



100 AÑOS

PROSPERIDAD
PARA TODOS

INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO JULIO - SEPTIEMBRE 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.



100 AÑOS

PROSPERIDAD
PARA TODOS

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 julio- septiembre de 2014, un total de 1.214 requerimientos con una oportunidad de respuesta del 78%, como se puede observar en el siguiente cuadro.



100 AÑOS

PROSPERIDAD
PARA TODOS

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

TIPO	CANTIDAD	OPORTUNA	NO OPORTUNO	SIN RESPUESTA	% OPORTUNIDAD	% NO OPORTUNIDAD	% SIN RESPUESTA
Consulta o Concepto	226	189	23	14	84	10	6
Derecho de Petición	375	303	45	27	81	12	7
Queja	54	41	8	5	76	15	9
Reclamo	7	6	1		86	14	0
Denuncia	12	10	1	1	83	8	8
Solicitud de Información	406	313	52	41	77	13	10
Solicitud copias y expedientes	1		1		0	100	0
Solicitud de Información Congreso	43	14	11	18	33	26	42
Traslado a otras entidades	70	55	15		79	21	0
Solicitud en Materia Pensional	10	7	2	1	70	20	10
Solicitud sugerencia	2	2			100	0	0
Solicitud Población Desplazada	4	4			100	0	0
TOTAL	1210	944	153	107	78	13	9

Analizando el comportamiento del tercer trimestre de 2014, frente al segundo trimestre de 2014, por tipo de requerimiento, se puede evidenciar mejoría en la oportunidad de respuesta en los siguientes tipos: población desplazada de 68% a 100%, reclamos de 50% al 86%, denuncias de 67% a 83%, solicitud de información 73% a 77%, quejas de 73% a 76 y traslados a otras entidades de 64% a 79%.

Las dependencias que mayores requerimientos recibieron y fueron tipificados como PQRDS, en el periodo julio - septiembre de 2014 son: Financiamiento y Riesgos Agropecuarios (318), Atención al ciudadano (167), Ordenamiento Social de la Propiedad Rural (120), Gestión de Bienes Públicos (104) y Jurídica (98).

