



## INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ENERO - MARZO 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 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.

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 enero - marzo de 2014, un total de 639 requerimientos con una oportunidad de respuesta del 73%, como se puede observar en el siguiente cuadro.



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

TIPO	CANTIDAD	OPORTUNA	NO OPORTUNO	SIN RESPUESTA	% OPORTUNIDAD	% NO OPORTUNIDAD	% SIN RESPUESTA
Consulta o Concepto	112	104	3	5	93	3	4
Derecho de Petición	227	153	54	20	67	24	9
Queja	22	10	6	6	45	27	27
Reclamo	1	1			100	0	0
Denuncia	13	11	1	1	85	8	8
Solicitud de Información	189	122	46	21	65	24	11
Solicitud Sugerencia	4	2	1	1	50	25	25
Solicitud de Información Camara	4	3	1		75	25	0
Solicitud de Información Congreso	1		1		0	100	0
Traslado a otras entidades	64	62	2		97	3	0
Solicitud Población Desplazada	2	1		1	50	0	50
<b>TOTAL</b>	<b>639</b>	<b>469</b>	<b>115</b>	<b>65</b>	<b>73</b>	<b>18</b>	<b>9</b>

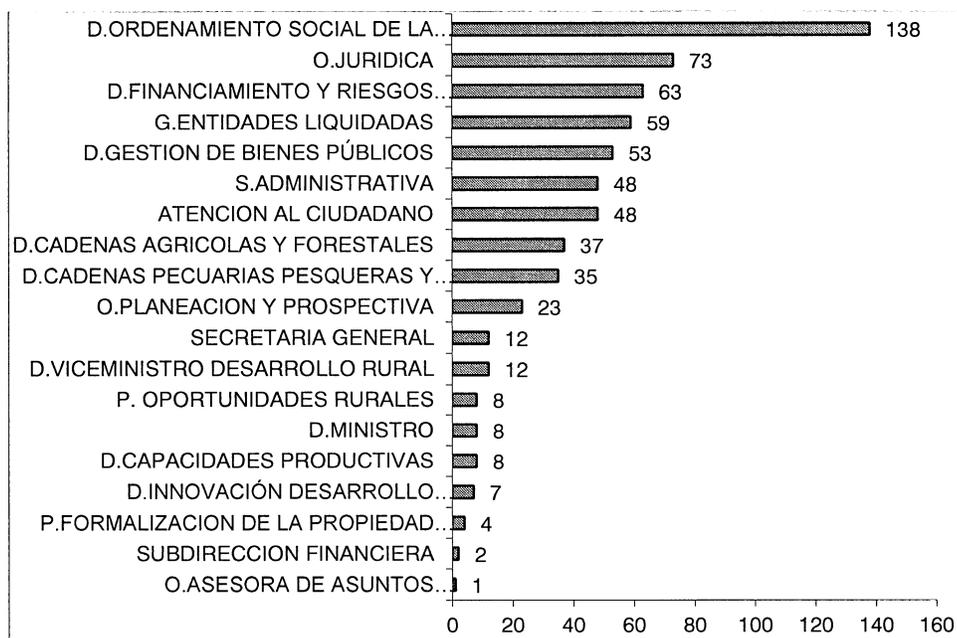
Analizando el comportamiento del primer trimestre de 2014, frente al cuarto trimestre de 2013, por tipo de requerimiento, se puede evidenciar que la oportunidad de respuesta en los reclamos pasó de 75% a 100%, los derechos de petición de 63% a 67% y los traslados a otras entidades de 83% a 97%.

Es importante fortalecer el porcentaje de oportunidad en lo referente a las quejas, solicitudes de información, solicitudes de población desplazada, solicitudes al congreso.

Las oficinas que mayores requerimientos recibieron y fueron tipificados como PQRDS, en el periodo enero a marzo de 2014 son: Ordenamiento Social de la Propiedad Rural (138), Oficina Jurídica (73), Dirección Financiamiento y Riesgos Agropecuarios (63); Grupo Entidades Liquidadas (59).



## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR DEPENDENCIAS ENERO - MARZO 2014



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



## OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS ENERO –MARZO 2014

AREA	CANTIDAD	OPORTUNA	% OPORTUNIDAD	NO OPORTUNO	% NO OPORTUNIDAD	SIN RESPUESTA	% SIN RESPUESTA
O.ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	1	1	100		0		0
SUBDIRECCION FINANCIERA	2	2	100				0
P.FORMALIZACION DE LA PROPIEDAD RURAL	4	2	50	2	50		0
D.INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO	7	5	71	1	14	1	14
D.CAPACIDADES PRODUCTIVAS	8	4	50		0	4	50
D.MINISTRO	8	5	63		0	3	38
P. OPORTUNIDADES RURALES	8	8	100		0		0
D.VICEMINISTRO DESARROLLO RURAL	12	2	17	7	58	3	25
SECRETARIA GENERAL	12	11	92	1	8		0
O.PLANEACION Y PROSPECTIVA	23	19	83	4	17		0
D.CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	35	22	63	12	34	1	3
D.CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	37	33	89	4	11		0
ATENCION AL CIUDADANO	48	48	100		0		0
S.ADMINISTRATIVA	48	47	98	1	2		0
D.GESTION DE BIENES PUBLICOS	53	20	38	21	40	12	23
G.ENTIDADES LIQUIDADAS	59	59	100		0		0
D.FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	63	49	78	9	14	5	8
O.JURIDICA	73	64	88	8	11	1	1
D.ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL	138	68	49	45		25	
<b>TOTAL</b>	<b>839</b>	<b>489</b>	<b>73</b>	<b>115</b>	<b>16</b>	<b>55</b>	<b>9</b>

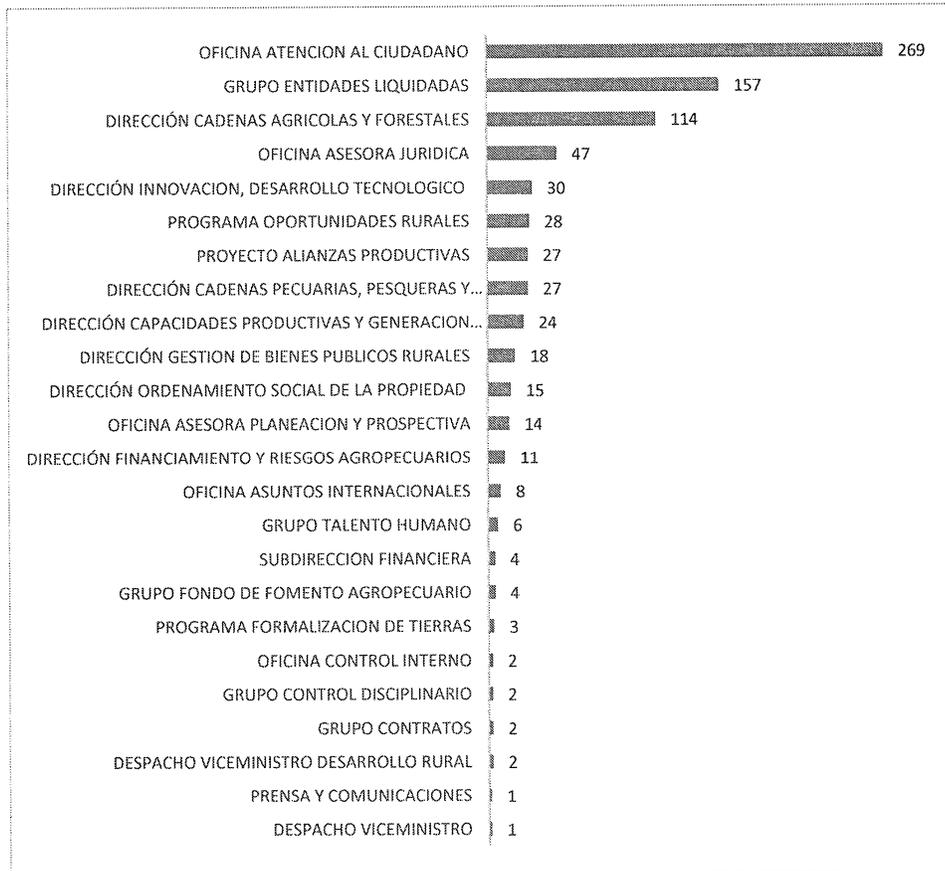
El promedio de oportunidad de respuesta de las PQRDS en 2014 fue de 73%, por lo que no se logra la meta propuesta. En este sentido, los responsables de los incumplimientos en las respuestas, reportados en el informe de atención y servicio al ciudadano, deben analizar y determinar los factores que los 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.

