INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
Octubre- diciembre 2024

Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
Secretaría General
Grupo de Atención al Ciudadano
2024

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural - MADR, dispone de diversos mecanismos que facilitan a los ciudadanos la comunicación directa e interactiva con la Entidad.

CANALES DE ATENCIÓN

Atención Presencial: El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural ha dispuesto para los ciudadanos, un espacio de atención y orientación presencial de manera temporal, con instalaciones adecuadas y cómodas la cual se encuentra la carrera 7 No.32-84 local 112 centro comercial san martín, con un horario de atención de 8:00 a 5:00 pm de lunes a viernes.

Atención Virtual: Así mismo contamos con un portal web, en el cual pueden acceder a través del siguiente enlace www.minagricultura.gov.co, en donde encontraran el link de ***Atención al Ciudadano*** facilitando:

- La radicación y consulta de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información.
- Acceso a Informes de gestión, planeación, presupuestales y todos aquellos de interés público.
- Información completa sobre los trámites y servicios que el Ministerio y sus Entidades ofrece a la comunidad rural.
- Acceso a noticias de actualidad sobre el Sector y su gestión

Atención telefónica: El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural - MADR ha dispuesto la línea PBX 2543300 para que los ciudadanos se comuniquen con la entidad.

Línea Gratuita Nacional: El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural - MADR ha dispuesto la línea 01800941150 para que los ciudadanos se comuniquen con la entidad.

Atención Chat interactivo: El Ministerio implementó a través de la página web, el servicio de chat interactivo el cual permite el intercambio de información en tiempo real, donde los ciudadanos reciben información general de los servicios del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural - MADR.

APP PQRDS: El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural implementó la APP para que los ciudadanos a través de sus equipos móviles puedan descargar la aplicación y radicar solicitudes ante la Entidad.

NFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley Estatutaria 1712 de 2014 "*Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional*", se presentan los informes de las solicitudes radicadas ante el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural para el IV Trimestre 2024 (octubre - diciembre).

El seguimiento y análisis de la oportunidad de respuesta de los requerimientos que son presentados por los ciudadanos en el Ministerio se realizó con la información de los reportes estadísticos generados por el sistema de gestión documental – SOADOC donde reposa toda la información radicada por los diferentes medios habilitados en la entidad. Para el periodo evaluado no se reportan solicitudes de información pública tipificadas en el sistema SGDEA.

1. SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE ACCESO DE INFORMACÓN, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Con el propósito de fortalecer los lineamientos establecidos en la Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014 y Ley 1755 de 2015 respecto del trámite oportuno de las solicitudes presentadas por los ciudadanos en el Ministerio, se expidió la Resolución 390 del 28 de noviembre de 2019 "Por el cual se adopta el procedimiento interno para la atención de los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural". Es importante que todos los servidores del Ministerio conozcan y den cumplimiento a estos lineamientos.

Para efectos del trámite de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información y de medición de la oportunidad de respuesta, los términos establecidos por tipo de solicitud que se tuvieron en cuenta para este periodo son los siguientes:

