



**MinAgricultura**  
Ministerio de Agricultura  
y Desarrollo Rural

100 AÑOS

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## **INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ABRIL- JUNIO 2013**

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, con el objetivo de mejorar la atención a los ciudadanos, ha dispuesto diversos mecanismos, que les facilitan a los usuarios la comunicación directa e interactiva con la entidad.

En este sentido, nuestros usuarios disponen de una Oficina para la atención y orientación presencial, con instalaciones adecuadas y cómodas. Igualmente, con una biblioteca especializada en los temas del sector agropecuario, para la consulta permanente de investigadores, docentes, estudiantes, empresarios y en general, los ciudadanos que tienen interés en las actividades sectoriales.

Así mismo, la Entidad dispone del portal web: [www.minagricultura.gov.co](http://www.minagricultura.gov.co), en el cual se encuentra disponible el link de Atención al Ciudadano. Este componente, está integrado por varias opciones que facilitan la consulta de nuestros usuarios, entre las cuales se destacan: Radicación en línea de PQRDS; Consulta del estado de la solicitud; e, Informes de gestión al ciudadano, entre otros. Igualmente, cuenta con información completa sobre los trámites y servicios que el MADR ofrece a la comunidad rural y las noticias de actualidad, las convocatorias vigentes para el otorgamiento de beneficios de los programas que componen la oferta institucional y la normatividad vigente.

A partir de este año, el Ministerio dispuso de la línea gratuita 018000510050, para llamadas nacionales y para Bogotá, la línea 6067122. El objetivo de estas líneas, es proporcionar información completa y actualizada sobre la oferta institucional y en general, sobre los temas de interés del ciudadano.

Por otra parte, con el fin de mejorar continuamente la gestión institucional, se han emprendido desde la Secretaría General, acciones que permitan controlar la adecuada y oportuna atención a los requerimientos de los ciudadanos, como la actualización permanente de las plataformas tecnológicas del Ministerio. Es así como se ha venido fortaleciendo el Sistema de Gestión Documental ORFEO, el cual permite realizar seguimiento a la oportunidad de respuesta de las comunicaciones que ingresan a la entidad.



De acuerdo con lo anterior, se han venido generando reportes estadísticos semanales sobre el estado de las PQRDS por dependencia, con el propósito de alertar a los responsables del trámite sobre la fecha de vencimiento y capacitaciones dirigidas a todo el personal del MADR, sobre el correcto manejo del Sistema de Gestión Documental y el control sobre el trámite de las PQRDS.

## 1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

El reporte generado por el Sistema de Gestión Documental ORFEO, registró para el trimestre abril-junio de 2013, un total de 2.116 requerimientos con una oportunidad de respuesta del 79%, como se puede observar en el siguiente cuadro.

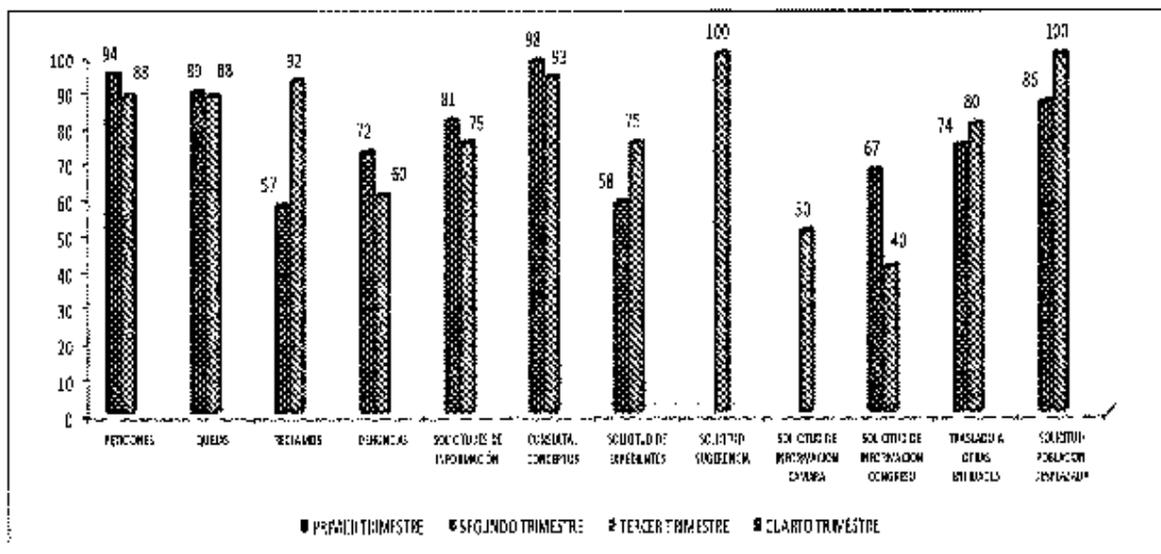
### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN – SEGUNDO TRIMESTRE 2013