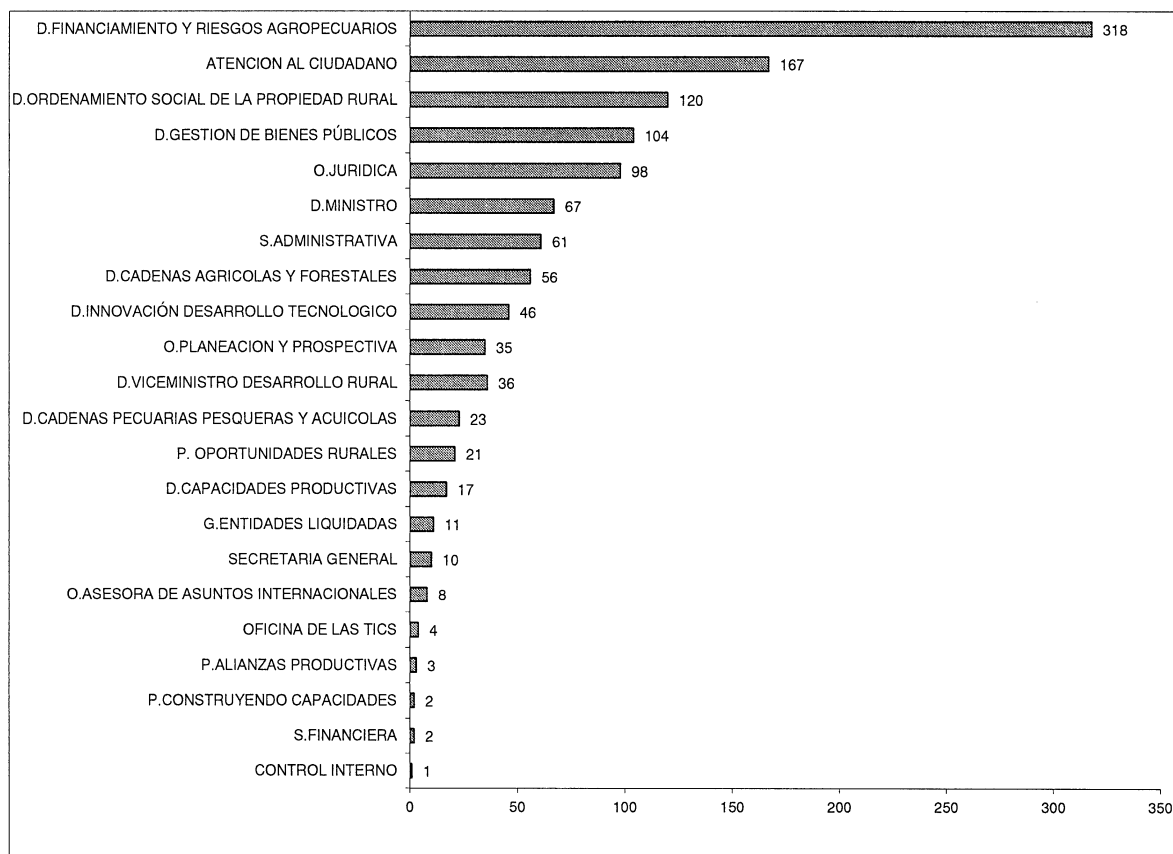
El porcentaje de sin respuesta, disminuyo 1 punto porcentual, respecto al trimestre anterior, es importante que las dependencias garanticen las respuestas oportunas a los ciudadano, y si estas respuestas se realizaron fuera del radicado padre, es necesario asociarlas en el Sistema Documental Orfeo, con el fin de garantizar la trazabilidad de los requerimientos.



100 AÑOS

PROSPERIDAD
PARA TODOS

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR DEPENDENCIAS JULIO - SEPTIEMBRE 2014



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, la Oficina de Asuntos Internacionales y el Programa de Alianzas Productivas.

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

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS JULIO-SEPTIEMBRE DE 2014

AREA	CANTIDAD	OPORTUNA	% OPORTUNIDAD	NO OPORTUNO	% NO OPORTUNIDAD	SIN RESPUESTA	% SIN RESPUESTA
CONTROL INTERNO	1	1	100		0		0
S.FINANCIERA	2	2	100		0		0
P.CONSTRUYENDO CAPACIDADES	2		0		0	2	100
P.ALIANZAS PRODUCTIVAS	3	3	100		0		0
OFICINA DE LAS TICS	4	4	100		0		0
O.ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	8	8	100		0		0
SECRETARIA GENERAL	10	9	90		0	1	10
G.ENTIDADES LIQUIDADAS	11	11	100		0		0
D.CAPACIDADES PRODUCTIVAS	17	4	24	3	18	10	59
P. OPORTUNIDADES RURALES	21	19	90	2	10		0
D.CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	23	14	61	6	26	3	13
D.VICEMINISTRO DESARROLLO RURAL	36	21	58	10	28	5	14
O.PLANEACION Y PROSPECTIVA	35	22	63	2	6	11	31
D.INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO	46	39	85	5	11	2	4
D.CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	56	38	68	9	16	9	16
S.ADMINISTRATIVA	61	60	98	1	2		0
D.MINISTRO (Asesores temas Legislativo)	67	27	40	16	24	24	36
O.JURIDICA	98	83	85	7	7	8	8
D.GESTION DE BIENES PUBLICOS	104	100	96		0	4	4
D.ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL	120	70	58	39	33	11	9
ATENCION AL CIUDADANO	167	167	100		0		0
D.FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	318	242	76	59	19	17	5
TOTAL	1210	944	78	199	13	107	9

PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS DE PQRDS POR DEPENDENCIAS (Enero – Septiembre 2014)

