que se eximan de responsabilidad por sus contenidos.

Circulares: Las circulares son “Instrucciones de la Administración que establecen los criterios de actuación de los funcionarios”. Este tipo de comunicación es

expedida por el despacho del Ministro, Viceministros o Secretario General. Se deben radicar y publicar en lugares visibles y estar a disposición de todo el personal.

Intranet: Es un sistema de intercambio de información interna de tipo social y de interés de la entidad.

Corresponde a la Oficina de las Tecnologías de la información y Comunicaciones, la administración general de la Intranet y a cada dependencia, el contenido específico que allí se registre y su respectiva actualización.

Sistema de Gestión Documental ORFEO: Toda la documentación interna y externa del Ministerio será administrada por el Sistema de Gestión Documental – ORFEO. Tanto los oficios, memorandos y circulares, serán numerados automáticamente por este sistema.

Caminagro: Revista digital con contenido interno del Ministerio, viceministerios y de las áreas transversales (Secretaría General, Talento Humano, Control Interno, Control Interno Disciplinario, Administración del SIG, Atención al Ciudadano, entre otras), se envía a través del correo electrónico.

7.2.3.2. IDENTIDAD INSTITUCIONAL

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, cuenta con un Manual de Identidad Institucional (MN-CYP-01), cuyo objetivo principal, es facilitar la comunicación entre los ciudadanos y la Entidad, mediante la identificación clara y sencilla de ésta.

De acuerdo con lo anterior se orientarán acciones en los siguientes aspectos:

a. **Articular la Imagen Institucional**

Se determinará la unificación de una identidad gráfica fácilmente identificable por todos, mediante el uso fundamental de los símbolos patrios, de acuerdo a las directrices dadas por la Presidencia de la República.

b. **Simplificar y normalizar el material y modelos impresos**

Para lograr mayor claridad, eficacia y agilidad en la comunicación, tanto interna como externa, se normalizará la utilización del material impreso, a través del uso de formatos estándar.

c. **Posicionar la imagen del Ministerio**

Con el fin de posicionar la imagen del Ministerio de agricultura y Desarrollo Rural y facilitar su reconocimiento nacional e internacional, se establecerán parámetros para el uso de su imagen en todos los proyectos, programas, contratos, convenios y demás instancias en las que el Ministerio, ha aportado o direccionado recursos como cabeza del sector agropecuario, forestal, pesquero y acuícola.

7.2.3.3. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA

La comunicación externa, está enfocada hacia las relaciones que establece el Ministerio con entes externos, como medios de comunicación, organizaciones civiles, entidades sectoriales, nacionales e internacionales, clientes y partes interesadas, entre otros.

En este sentido, la comunicación externa del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural se basa en canales de comunicación en donde se dan a conocer las políticas y se interactúa con el público en general.

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural en primera instancia acudirá a los medios de comunicación como los mejores agentes en la tarea de informar permanentemente a los colombianos sobre los diferentes aspectos del sector agropecuario.

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural debe lograr una amplia interacción con los periodistas de los medios masivos de información encargados del tema, entregándoles información veraz y oportuna.

La comunicación con clientes y partes interesadas, se realiza a través de los siguientes espacios:

- a. Medios de Comunicación Externa
 - Página web

La página WEB del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, debe actualizarse cada vez que haya información nueva relacionada con las gestiones adelantadas en el cumplimiento de la Misión Institucional.

La responsabilidad de administrar, garantizar el funcionamiento y mantenimiento general del portal de la página WEB del Ministerio, le corresponde a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para lo cual estará habilitado como administrador general, que le permite con el perfil administrar los componentes de Archivos y contenidos en todos los formularios web, Encuestas, Foros, Usuarios administradores de contenidos web, mapa de Georeferenciación,

Listas, Envíos y Suscriptores de Boletines virtuales y de Telefonía móvil. De igual forma es responsable de prestar la asistencia técnica en caso de requerirse.

Así mismo, el portal contará con otros administradores quienes continuamente alimentarán la página con los contenidos y datos actualizados, y estarán bajo la supervisión del Administrador General quien será el articulador interno de la página para que todo esté al día. Estos administradores son delegados por las diferentes direcciones misionales del Ministerio, los cuales reciben la transferencia de conocimiento por parte del Administrador general, mediante capacitaciones y reuniones donde se establecen los compromisos para las dos partes.

Las funciones del Administrador General y de los Administradores de Contenido son:

- Revisar diariamente el estado del servicio y responder las consultas recibidas.
- Realizar las búsquedas particulares solicitadas por los usuarios.
- Mantener correspondencia con los usuarios y con otros administradores de servicios similares.
- Conformar el banco de perfiles de usuarios y mantenerlo actualizado.
- Revisar las condiciones técnicas del Servicio: velocidad, diseño y el formato de presentación de los sitios y los documentos.
- Evaluar el estado del Servicio con indicadores cuantitativos de número de visitantes, suscriptores a los servicios y consultas.
- Velar por que la integridad de la información consignada, no atente contra la integridad y políticas de confidencialidad de la institución
- Sugerir y aprobar las modificaciones generales de los servicios del sitio.
- Promover y apoyar el crecimiento del Servicio.
- Proponer nuevas facetas, servicios y estrategias de búsqueda.
- Reportar en un archivo compartido, la dependencia y el administrador de contenido responsable de la última publicación y la fecha de la misma.
- Garantizar el buen funcionamiento y disponibilidad de la información

En la actualización de los contenidos de la página WEB, en lo referente a noticias se realiza de acuerdo al procedimiento “para la generación de contenidos PR-CYP-01” el cual puede ser consultado en la intranet.

