



## INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO OCTUBRE- DICIEMBRE 2014

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 ciudadanos disponen de una Oficina para la atención y orientación presencial, con instalaciones adecuadas y cómodas. 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, entre las cuales se destacan: Radicación en línea de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información; 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 Ministerio 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.

Igualmente, se 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, sin que ellos tengan la necesidad de desplazarse hasta las instalaciones del Ministerio.

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 y el fortalecimiento del Sistema de Gestión Documental, lo cual permite realizar seguimiento a la oportunidad de respuesta de las comunicaciones que ingresan a la entidad.

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

Para efectos del trámite de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información y de medición de la oportunidad de respuesta, los tiempos establecidos por tipo de solicitud son:

TÉRMINOS PARA LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

TIPO DE SOLICITUD	DIAS HÁBILES	DIAS CALENDARIO	NORMA
Derecho de Petición – Interés General o Particular	15		CCA Art.6
Solicitud de información – Cuestionario Congreso		5	Ley 5/1992 Art. 249, 258
Solicitud de documentos – Cámaras Legislativas		10	Ley 5/1992 Art. 260
Solicitud de Información sobre la acción del MADR o copia de los mismos.	10		CCA Art.17, 19 y 22
Solicitud de Copias o Certificaciones sobre Expedientes Consultados	3		CCA Art.29
Consultas - Conceptos	30		CCA Art.25
Quejas – Reclamos - Denuncias	15		Ley 734 Art. 34, numeral 34
Sugerencias	15		Procedimiento PR-ASC-01
Traslados a otras entidades por no competencia	10		CCA Art.33
Solicitudes de Información en Materia Pensional	15		Directiva Presidencial 04 del 22 de Mayo de 2009
Peticiones, quejas, reclamos Población Desplazada	10		Resolución 137 de 2010, Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural

De acuerdo con el reporte generado por el Sistema de Gestión Documental ORFEO, registró para el trimestre octubre - diciembre de 2014, un total de 1.304 requerimientos con una oportunidad de respuesta del 83%, como se puede observar en el siguiente cuadro.

*TMS*



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN – CUARTO TRIMESTRE 2014

TIPO	CANTIDAD	OPORTUNA	NO OPORTUNO	SIN RESPUESTA	% OPORTUNIDAD	% NO OPORTUNIDAD	% SIN RESPUESTA
Consulta o Concepto	152	138	9	5	91	6	3
Derecho de Petición	680	602	52	26	89	8	4
Queja	45	39	4	2	87	9	4
Reclamo	8	6	1	1	75	13	13
Denuncia	13	11		2	85	0	15
Solicitud de Información	306	213	68	25	70	22	8
Solicitud de Información Congreso	33	13	16	4	39	48	12
Traslado a otras entidades	61	50	10	1	82	16	2
Solicitud Población Desplazada	6	6			100	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1304</b>	<b>1078</b>	<b>160</b>	<b>66</b>	<b>83</b>	<b>12</b>	<b>5</b>

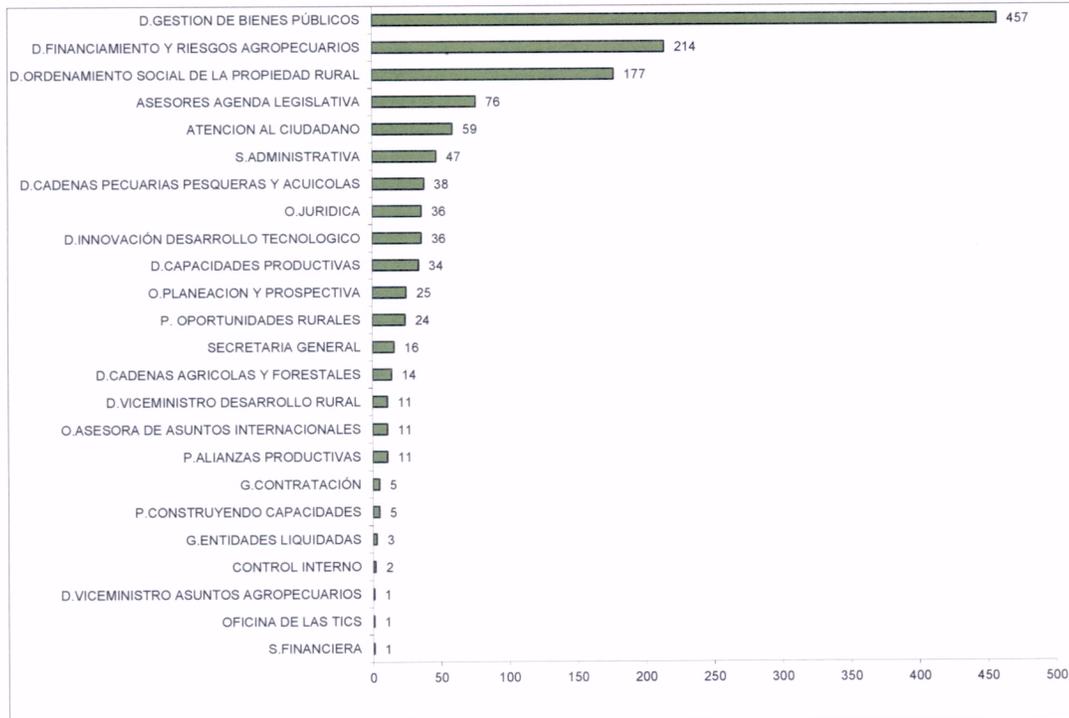
Cuadro No.1 Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información  
Fuente: Reportes Estadísticos Orfeo

