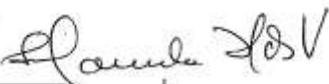


	DOCUMENTO ESTRATEGICO	VERSION 1
	Política de Atención y Servicio al Ciudadano	DE-ASC-03
		FECHA EDICIÓN 07-07-2021

POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

REVISÓ	APROBÓ
	
Nombre: Lina Marcela Hernández Valenzuela Cargo: Coordinadora Atención al Ciudadano Fecha: 07-07-2021	Nombre: Martha Lucía Rodríguez Lozano Cargo: Secretaria General Fecha: 07-07-2021

	DOCUMENTO ESTRATEGICO	VERSION 1
	Política de Atención y Servicio al Ciudadano	DE-ASC-03
		FECHA EDICIÓN 07-07-2021

TABLA DE CONTENIDO

1. Objetivo de la Política de Servicio al Ciudadano
2. Objetivos específicos
3. Alcance
4. Marco Normativo
5. Valores Institucionales
6. Principios del buen servicio al ciudadano
7. Políticas Transversales Modelo Integrado de Planeación y Gestión
8. Derecho y deberes de los ciudadanos
9. Tramites o servicios del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
10. Interacción del ciudadano con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
11. Canales del servicio ciudadano
12. Figura del Defensor de la Ciudadanía
13. Carta de trato digno
14. Estrategias - Plan de acción

	DOCUMENTO ESTRATEGICO	VERSION 1
	Política de Atención y Servicio al Ciudadano	DE-ASC-03
		FECHA EDICIÓN 07-07-2021

1. OBJETIVO POLÍTICA

Promover el acceso efectivo, oportuno y de calidad para los ciudadanos; en todos los servicios, ofertas y escenarios de relacionamiento con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

2. OBJETIVO ESPECÍFICOS

1. Articular la implementación de las políticas que buscan mejorar la relación del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural con los ciudadanos en todos los niveles de relacionamiento.
2. Facilitar el acceso de los ciudadanos a la oferta de los servicios del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural en condiciones de igualdad, sin importar sus características económicas, sociales, políticas, físicas, o cualquier otro tipo de situación especial.
3. Promover la incorporación del enfoque territorial, que permita acercar al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural a la población que habite en cualquier parte del país.
4. Fortalecer los procesos internos de la entidad con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.
5. Generar estrategias de comunicación que informen al ciudadano o grupos de valor, su relación con el Ministerio.
6. Fortalecer la apropiación de la Política de Servicio al Ciudadano en los colaboradores del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural; así como los valores del código de integridad.
7. Diseñar e implementar esquemas de seguimiento y evaluación de la política pública que permitan medir el avance en la implementación y su impacto de cara a la ciudadanía.
8. Dar a conocer a los grupos de valor los planes, programas y proyectos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural a través de los medios de comunicación de la entidad.
9. Diseñar estrategias de atención al ciudadano con enfoque diferencial que hacen parte de los grupos de valor del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

 El campo es de todos Minagricultura	DOCUMENTO ESTRATEGICO	VERSION 1
	Política de Atención y Servicio al Ciudadano	DE-ASC-03
		FECHA EDICIÓN 07-07-2021

3. ALCANCE

La presente política aplica para todos los procesos identificados en el modelo de operación institucional. Este documento está dirigido a todos los servidores públicos, clientes y partes interesadas del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

4. MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia: Artículo 23 toda Persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general y particular y obtener pronta resolución.

Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.

Ley 1755 de 2015: Por el cual se regula el trámite de los Derechos de Petición.

Ley 2052 de 2020: Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

Decreto 2573 de 2014: Lineamientos Generales de la estrategia de Gobierno en Línea.

Decreto 2623 de 2009: El Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano SNSC.

Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1088 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

Decreto 230 de 2021: Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas.

Resolución 1519 de 2020: Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.

CONPES 3649 de 2010: Establece la Política Nacional del Servicio al Ciudadano.

	DOCUMENTO ESTRATEGICO	VERSION 1
	Política de Atención y Servicio al Ciudadano	DE-ASC-03
		FECHA EDICIÓN 07-07-2021

CONPES 3785 de 2013: Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano definiendo dos áreas de intervención principales: la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera.

5. VALORES INSTITUCIONALES

La Política de Atención al Ciudadano Promueve y apropia los valores del Código de Integridad del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, estos son:

1. Honestidad
2. Respeto
3. Compromiso
4. Diligencia
5. Justicia
6. Solidaridad
7. Confidencialidad

6. PRINCIPIOS GENERALES DE LA POLÍTICA

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural en su compromiso con los ciudadanos, apropio los siguientes principios contemplados en la “Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración pública”. Estos son:

Principio del servicio objetivo:

Todos los servidores públicos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural deben estar a disposición de los ciudadanos, para atender los asuntos de interés general de manera adecuada, objetiva, equitativa y en plazo razonable.