Para garantizar un estilo unificado, una buena presentación y una excelente ortografía en los demás contenidos publicados en la página web se estableció el siguiente protocolo:

- El administrador del contenido (área) carga la información a actualizar e inmediatamente le reporta al Administrador General para que éste revise la información modificada y publicada.
- El Administrador General realiza las correcciones de estilo y ortográficas necesarias.

Sugerencias para redactar los textos:

Estilo de Redacción Portal

El estilo de redacción necesario es aquel que utiliza palabras concisas, fáciles de comprender y oraciones escritas principalmente en el tiempo presente, usando una voz activa. Teniendo en cuenta Neutralidad de Género, Neutralidad Cultural, Política, etc.

Gramática y Puntuación

Estar atentos y corregir errores comunes de gramática y puntuación.

- **Prensa Nacional y Regional**

La oficina de prensa y comunicaciones del Ministerio, determinará la información a publicar en periódicos de amplia circulación nacional o regional. La información a publicar será editada desde el Ministerio.

Las declaraciones relacionadas con el sector a ser publicadas en la prensa, serán realizadas por el Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural, o los viceministros. Los directores darán declaraciones, cuando hayan sido delegados por los superiores jerárquicos.

- **Radio y Televisión**

Las declaraciones para radio y televisión las realizará el Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural, los viceministros, el Gerente del Pacto Agrario o el director delegado, según sea el tema a tratar.

La divulgación de información sobre estrategias para el sector a ser publicadas en radio y televisión son coordinadas por la oficina de prensa y comunicaciones.

- **Videoconferencias**

Cuando el Ministerio lo estime necesario podrá realizar este tipo de actividades para divulgar los aspectos estratégicos de su gestión.

- **Foro virtual**

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural a través de la página web, cuenta con un sistema de foro virtual, lo cual permite a los ciudadanos interactuar con expertos sin necesidad de acercarse a las instalaciones.

Con esta herramienta se presentan temas específicos del sector, donde los ciudadanos comparten sus conocimientos y hacen aportes sobre las políticas del sector, a la vez que se alimentan del conocimiento generado por los demás usuarios del foro.

- **Suscripción a servicios de información vía celular**

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, implementó una herramienta para que los usuarios puedan suscribirse, de forma gratuita, al servicio de recepción de mensajes vía celular. Para esto, el usuario puede elegir los temas en los cuales está interesado y recibir periódicamente información del sector.

- **Comunicaciones Escritas (Oficios)**

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural dará respuesta a los requerimientos de los clientes y partes interesadas, a través de comunicaciones escritas, radicadas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Este tipo de comunicaciones serán firmadas únicamente por el personal directivo y el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica del Ministerio. Se exceptúan los requerimientos que por su naturaleza deberán ser atendidos por un funcionario en especial.

b. Tipo de información a publicar

Para la divulgación del conocimiento y posicionamiento del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, se debe presentar el siguiente tipo de información:

- Documento de perspectivas sectoriales por semestre.
- Memorias al Congreso, documento anual.
- Política agropecuaria en el marco del plan de desarrollo.
- Información sobre programas y proyectos.
- Estadísticas e indicadores del sector sobre una estrategia o tema específico.
- Comunicados de prensa
- Contenidos multimedia: audios y videos

7.3 Plan de Acción 2016. Transparencia y Acceso a la Información

Anexo 1 Hoja 6

8. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

8.1. OBJETIVO

Facilitar la gestión del personal del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de los canales establecidos para la atención.

8.2. DEFINICIONES

CANALES DE ATENCIÓN: Son los medios, espacios, escenarios a través de los cuales los ciudadanos, interactúan con las entidades de la Administración Pública para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

CANAL PRESENCIAL: Espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.

CANAL TELEFÓNICO: Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de la redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano.

CANAL CORRESPONDENCIA: Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal

PROTOCOLO DE ATENCIÓN: Guía, instructivo o manual que contiene orientaciones básicas, acuerdos o métodos previamente establecidos por las entidades para estandarizar y optimizar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos.

MOMENTO DE VERDAD: Sensación o experiencia positiva o negativa que le queda a un ciudadano después de haber estado en contacto con el personal o algún elemento de la entidad.

ATRIBUTOS DE SERVICIO: Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

CICLO DE SERVICIO: El ciclo de servicio es un mapa de los momentos de verdad que experimentan secuencialmente los ciudadanos-clientes al realizar un trámite,



servicio o solicitud de información en su interacción con la Entidad, a través del canal de atención que estos decidan utilizar.

El ciclo de servicio empieza en el primer contacto entre el ciudadano-cliente y la entidad, termina temporalmente cuando el primero considera que el servicio está completo y se reinicia cuando éste regresa.

