



MINAGRICULTURA



**INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
ABRIL - JUNIO 2015**

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

Atención Presencial: El Ministerio ha dispuesto a nuestros ciudadanos, una Oficina de atención y orientación presencial, con instalaciones adecuadas y cómodas, ubicada en la Carrera 8 No. 12B-31 Piso 5 Edificio Bancol, en un horario de atención de 8:00 a 5:00 pm de lunes a viernes.

Atención Virtual: Un portal web www.minagricultura.gov.co, en el cual se encuentra el link de **Atención al Ciudadano** facilitando:

- La radicación y consulta de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información.
- Acceso a Informes de gestión entre otros de interés público.
- Información completa sobre los trámites y servicios que el Ministerio ofrece a la comunidad rural.
- Acceso a noticias de actualidad.
- Información sobre convocatorias vigentes para el otorgamiento de beneficios en los programas que componen la oferta institucional y la normatividad.

Atención telefónica: El MADR ha dispuesto la línea gratuita nacional 018000510050, con el fin de 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 del MADR, 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. SEGUIMIENTO A LAS 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 para este periodo se tuvieron en cuenta los siguientes:

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, para el trimestre abril – junio de 2015 se registraron 1.533 requerimientos que fueron tipificadas como PQRDS, dentro de estas, 1.487 fueron tramitadas con un porcentaje de respuesta de 97% y 46 solicitudes aparece sin respuesta con porcentaje de sin respuesta de 3%. Es importante que el personal de Ministerio garantice el manejo adecuado del Sistema de Gestión Documental Orfeo.

De las solicitudes tramitadas, 1.375 fueron solucionadas en el término establecido, obteniendo un porcentaje de oportunidad de 90% y 112 fuera de los tiempos con porcentaje de inoportunidad de 7%.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN – SEGUINDO TRIMESTRE 2015

TIPO	CANTIDAD	OPORTUNA	NO OPORTUNO	SIN RESPUESTA	% OPORTUNIDAD	% NO OPORTUNIDAD	% SIN RESPUESTA
Consulta o Concepto	14	14			100	0	0
Derecho de Petición	541	498	13	30	92	2	6
Queja	42	35	6	1	83	14	2
Reclamo	4	1	2	1	25	50	25
Denuncia	40	40			100	0	0
Solicitud de Información cámara	3	2	1		67	33	0
Solicitud de Información	641	589	41	11	92	6	2
Solicitud de Información Congreso	41	12	28	1	29	68	2
Solicitud sugerencia	1	1			100	0	0
Traslado a otras entidades	197	179	17	1	91	9	1
Solicitud Población Desplazada	9	4	4	1	44	44	11
TOTAL	1533	1375	112	46	90	7	3

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

Analizando el comportamiento de este periodo frente al anterior, por tipo de requerimiento, se puede evidenciar mejoría en la oportunidad de respuesta en los siguientes tipos: consulta o conceptos de 98% a 100%, denuncias del 67% al 100%, traslados por no competencia 78% a 91% y solicitud de información 71% a 92%.

Para este periodo, es importante resaltar que el porcentaje de **sin respuesta** y las **no oportunas**, disminuyeron con respecto al trimestre anterior, 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 abril - junio de 2015 son: **Despacho Ministro** (651) **Gestión de Bienes Públicos** (358), **Ordenamiento Social de la Propiedad Rural** (108), **Financiamiento y Riesgos Agropecuarios** (108), y **Capacidades Productivas** (91).




PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR DEPENDENCIAS ABRIL - JUNIO 2015