Analizando el comportamiento del cuarto trimestre, frente al tercer trimestre de 2014 por tipo de requerimiento, se puede evidenciar mejoría en la oportunidad de respuesta en los siguientes tipos: consulta o conceptos de 84% a 91%, derechos de petición de 81% a 89%, solicitud de información 73% a 77% y quejas de 76% a 87.

Para este periodo, es importante resaltar que el porcentaje de sin respuesta disminuyó con respecto al trimestre anterior en 4 puntos porcentuales (9%-5%) respectivamente, sin embargo las dependencias deben dar respuestas oportunas a las solicitudes, garantizándole a los ciudadanos su derecho de recibir información o documentación solicitada.

Las dependencias que mayores requerimientos recibieron y fueron tipificados como PQRDS, en el periodo octubre - diciembre de 2014 son: Gestión de Bienes Públicos (457) Financiamiento y Riesgos Agropecuarios (214), Ordenamiento Social de la Propiedad Rural (177), Asesores Agenda Legislativa (76) y Atención al ciudadano (59).

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR DEPENDENCIAS  
OCTUBRE - DICIEMBRE 2014**



**Gráfico No. 1:** Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información por dependencia  
**Fuente:** Reportes estadísticos Orfeo

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





OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS
OCTUBRE - DICIEMBRE DE 2014

Table with 8 columns: AREA, CANTIDAD, OPORTUNA, % OPORTUNIDAD, NO OPORTUNO, % NO OPORTUNIDAD, SIN RESPUESTA, % SIN RESPUESTA. Rows include various areas like S.FINANCIERA, OFICINA DE LAS TICS, D.VICEMINISTRO ASUNTOS AGROPECUARIOS, etc., ending with a TOTAL row.

Cuadro No.2: Oportunidad de respuesta por dependencia
Fuente: Reportes estadísticos Orfeo

Las dependencias que reportan los niveles bajos de oportunidad de respuesta en el cuarto trimestre, son las siguientes: Dirección de Capacidades productivas, Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales, Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural y Grupo de Contratación.

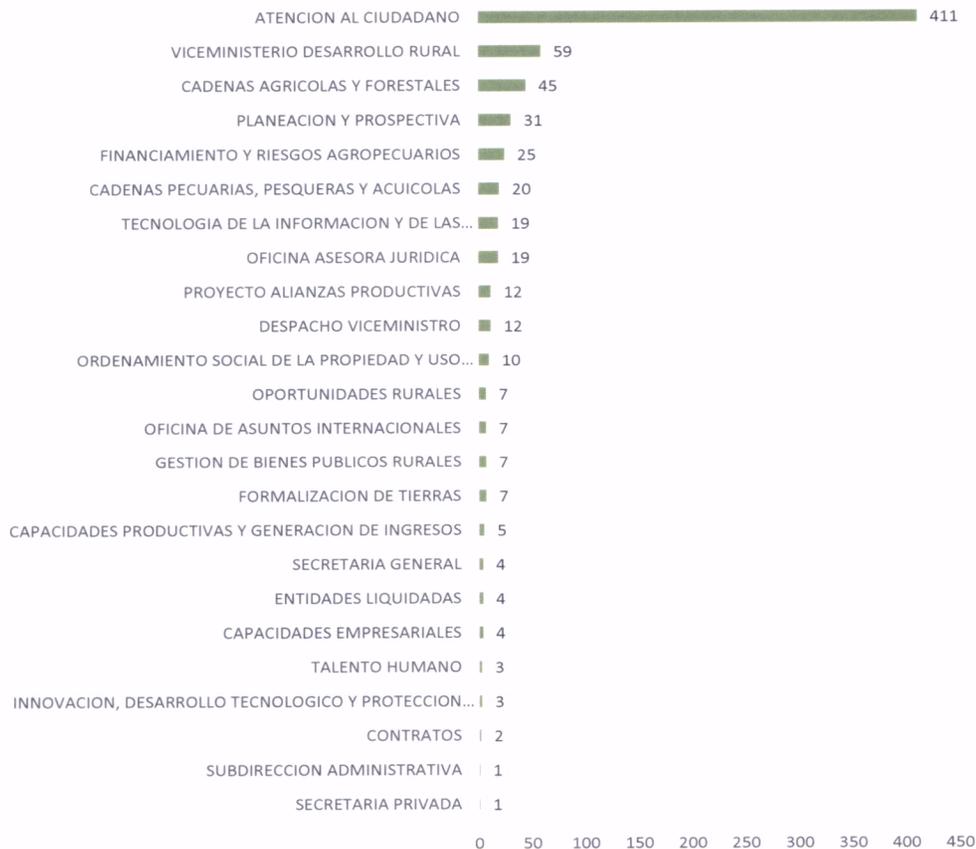
Es importante que las áreas que no cumplieron el 100% de oportunidad de respuesta, reportado en el Informe de Atención y Servicio al Ciudadano, analicen y determinen los factores que los están afectando y tomar las medidas pertinentes para superarlos. Las acciones orientadas a eliminar la causa de la no conformidad, deben ser formalizadas ante la Administración del SIG, para su registro y seguimiento.