8.3. CONDICIONES GENERALES

8.3.1 Consideraciones previas a la atención presencial

a. Del Servidor Público

- **Conocimiento de la Oferta Institucional:** Lo primero que debe conocer son los servicios que ofrece el Ministerio, con ello, las expectativas del servicio mejorarán y le permitirán prestar una mejor atención. Conozca los horarios de atención de los diferentes canales de servicio.
- **Presentación Personal:** Su presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano-cliente respecto al MADR, por ello debe ser apropiada para el rol que desempeña (formal y sobria). Guarde adecuadamente la imagen corporativa, mantenga su identificación visible.
- **Expresividad en el rostro:** Generalmente el rostro es el primer punto en el que el ciudadano-cliente se fija. Ofrezca una sonrisa no forzada, esto le agrega carácter acogedor a la atención que le está brindando al ciudadano-cliente. Es fundamental que lo mire a los ojos, demuestre interés, actitud de escucha y refleje seguridad en la información que le está transmitiendo.
- **Voz y lenguaje:** El lenguaje que use y el tono de voz añadirán seguridad y credibilidad a lo que esté diciendo. Por lo tanto, preste atención a la elección de palabras cuando se comunique con el ciudadano-cliente y al tono de su voz para enfatizar lo que desea transmitir. Adapte la modulación de la voz a las diferentes situaciones, vocalizando de manera clara para que la información sea comprensible y el mensaje sea entendible. Comuníquese del modo en que al ciudadano-cliente, le resulte sencillo y cordial.
- **Postura:** La postura que tome su cuerpo cuando hable con el ciudadano-cliente, puede facilitar el camino para generarle confianza y tranquilidad. Mantenga una posición relajada y evite las posturas rígidas o forzadas.
- **Rapidez / eficiencia:** Actúe con diligencia y agilidad en la atención que brinda.

b. Del lugar donde se ofrece la atención

A través del orden y la pulcritud en el lugar donde se atiende, se ofrece una sensación de armonía y tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano-cliente, para esto tenga en cuenta:

- Antes de iniciar la jornada revise que los elementos necesario para la atención estén disponibles (documentos, folletos informativos, computador, impresora, cosedora, ganchos, formatos, esferos, papel, etc.).
- Verifique el orden y aseo de su puesto de trabajo
- Guarde carteras y demás elementos personales en un lugar fuera de la vista del ciudadano-cliente.
- Evite el uso de elementos distractores tales como radios, audífonos, revistas, fotos, adornos, juegos, afiches, letreros o imágenes que contaminen visualmente su lugar de trabajo.
- Evite destinar el escritorio para actividades distintas a las laborales, como ventas o exposiciones de productos.
- Realice los momentos de descanso y consumo de alimentos y bebidas fuera de los puestos de trabajo.
- Guarde la papelería e insumos de manera organizada en los lugares destinados para tal fin.
- Archive los documentos diariamente.
- Procure que la papelera esté ubicada en lugar poco visible y evite que esta se vea desbordada.
- Revise el volumen de los aparatos telefónicos como teléfonos fijos y dispositivos móviles.

c. Del entorno en los Centros de Atención

El MADR, debe ofrecer a los ciudadanos-clientes, espacios para su atención agradables, limpios y organizados, donde puedan recibir un óptimo servicio. Para ello, se asegurará que:



- El volumen del televisor sea adecuado, para que no incomode la interacción entre los ciudadanos-clientes y los servidores públicos.
- Los contenidos de televisión están relacionados con temas institucionales.
- Se utilicen adecuadamente los espacios destinados para material informativo y publicitario institucional.
- Las áreas externas de los Centros de Atención estén permanentemente aseadas incluyendo jardines, materas, etc.
- Se realice la limpieza de puestos de trabajo, vidrios, paredes, pisos, mobiliario, baños, puertas e interruptores.
- Se revise el funcionamiento y se programe el mantenimiento preventivo de luces interiores y exteriores; equipos de comunicaciones y redes de voz y datos; fachadas, pisos, paredes, cielorrasos, techos y vidrios; baños, cocinas, lockers, bodegas y archivos; señalización individual y general; equipos y computadores, planta telefónica; módulos de trabajo y sillas.

8.3.2 Consideraciones previas a la atención telefónica

a. Del servidor público

- Lo primero que debe conocer son los servicios que ofrece el Ministerio, con ello, las expectativas del servicio mejorarán y le permitirán prestar una mejor atención. Conozca los horarios de atención de los diferentes canales de servicio.
- Cuente con un inventario actualizado de los trámites y servicios que ofrece la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Comprenda todas las funciones del aparato telefónico.

b. Del canal de atención

- Evite mantener radios encendidos durante el horario de atención, ya que pueden dificultar la comunicación y proyectar una mala imagen de la institución. Los teléfonos móviles y fijos de los servidores, deberán permanecer con un volumen discreto.

- La atención a través del Canal Telefonía Fija deberá hacerse de forma continua durante la jornada de atención de la entidad, incluso en horas de almuerzo.
- Las llamadas deberán atenderse máximo al tercer timbre del aparato telefónico.
- Si existen cambios en los números telefónicos de contacto de la entidad, el cambio deberá comunicarse con la suficiente anticipación mediante diferentes medios.
- Antes de iniciar la jornada, revise que los elementos y documentos necesarios para la atención estén disponibles (documentos, folletos informativos, computador, etc.).

8.3.3 Consideraciones previas a la atención a través de correo postal

- La entidad deberá contar con una oficina/punto unificado de recepción, radicación y distribución de documentos.
- El horario de recepción de documentos debe estar en un lugar visible al ciudadano y disponible a través de los diferentes medios de comunicación de la entidad (páginas web, carteleras, etc.).
- La entidad debe establecer los procedimientos necesarios para garantizar el tratamiento ágil y eficaz a los documentos que lleguen a la entidad y su adecuada gestión, seguimiento y control.
- La entidad debe determinar los funcionarios autorizados para firmar la documentación con destino interno y externo.

