



100 AÑOS

PROSPERIDAD PARA TODOS

INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ABRIL - JUNIO 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, 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:

Avenida Jiménez N° 7A-17

Recepción Correspondencia y Oficina de Atención al Ciudadano Carrera 8 N° 12B – 31 • Código Postal Nro.11711

Conmutador (571) 254 33 00

Línea de Atención Gratuita 018000510050 y desde Bogotá 6 06 71 22

www.minagricultura.gov.co



100 AÑOS

PROSPERIDAD
PARA TODOS

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 abril - junio de 2014, un total de 1064 requerimientos con una oportunidad de respuesta del 75%, como se puede observar en el siguiente cuadro.



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

TIPO	CANTIDAD	OPORTUNA	NO OPORTUNO	SIN RESPUESTA	% OPORTUNIDAD	% NO OPORTUNIDAD	% SIN RESPUESTA
Consulta o Concepto	84	79		5	94	0	6
Derecho de Petición	299	245	20	34	82	7	11
Queja	33	24	4	5	73	12	15
Reclamo	6	3		3	50	0	50
Denuncia	9	6		3	67	0	33
Solicitud de Información	357	261	64	32	73	18	9
Solicitud copias y expedientes	3	1	2		33	67	0
Solicitud Sugerencia	2	1		1	50	0	50
Solicitud de Información Camara	11	4		7	36	0	64
Solicitud de Información Congreso	10	5	2	3	50	20	30
Traslado a otras entidades	154	99	46	9	64	30	6
Solicitud Población Desplazada	96	65	31		68	32	0
TOTAL	1064	793	169	102	75	16	10

Analizando el comportamiento del segundo trimestre de 2014, frente al primer trimestre de 2014, por tipo de requerimiento, se puede evidenciar mejoría en la oportunidad de respuesta en los siguientes tipos: derechos de petición pasó de 67% a 82%; quejas de 45% a 73%; solicitudes de información de 65% a 73% y solicitud de población desplazada de 50% a 68%.

Es importante fortalecer el porcentaje de oportunidad en lo referente a los traslados a otras entidades por no competencia, reclamos y denuncias.

Las dependencias que mayores requerimientos recibieron y fueron tipificados como PQRDS, en el periodo abril - junio de 2014 son: Financiamiento y Riesgos Agropecuarios (236), Gestión de Bienes Públicos (132), Jurídica (97), Ordenamiento Social de la Propiedad Rural (93) y Atención al Ciudadano (81).



100 AÑOS

PROSPERIDAD
PARA TODOS

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR DEPENDENCIAS ABRIL - JUNIO 2014



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, el Grupo de Atención al Ciudadano, la Oficina de Asuntos Internacionales y el Programa de Alianzas Productivas.



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS ABRIL - JUNIO 2014

ÁREA	CANTIDAD	OPORTUNA	% OPORTUNIDAD	NO OPORTUNO	% NO OPORTUNIDAD	SIN RESPUESTA	% SIN RESPUESTA
O.ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	5	5	100		0		0
SECRETARIA GENERAL	6	5	83	1	17		0
P.ALIANZAS PRODUCTIVAS	8	8	100		0		0
D.CAPACIDADES PRODUCTIVAS	10	4	40	1	10	5	50
P.OPORTUNIDADES RURALES	12	10	83	2	17		0
D.INNOVACIÓN DESARROLLO TECNOLÓGICO	25	18	72	6	24	1	4
G.ENTIDADES LIQUIDADAS	26	26	100		0		0
D.VICEMINISTRO DESARROLLO RURAL	45	33	73	9	20	3	7
D.MINISTRO	48	13	27	12	25	23	48
D.CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	49	33	67	4	8	12	24
O.PLANEACION Y PROSPECTIVA	50	45	90	4	8	1	2
S.ADMINISTRATIVA	65	65	100		0		0
D.CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	76	45	59	11	14	20	26
ATENCIÓN AL CIUDADANO	81	81	100		0		0
D.ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL	93	57	61	29	31	7	
O.JURIDICA	97	80	82	5	5	12	12
D.GESTION DE BIENES PUBLICOS	132	95	72	37	28		0
D.FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	236	170	72	48	20	18	8
TOTAL	1064	793	75	189	16	102	16

El promedio de oportunidad de respuesta de las PQRDS en 2014 fue de 75%, 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 segundo trimestre de 2014, el MADR recibió 1.312 visitantes, especialmente en: Grupo Atención al Ciudadano (670); Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales (99); Oficina Jurídica (48) y Grupo Entidades Liquidadas (46) como se puede observar en el siguiente gráfico.