TIPO DE SOLICITUD	Días Hábiles	NORMAS NACIONALES Y GENERALES
Consultas y Conceptos externos	**30**	Ley 1755 Junio 30 de 2015 Art.14
Derechos de Petición Escrito Derechos de Petición Verbal (Interes General -o- Particular)	**15**	Ley 1755 Junio 30 de 2015 Art.14 Ley 1437 Enero 18 de 2011 - Art.4 y 5 Decreto 1166 Junio 19 de 2016
Derechos de Petición entre Entidades	**10**	Ley 1755 Junio 30 de 2015 Art.30 Decreto 103 Enero 20 de 2015 - Art. 19
Quejas - Denuncias - Reclamos	**15**	Ley 1437 Enero 18 de 2011 - Art.7, Art.13 Ley 1755 Junio 30 de 2015, Art 13 Ley 1952 de Enero 18 de 2019 Art. 19, Art. 38 Numeral 35
Solicitud de Información y/o Copia de documentos	**10**	Ley 1755 Junio 30 de 2015 Art.14 Decreto 1081 Mayo 26 de 2015 Art. 2.1.1.3.1.5
Solicitud de Documentos informativos de las Cámaras Legislativas y sus Comisiones	**10**	Ley 5 Junio 17 de 1992 - Art.260
Solicitudes de Informes por los Congresistas	**5**	Ley 5 Junio 17 de 1992 - Art.258
Solicitudes de Información en Materia Pensional	**15**	Directiva presidencial No.4 Mayo 22 de 2009
Solicitudes de información en Materia de Datos personales (Habeas Data) - Consulta	**10**	Ley 1581 Octubre 17 de 2012 - Art. 8 - Art. 14 Ley 1266 Diciembre 31 de 2008 - Art.16 Inciso I
Solicitudes de información en Materia de Datos personales (Habeas Data) - Reclamo	**15**	Ley 1581 Octubre 17 de 2012 - Art. 8 - Art. 15 Ley 1266 Diciembre 31 de 2008 - Art.16 Inciso II
Solicitudes de Acceso a Información Pública (Clasificada - Reservada)	**10**	Decreto 1081 Mayo 26 de 2015 Art. 2.1.1.3.1.4. Ley 1581 Octubre 17 de 2012 - Art. 14 y 15 Ley 1712 Marzo 6 de 2014 Decreto 1377 Junio 27 de 2013
Sugerencias	**15**	Ley 1474 Julio 12 de 2011 Art. 76
Traslado a otras entidades por no competencia	**5**	Ley 1755 Junio 30 de 2015 Art.21
Peticiones presentadas por población desplazamiento, victimas del conflicto armado	**10**	Sentencia T-025 Enero 22 de 2004 ordinal 10 Ley 1448 Junio 10 de 2011

Cuadro No.1 Términos de acuerdo con el tipo de Petición

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

De acuerdo con el reporte generado por el Sistema de Gestión Documental SOADOC, para el **IV Trimestre 2024**, se registraron **465** requerimientos que fueron tipificadas como PQRDS; de los cuales **11** requerimientos que en la plataforma están anulados.

Estado de las solicitudes	Número de solicitudes
Oportuno	255
No oportuno	122
Sin respuesta vencida	77
Anulado	11
Total general	**465**

Cuadro No.2 Estado de las solicitudes

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

Para el seguimiento trimestral de la oportunidad de respuesta, se tienen en cuenta las solicitudes que ingresaron y se dio respuesta dentro de los meses julio, agosto y septiembre. Para el seguimiento de oportunidad de respuesta no se incluyen los radicados anulados.

El seguimiento se realiza con un total de **454** solicitudes las cuales el sistema registra **377** fueron resultas a los ciudadanos, **255** fueron solucionadas y registradas en el término establecido, **122** registradas en el SOADOC fuera del término; y **77**solicitudes no registran respuesta.

Analizando la información y de acuerdo con los registros en el SOADOC, se concluye que se dio respuesta al 83% de las peticiones, 56% en términos, un 27% se reporta por fuera de término al actualizar la información en el sistema y un 17% no reporta respuesta, lo anterior respecto a la información que se exportar a través del Sistema de Gestión Documental SOADOC.