8.3.4 Consideraciones previas en la atención preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

a. Adultos mayores y mujeres embarazadas

- Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.

- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

b. Atención a niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.

c. Personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria.

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

d. Grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

e. Personas en condición de discapacidad

Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.

- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo

f. Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.



- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
 - Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
 - Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
- g. Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas
- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
 - Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
 - No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
 - Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
 - Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
 - Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.
- h. Atención a personas con sordo ceguera
- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
 - Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
 - Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
 - Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.

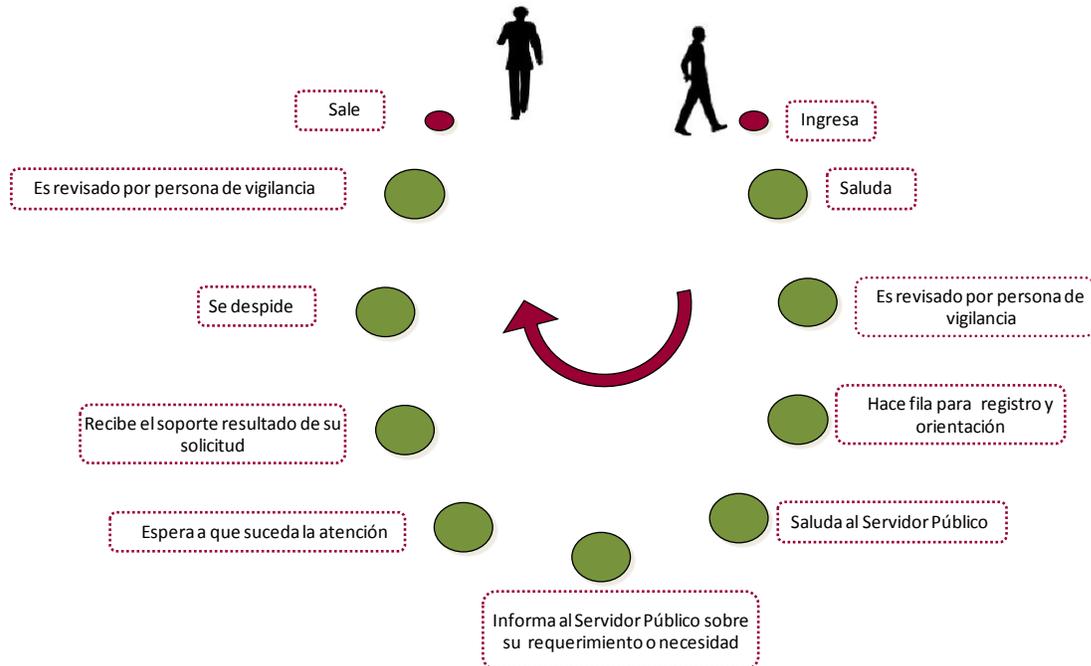


- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- i. Atención a personas con discapacidad física o motora
- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
 - Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.
 - Atención a personas con discapacidad cognitiva
 - Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
 - Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
- j. Atención a personas con discapacidad mental
- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
 - Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
 - Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
 - Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- k. Atención a personas de talla baja
- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
 - Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

8.4. DESARROLLO

8.4.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA EL CANAL PRESENCIAL

Ciclo de Servicio o Momentos de Verdad:



a. En el contacto inicial con el ciudadano-cliente

- En el contacto inicial, lo más importante es el saludo, con el que se le da la bienvenida al ciudadano-cliente, y se hace una presentación con actitud de servicio.
- Es conveniente saludar al ciudadano-cliente con una sonrisa, hacer contacto visual y manifestar con la expresión del rostro, disposición para atenderlo. Es preciso decirle “Buenos días/tardes/noches, presentarse con su nombre y apellido para luego preguntarle ¿en qué le puedo servir?”
- El saludo debe ser uniforme, independientemente del servidor que reciba al ciudadano-cliente, para darle el carácter homogéneo al servicio.

b. En los momentos de espera



- Evite en lo posible hacer esperar al ciudadano-cliente. Explique al ciudadano-cliente por qué debe esperar e indíquelo el tiempo aproximado de espera. Agradezca al ciudadano por el tiempo de espera.
 - En lo posible disponga de televisores con información institucional de interés, material divulgativo y espacios de lectura y consulta.
- c. En el desarrollo de la atención durante el trámite/servicio
- Haga empatía con el ciudadano-cliente, pregúntele el nombre, si en el contacto inicial no lo pudo precisar, esto le dará un aire de atención personalizada.
 - Llame a las personas “señor” o “señora” y, en lo posible por su nombre. Ejemplo: “señor Jorge” o “señora Inés”. Evite tutear al ciudadano al igual que utilizar términos confianzudos como “mi amor”, “corazón”, etc.
 - Ofrezca escucha activa, proporcione atención exclusiva evitando hacer otras cosas. El mejor interlocutor no es el que habla mucho, sino el que sabe escuchar. Demuestre interés y actitud de atención para identificar claramente sus necesidades.
 - Ubíquese en el lugar del ciudadano. Es importante darle a entender que se aprecia lo que él siente y que se le está escuchando con respeto y atención.
 - Espere que el ciudadano-cliente termine de hablar antes de formular la respuesta. Evite interrumpirlo y contestarle apresuradamente. No pierda ni una palabra de lo que el ciudadano-cliente tenga para decirle.
 - Establezca como prioridad la atención al ciudadano-cliente antes de distracciones que provengan de otros servidores o de cosas que estén sucediendo a su alrededor.
 - Hable despacio, vocalizando bien, con tono de voz agradable y natural. Aleje comportamientos autoritarios, discriminatorios, evasivos y petulantes con el ciudadano-cliente.
 - En lo posible evite el uso de tecnicismos, abreviaturas, siglas, extranjerismos o expresiones regionales que puedan confundir.
 - Ante situaciones con ciudadanos-clientes que se les dificulte expresarse, realice las preguntas necesarias para tener claro su requerimiento.