## 2. ATENCIÓN PRESENCIAL

Tomando como base los registros de atención presencial, durante el primer trimestre de 2014, el MADR recibió 816 visitantes, especialmente en: Grupo Atención al Ciudadano (269); Grupo Entidades Liquidadas (157); Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales (114); Oficina Jurídica (47), como se puede observar en el siguiente gráfico.



## VISITAS DE CIUDADANOS EN EL PRIMER TRIMESTRE 2014



El promedio de visitas al Ministerio, durante el periodo analizado, fue de 13.6 personas por día.

En el trimestre enero - marzo, 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 4.82.



### ATENCIÓN PRESENCIAL EVALUACIÓN AL PERSONAL Trimestre enero – marzo de 2014

Variable	Abril	Mayo	Junio	Promedio Trimestre
Atención	4,83	4,84	4,82	<b>4,83</b>
Disponibilidad	4,83	4,81	4,80	<b>4,81</b>
Dominio del tema	4,82	4,84	4,83	<b>4,83</b>
Instalaciones locativas	4,79	4,79	4,80	<b>4,79</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 enero – marzo de 2014

Variable	Abril	Mayo	Junio	Promedio Trimestre
Completa	4,80	4,78	4,79	<b>4,79</b>
Actualizada	4,82	4,84	4,83	<b>4,83</b>
Información clara	4,80	4,79	4,81	<b>4,80</b>
Útil	4,83	4,81	4,82	<b>4,82</b>

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

La evaluación de la información que recibieron los visitantes, obtuvo una calificación promedio de 4.81.

También se realizó la evaluación del personal por dependencias, destacándose: Grupo Atención al Ciudadano; Oficina de Asuntos Internacionales; Grupo Talento Humano y Alianzas Productivas, quienes recibieron la calificación máxima de 5.0 puntos.



## ATENCIÓN PRESENCIAL EVALUACIÓN DEL PERSONAL POR DEPENDENCIA Trimestre enero – marzo 2014

Dependencia	Atención	Disponibilidad	Dominio del tema	Instalaciones Locativas	Promedio calificación al personal
GRUPO ATENCION AL CIUDADANO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
DIRECCIÓN CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	4,89	4,89	4,87	4,76	4,85
DIRECCIÓN CADENAS PECUARIAS, PESQUERAS Y ACUICOLAS	4,62	4,54	4,77	4,69	4,65
DIRECCIÓN CAPACIDADES PRODUCTIVAS	4,80	4,80	4,80	4,80	4,80
GRUPO CONTRATOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
GRUPO CONTROL DISCIPLINARIO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
GRUPO ENTIDADES LIQUIDADAS	4,71	4,71	4,71	4,43	4,64
DIRECCIÓN FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	4,25	4,25	4,25	4,25	4,25
GRUPO FONDO DE FOMENTO AGROPECUARIO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
DIRECCIÓN GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
DIRECCIÓN INNOVACION, DESARROLLO TECNOLÓGICO	5,00	4,50	4,60	4,70	4,70
OFICINA ASESORA JURÍDICA	4,80	4,80	4,80	4,80	4,80
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	4,33	4,67	4,67	4,33	4,50
PROGRAMA OPORTUNIDADES RURALES	4,93	4,79	4,93	4,79	4,86
DIRECCIÓN ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	4,75	4,75	4,75	4,75	4,75
OFICINA ASESORA PLANEACION Y PROSPECTIVA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
PROYECTO ALIANZAS PRODUCTIVAS	4,88	4,88	4,88	4,88	4,88
GRUPO TALENTO HUMANO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
<b>TOTAL</b>	<b>4,83</b>	<b>4,81</b>	<b>4,83</b>	<b>4,79</b>	<b>4,82</b>

Con relación a la evaluación de la información recibida por dependencias, se destacaron: Grupo Atención al Ciudadano, Grupo de Contratos, Grupo Control Disciplinario, Grupo Fondo de Fomento Agropecuario, Dirección de Gestión de Bienes Públicos, Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva y Grupo Talento Humano.