Tipología	Atendidas						
Consulta o Concepto	76	71		5	93	0	7
Derecho de Petición	108	147	9	12	68	5	7
Queja	25	22	1	2	89	4	8
Reclamo	39	35		3	92	0	8
Denuncia	10	6	4		80	40	0
Solicitud de Información	557	405	75	57	75	14	11
Solicitud de Expedientes	4	3	1		75	25	0
Solicitud Sugestiva	2	2			100	0	0
Solicitud de Información Cámara	2	1		1	60	0	50
Solicitud de Información Congreso	57	21	3	28	40	5	54
Traslado a otras entidades	1195	953	54	105	00	5	16
Solicitud Población Desplazada	6	6			100	0	0



El porcentaje de oportunidad, muestra una tendencia constante en lo corrido del año 2013.

### PQRDS POR TIPO DE REQUERIMIENTO COMPARATIVO TRIMESTRAL 2013



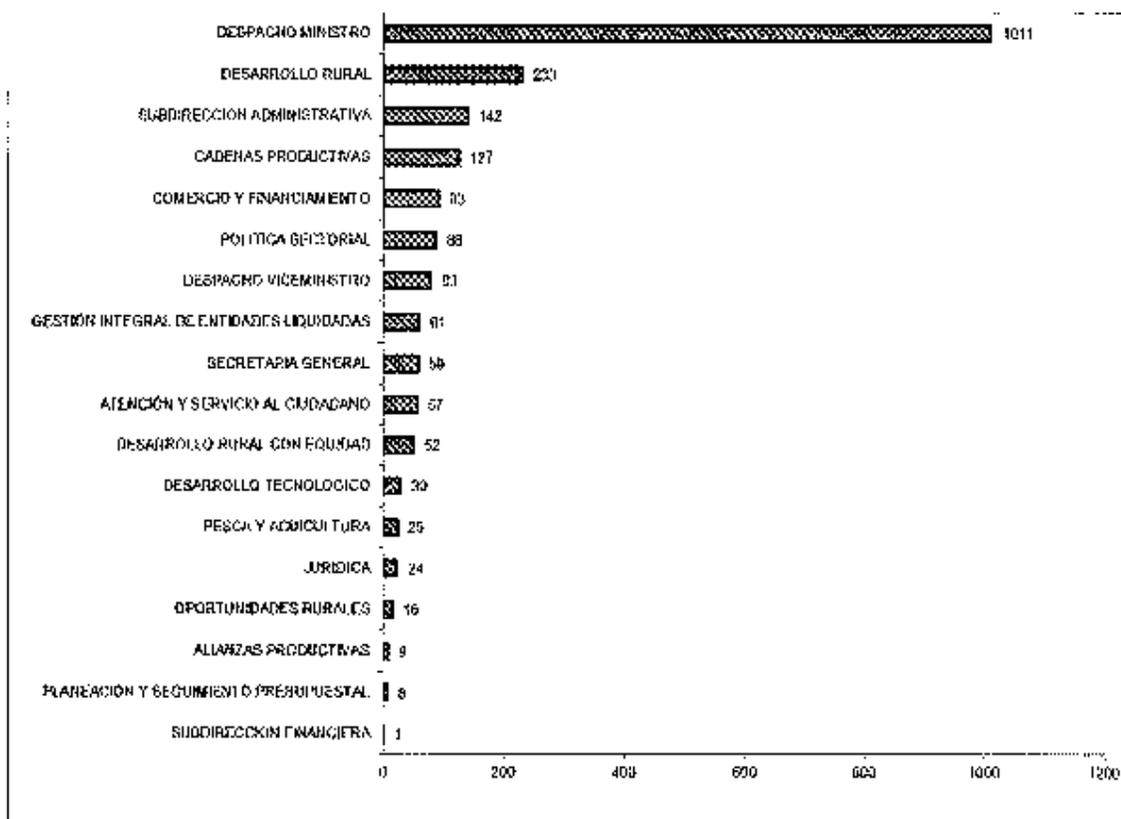
Analizando el comportamiento del segundo trimestre frente al primer trimestre de 2013 por tipo de requerimiento, se puede evidenciar una mejora en la oportunidad de respuesta en lo que se refiere a los reclamos que pasaron de 57% a 92%, traslados a otras entidades que pasaron del 74% al 80% y solicitudes de población desplazada que pasaron de 86% a 100%.