- Mantenga una postura corporal recta, relajada, evitando cruzar los brazos y movimientos exagerados. Conserve una actitud natural, sin fingir. Evite la manipulación innecesaria de objetos que demuestren impaciencia o ansiedad.
 - Muéstrase seguro ante actitudes agresivas de algunas personas. Conserve siempre la cortesía, la tolerancia, los buenos modales y el respeto por el ciudadano-cliente.
 - Absténgase de comer, beber alimentos o masticar chicle mientras se está en el puesto de trabajo.
- d. En el evento en que deba retirarse de su puesto de trabajo
- Explique al ciudadano-cliente por qué debe acudir a otro lugar para complementar la información respecto al trámite; es importante indicarle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
 - Antes de partir, hágale entender que se le está solicitando permiso para hacerlo y espere a que el ciudadano-cliente conteste.
 - Al regresar, ofrezca su agradecimiento por el tiempo de espera o discúlpese por la demora, en el evento en que se haya excedido en el tiempo.
- e. Si el trámite o solicitud culmina en otro lugar, oficina o sede
- Explíquele por qué no puede resolver o finalizar el trámite y la razón por la cual lo envía a otra oficina.
 - Si para ello, debe acudir a una sede o lugar diferente, proporciónale en forma escrita la dirección, horario de atención, los documentos que debe presentar, y si es posible el teléfono y el nombre de quien lo atenderá.
 - Llame al servidor público que lo va atender e infórmele la razón por la que deberá atenderlo, su nombre y el asunto a tratar. Si le es posible cerciórese que su compañero lo haya atendido.
 - Al recibir una atención transferida, en primera instancia preséntese, llame al ciudadano-cliente por su nombre y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.

f. Si el servidor público no puede finalizar el trámite/servicio solicitado por el ciudadano-cliente

- Asegúrese de exponerle al ciudadano-cliente las razones por las cuales la atención, no finaliza en ese momento. Ofrezca disculpas y alternativas de solución.
- Infórmele una fecha probable y el medio utilizado para entregarle la información. De manera preferencial seleccione métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano-cliente.
- Comprométase con lo que puede cumplir.

g. De la finalización de la atención

- Pregúntele: ¿Puedo colaborar/ayudarle en algo más?
- Entréguele un producto que satisfaga sus necesidades e invítelo a que vuelva cuando lo requiera o necesite.
- Finalice el servicio con una despedida cordial y una sonrisa, usando el nombre del ciudadano-cliente. Exprésele su satisfacción por haberle podido servir.

h. De la atención preferencial en el canal presencial

- Se entiende por atención preferencial, la que se brinda de manera prioritaria a ciudadanos clientes en situaciones particulares como lo son: adultos mayores y mujeres embarazadas.
- Una vez ingresan a la sala de espera, se les debe orientar para que se ubiquen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención de estas personas se hará en orden de llegada dentro de este grupo de personas.

i. De la atención especializada en el canal presencial

- Se entiende por atención especializada, la que se brinda a ciudadanos-clientes en situaciones particulares como personas con limitaciones físicas, sensoriales y enanismo.

- Identifique el tipo de atención que se requiere brindar según el estado físico o sensorial particular de cada persona.
- Actúe siempre con respeto y consideración por el estado de cada persona, y ofrezca un trato igualitario.
- Evite actitudes sobre-protectoras o paternalistas que estigmaticen a las personas discapacitadas como carentes de opinión o de capacidad para tomar decisiones.
- Pregunte al ciudadano cliente si requiere ayuda o compañía para desplazarse, con lo cual se le respeta su libertad. La ayuda espontánea no siempre es útil e incluso puede ser inoportuna y peligrosa. Jamás debemos imponer nuestro criterio acerca del apoyo que necesita esa persona.
- Aún si el ciudadano está acompañado o dispone de un intérprete, diríjase directamente al ciudadano y no a su acompañante para evitar excluirlo. El acompañante o intérprete no lo reemplaza en su labor ni en sus responsabilidades.
- Mantenga una actitud de colaboración para cubrir las acciones que la persona no pueda realizar por sí misma (ayudarle a transportar objetos, carteras, cajas, etc.), preguntando previamente si requiere esa ayuda.
- Si la persona está en silla de ruedas y la atención dura varios minutos, en lo posible sitúese a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas. Así es más cómodo para ambas partes.
- Procure que las personas que usan muletas o silla de ruedas las dejen siempre al alcance de la mano (lo ideal es que quien llegue en silla de ruedas sea atendido en la misma, sin cambiarse de asiento). Si por alguna razón debe prescindir de estas ayudas, hay que colaborarle para que las pueda mantener cerca.
- Para la atención de ciudadanos-clientes con enanismo, disponga de butacas o plataformas para facilitar el acceso a las ventanillas o cojines para las sillas.
- Si la persona sufre discapacidad auditiva, evite gritar, pues la persona no capta el contenido de las palabras y puede percibir un rostro hostil, aunque la atención sea amable. Emplee frases breves y concisas y gestos y signos sencillos. Vocalice correctamente, sin hacer muecas innecesarias que alteren la articulación de las palabras.