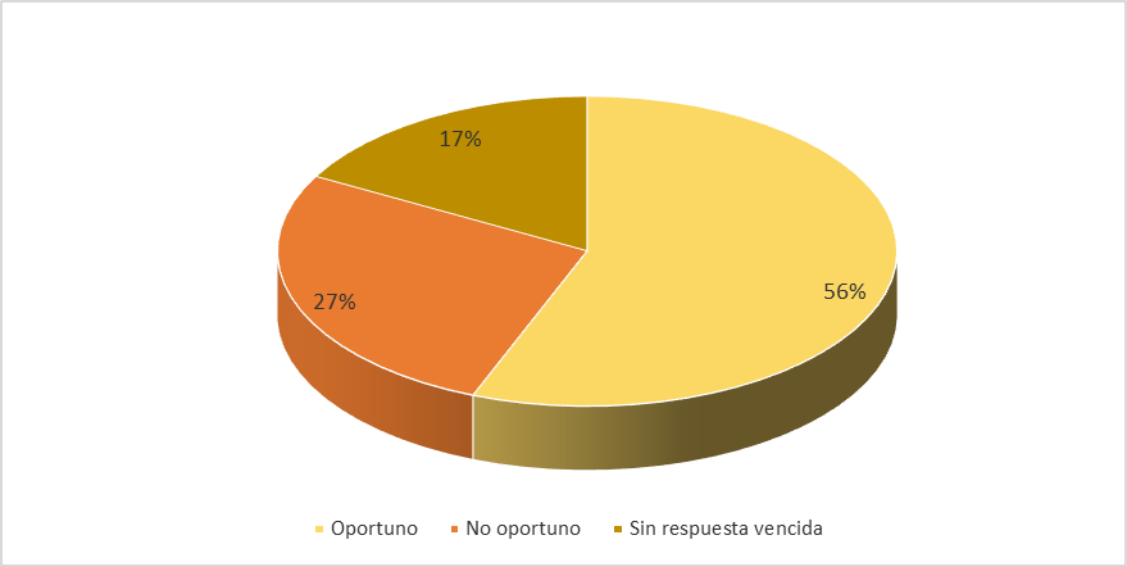

Gráfico No. 1: % de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información
Fuente: Reportes Indicador 20 PQRDS SOADOC

Es importante aclarar para el caso de las **77** peticiones que el sistema reporta *sin respuesta*, puede obedecer a falta de conocimiento del personal de las dependencias en el proceso que se tiene configurado o posibles fallas de la herramienta. ***Se recomienda a las Dependencias revisar la información y si evidencias fallas reportarlas al Grupo de Gestión Documental y Biblioteca para escalar al proveedor y poder ajustar y parametrizar el sistema***

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN – CUARTO TRIMESTRE 2024

Tipo	Cantidad	% Participación
Derechos de Petición (Interés General - Particular - Escrito o Verbal)	175	39
Solicitud de Información y/o Copia de documentos	108	24
Traslado a otras entidades por no competencia	55	12
Denuncia	33	7
Consultas y Conceptos	28	6
Derechos de Petición entre Entidades	27	6
Reclamo	11	2
Quejas	6	1
Solicitudes de Información en Materia Pensional	5	1
Solicitud de Documentos informativos - Cámara Legislativa y sus comisiones	3	1
Solicitudes de Acceso a Información Pública (Clasificada - Reservada)	2	0
Solicitudes de Informes -Cuestionario Congreso -	1	0
TOTAL	**454**	**100**

Cuadro No.3 Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información
Fuente: Reportes Indicador 20 PQRDS SOADOC

Del total de las solicitudes tipificadas como PQRDS, se puede observar en su mayoría se registra participación en los derechos de petición con el 39%, las solicitudes de información con el 24% y los traslados a otras entidades con un 12%.

Con respecto a las solicitudes de acceso a la información pública (clasificadas y reservadas) en el trimestre evaluado el sistema registra 2 solicitudes que al momento de generar la estadística no se evidencia respuesta por parte de las dependencias responsables:

No. De Radicado	Fecha de radicación	Canal de recepción	No. Radicado de Respuesta	Fecha radicado salida	Dependencia	Se negó el acceso a la información
2024-313-024849-2	17/05/2024	Página Web			GRUPO DE COMISIONES DESPLAZAMIENTOS Y VIÁTICOS	
2024-313-031076-2	06/12/2024	Correo Electrónico			OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	

Cuadro No.4 Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información
Fuente: Reportes Indicador 20 PQRDS SOADOC

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR DEPENDENCIAS – CUARTO TRIMESTRE 2024