Es importante fortalecer el porcentaje de oportunidad en lo referente a denuncias, solicitudes de información y solicitudes de información del congreso.

Las oficinas que mayores requerimientos recibieron entre abril-junio de 2013 fueron: Despacho del Ministro (1.011); Desarrollo Rural (233), Subdirección Administrativa (142); y, Cadenas Productivas (127). Es de resaltar que el despacho del Ministro, recibió y tramitó cerca del 48% del total de las solicitudes que ingresaron en el período.



## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR DEPENDENCIAS ABRIL-JUNIO 2013



En el siguiente cuadro, se puede observar el resultado de oportunidad de respuesta por dependencias, destacándose la Subdirección Administrativa; el Grupo Gestión Integral de Entidades Liquidadas; y, la Oficina de Atención al Ciudadano.



## OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS ABRIL-JUNIO 2013

Dependencia	Calificación	Respuestas	Oportunidad	Respuestas	Calificación	Respuestas	Oportunidad
SUBDIRECCION FINANCIERA	1	1	100				
PLANEACION Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	8	7	88	1	15		0
ALIANZAS PRODUCTIVAS	9	9	100		0		0
OPORTUNIDADES RURALES	16	14	88	1	6	1	6
JURIDICA	24	19	79	6	25		0
PESCA Y ACUICULTURA	25	24	96	1	4		0
DESARROLLO TECNOLOGICO	30	27	90	3	10		0
DESARROLLO RURAL CON EQUIDAD	52	44	85	3	6	5	10
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	57	57	100		3		0
SECRETARIA GENERAL	59	44	75	5	8	10	17
GESTION INTEGRAL DE ENTIDADES S. COOPERATIVAS	61	61	100		3		0
DESPACHO VICEMINISTRO	90	43	54	6	10	29	36
POLITICA SECTORIAL	98	77	88	10	11	1	1
COMERCIO Y FINANCIAMIENTO	98	82	86	4	4	7	8
CADENAS PRODUCTIVAS	127	105	83	12	9	10	8
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	142	134	94	6	4	2	1
DESARROLLO RURAL	233	143	61	53	23	37	16
DESPACHO MINISTRO	1011	783	77	54	3	134	19
<b>TOTAL</b>	<b>2346</b>	<b>1675</b>	<b>71</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>206</b>	<b>19</b>

Es importante que las dependencias que hayan registrado respuestas inoportunas, analicen y determinen los factores que los están afectando y tomen las medidas pertinentes para superarlos.

### RECLAMOS REGISTRADOS EN EL TRIMESTRE ABRIL-JUNIO DE 2013

Durante el segundo trimestre de 2013, se registraron 39 reclamos, con una oportunidad de respuesta del 92%. En el siguiente cuadro, se pueden observar las dependencias que tramitaron estos reclamos, donde se destaca la Dirección de Cadenas Productivas que recibió 28 reclamos, es decir el 72% del total recibido por el MADR.