- Retire de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz y ayúdese con la escritura para completar la expresión oral y poder transmitir el mensaje.
- Mantenga una actitud tranquila y repita la información cuantas veces sea necesario. Sea consciente que en este caso se requiere un mayor esfuerzo de comunicación.
- Si la discapacidad es visual, salude claramente a la persona. Si es necesario puede tocar su brazo o su mano para captar su atención.
- Preséntese inmediatamente con su nombre y apellido, para que no tenga dudas de con quién está hablando. Mírole a la cara, para que el ciudadano reciba el sonido adecuadamente.
- Todo el tiempo la comunicación debe ser oral. Evite señalar con la mano, con la cabeza o de cualquier otra forma distinta a referencias concretas respecto a la ubicación física. Utilice orientaciones espaciales en forma verbal que no requieran referentes visuales, tales como: “adelante”, “atrás”, “izquierda”, “derecha”, con respecto a la posición de la persona ciega.
- Si hay que leerle un documento se debe hacer despacio y claramente. No abreviar los contenidos ni hacer comentarios a menos que el ciudadano lo solicite.
- Para indicarle dónde hay un asiento basta con llevar su mano hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.
- No se deben dejar en las áreas de paso, objetos que puedan ser obstáculos, como sillas, cajones abiertos, carros de limpieza, mesas, etc.
- En los casos que sea necesario, se debe permitir el ingreso de voluntarios y de perros-guía.

j. Atención de situaciones difíciles

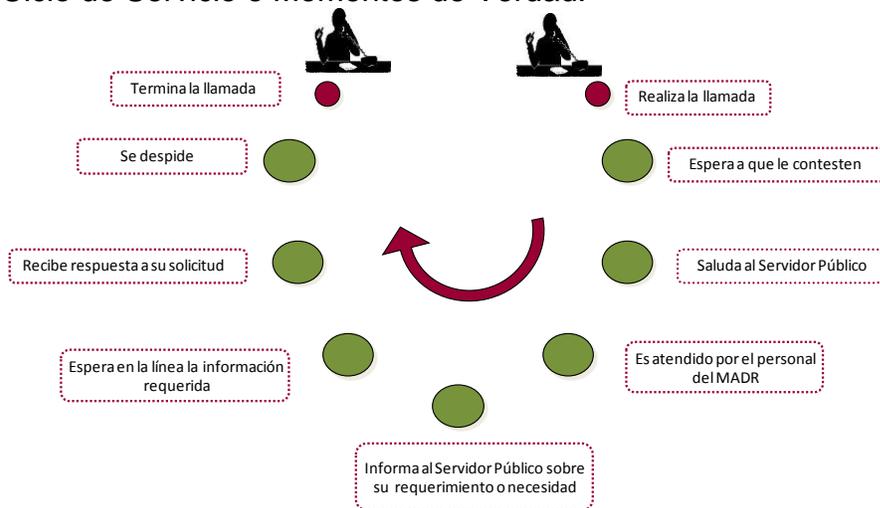
En ocasiones pueden llegar a las instalaciones del MADR ciudadanos-clientes inconformes, confundidos, ofuscados o furiosos, en estos casos es necesario tener en cuenta las siguientes conductas para facilitar el servicio:

- Mantenga una actitud amigable y sin alteraciones.

- Deje que el ciudadano - cliente se desahogue, no lo interrumpa y evite pedirle que se calme.
- No califique el estado de ánimo del ciudadano-cliente.
- Hágle saber que lo escucha con atención y comprende su situación. Ofrézcale disculpas si es necesario.
- Enfóquelo en el problema y ofrézcale soluciones, sin prometerle nada que no pueda cumplir.
- Invite al ciudadano a presentar formalmente su descontento, mediante una queja o reclamo e infórmele que a partir de esta comunicación, la entidad estudiará la solución y planteará mejoras al interior.

8.4.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA EL CANAL TELEFONÍA FIJA

Ciclo de Servicio o Momentos de Verdad:



a. En el contacto inicial con el ciudadano-cliente

- En el contacto inicial, lo más importante es el saludo, donde se le da la bienvenida al ciudadano-cliente, y se hace una presentación con actitud de servicio. El saludo debe ser uniforme, independientemente del servidor que reciba la llamada para darle el carácter de homogéneo al servicio.