100 AÑOS

PROSPERIDAD PARA TODOS

VISITAS DE CIUDADANOS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE 2014



El promedio de visitas al Ministerio, durante el periodo analizado, fue de 21.8 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 del periodo fue de 4.87.



**ATENCIÓN PRESENCIAL
EVALUACIÓN AL PERSONAL
Trimestre Abril - Junio de 2014**

Variable	Abril	Mayo	Junio	Promedio Trimestre
Atención	4,87	4,88	4,86	4,87
Disponibilidad	4,85	4,87	4,86	4,86
Dominio del tema	4,89	4,87	4,88	4,88
Instalaciones locativas	4,86	4,85	4,84	4,85

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 2014**

Variable	Abril	Mayo	Junio	Promedio Trimestre
Completa	4,85	4,86	4,84	4,85
Actualizada	4,88	4,87	4,86	4,87
Información clara	4,86	4,85	4,85	4,85
Útil	4,86	4,87	4,88	4,87

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

La evaluación de la información que recibieron los visitantes, obtuvo una calificación promedio de 4.86.

También se realizó la evaluación del personal por dependencias, destacándose: Grupo Atención al Ciudadano; Grupo Contratos, Control Interno Disciplinario y la Dirección de Gestión de Bienes Públicos, quienes recibieron la calificación máxima de 5.0 puntos.



100 AÑOS

PROSPERIDAD PARA TODOS

**ATENCIÓN PRESENCIAL
EVALUACIÓN DEL PERSONAL POR DEPENDENCIA
Trimestre Abril - Junio 2014**

Dependencia	Atención	Disponibilidad	Domnio del tema	Instalaciones Locativas	Promedio calificación al personal
ATENCIÓN AL CIUDADANO	5,00	5,00	5,00	4,99	5,00
DIRECCIÓN CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	4,89	4,89	4,87	4,77	4,86
DIRECCIÓN CADENAS PECUARIAS, PESQUERAS Y ACUICOLAS	4,70	4,54	4,77	4,69	4,67
DIRECCIÓN CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	4,89	4,80	4,80	4,80	4,82
GRUPO CONTRATOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
CONTROL DISCIPLINARIO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
OFICINA CONTROL INTERNO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
DESPACHO VICEMINISTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
GRUPO ENTIDADES LIQUIDADAS	4,71	4,70	4,75	4,46	4,66
DIRECCIÓN FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	4,25	4,25	4,25	4,30	4,26
FONDO DE FOMENTO AGROPECUARIO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
FORMALIZACION DE TIERRAS	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 Y PROTECCION SA	5,00	4,50	4,60	4,70	4,70
OFICINA ASESORA JURIDICA	4,80	4,80	4,80	4,80	4,80
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	4,34	4,67	4,67	4,33	4,50
PROGRAMA OPORTUNIDADES RURALES	4,95	4,80	4,93	4,79	4,87
DIRECCIÓN ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD Y USO PRODUCTIV	4,75	4,70	4,78	4,76	4,75
OFICINA PLANEACION Y PROSPECTIVA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
PRENSA Y COMUNICACIONES	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
PROYECTO ALIANZAS PRODUCTIVAS	4,90	4,88	4,88	4,88	4,88
SUBDIRECCION FINANCIERA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
TALENTO HUMANO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
VICEMINISTERIO DESARROLLO RURAL	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
TOTAL	4,88	4,85	4,88	4,84	4,87