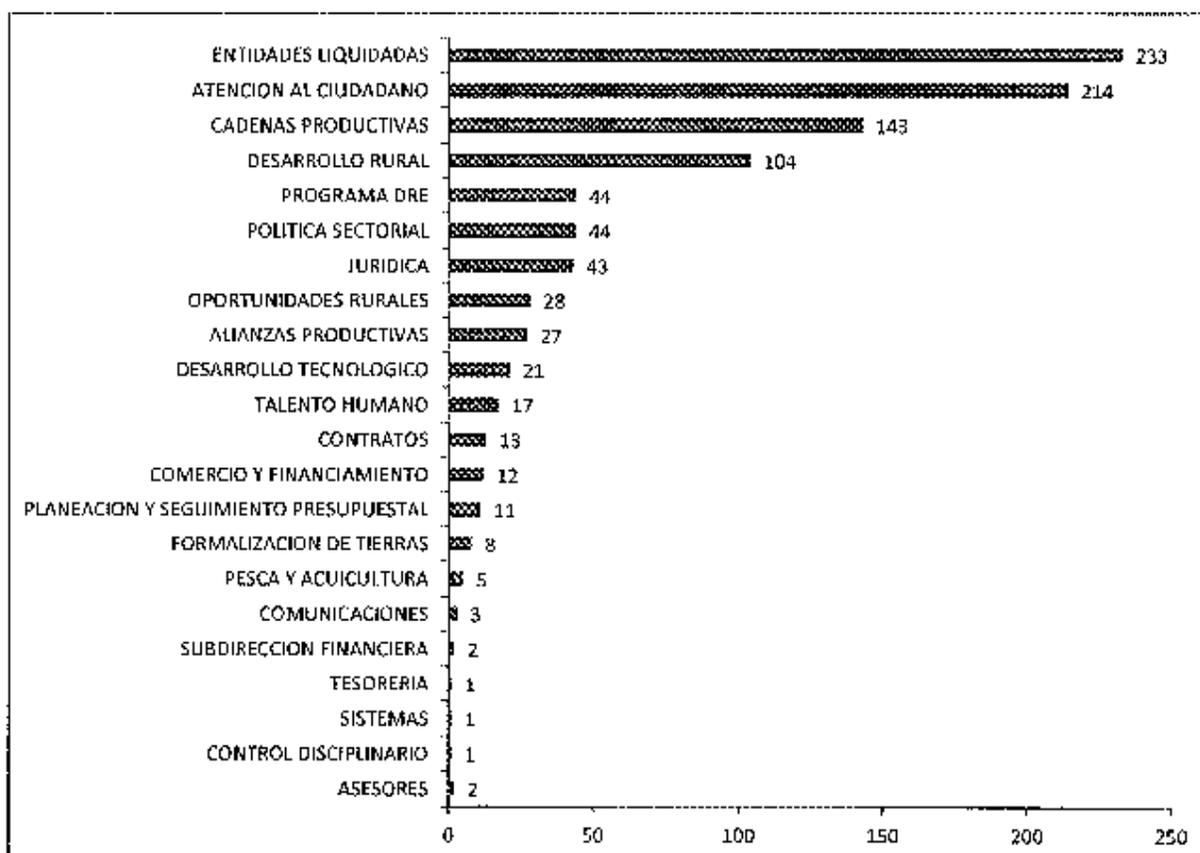
Dependencia	Con Respuesta	Oportunidad	Calificación	Respuestas	Calificación	Respuestas	Oportunidad
DESARROLLO RURAL CON EQUIDAD	3	3	100		0		0
CADENAS PRODUCTIVAS	28	26	93		0	2	7
DESARROLLO RURAL	3	3	100		0		0
DESARROLLO TECNOLOGICO	1	1	100		0		0
DIRECCION POLITICA SECTORIAL	1	1	100		0		0
OPORTUNIDADES RURALES	2	1	50		0	1	50
DIRECCION PESCA Y ACUICULTURA	1	1	100		0		0



## 2. ATENCIÓN PRESENCIAL

Tomando como base los registros de atención presencial, durante el segundo trimestre de 2013, el MADR recibió 977 visitantes, especialmente en: Grupo Entidades Liquidadas (233); Oficina de Atención al Ciudadano (214); Dirección de Cadenas Productivas (143); y, Dirección Desarrollo Rural (104), como se puede observar en el siguiente gráfico.