- Si usted es el primer nivel de contacto (teléfono directo) incorpore en el saludo el nombre de la entidad, su nombre y manifieste su disposición de servicio. Ejemplo: Buenos días/tardes/noches, Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, le habla Pedro Pérez, ¿en qué le puedo servir?
 - Si usted es el segundo nivel de contacto (extensión telefónica), incorpore en el saludo el nombre de la dependencia, su nombre y manifieste su disposición de servicio. Ejemplo: Buenos días/tardes/noches, Oficina de Atención al Ciudadano, le habla Pedro Pérez, ¿en qué le puedo servir?
- b. En el desarrollo de la atención durante el trámite/servicio
- Mantenga el micrófono alineado frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm.
 - Utilice una pronunciación clara, con una buena vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje, repita si es necesario.
 - Utilice una velocidad en la conversación menor, que la empleada en forma presencial.
 - Atienda la llamada de manera amable y respetuosa, la actitud también puede ser percibida a través del teléfono
 - Mantenga la postura corporal relajada y una actitud natural, recuerde que su comportamiento lo proyecta a través de su voz. Se sugiere sostener el auricular con la mano contraria a la que se utiliza habitualmente para escribir, con el fin de tener esa mano libre para anotar los mensajes o acceder al computador en la búsqueda de la información requerida por el ciudadano-cliente.
 - Haga empatía con el ciudadano-cliente, pregúntele el nombre si en el contacto inicial no lo pudo precisar, esto le dará un aire de atención personalizada.
 - Trate a las personas como “señor” o “señora” y, en lo posible, llámelas por su nombre. Ejemplo: “señor Jorge” o “señora Inés”. Evite tutear al ciudadano al igual que utilizar términos confianzudos como “mi amor”, “corazón”, etc.
 - Ofrezca escucha activa, proporcione atención exclusiva evitando hacer otras cosas. El mejor interlocutor no es el que habla mucho, sino el que sabe escuchar.



- Demuestre interés y actitud de atención para identificar claramente las necesidades del ciudadano-cliente.
 - Evite hablar con terceros mientras está atendiendo una llamada.
 - Evite consumir alimentos o bebidas o masticar chicle, pues esto es percibido a través de la línea telefónica.
 - Ubíquese en el lugar del ciudadano: es importante darle a entender que se aprecia lo que él siente y que se le está escuchando con respeto y atención.
 - Espere que el ciudadano-cliente termine de hablar antes de formular la respuesta. Evite interrumpirlo y contestarle apresuradamente. No pierda ni una palabra de lo que el ciudadano-cliente tenga para decirle.
 - Analice y resuelva las situaciones específicas usando el sentido común.
 - En lo posible evite el uso de tecnicismos, abreviaturas, siglas, extranjerismos o expresiones regionales que puedan confundir.
 - Ante situaciones con ciudadanos-clientes que se les dificulte expresarse, realice las preguntas necesarias para tener claro el requerimiento del ciudadano-cliente.
 - Conserve siempre la cortesía, la tolerancia, los buenos modales y el respeto por el ciudadano-cliente.
 - Evite las respuestas con expresiones cortantes como “no” o “sí”. Si es necesario usar estos términos, deben ir acompañados de un complemento que le dé contexto a la respuesta.
 - Ofrezca disculpas o explicaciones ante una solución no satisfactoria para el cliente.
 - Cuando el ciudadano recurra por una duda, queja o reclamo sea persuasivo, contundente y proyecte seguridad en la voz.
- c. En el evento en que deba poner una llamada en espera
- Evite en lo posible las llamadas en espera.



- Explique al ciudadano-cliente por qué debe poner la llamada en espera; es importante indicarle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
 - Antes de poner la llamada en espera, hágale entender que se le está solicitando permiso para hacerlo y espere a que el ciudadano-cliente conteste.
 - Si usted estima que el tiempo de espera será largo, dé la opción al ciudadano de mantenerse en la línea o devolverle la llamada posteriormente, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan.
 - Si el ciudadano cliente aceptó la devolución de la llamada, solicítele su número telefónico y devuelva la llamada.
 - Cuando el ciudadano cliente haya aceptado esperar, retome la llamada cada cierto tiempo y explíquele cómo va su gestión.
 - Al regresar, ofrezca su agradecimiento por el tiempo de espera o discúlpese por la demora, en el evento en que se haya excedido en el tiempo.
- d. En el evento en que deba transferir una llamada
- Transfiera solo las llamadas que no esté en capacidad de atender.
 - Explique al ciudadano cliente, por qué no puede resolver o finalizar el trámite en ese nivel de atención y deberá transferir la llamada al siguiente nivel.
 - Pregúntele al ciudadano si tiene o no inconveniente en que lo haga.
 - Informe al ciudadano el nombre de la persona que va a recibir la transferencia, el número telefónico y extensión, en caso en el que la llamada se corte.
 - Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.
 - Dígale a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
 - Cuando reciba una llamada transferida, en primer instancia preséntese, llame al usuario por su nombre y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.

e. Si el servidor público no puede finalizar el trámite/servicio solicitado por el ciudadano-cliente en la llamada