Handwritten signature and stamp in purple ink.

## 2. ATENCIÓN PRESENCIAL

De acuerdo a los registros del Formato Atención Presencial (Ver anexo 1), durante el cuarto trimestre de 2014, el Ministerio recibió 718 visitantes, especialmente en: Grupo Atención al Ciudadano (411); Viceministerio de Desarrollo Rural (59); Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales (45); y Oficina de Planeación y Prospectiva (31). Como se puede observar en el siguiente gráfico.

### VISITAS DE CIUDADANOS EN EL CUARTO TRIMESTRE 2014



**Gráfico No. 2:** Visitas de Ciudadanos por dependencia  
**Fuente:** Registro Formato Atención Presencial





El promedio de visitas al Ministerio, durante el periodo analizado, fue de 12 personas por día.

En el trimestre octubre - diciembre, 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 del periodo fue de 4.91

**ATENCIÓN PRESENCIAL  
EVALUACIÓN AL PERSONAL  
Trimestre octubre - diciembre de 2014**

Variable	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio Trimestre
Atención	4.94	4.98	4.91	<b>4.94</b>
Disponibilidad	4.92	4.97	4.90	<b>4.93</b>
Dominio del tema	4.91	4.96	4.87	<b>4.91</b>
Instalaciones locativas	4.92	4.90	4.79	<b>4.87</b>

**Cuadro No.3:** Evaluación de Personal  
Fuente: Registro 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 octubre - diciembre de 2014**

Variable	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio Trimestre
Completa	4.89	4.95	4.88	<b>4.91</b>
Actualizada	4.88	4.95	4.87	<b>4.90</b>
Información clara	4.92	4.95	4.89	<b>4.92</b>
Útil	4.89	4.95	4.87	<b>4.90</b>

**Cuadro No.4:** Evaluación información recibida  
Fuente: Registro Formato Atención Presencial (F02-PR-ASC-01)

La evaluación de la información que recibieron los visitantes, obtuvo una calificación promedio de 4.91.





También se realizó la evaluación del personal por dependencias, donde en general los ciudadanos están satisfechos con la información recibida, con calificación de 5.0. Se destacan las siguientes dependencias: Viceministerio Desarrollo Rural, Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos, Dirección de ordenamiento Social de la Propiedad. Oficina Asesora Jurídica, Oficina Atención al Ciudadano y Grupo Talento Humano.

ATENCIÓN PRESENCIAL  
EVALUACIÓN DEL PERSONAL POR DEPENDENCIA  
Trimestre octubre - diciembre 2014