### VISITAS DE CIUDADANOS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE 2013



El promedio de visitas al Ministerio, durante el periodo analizado, fue de 16,3 personas por día.



En el trimestre abril-junio, se evaluó tanto el personal que prestó el servicio como la información que se le entregó al ciudadano.

Las variables evaluadas respecto al personal del Ministerio en la prestación del servicio fueron: Atención, Disponibilidad, Dominio del tema e Instalaciones Locativas. La valoración promedio en el periodo abril-junio de 2013 fue de 4.8.

### ATENCIÓN PRESENCIAL EVALUACIÓN AL PERSONAL Trimestre abril-junio de 2013

Variable	Abril	Mayo	Junio	Promedio Trimestre
Atención	4,87	4,92	4,83	<b>4,87</b>
Disponibilidad	4,87	4,90	4,78	<b>4,85</b>
Dominio del tema	4,82	4,90	4,78	<b>4,83</b>
Instalaciones locativas	4,76	4,90	4,78	<b>4,81</b>

Fuente: Formato Atención presencial (F02-PR-ASC-01)

La evaluación referente a la información suministrada, tuvo en cuenta cuatro variables: Completa, Actualizada, Clara y Útil.

### ATENCIÓN PRESENCIAL EVALUACIÓN A LA INFORMACIÓN RECIBIDA Trimestre abril-junio de 2013

Variable	Abril	Mayo	Junio	Promedio Trimestre
Completa	4,88	4,84	4,80	<b>4,84</b>
Actualizada	4,88	4,82	4,79	<b>4,83</b>
Clara	4,88	4,84	4,81	<b>4,84</b>
Útil	4,87	4,81	4,81	<b>4,83</b>

Fuente: Formato Atención presencial (F02-PR-ASC-01)

La evaluación de la información que recibieron los visitantes, obtuvo una calificación promedio de 4.8.



También se realizó la evaluación del personal por dependencias, destacándose la Oficina de Atención al Ciudadano; la Dirección de Comercio y Financiamiento; la Dirección de Pesca y Acuicultura; y el Programa DRE, quienes recibieron la calificación máxima de 5.0 puntos.

### ATENCIÓN PRESENCIAL EVALUACIÓN DEL PERSONAL POR DEPENDENCIA Trimestre abril-junio de 2013

Dependencia	Atención al Ciudadano	Comercio y Financiamiento	Pesca y Acuicultura	Programa DRE	Promedio Evaluación Personal
AGENCIAS PRODUCTIVAS	4,6	4,5	4,5	4,6	4,6
ATENCIÓN AL CIUDADANO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CADENAS PRODUCTIVAS	4,8	4,8	4,9	4,8	4,8
COMERCIO Y FINANCIAMIENTO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CONTRATOS	5,0	4,5	5,0	5,0	4,9
DESARROLLO RURAL	4,8	4,8	4,6	4,6	4,7
DESARROLLO TECNOLÓGICO	4,5	4,5	4,5	4,7	4,5
ENTIDADES LIQUIDADAS	4,7	4,7	4,7	4,5	4,6
FORMALIZACIÓN DE TIERRAS	4,5	3,5	3,5	4,5	4,0
JURÍDICA	4,9	4,8	4,8	4,8	4,8
OPORTUNIDADES RURALES	5,0	4,9	4,9	4,7	4,9
PESCA Y ACUICULTURA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
PLANEACIÓN Y DESARROLLO PRESUPUESTAL	5,0	5,0	5,0	4,6	4,9
POLÍTICA SECTORIAL	4,9	4,9	4,8	4,8	4,8
PROGRAMA DRE	5,0	5,0	4,9	4,9	5,0
TALENTO HUMANO	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8

Así mismo, en la evaluación de la información recibida por dependencias, se destacaron: Oficina de Atención al Ciudadano; Dirección de comercio y Financiamiento; Programa Oportunidades Rurales; Dirección de Pesca y Acuicultura; y, Dirección de Planeación y seguimiento Presupuestal, con una valoración de 5.0 puntos.