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

**MinAgricultura**Ministerio de Agricultura
y Desarrollo Rural

100 AÑOS

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

**ATENCIÓN PRESENCIAL
EVALUACIÓN A LA INFORMACIÓN RECIBIDA POR DEPENDENCIA
Trimestre Abril - Junio 2014**

Dependencia	Completa	Actualizada	Clara	Útil	Promedio calificación de la información
ATENCIÓN 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 ACU	4,75	4,83	4,83	4,83	4,81
DIRECCIÓN CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACI	4,70	4,70	4,70	4,70	4,70
GRUPO CONTRATOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
CONTROL DISCIPLINARIO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
OFICINA CONTROL INTERNO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
DESPACHO VICEMINISTRO	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 AGROPECUAR	4,25	4,25	4,25	4,25	4,25
FONDO DE FOMENTO AGROPECUARIO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
FORMALIZACION DE TIERRAS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
DIRECCIÓN GESTIÓN DE BIENES PUBLICOS RURALES	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
INNOVACION, DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTEC	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
OPORTUNIDADES RURALES	4,77	4,85	4,85	4,92	4,85
ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD Y USO PR	4,75	4,75	4,75	4,75	4,75
OFICINA PLANEACION Y PROSPECTIVA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
PRENSA Y COMUNICACIONES	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
PROYECTO ALIANZAS PRODUCTIVAS	4,75	4,75	4,75	4,75	4,75
SUBDIRECCION FINANCIERA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
TALENTO HUMANO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
VICEMINISTERIO DESARROLLO RURAL	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	4,84	4,87	4,85	4,87	4,86

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

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 abril – junio, de los 1.312 visitantes, 482 diligenciaron el formato permitiendo su caracterización. De estos 482, el 13.9% fueron productores, el 2.5% comercializadores, el 3.1% desplazados y el 80.5% correspondió al rubro otros, especialmente a ciudadanos que acudieron por información general, en especial Gobernadores, Alcaldes, Secretarios de Agricultura, que se acercaron a las instalación del Ministerio para la presentación de los proyectos del pacto Agrario. También exfuncionarios de entidades liquidadas del sector agropecuario, quienes realizan solicitudes de certificaciones para trámites pensionales, estudiantes e investigadores.

Avenida Jiménez N° 7A-17

Recepción Correspondencia y Oficina de Atención al Ciudadano Carrera 8 N° 12B – 31 · Código Postal Nro.11711

Conmutador (571) 254 33 00

Línea de Atención Gratuita 018000510050 y desde Bogotá 6 06 71 22

www.minagricultura.gov.co



100 AÑOS

PROSPERIDAD
PARA TODOS

Adicionalmente, se realizó la medición de variables como género, edad y nivel de escolaridad de los visitantes. En este sentido, se registró un 7.18%% de hombres y un 28.2% de mujeres.

De los 151 visitantes que registraron su edad, el 23.8% se encuentra en el rango entre 51 y 60 años; 23.8% entre 31 y 40 años; el 23.8% entre 51 y 60 años; el 15.2% entre 41 y 50 años; el 2.7% entre 21 y 30 años; el 6.6% entre 0 y 20 años y 6.6% más de 61 años.

Por otra parte, 233 visitantes registraron su nivel académico con un 66.0% de profesionales; 10.7% técnico; 9.8% con postgrado; 9.4% bachillerato; y, 3.8% estudios básicos.

3. CALL CENTER

Durante el trimestre abril - junio de 2014, se registraron 3.677 llamadas a la línea gratuita, de las cuales 3.390 fueron contestadas, 39 contestadas por buzón y 248 abandonadas o pérdidas, lo que evidencia un nivel de servicio del 87% y un nivel de atención de 92%.

Recepción de llamadas	Abril	Mayo	Junio	Total
Total llamadas	1.388	1.481	808	3.677
Llamadas Contestadas en Línea	1.215	1.381	794	3.390
Llamadas Contestadas por Buzón	29	10		39
Llamadas Abandonadas	144	90	14	248
Nivel de servicio	77%	87%	96%	87%
Nivel de atención	89%	97%	94%	92%

Para este periodo se registró un aumento en las llamadas a través de la línea gratuita con respecto al trimestre anterior de 1.266. Esto debido a la convocatoria del Pacto Agrario.

Avenida Jiménez N° 7A-17

Recepción Correspondencia y Oficina de Atención al Ciudadano Carrera 8 N° 12B – 31 • Código Postal Nro.11711

Conmutador (571) 254 33 00

Línea de Atención Gratuita 018000510050 y desde Bogotá 6 06 71 22

www.minagricultura.gov.co



De las 3.677 llamadas atendidas, las consultas más frecuentes fueron sobre los siguientes temas:

- Pacto Agrario
- Apoyos e incentivos
- Programas Oportunidades Rurales
- Líneas Especiales de Crédito
- 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

EL Ministerio participo en la feria realizada en la Ciudad de Tumaco, donde se brindó orientación a 48 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.


LAURA ISABEL VALDIVIESO JIMÉNEZ
Secretaria General

Bogotá D.C., Julio 10 de 2014

Elaboró: Lina Hernández