Dependencia	Atención	Disponibilidad	Dominio del tema	Instalaciones Locativas	Promedio calificación al personal
ATENCION AL CIUDADANO	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	4.75	4.75	4.83	4.58	4.73
CADENAS PECUARIAS, PESQUERAS Y ACUICOLAS	4.85	4.85	4.71	4.71	4.78
CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
CONTRATOS	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
DESPACHO VICEMINISTRO	4.50	4.50	4.50	4.50	4.50
ENTIDADES LIQUIDADAS	5.00	5.00	5.00	4.30	4.83
FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
FORMALIZACION DE TIERRAS	5.00	4.50	4.50	4.00	4.50
GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
OFICINA ASESORA JURIDICA	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	4.66	4.66	4.66	4.66	4.66
OPORTUNIDADES RURALES	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD Y USO PRODUCTI	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
PLANEACION Y PROSPECTIVA	5.00	4.94	4.82	4.70	4.87
PROYECTO ALIANZAS PRODUCTIVAS	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
SECRETARIA GENERAL	4.66	4.66	4.66	4.66	4.66
TALENTO HUMANO	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y DE LAS COMUNICACION	4.80	4.80	4.70	4.60	4.73
VICEMINISTERIO DESARROLLO RURAL	4.76	4.70	4.64	4.52	5.00

Cuadro No.5: evaluación atención presencial por dependencia  
Fuente: Registro Formato Atención Presencial (F02-PR-ASC-01)

Con relación a la evaluación de la información recibida por dependencia, se destacan: Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios, Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos, Oficina Asuntos Internacionales, Oficina Atención al Ciudadano y Grupo Contratos.





ATENCIÓN PRESENCIAL  
EVALUACIÓN A LA INFORMACIÓN RECIBIDA POR DEPENDENCIA  
Trimestre octubre - diciembre 2014

Dependencia	Completa	Actualizada	Clara	Útil	Promedio calificación de la información
ATENCION AL CIUDADANO	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	4.70	4.70	4.80	4.60	4.70
CADENAS PECUARIAS, PESQUERAS Y ACUICOLAS	4.57	4.57	4.57	4.57	4.57
CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
CONTRATOS	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
DESPACHO VICEMINISTRO	4.50	4.50	4.50	4.50	4.50
ENTIDADES LIQUIDADAS	4.67	4.67	4.67	4.67	4.67
FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
FORMALIZACION DE TIERRAS	5.00	4.50	5.00	5.00	4.88
GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
OFICINA ASESORA JURIDICA	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
OPORTUNIDADES RURALES	4.67	4.67	4.67	4.67	4.67
ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD Y USO PRODUCTIVO	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
PLANEACION Y PROSPECTIVA	4.93	4.79	4.86	4.86	4.86
PROYECTO ALIANZAS PRODUCTIVAS	4.83	4.67	4.83	4.83	4.79
SECRETARIA GENERAL	4.67	4.67	4.67	4.67	4.67
TALENTO HUMANO	4.67	5.00	5.00	5.00	4.92
TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y DE LAS COMUNICACIONES	4.63	4.63	4.63	4.63	4.63
VICEMINISTERIO DESARROLLO RURAL	4.63	4.66	4.72	4.63	4.66

Cuadro No.6: Evaluación recibida por dependencia  
Fuente: Registro Formato Atención Presencial (F02-PR-ASC-01)

Así mismo, se realizó el proceso de caracterización de los visitantes del Ministerio, con una gama de opciones entre Productor, Comercializador, desplazado, y otros.

En el trimestre octubre - diciembre de los 718 visitantes, 311 diligenciaron la calificación del servicio que se les brindó.

Para este periodo, se registraron 276 formatos diligenciados relacionados con la caracterización del usuario, los cuales el 18.47% son productores, 4.5% desplazados, 3.2% comerciantes y 74.6% correspondió al rubro otros, especialmente a ciudadanos que acudieron por información general, exfuncionarios de entidades liquidadas del sector agropecuario, quienes realizan solicitudes de certificaciones para trámites pensionales, estudiantes e investigadores.

Adicionalmente, se realizó la medición de variables como género, edad y nivel de escolaridad de los visitantes. En este sentido, se registró un 68.1% de hombres y un 31.9% de mujeres.



De los 87 visitantes que registraron su edad, el 34.5% se encuentra en el rango entre 31 y 40 años; 27.6% entre 41 y 50 años; años; el 14.9% entre 21 y 30 y 51 y 60 años; el 5.7% mayores de 61 años y 2.3% entre 0 y 20 años.

Por otra parte, 164 visitantes registraron su nivel académico con un 61.5% profesionales; 18.2% posgrado; 11.5% técnico; 6.7% bachillerato; y, 1.8% estudios básicos.

### 3. CALL CENTER

Durante el trimestre octubre - diciembre de 2014, se registraron 2.161 llamadas a la línea gratuita, de las cuales 2.108 fueron contestadas, 34 contestadas por buzón y 19 abandonadas o pérdidas, lo que evidencia un nivel de servicio del 98% y un nivel de atención de 99%.