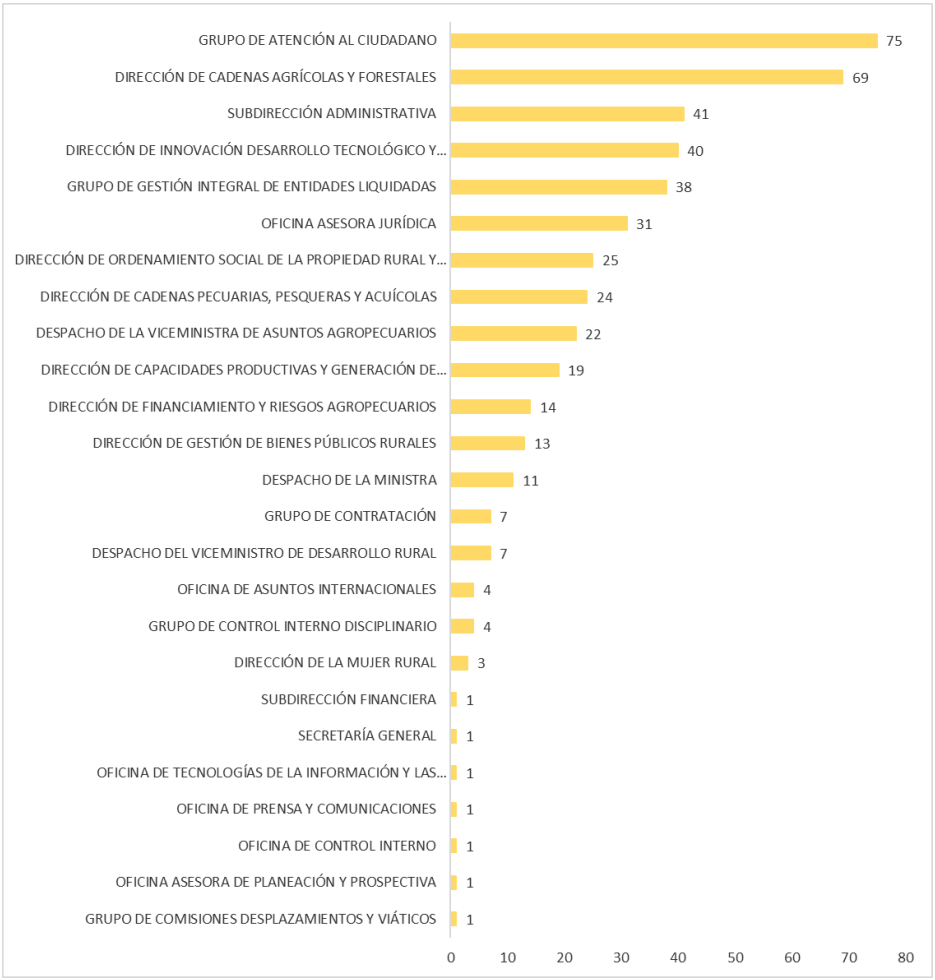

Gráfico No. 2: Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información por dependencia
Fuente: Reportes Indicador 20 PQRDS SOADOC

Las dependencias que recibieron el mayor número de requerimientos tipificados como PQRDS para el periodo octubre - diciembre 2024 fueron: *Grupo Atención al Ciudadano (75), Dirección de Cadenas Agrícolas Forestales (69), Subdirección Administrativa (41) y la Dirección de Desarrollo Tecnológico (40).*