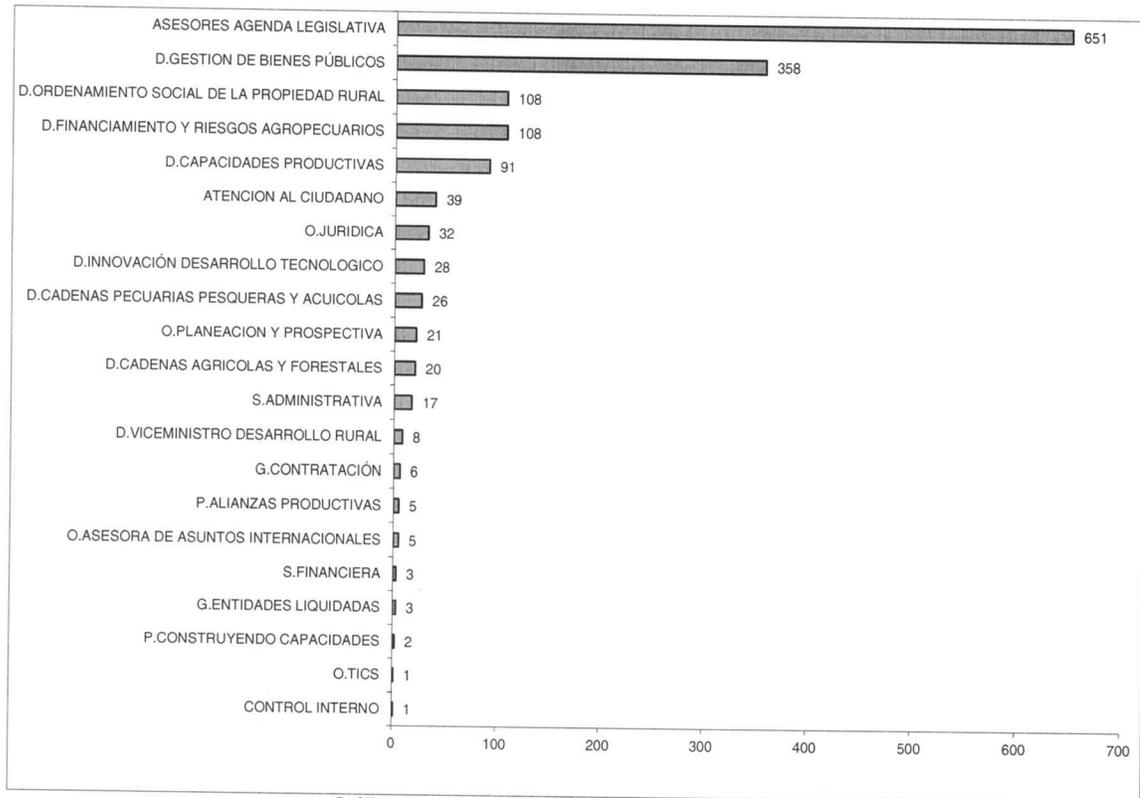


Gráfico No. 1: Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información por dependencia
Fuente: Reportes estadísticos Orfeo

En el siguiente cuadro, se observa el resultado de oportunidad de respuesta por dependencias, destacándose el *Despacho del Viceministerio Rural, las Oficinas de Planeación y Prospectiva, Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Tics y Atención al Ciudadano*. Sin embargo el **Despacho del Ministro** y la **Dirección de Bienes Públicos**, dieron respuesta al 65% del total de los requerimientos registrados para este periodo, donde el porcentaje de oportunidad fue de 95% y 97% respectivamente.



**OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS
ABRIL - JUNIO DE 2015**

ÁREA	CANTIDAD	OPORTUNA	% OPORTUNIDAD	NO OPORTUNO	% NO OPORTUNIDAD	SIN RESPUESTA	% SIN RESPUESTA
CONTROL INTERNO	1		0	1	100		0
O.TICS	1	1	100		0		0
P.CONSTRUYENDO CAPACIDADES	2	1	50		2	1	50
G.ENTIDADES LIQUIDADAS	3	3	100		0		0
S.FINANCIERA	3	1	33	1	33	1	33
O.ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	5	3	60	1	20	1	20
P.ALIANZAS PRODUCTIVAS	5	5	100		0		0
G.CONTRATACIÓN	6	5	83		0	1	17
D.VICEMINISTRO DESARROLLO RURAL	8	8	100		0		0
S.ADMINISTRATIVA	17	10	59	5	29	2	12
D.CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	20	15	75	4	20	1	5
O.PLANEACIÓN Y PROSPECTIVA	21	21	100		0		0
D.CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	26	23	88	2	8	1	4
D.INNOVACIÓN DESARROLLO TECNOLÓGICO	28	25	89	2	7	1	4
O.JURIDICA	32	31	97		0	1	3
ATENCION AL CIUDADANO	39	39	100		0		0
D.CAPACIDADES PRODUCTIVAS	91	60	66	9	10	22	24
D.FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	108	74	69	33	31	1	1
D.ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL	108	85	79	20	19	3	3
D.GESTION DE BIENES PUBLICOS	358	346	97	3	1	9	3
ASESORES AGENDA LEGISLATIVA	651	619	95	31	5	1	0
TOTAL	1533	1375	90	112	7	46	3

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

Las dependencias que reportan los niveles bajos de oportunidad de respuesta en este periodo, son las siguientes: ***Dirección de Capacidades productivas, Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios, Oficina de Asuntos internacionales, Oficina de Control Interno y la Subdirección Financiera.***

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.

MZ

24

2. CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS POR EL MINISTERIO PARA LA ATENCIÓN DE LOS CIUDADANOS

ATENCIÓN PRESENCIAL

De acuerdo a los registros del Formato Atención Presencial (Ver anexo 1), durante el segundo trimestre de 2015, el Ministerio recibió 762 visitantes, especialmente en: Grupo Atención al Ciudadano (195); Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales (80), Grupo Entidades Liquidadas (68) Despacho del Ministro (50); Dirección de Cadenas Pecuarias Pesqueras y Acuícolas (39), Dirección de Capacidades Productivas y Oficina de Planeación y Prospectiva (36).