**ATENCIÓN PRESENCIAL  
EVALUACIÓN A LA INFORMACIÓN RECIBIDA POR DEPENDENCIA  
Trimestre abril-junio de 2013**

Dependencia	Atención presencial	Atención telefónica	Atención vía correo electrónico	Atención vía redes sociales	Promedio de atención
ALIANZAS PRODUCTIVAS	4,6	4,6	4,6	4,6	4,5
ATENCIÓN AL CIUDADANO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CADENAS PRODUCTIVAS	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8
COMERCIO Y FINANCIAMIENTO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CONTRATOS	5,0	3,0	5,0	5,0	4,5
DESARROLLO RURAL	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7
DESARROLLO TECNOLÓGICO	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4
ENTIDADES LIQUIDADAS	4,8	4,7	4,8	4,7	4,7
FORMALIZACIÓN DE TIERRAS	3,5	3,9	3,5	3,5	3,5
JURÍDICA	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8
OPORTUNIDADES RURALES	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
PESCA Y ACUICULTURA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
POLEICA SECTORIAL	4,9	4,5	4,8	4,8	4,8
PROGRAMA ORE	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
TALENTO HUMANO	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8

Así mismo, se realizó el proceso de caracterización de los visitantes del Ministerio, con una gama de opciones entre Agroindustrial, Campesino, Ciudadano, Comerciante, Estudiante, Docente, Profesional, Técnico, Investigador y Productor.

En el trimestre abril-junio de 2013, de los 977 visitantes, 411 diligenciaron el formato permitiendo su caracterización. De estos 411, el 42.1% fueron ciudadanos, el 28.7% profesionales, el 12.7% estudiantes, el 9.5% productores, el 3.6% agroindustriales, el 3.4 comerciantes, y el 2.4% campesinos.



### 3. CALL CENTER

Durante el trimestre abril-junio de 2013, se registraron 421 llamadas a la línea gratuita, de las cuales 415 fueron contestadas y 6 abandonadas o pérdidas, lo que evidencia un nivel de servicio del 98%.

Recepción de llamadas	Llamadas Abril	Llamadas Mayo	Llamadas Junio	Participación total
<b>Total llamadas</b>				
Recibidas	132	187	102	421
Llamadas Atendidas	129	186	100	415
Llamadas Abandonadas	3	1	2	6
Nivel de servicio	98%	99%	98%	98%
Tiempo de conversación	02:48	04:03	04:03	3:38:00

De las 415 llamadas atendidas, las consultas más frecuentes se refieren a:

- Programa de Vivienda Rural
- Programa Jóvenes Rurales
- Información General sobre Política Agropecuaria
- Trámite de certificados laborales y de pensión
- Incentivo de Asistencia Técnica
- Trámite de radicación de PQRDS

### 4. FERIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO

Durante el segundo trimestre del año, el Ministerio asistió y coordinó la participación sectorial en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, lideradas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP, con el fin de acercar la oferta institucional a los ciudadanos de las regiones de Arauca y Guaviare.

En este sentido, el Sector Agricultura y Desarrollo Rural estuvo representado en estas Ferias por: Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural; Instituto Colombiano Agropecuario – ICA; Banco Agrario de Colombia; Instituto Colombiano de Desarrollo Rural – INCODER; Unidad de Restitución de



MinAgricultura  
Ministerio de Agricultura  
y Desarrollo Rural

100 AÑOS

PROSPERIDAD  
PARA TODOS

Tierras; Corporación Colombiana de Investigación Agropecuaria – CORPOICA; y, Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario – FINAGRO.

En total el Sector Agricultura y Desarrollo Rural, atendió 244 ciudadanos en Arauca y 554 ciudadanos en Guaviare.

GONZALO ARAUJO MUÑOZ  
Secretario General

Bogotá D.C., Julio 17 de 2013

Elaboró: M. Tovar #  
Revisó: A. Kalid