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS OCTUBRE - DICIEMBRE 2024

Dependencia	Cantidad	Oportuna	% Oportunidad	No oportuno	% No Oportunidad	Sin Respuesta	% Sin Respuesta
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	75	74	16,3	1	0,2		0,0
DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES	69	38	8,4	26	5,7	5	1,1
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	41	25	5,5	5	1,1	11	2,4
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN DESARROLLO TECNOLÓGICO Y PROT	40	8	1,8	13	2,9	19	4,2
GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	38	15	3,3	15	3,3	8	1,8
OFICINA ASESORA JURÍDICA	31	24	5,3	5	1,1	2	0,4
DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL	25	14	3,1	8	1,8	3	0,7
DIRECCIÓN DE CADENAS PECUARIAS, PESQUERAS Y ACUÍCOLAS	24	12	2,6	9	2,0	3	0,7
DESPACHO DE LA VICEMINISTRA DE ASUNTOS AGROPECUARIOS	22	11	2,4	6	1,3	5	1,1
DIRECCIÓN DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACIÓN DE I	19	4	0,9	11	2,4	4	0,9
DIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	14	6	1,3	7	1,5	1	0,2
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES	13	3	0,7	6	1,3	4	0,9
DESPACHO DE LA MINISTRA	11	4	0,9	2	0,4	5	1,1
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	7	4	0,9	3	0,7		0,0
GRUPO DE CONTRATACIÓN	7	6	1,3	1	0,2		0,0
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	2	0,4		0,0	2	0,4
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	4		0,0		0,0	4	0,9
DIRECCIÓN DE LA MUJER RURAL	3	1	0,2	2	0,4		0,0
GRUPO DE COMISIONES DESPLAZAMIENTOS Y VIÁTICOS	1		0,0		0,0	1	0,2
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y PROSPECTIVA	1	1	0,2		0,0		0,0
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	0,2		0,0		0,0
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1		0,0	1	0,2		0,0
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNIC	1	1	0,2		0,0		0,0
SECRETARÍA GENERAL	1		0,0	1	0,2		0,0
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	1	1	0,2		0,0		0,0
TOTAL	**454**	**255**	**56**	**122**	**27**	**77**	**17**

Cuadro No.5: Oportunidad de respuesta por dependencia
Fuente: Reportes Indicador 20 PQRDS SOADOC

Es importante que las áreas que no cumplieron el 100% de oportunidad de respuesta, reportado en el Informe de Atención y Servicio al Ciudadano, analicen y determinen los factores que los están afectando y tomar las medidas pertinentes para superarlos. Las acciones deben estar orientadas a eliminar la causa de la no

conformidad, y formalizarlas ante la Administración del Sistema Integrado de Gestión-SIG, para su registro y seguimiento.

Igualmente, el Grupo Gestión Documental y Biblioteca con el inicio del nuevo sistema documental realiza permanentemente capacitación al personal de la entidad para el manejo adecuado de la plataforma SOADOC.

Desde la Secretaría General – Grupo Atención al Ciudadano se realiza seguimiento permanente sobre el estado de las PQRDS de cada una de las Dependencias del Ministerio, periódicamente se envía por correo electrónico la relación del estado de los requerimientos asignados, esta gestión preventiva permite mejorar continuamente la oportunidad de respuesta.

A partir de la implementación del sistema SOADOC, se cuenta con la APP PQRDS, para que los ciudadanos a través de sus celulares puedan radicar solicitudes ante el Ministerio. De acuerdo con la información generada por el sistema las solicitudes fueron radicadas por los siguientes canales que se tienen definidos por la Entidad:

SOLICITUDES RADICADAS POR LOS CANALES DEFINIDOS
OCTUBRE - DICIEMBRE 2024

Canales de Radicación PQRSD	Cantidad
Sede electrónica	174
Correo Electrónico	261
Ventanilla sede principal	19
Total	**454**

Cuadro No.6: Canales de radicación solicitudes
Fuente: Reportes Indicador 20 PQRDS SOADOC

2. CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS POR EL MINISTERIO PARA LA ATENCIÓN DE LOS CIUDADANOS

2.1 ATENCIÓN PRESENCIAL Y VIRTUAL

Con el objetivo de brindarle a los ciudadanos espacios para la comunicación permanente para la orientación e información de los servicios del Ministerio se han establecido los siguientes canales de atención.

- Chat interactivo: https://bpmconsulting3.ucontactcloud.com/WebChat/minagriculturachat/ horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

- Conmutador PBX 2543300 horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Línea gratuita018000941150: horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

Con respecto a los registros de atención del PBX del Ministerio, el Grupo Atención al Ciudadano, durante el cuarto trimestre 2024, brindó orientación e información a **514** ciudadanos.