AREA	I TRIM	II TRIM	III TRIM	% Promedio de Oportunidad
CONTROL INTERNO			100	100
S.FINANCIERA	100		100	100
P.ALIANZAS PRODUCTIVAS		100	100	100
OFICINA DE LAS TICS	100			100
O.ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	100	100	100	100
SECRETARIA GENERAL	92	83	90	88
G.ENTIDADES LIQUIDADAS	100	100	100	100
D.CAPACIDADES PRODUCTIVAS	50	40	24	38
P. OPORTUNIDADES RURALES	100	83	90	91
D.CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	63	67	61	64
D.VICEMINISTRO DESARROLLO RURAL	17	73	58	49
O.PLANEACION Y PROSPECTIVA	83	90	65	79
D.INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO	71	72	85	76
D.CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	89	59	68	72
S.ADMINISTRATIVA	98	100	98	99
D.MINISTRO (Asesores temas Legislativo)	63	27	40	43
O.JURIDICA	88	82	85	85
D.GESTION DE BIENES PÚBLICOS	38	72	96	69
D.ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL	49	61	58	56
ATENCION AL CIUDADANO	100	100	100	100
D.FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	78	72	76	75

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

Realizando un análisis de la oportunidad de respuestas de las PQRDS en promedio, para lo corrido de 2014, las áreas que reportan los niveles bajos en dar respuesta dentro de los tiempos establecidos son las siguientes: Dirección de Capacidades productivas, Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales, Dirección de Cadenas Pecuarias y Acuícolas y Dirección de Bienes Públicos.

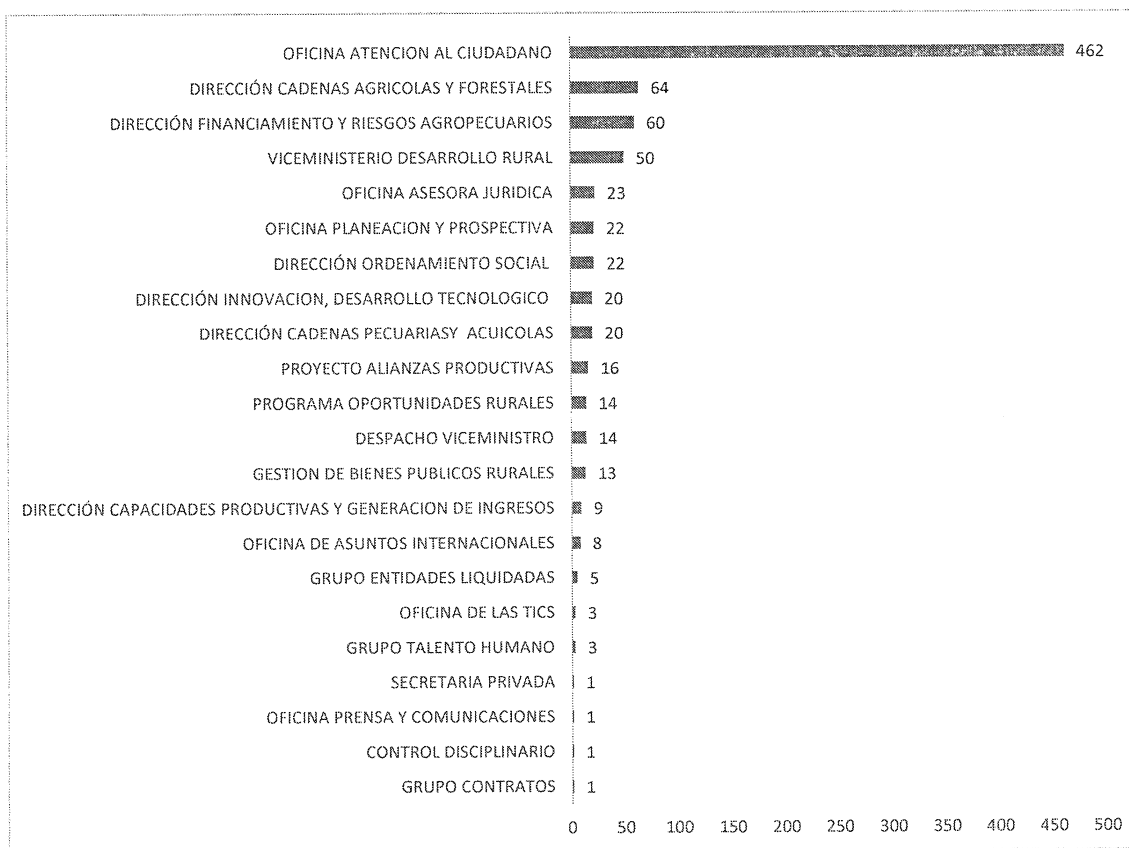
Es importante que las áreas que no cumplieron el 100% de oportunidad de respuesta, reportados en el Informe de Atención y Servicio al Ciudadano, deben analizar y determinar los factores que los están afectando y tomar las medidas pertinentes para superarlos. Las acciones orientadas a eliminar la causa 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 tercer trimestre de 2014, el MADR recibió 832 visitantes, especialmente en: Grupo Atención al Ciudadano (462); Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales (64); Dirección de Financiamiento Riesgo (60) y Viceministro de Desarrollo Rural (50) como se puede observar en el siguiente gráfico.