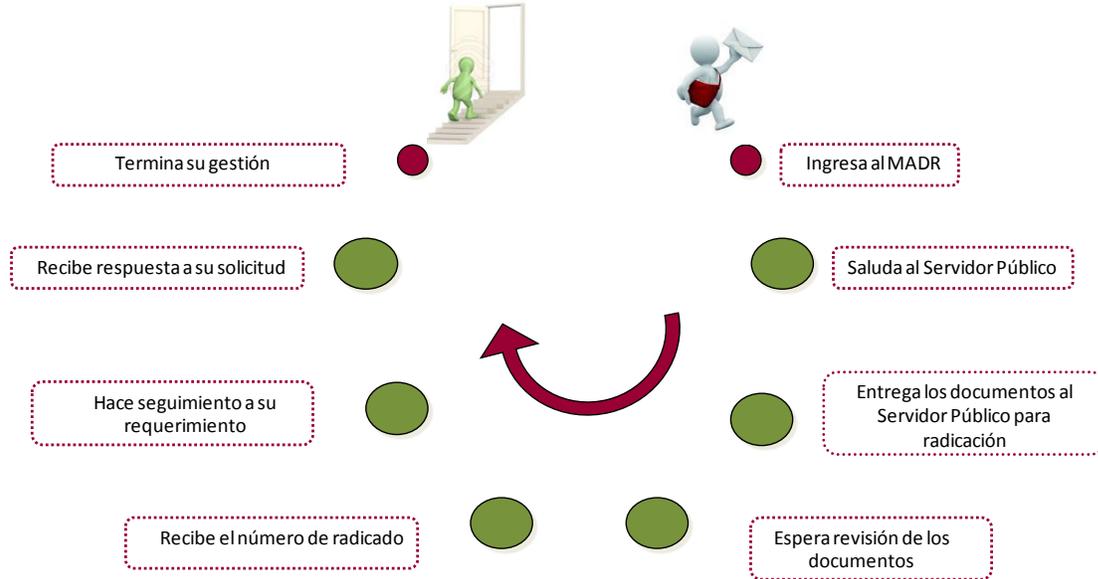
- Asegúrese de exponerle al ciudadano-cliente las razones por las cuales la atención no finaliza en ese momento.
- Ofrézcale disculpas y alternativas de solución.
- Infórmele los procedimientos que se deben seguir.
- Infórmele una fecha probable y el medio utilizado para entregar la información. Preferiblemente seleccione métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano-cliente.
- Cerciórese que la solución es aceptable para el ciudadano - cliente.
- Comprométase con lo que puede cumplir.

f. De la finalización de la atención

- Verifique con el ciudadano - cliente que la información fue comprendida y pregunte si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Si en el proceso queda alguna tarea pendiente, infórmele al ciudadano el paso a seguir.
- Agradezca al ciudadano-cliente por haberle dado la oportunidad de atenderlo e invítelo a que vuelva a comunicarse con la entidad cuando lo necesite.
- Permita al ciudadano colgar primero.

8.4.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A TRAVÉS DE CORREO POSTAL

Ciclo de Servicio o Momentos de Verdad:



- a. En el contacto inicial con el ciudadano-cliente
 - En el contacto inicial, lo más importante es el saludo, con el que se le da la bienvenida al ciudadano-cliente.
 - Es conveniente saludar al ciudadano-cliente con una sonrisa, hacer contacto visual y manifestar con la expresión del rostro, disposición para atenderlo.
 - Evite en lo posible hacer esperar al ciudadano-cliente.
 - En situaciones difíciles en las que el ciudadano-cliente se encuentre impaciente o de mal humor, mantenga una actitud amigable y sin alteraciones. No lo interrumpa y evite pedirle que se calme.
- b. En la Recepción y Radicación del documento
 - Reciba todos los documentos que el ciudadano-cliente desee radicar.



- Si el documento no es competencia de la entidad, informe al ciudadano y si éste insiste en radicarlo, reciba el documento y aclárele que el documento será trasladado a la entidad competente.
 - Asigne un número de radicado a cada documento que reciba y registre fecha y hora de recibo.
 - La numeración de los radicados debe hacerse en estricto orden de llegada o salida de documentos. Los números de radicados no deben estar repetidos, enmendados, corregidos o tachados.
 - Priorice los documentos a radicar que en su contenido contemplen términos de tiempo mínimo para respuesta, como tutelas o notificaciones.
 - Registre en el Sistema Orfeo las comunicaciones recibidas ingresando datos como: nombre y dirección de correspondencia del ciudadano, anexos, y demás información que considere necesaria.
 - Entregue al ciudadano la copia del documento radicado e infórmele el proceso que sigue en la entidad.
- c. En la Solución del requerimiento
- De respuesta al ciudadano sobre toda petición, reclamo, sugerencia, felicitación o solicitud que realice a la entidad.
 - Utilice un lenguaje claro y conciso, evite usar siglas, abreviaturas y tecnicismos, si es necesario hacerlo, explique brevemente el significado.
 - Las comunicaciones que se generen deben seguir los procedimientos y orientaciones definidas en el Manual de Identidad Institucional del MADR.
 - Tenga en cuenta los plazos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en el Procedimiento Control de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información para dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos-clientes.
 - Como mínimo, las comunicaciones de respuesta a los ciudadanos deben tener las siguientes partes:
 - ✓ Número de radicado.



- ✓ Ciudad y fecha.
- ✓ Nombre del destinatario, dirección, lugar de destino.
- ✓ Referencia: síntesis del contenido de la comunicación. Cite el número de radicado de entrada para facilitar el seguimiento.
- ✓ Saludo: apreciad@ - respetad@ señor@ - doctor@
- ✓ Texto: Cuerpo del mensaje.
- ✓ Despedida: palabra o frase de cortesía que se ubica contra el margen izquierdo seguida de coma. Por ejemplo: atentamente, cordialmente, cordial saludo.
- ✓ Firmante: firma, nombre, cargo. Solo deben firmar los servidores públicos autorizados para tal fin.