Principio de la igualdad:

Todos los ciudadanos serán tratados de manera igual, sin ninguna discriminación. Para lo cual el Ministerio, ha adoptado los Protocolos de Atención al Ciudadano.

Principio de la Transparencia y Acceso a la Información, publicidad y claridad en las normas:

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural da a conocer de manera permanente, clara y oportuna la información de interés general y particular a través de su portal web y canales de atención, haciendo uso del lenguaje claro. Para dar cumplimiento, se

	DOCUMENTO ESTRATEGICO	VERSION 1
	Política de Atención y Servicio al Ciudadano	DE-ASC-03
		FECHA EDICIÓN 07-07-2021

cuenta con el link de **Transparencia y Acceso a la información** en la página web <https://www.minagricultura.gov.co/Paginas/Transparencia/Inicio.aspx>

Principio de la protección de la intimidad:

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, cuenta con la Política de Protección de Datos Personales, la cual tiene como finalidad la confidencialidad, privacidad, seguridad y circulación restringida de los datos personales de los ciudadanos que realizan trámites y servicios en la entidad.

Principio de evaluación permanente:

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, identifica oportunidades para la mejora continua, midiendo el desempeño de la estructura administrativa a través del seguimiento a sus procesos.

7. POLÍTICAS TRANSVERSALES DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN - MIPG

Las políticas del Modelo Integrado de Planeación – MIPG, que se relacionan transversalmente a la Política de Atención y Servicio al Ciudadano:

Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Política de Racionalización de Trámites, Política de Rendición de Cuentas y Política de Participación Ciudadana en la Gestión, las cuales, están orientadas a mejorar la relación del ciudadano con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, permitiendo una constante interacción y fluidez de la información:

- **Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública**

Esta Política está orientada a la divulgación y publicación de información pública a través de los medios de comunicación, para que los ciudadanos y grupos de valor consulten permanentemente y en el momento que lo deseen puedan acceder a los servicios que ofrece el Ministerio. Igualmente se garantiza las respuestas a las solicitudes que los ciudadanos radican en la entidad de manera adecuada, veraz y oportuna (Transparencia pasiva).

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural promueve el derecho fundamental de acceso a la información pública y el principio de publicidad, dando a conocer sus actos de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita.

	DOCUMENTO ESTRATEGICO	VERSION 1
	Política de Atención y Servicio al Ciudadano	DE-ASC-03
		FECHA EDICIÓN 07-07-2021

- **Política de Racionalización de Trámites**

La Política de Racionalización de Trámites está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas.

- **Política de Rendición de Cuentas y Política de Participación Ciudadana en la Gestión.**

El objetivo es diseñar, mantener y mejorar espacios de participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento), con el fin de facilitar y promover la participación ciudadana de todos los grupos de valor que acceden a la oferta institucional de la entidad.

Dentro de los espacios de participación, se incluyen aquellos que faciliten el ejercicio del control social y la evaluación ciudadana. El Ministerio está comprometido en generar escenarios de dialogo, mecanismos, procesos, y herramientas que permitan el acercamiento con el ciudadano; igualmente, garantiza la rendición de cuentas, con el fin de hacer público sus actos, incentivando la transparencia a través de la evaluación y retroalimentación ciudadana sobre la gestión pública.

- **Política de Gobierno Digital.**

Esta Política está orientada a fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo en los asuntos públicos, mediante el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC. Al respecto, el uso de las TIC es fundamental en los siguientes aspectos:

- ✓ **Transparencia:** la publicación de información clara, concreta y útil para el ciudadano a través de medios electrónicos, permite que éste pueda acceder fácilmente a los servicios del Estado y que pueda estar enterado de los planes, programas y proyectos que adelantan las entidades en los temas de su interés.
- ✓ **Participación:** la apertura de espacios de participación a ciudadanos y grupos de interés para la elaboración, seguimiento o retroalimentación de los planes y proyectos de la entidad y para la toma de decisiones, es fundamental para

	DOCUMENTO ESTRATEGICO	VERSION 1
	Política de Atención y Servicio al Ciudadano	DE-ASC-03
		FECHA EDICIÓN 07-07-2021

contribuir a la democratización de la gestión pública y hacer un uso efectivo de los canales electrónicos.

- ✓ Colaboración: involucrar a los ciudadanos o grupos de interés en la búsqueda de soluciones a problemáticas o necesidades -a través de las TIC-, promueve la construcción conjunta con el aporte de terceros para identificar posibilidades de mejora.

Igualmente comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos para solucionar las principales necesidades y demandas de los ciudadanos, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo.

8. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, está comprometido con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de valor e interés, por ello promueve la incorporación de atributos de buen servicio para su atención, a través de un equipo humano cualificado, de múltiples canales y del mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

Para la prestación de un servicio al ciudadano de excelencia, el Ministerio se compromete a:

- Prestar un servicio al ciudadano con altos estándares de calidad y oportunidad frente a los requerimientos de los ciudadano y grupos de valor; de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Implementar acciones, acordes con los estándares de calidad y acuerdos de niveles de servicio para la atención personalizada y los diferentes canales de atención al ciudadano establecidos.

Los Servidores Públicos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, en la prestación del servicio al ciudadano deben enmarcarse en el ejercicio de los siguientes derechos y deberes:

	DOCUMENTO ESTRATEGICO	VERSION 1
	Política de Atención y Servicio al Ciudadano	DE-ASC-03
		FECHA EDICIÓN 07-07-2021

Derechos	Deberes
Recibir capacitación, cualificación en actualización en temáticas específicas para el mejor desempeño de las funciones de cara al ciudadano	Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas los ciudadanos y demas grupos de valor e interés
Tener acceso permanente y suficiente a la información requerida para brindar la atención	Atender a todos los ciudadanos y grupos de valor e interés que utilizan los canales de atención del Ministerio dentro del horario de atención
Recibir las herramientas e insumos necesarios para desarrollar su labor	Asistir a las capacitaciones, cualificaciones y actualizaciones de información programadas por la entidad relacionadas con temáticas de servicio al ciudadano
Recibir un trato digno y respetuoso por parte de la ciudadanía	Aplicar los procedimientos, planes y protocolos asociados con la gestión de servicio al ciudadano
Contar con espacios adecuados, cómodos y acondicionados para la gestión del servicio	Conocer lo servicios que ofrece el Ministerio, sus dependencias, requisitos, canales y horarios de atención

9. TRÁMITES O SERVICIOS DEL MINISTERIO

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 colombiana”. Por esto, y en función de la formulación de políticas públicas acertadas que propendan por el desarrollo del campo colombiano, presta trámites, servicios e interactúa a través de sus planes, programas, proyectos e instrumentos con los ciudadanos y partes interesadas.

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, identifica trámites, servicios y otros procedimientos administrativos (OPA), cuando se requieren. Estos son inscritos y publicados en el Sistema Único de Trámites – SUIT y la página WEB de tramites nacionales <https://www.gov.co> - trámites, servicios e información del Estado colombiano.

En la página web www.minagricultura.gov.co los ciudadanos pueden encontrar espacios y herramientas para obtener información sobre la entidad, la gestión misional y para ejercer sus derechos de acceso a la información pública.

	DOCUMENTO ESTRATEGICO	VERSION 1
	Política de Atención y Servicio al Ciudadano	DE-ASC-03
		FECHA EDICIÓN 07-07-2021

En el menú superior de la página WEB de Minagricultura, se encuentran las siguientes secciones o enlaces de consulta:

Enlace de Atención al Ciudadano, se puede consultar los siguientes contenidos:

- Transparencia y acceso a la información pública.
- Chat MinAgricultura.
- Trámites y Servicios*.
- Mecanismos de Contacto con el Sujeto Obligado Radicación PQR.
- Consulte su solicitud.
- Participación Ciudadana.
- Informe de gestión al ciudadano.
- Preguntas Frecuentes.
- Glosario.
- Encuesta de Percepción.
- Ofertas de Empleo.
- Carta de Trato Digno al Ciudadano.
- Notificaciones Judiciales.
- Edictos y Notificaciones.

Nota. * En este enlace se encuentra los tramites y servicios que ofrece el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

Enlace de Sistemas de Información, se puede consultar los siguientes contenidos:

- Agronet.
- Alianzas Productivas.
- El campo Emprende.
- Biblioteca Digital – Agronet.
- Sinigan.
- Sistema de Gestión y Desempeño de las Organizaciones de Cadenas (SIOC).
- Ventanilla Única Forestal VUF.
- Siembra.
- Programa Formalización Propiedad Rural.
- Mi Registro Rural.

	DOCUMENTO ESTRATEGICO	VERSION 1
	Política de Atención y Servicio al Ciudadano	DE-ASC-03
		FECHA EDICIÓN 07-07-2021

10. ESCENARIOS DE INTERACCIÓN DEL CIUDADANO CON EL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural ha identificado cuatro escenarios o momentos en los cuales el ciudadano o grupos de valor interactúa con la entidad. Estos son:

✓ **Consulta Información Pública:**

Cuando el ciudadano o grupos de valor, consultan la información publicada en el portal web, redes sociales y medios de comunicación de la Entidad. El Ministerio promueve información oportuna clara, utilizando lenguaje claro.

✓ **Accede a la Oferta Institucional:**

Cuando el Ciudadano o grupos de valor acceden a consultar información como pueden ser políticas, planes, programas, proyectos o instrumentos formulados para el sector agropecuario.