Recepción de llamadas	Octubre	Noviembre	Diciembre
llamadas	819	825	517
Llamadas contestadas en línea	796	803	509
Llamadas contestadas por buzón	15	15	4
Llamadas abandonadas	8	7	4
Nivel de servicio	98%	98%	99%
Nivel de atención	99%	99%	99%

Cuadro No.6: Llamadas recibidas  
Fuente: Informes Call Center

De las 2.108 llamadas atendidas, las consultas más frecuentes fueron sobre los siguientes temas:

- Trámite de certificados laborales y de pensión
- Consultas sobre los resultados de Pacto Agrario
- Apoyos e Incentivos

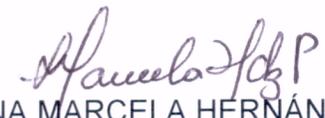
#### 4. FERIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO

Para el 2014, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, programó las siguientes ferias, con el propósito de acercar la oferta institucional a las diferentes regiones del país.

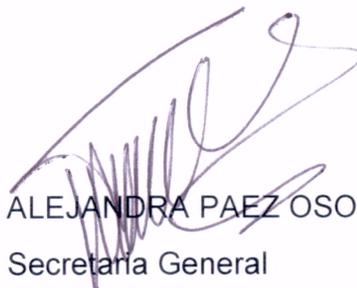
Programación Ferias de Servicio al Ciudadano 2014	
Lugar	Fecha
Malambo – Atlántico	26 de abril
Tumaco – Nariño	07 de junio
Yopal – Casanare	16 de agosto
Caucasia – Antioquia	06 de septiembre
Puerto Asís – Putumayo	18 de octubre
Riohacha – Guajira	29 de noviembre

Cuadro No.7: Cronograma Ferias Nacionales 2014  
Fuente: Programa Nacional de Servicio al Ciudadano

Para el trimestre octubre - diciembre, el Ministerio participó en las ferias realizadas en la Ciudad de Puerto Asís – Putumayo y Riohacha – Guajira, donde se brindó orientación a ciudadanos que se acercaron al stand, por información del Programa de Jóvenes Rurales, Vivienda Rural, Alianzas Productivas, Oportunidades Rurales y el Programa de Refinanciación de Deuda – FONSA.



LINA MARCELA HERNÁNDEZ V.  
Coordinadora Atención al Ciudadano



Vo.Bo. ALEJANDRA PAEZ OSORIO  
Secretaría General

Bogotá D.C., Enero 15 de 2015

Elaboró: Lina Hernández



ANEXO 1

	<b>FORMATO</b>		Versión 3		
	<b>ATENCIÓN PRESENCIAL</b>		F02-PR-ASC-01		
				FECHA EDICIÓN 16-05-2013	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
DÍA	MES	AÑO	HORA VISITA	AM PM	
<b>INFORMACIÓN VISITANTE</b>					
DOCUMENTO IDENTIDAD					
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	No. <input type="text"/>		
T.I.	C.C.	NIT	C.E.		
Nombre y Apellido: <input type="text"/>					
Correo Electrónico: <input type="text"/>					
Tel. Fijo: <input type="text"/>			Tel. Celular: <input type="text"/>		
Tipo de Usuario:					
Productor	<input type="text"/>	Desplazado	<input type="text"/>	Género:	
Comercializador	<input type="text"/>	Otro	<input type="text"/>	Femenino <input type="text"/>	
				Masculino <input type="text"/>	
Edad: <input type="text"/>					
Nivel de Escolaridad:					
Básico	<input type="text"/>	Profesional	<input type="text"/>	Postgrado	
Bachillerato	<input type="text"/>	Técnico	<input type="text"/>	Ninguno <input type="text"/>	
Ciudad/Municipio: <input type="text"/>					
<b>INFORMACIÓN PERSONAL DEL MADR</b>					
Persona que lo Atendió: <input type="text"/>					
Dependencia: <input type="text"/>					
Tema: <input type="text"/>					
<b>CALIFIQUE AL PERSONAL DEL MADR</b>			<b>LA INFORMACIÓN RECIBIDA FUE</b>		
	Excelente	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
ATENCIÓN	5	4	3	2	1
DISPONIBILIDAD	5	4	3	2	1
DOMINIO TEMA	5	4	3	2	1
INST LOCATIVAS	5	4	3	2	1
	Excelente	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
COMPLETA	5	4	3	2	1
ACTUALIZADA	5	4	3	2	1
CLARA	5	4	3	2	1
ÚTIL	5	4	3	2	1
<b>SUGERENCIAS</b>					
Si tiene alguna sugerencia por favor indíquela en este espacio:					
<input type="text"/>					
<input type="text"/>					