VISITAS DE CIUDADANOS EN EL TERCER TRIMESTRE 2014



El promedio de visitas al Ministerio, durante el periodo analizado, fue de 14 personas por día.

En el trimestre julio - septiembre, 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 4.99



**ATENCIÓN PRESENCIAL
EVALUACIÓN AL PERSONAL
Trimestre Julio - septiembre de 2014**

Variable	Julio	Agosto	Septiembre	Promedio Trimestre
Atención	4,99	4,99	4,99	4,99
Disponibilidad	4,99	4,99	4,99	4,99
Dominio del tema	4,99	4,98	4,99	4,99
Instalaciones locativas	4,99	4,99	4,97	4,98

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 Julio - Septiembre de 2014**

Variable	Julio	Agosto	Septiembre	Promedio Trimestre
Completa	4,95	4,94	4,94	4,94
Actualizada	4,94	4,93	4,95	4,94
Información clara	4,94	4,96	4,95	4,95
Útil	4,94	4,94	4,95	4,94

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

La evaluación de la información que recibieron los visitantes, obtuvo una calificación promedio de 4.94.

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.



100 AÑOS

PROSPERIDAD
PARA TODOS

**ATENCIÓN PRESENCIAL
EVALUACIÓN DEL PERSONAL POR DEPENDENCIA
Trimestre Julio - Septiembre 2014**

Dependencia	Atención	Disponibilidad	Dominio del tema	Instalaciones Locativas	Promerica calificación al personal
ATENCION AL CIUDADANO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CADENAS PECUARIAS, PESQUERAS Y ACUICOLAS	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CAPACIDADES EMPRESARIALES	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CONTRATOS	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CONTROL DISCIPLINARIO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
DESPACHO VICEMINISTRO	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
ENTIDADES LIQUIDADAS	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
FONDO DE FOMENTO AGROPECUARIO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
FORMALIZACION DE TIERRAS	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
INNOVACION, DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA	5,0	5,0	4,9	4,9	5,0
OFICINA ASESORA JURIDICA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
OPORTUNIDADES RURALES	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD Y USO PRODUCTIVO DEL SUELO	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
PLANEACION Y PROSPECTIVA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
PRENSA Y COMUNICACIONES	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
PROYECTO ALIANZAS PRODUCTIVAS	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
SECRETARIA PRIVADA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
TALENTO HUMANO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y DE LAS COMUNICACIONES	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
VICEMINISTERIO DESARROLLO RURAL	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0
TOTAL	4,99	4,99	4,95	4,95	4,99

Con relación a la evaluación del personal por dependencias, en su mayoría se obtuvo una buena calificación.