✓ **Radica Solicitudes (Peticiónes, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información):**

Cuando el Ciudadano o grupos de valor, radican ante el Ministerio solicitudes de interés general y/o particular sobre los diferentes trámites o servicios.

✓ **Participa en eventos de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana:**

Cuando el ciudadano o grupos de valor, participa en escenarios del Ministerio, haciendo propuestas a iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público.

	DOCUMENTO ESTRATEGICO	VERSION 1
	Política de Atención y Servicio al Ciudadano	DE-ASC-03
		FECHA EDICIÓN 07-07-2021

11. CANALES DE ATENCIÓN

Canal	Ubicación	Horario de atención
Presencial 	Atención al Ciudadano Carrera 8 No. 12B-31 piso 5	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
	Radicación Física Carrera 8 No. 12B-31 piso 5	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Telefónicos 	Línea gratuita Nacional 018000510050	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
	PBX Conmutador 2543300	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Virtuales 	Formulario Virtual https://pqr.minagricultura.gov.co/	Permanente
	Correo Institucional atencionalciudadano@mianagricultura.gov.co	Permanente
	Twitter: @MinAgricultura Facebook: Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Permanente
	Línea WhatsApp 3206717746	Lunes a domingo de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. (Emergencia Sanitaria COVID 19)
	Chat Interactivo	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

	DOCUMENTO ESTRATEGICO	VERSION 1
	Política de Atención y Servicio al Ciudadano	DE-ASC-03
		FECHA EDICIÓN 07-07-2021

12. DEFENSOR CIUDADANO

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, adoptará esta figura, con el fin de velar por el cumplimiento del derecho constitucional que tienen todos los ciudadanos de hacer peticiones; así mismo, intervendrá en la solución de las controversias que se susciten entre los ciudadanos y los servidores públicos del Ministerio en lo referente a PQRDS.

13. CARTA DE TRATO DIGNO

El campo es de todos Minagricultura

Trato digno al ciudadano



Respetados Ciudadanos y Ciudadanas,
El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, atendiendo los derechos constitucionales y lo establecido en el numeral 5.º del artículo 70 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) establece la siguiente carta de trato digno al Ciudadano, en la cual se especifican los derechos de los ciudadanos y los diferentes canales de atención disponibles para la prestación del servicio.
En el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural brindamos a nuestros ciudadanos un servicio de manera oportuna, respetuosa, eficiente y con calidad, sin distinciones o preferencias.

Derechos de los ciudadanos



El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural garantiza al ciudadano los derechos en:

- ▶ Recibir un trato digno y respetuoso.
- ▶ Recibir información clara y veraz.
- ▶ Recibir atención especial y preferente, si se trata de personas en situación de discapacidad niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, 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.
- ▶ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- ▶ Presentar peticiones verbales o escritas y por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en el Ministerio.
- ▶ Obtener información y orientación acerca de los servicios ofrecidos por el Ministerio.

Facilidades para ejercer los derechos



El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural ha dispuesto de los siguientes canales, lugares y horarios para su atención:

<p style="margin: 0;">Línea Nacional Gratuita de Atención al Ciudadano </p> <p style="margin: 0;">01 8000 510 050</p> <p style="margin: 0; font-size: 0.6em;">Horario de Atención: Lunes a viernes 7:00 a.m. a 7:00 p.m.</p>	<p style="margin: 0;">Chat Interactivo </p> <p style="margin: 0; font-size: 0.6em;">http://minagricultura.conalcenter.com/client.php</p> <p style="margin: 0; font-size: 0.6em;">Horario de Atención: Lunes a viernes 7:00 a.m. a 7:00 p.m.</p>
<p style="margin: 0;">Línea Whatsapp </p> <p style="margin: 0;">320 671 7746</p> <p style="margin: 0; font-size: 0.6em;">Horario de Atención: Lunes a domingo 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Una vez termine la Emergencia Sanitaria COVID-19 será de Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.</p>	<p style="margin: 0;">Conmutador PBX </p> <p style="margin: 0;">(57)(1) 254 33 00</p> <p style="margin: 0; font-size: 0.6em;">Horario de Atención: Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.</p>

Redes Sociales

	Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural		@MinAgriculturacol
	@MinAgricultura		Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural

 El campo es de todos Minagricultura	DOCUMENTO ESTRATEGICO	VERSION 1
	Política de Atención y Servicio al Ciudadano	DE-ASC-03
		FECHA EDICIÓN 07-07-2021

14. ESTRATEGIAS

Las estrategias definidas para el cumplimiento de las directrices de la Política de Servicio al Ciudadano se formulan anualmente en los Planes de Acción y Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, los cuales son publicados en la página web del Ministerio <https://www.minagricultura.gov.co/Paginas/Transparencia/Planeacion.aspx>

15. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción
07-07-2021	1	Emisión del Documento