**ATENCIÓN PRESENCIAL  
EVALUACIÓN A LA INFORMACIÓN RECIBIDA POR DEPENDENCIA  
Trimestre enero – marzo 2014**

Dependencia	Completa	Actualizada	Clara	Útil	Promedio calificación de la información
GRUPO ATENCION AL CIUDADANO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
DIRECCIÓN CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	4,84	4,80	4,80	4,82	4,82
DIRECCIÓN CADENAS PECUARIAS, PESQUERAS Y ACUICOLAS	4,75	4,83	4,83	4,83	4,81
DIRECCIÓN CAPACIDADES PRODUCTIVAS	4,70	4,70	4,70	4,70	4,70
GRUPO CONTRATOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
GRUPO CONTROL DISCIPLINARIO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
GRUPO ENTIDADES LIQUIDADAS	4,67	4,50	4,67	4,67	4,63
DIRECCIÓN FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	4,25	4,25	4,25	4,25	4,25
GRUPO FONDO DE FOMENTO AGROPECUARIO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
DIRECCIÓN GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
DIRECCIÓN INNOVACION, DESARROLLO TECNOLOGICO	4,60	4,60	4,60	4,60	4,60
OFICINA ASESORA JURIDICA	4,83	4,83	4,83	4,83	4,83
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	4,33	5,00	4,33	4,67	4,58
PROGRAMA OPORTUNIDADES RURALES	4,77	4,85	4,85	4,92	4,85
DIRECCIÓN ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	4,75	4,75	4,75	4,75	4,75
OFICINA ASESORA PLANEACION Y PROSPECTIVA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
PROYECTO ALIANZAS PRODUCTIVAS	4,75	4,75	4,75	4,75	4,75
TALENTO HUMANO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	4,79	4,83	4,80	4,82	4,81

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 enero - marzo de 2014, de los 816 visitantes, 359 diligenciaron el formato permitiendo su caracterización. De estos 359, el 27.3% fueron productores, el 3.9% comercializadores, el 3.6% desplazados y el 65.2% 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 y estudiantes.

Adicionalmente, se realizó la medición de variables como género, edad y nivel de escolaridad de los visitantes. En este sentido, se registró un 68.3% de hombres y un 31.7% de mujeres.

De los 221 visitantes que registraron su edad, el 30.7% se encuentra en el rango entre 51 y 60 años; el 17.6% entre 21 y 30 años; el 12.6% entre 31 y 40 años; el 17.1% entre 41 y 50 años y 10.4% más de 61 años.

Por otra parte, 329 visitantes registraron su nivel académico con un 61.1% de profesionales; 18.5% bachilleres; 12.5% con postgrado; 6.1% técnicos; y, 1.8%



estudios básicos.

### 3. CALL CENTER

Durante el trimestre enero- marzo de 2014, se registraron 2.411 llamadas a la línea gratuita, de las cuales 2.123 fueron contestadas, 151 contestadas por buzón y 137 abandonadas o pérdidas, lo que evidencia un nivel de servicio del 95% y un nivel de atención de 93%.

Recepción de llamadas	Enero	Febrero	Marzo	Total
Total llamadas	816	767	828	2.411
Llamadas Contestadas en Línea	679	698	746	2.123
Llamadas Contestadas por Buzón	137	4	10	151
Llamadas Abandonadas	0	65	72	137
Nivel de servicio	95%	95%	95%	95%
Nivel de atención	100%	91%	88%	93%

De las 2.411 llamadas atendidas, las consultas más frecuentes se refieren a:

- Apoyos e incentivos
- Información sobre entidades liquidadas
- Programas de desarrollo rural
- Cadenas productivas
- Información General sobre Política Agropecuaria
- Trámite de certificados laborales y de pensión



#### 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	26 de julio
Caucasia – Antioquia	06 de septiembre
Puerto Asís – Putumayo	18 de octubre
Riohacha – Guajira	29 de noviembre

LAURA ISABEL VALDIVIESO JIMENEZ  
Secretaria General

Bogotá D.C., Abril 7 de 2014

Elaboró: Lina Hernández