100 AÑOS

PROSPERIDAD
PARA TODOS

ATENCIÓN PRESENCIAL
EVALUACIÓN A LA INFORMACIÓN RECIBIDA POR DEPENDENCIA
Trimestre Julio - Septiembre 2014

Dependencia	Completa	Actualizada	Clara	Útil	Promedio calificación de la información
ATENCION AL CIUDADANO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CADENAS PECUARIAS, PESQUERAS Y ACUICOLAS	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CAPACIDADES EMPRESARIALES	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	4,8	4,8	5,0	4,8	4,9
CONTRATOS	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CONTROL DISCIPLINARIO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
DESPACHO VICEMINISTRO	4,9	5,0	5,0	5,0	5,0
ENTIDADES LIQUIDADAS	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
FONDO DE FOMENTO AGROPECUARIO	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
FORMALIZACION DE TIERRAS	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
INNOVACION, DESARROLLO TECNOLÓGICO	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
OFICINA ASESORA JURIDICA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
OPORTUNIDADES RURALES	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
PLANEACION Y PROSPECTIVA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
PRENSA Y COMUNICACIONES	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
PROYECTO ALIANZAS PRODUCTIVAS	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
SECRETARIA PRIVADA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
TALENTO HUMANO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y DE LAS COMUNICACIONES	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
VICEMINISTERIO DESARROLLO RURAL	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0
TOTAL	4,94	4,94	4,95	4,94	4,94

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 julio – septiembre de los 832 visitantes, 765 diligenciaron la calificación del servicio que se les brindó.

Para este periodo, se registraron 343 formatos diligenciados relacionados con la caracterización del usuario, los cuales el 19,5% son productores, 4.5% desplazados, 1.7% comerciantes y 73.7% 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 69.7% de hombres y un 30.3% de mujeres.

Avenida Jiménez N° 7A-17

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

Commutador (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

De los 115 visitantes que registraron su edad, el 31.3% se encuentra en el rango entre 51 y 60 años; 15.6% entre 31 y 40 años; años; el 20% entre 41 y 50 años; el 11.3% entre 21 y 30 años; el 13% entre 0 y 20 años y 8.6% más de 61 años.

Por otra parte, 200 visitantes registraron su nivel académico con un 68% profesionales; 11.5% posgrado; 9% técnico; 11% bachillerato; y, 0.5% estudios básicos.

3. CALL CENTER

Durante el trimestre julio - septiembre de 2014, se registraron 2.847 llamadas a la línea gratuita, de las cuales 2.727 fueron contestadas, 44 contestadas por buzón y 76 abandonadas o pérdidas, lo que evidencia un nivel de servicio del 94% y un nivel de atención de 99%.

Recepción de llamadas	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Total llamadas	1.146	786	915	2.847
Llamadas Contestadas en Línea	1.095	752	880	2.727
Llamadas Contestadas por Buzón	20	12	12	44
Llamadas Abandonadas	31	22	23	76
Nivel de servicio	99%	96%	94%	94%
Nivel de atención	99%	99%	98%	99%

De las 2.727 llamadas atendidas, las consultas más frecuentes fueron sobre los siguientes temas:

- Trámite de certificados laborales y de pensión
- Apoyo a la Producción de Arroz
- Política de Precios de Insumos
- Consultas sobre los resultados de Pacto Agrario



100 AÑOS

PROSPERIDAD
PARA TODOS

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

Para el trimestre Julio – septiembre, el Ministerio participó en las ferias realizadas en la Ciudad d realizada en la Ciudad de Yopal – Casanare y Caucasia – Antioquia, donde se brindó orientación a 80 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.

HEIDER ROJAS QUESADA
Secretario General (E)

Bogotá D.C., octubre 14 de 2014

Elaboró: Lina Hernández