Los temas de mayor consulta para el periodo octubre - diciembre fueron: 20% solicitudes de bonos pensionales, 18% orientación general de los servicios de la entidad y un 10% solicitud de certificaciones laborales de exfuncionarios de entidades liquidadas

En el periodo evaluado, se registraron los siguientes tipos de usuarios que fueron atendidos por el personal del Grupo Atención al Ciudadano, estos son:

PORCENTAJE CLASIFICACIÓN TIPO DE USUARIO
OCTUBRE - DICIEMBRE DE 2024

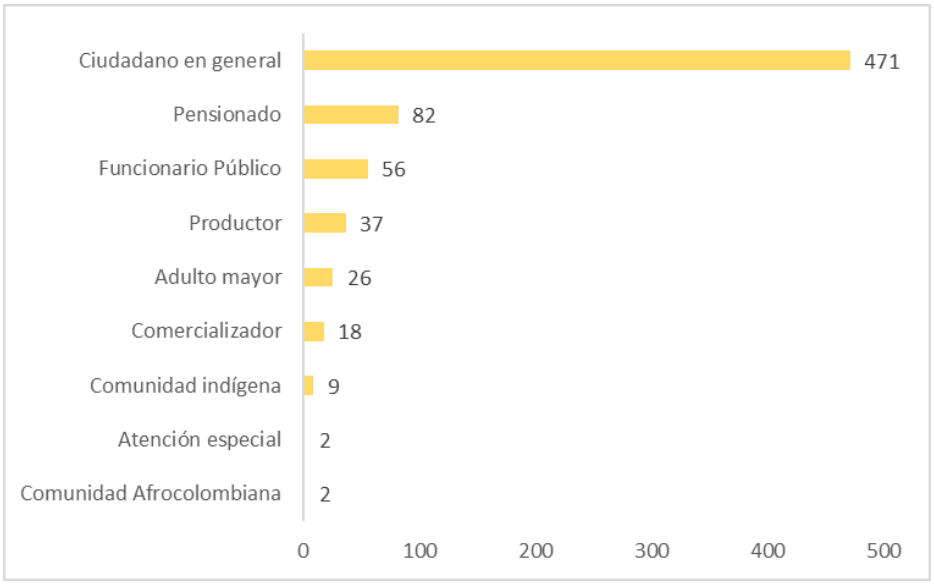

Gráfico No. 3: Clasificación tipo de usuario
Fuente: Reporte registro de atenciones GAC

De acuerdo con el registro de atenciones realizado por el Grupo Atención al Ciudadano, los siguientes medios fueron los utilizados por los ciudadanos para la orientación e información de los trámites y servicios:

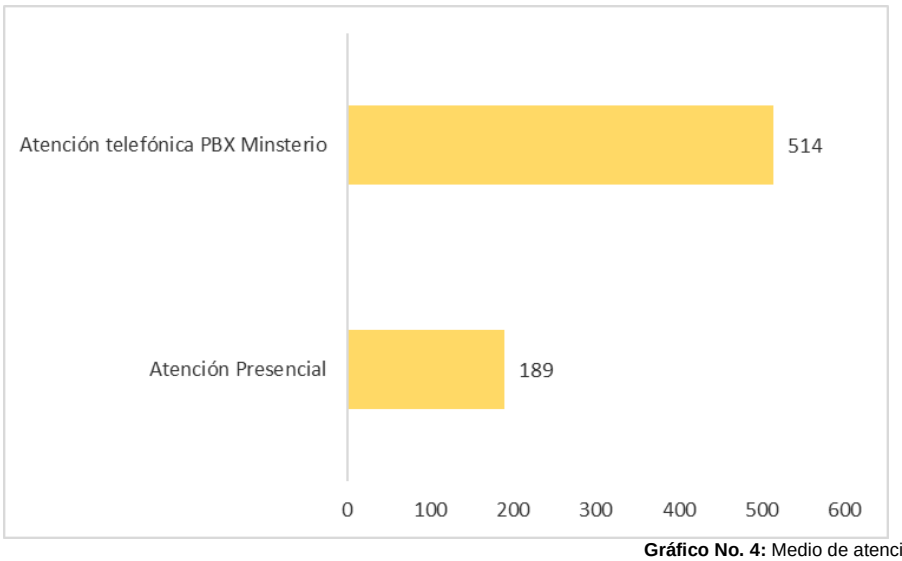

Gráfico No. 4: Medio de atención al ciudadano
Fuente: Reporte registro de atenciones GAC

2.2 ATENCIÓN TELEFÓNICA LÍNEA GRATUITA

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural contrató el servicio del centro de contacto a través de la Orden de Compra 123234 del 29 de diciembre 2023 contrato 7002023.

Con respecto a la línea gratuita se definió que la entidad dispondrá de una línea propia, para que el proveedor atienda la línea de acuerdo con los parámetros definidos en la Orden de Compra. La línea asignada es 018000119450 la línea se activó del 1 de julio 2024.

Para el cuarto trimestre fueron atendidas 569 llamadas, los temas de mayor consulta: proyectos productivos, alianza productiva y consultas de estados de radicados.

Línea gratuita	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Llamadas recibidas	230	184	175	589
Llamadas atendidas	216	180	173	569
Llamadas abandonadas	14	4	2	200

Cuadro No.7 Chat interactivo
Fuente: Informes Call Center

2.3 ATENCIÓN CHAT INTERACTIVO

Para el **IV Trimestre** se registraron **327 chats,** todos fueron atendidos. Las mayores consultas por este canal fueron sobre información relacionada a las solicitudes de certificaciones laborares de exfuncionarios de las entidades liquidadas y orientaciones en general del Ministerio.

Chat Interactivo	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Recibidos	112	110	105	327
Atendidos	112	110	105	327
Abandonados	0	0	0	0

Cuadro No.8 Chat interactivo
Fuente: Informes Call Center

2.4 ATENCIÓN CONMUTADOR MINISTERIO

Para el **IV Trimestre**, se atendieron a través del conmutador del Ministerio **586** llamadas. Las mayores consultas son sobre extensiones de funcionarios y contratistas e información general del Ministerio.

Conmutador	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Llamadas atendidas	221	154	211	586

Cuadro No.9 Registro de llamadas **Fuente:**
Informe conmutador

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el seguimiento de oportunidad de respuesta de los requerimientos que presentan los ciudadanos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural el sistema tiene parametrizado el indicador 20 PQRSD recibidas por canal.

- La Secretaría General a través del Grupo Atención al Ciudadano, realiza permanentemente seguimiento a los requerimientos que presentan los ciudadanos, enviando los reportes estadísticos por correo electrónico, para que cada una de las áreas conozcan el estado de los requerimientos asignados.

- La responsabilidad de dar respuesta de los requerimientos de los ciudadanos son las áreas responsables, es importante que al interior de cada dependencia

establezcan las actividades y controles necesarios para garantizar la oportunidad de respuesta.

- Es importante que todas las Dependencias del Ministerio, revisen permanentemente las solicitudes asignadas por el nuevo sistema de gestión documental, con el objetivo de garantizar la respuesta oportuna a los ciudadanos dentro de los términos de Ley.

- Es importante que se continúe con la capacitación a todo el personal del Ministerio en la herramienta SOADOD, teniendo en cuenta que se evidencia que aún no se tiene claridad en el procedimiento para gestionar una PQRDS.

- Las Dependencias que no alcanzaron el cumplimiento de oportunidad de respuesta deben revisar al interior la causa que está generando el incumplimiento y generar acciones correctivas y presentarlas al Grupo de Administración del SIG.

Elaboró: Lina Marcela Hernández Valenzuela – Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano
Enero 2 de 2025