



Libertad y Orden

## MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

RESOLUCIÓN NÚMERO 000100 DE 2014

( 27 ENE 2014 )

“Por la cual se crea un Grupo Interno de Trabajo en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, se le asignan responsabilidades y se designa Coordinador”

### EL MINISTRO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las que le confiere el artículo 115 de la Ley 489 de 1998 y el artículo 15 del Decreto 1029 de 2013, y

#### CONSIDERANDO

Que el Artículo 115 de la Ley 489 de 1998, señala “... con el fin de atender las necesidades del servicio y cumplir con eficiencia y eficacia los objetivos, políticas y programas del organismo o entidad, su representante legal podrá crear y organizar, con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo”.

Que la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, Artículo 76, establece que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que la Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo, Artículo 7, establece los deberes de las autoridades frente a la atención del público.

Que el Decreto 019 de 2012, Decreto Antitrámites, tiene como objetivo proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con estas como usuarias o destinatarias de sus servicios.

Que la Ley 1450 del 2011, Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014, Artículo 234 “Servicio al Ciudadano”, establece que con el objeto de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública al ciudadano, las entidades públicas conformarán equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio.

Que el Decreto 1985 de 2013, establece que es función de la Secretaría General del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, “Orientar y dirigir la prestación del servicio al ciudadano y realizar el seguimiento a la atención de peticiones, quejas y reclamos y solicitudes de información que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias o personas que laboran en el Ministerio”.

Que con base en los fundamentos establecidos en las normas antes mencionadas, se hace necesario conformar un grupo de trabajo en la Secretaría General del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

Que existe la disponibilidad presupuestal para atender los gastos que demanda la constitución del Grupo de Trabajo que en el presente acto administrativo se establece.

“Por la cual se crea un Grupo Interno de Trabajo en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, se le asignan responsabilidades y se designa Coordinador”

---

En mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO.-** Crear en la Secretaría General del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural el Grupo de Atención al Ciudadano.

**ARTICULO SEGUNDO.-** Serán responsabilidad del Grupo de Atención al Ciudadano, las siguientes funciones:

- Diseñar y proponer los planes de acción de atención al ciudadano del Ministerio con base en las directrices, diagnósticos y políticas públicas.
- Realizar el seguimiento al cumplimiento del plan de acción y elaborar los reportes de avance del mismo.
- Definir e implementar procedimientos para la atención al ciudadano que respondan a los estándares de calidad establecidos por el Ministerio.
- Implementar al interior del proceso de atención al ciudadano, las actividades necesarias para el mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.
- Elaborar informes con base en los procedimientos establecidos y requerimientos de información.
- Analizar la información de los usuarios acerca de su satisfacción sobre la prestación de los servicios del Ministerio.
- Coordinar la atención al ciudadano, a través de los canales establecidos por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural para tal fin.
- Definir variables que permitan caracterizar los usuarios del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.
- Coordinar y realizar las divulgaciones en materia de atención al ciudadano.
- Identificar y proponer acciones de mejora de acuerdo con los resultados de evaluación, recomendaciones y procedimientos establecidos.
- Elaborar reportes estadísticos periódicos sobre las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información que ingresan al Ministerio.
- Analizar la oportunidad de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información que se presentan en el Ministerio y elaborar informes trimestrales.
- Coordinar la prestación del servicio de la línea telefónica gratuita del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.
- Definir protocolos de atención al ciudadano de acuerdo con los canales establecidos por el Ministerio.
- Recibir y analizar las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información que ingresen al Ministerio por la página web y direccionarlas al área competente para su trámite.

"Por la cual se crea un Grupo Interno de Trabajo en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, se le asignan responsabilidades y se designa Coordinador"

- Orientar a los usuarios externos sobre las funciones que en general desarrolla la entidad y, en particular, cada una de sus dependencias.
- Atender las consultas presenciales que realicen los ciudadanos.
- Coordinar la gestión y racionalización de trámites del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.
- Las demás que sean asignadas por autoridad competente y correspondan a la naturaleza del cargo y área de desempeño.

**ARTÍCULO TERCERO.-** El GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO de la Secretaría General, estará integrado por un Coordinador designado por el nominador y por los funcionarios que a juicio de la Secretaría General, sean necesarios para la ejecución de las responsabilidades asignadas, teniendo en cuenta para este efecto las disposiciones consagradas por el Decreto 2489 de 2006, respecto al número mínimo requerido para la conformación de grupos internos de trabajo.

**ARTICULO CUARTO.-** Designar como Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General a la doctora LINA MARCELA HERNÁNDEZ VALENZUELA, identificada con cédula de ciudadanía No. 55.064.027, Profesional Especializado Código 2028 Grado 14.

**ARTICULO QUINTO.-** De conformidad con lo establecido por el artículo 15 del Decreto 1029 de 2013, el funcionario designado como Coordinador percibirá mensualmente un veinte por ciento (20%) adicional al valor de la asignación básica mensual del empleo que esté desempeñando, durante el tiempo en que ejerza sus funciones. Dicho valor no constituye factor salarial para ningún efecto legal.

**ARTÍCULO SEXTO.-** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

**COMUNÍQUESE Y CUMPLASE:**

Dada en Bogotá, D.C. a los 27 ENE 2014



**RUBEN DARIO LIZARRALDE MONTOYA**  
Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural

Elaboró: Lina Hernández  
Revisó: Consuelo Nuñez – Miryam Carreño  
Aprobó: Laura Valdivieso