VISITAS DE CIUDADANOS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE 2015

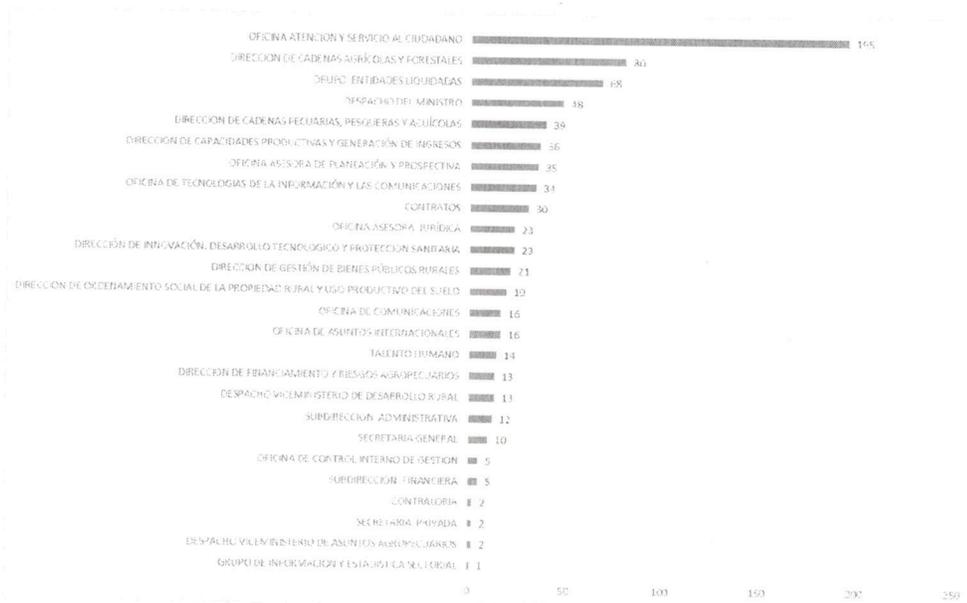


Gráfico No. 2: Visitas de Ciudadanos por dependencia
Fuente: Registro Formato Atención Presencial

El promedio de visitas al Ministerio, durante el periodo analizado, fue de 13 personas por día.

En el trimestre abril – junio se evaluó el personal que prestó el servicio y la información que se le entregó al ciudadano. Las variables evaluadas respecto al personal del Ministerio en la prestación del servicio fueron: Trato



Actitud y Cortesía, Dominio del tema, Material de Apoyo y Espacios Locativos. La valoración promedio del periodo fue de 4.86

**ATENCIÓN PRESENCIAL
EVALUACIÓN AL PERSONAL
Trimestre abril - junio de 2015**

Variable	Abril	Mayo	Junio	Promedio Trimestre
Trato, Actitud, Cortesía	4.93	4.83	4.92	4.89
Dominio Tema	4.91	4.81	4.87	4.86
Material Apoyo	4.91	4.76	4.86	4.84
Instalaciones locativas	4.92	4.77	4.73	4.81

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: Clara, Oportuna, Útil y Grado de Complejidad.

**ATENCIÓN PRESENCIAL
EVALUACIÓN A LA INFORMACIÓN RECIBIDA
Trimestre abril – junio de 2015**

Variable	Abril	Mayo	Junio	Promedio Trimestre
Clara	4.90	4.77	4.89	4.85
Oportuna	4.88	4.79	4.91	4.86
Útil	4.88	4.77	4.88	4.84
Grado Complejidad	4.84	4.74	4.73	4.77

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 4.83.

En el trimestre abril - junio de los 762 visitantes, 423 diligenciaron la el tipo de usuario, donde el 23.4% son consultores, 21.7% exfuncionarios entidades liquidadas, 11.8% productores, 7% comercializadores, y 5.9% estudiantes.

Adicionalmente, se realizó la medición de variables como género, condición de discapacidad y nivel de escolaridad de los visitantes. En este sentido, se registró un 65% de hombres y un 35% de mujeres. Para este periodo

evaluado se acercaron a las instalaciones del Ministerio, 3 ciudadanos con discapacidad (movilidad y Habla).

Por otra parte, 457 visitantes registraron su nivel académico 48% profesional; 27% posgrado; 15% técnico; y 7% bachillerato.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Durante el trimestre abril - junio de 2015, se registraron 1.551 llamadas a la línea gratuita, de las cuales 1.517 fueron contestadas, y 34 abandonadas o pérdidas.

Recepción de llamadas	Abril	Mayo	Junio	Total
Total de llamadas	576	535	440	1551
Llamadas contestadas	554	524	439	1517
Llamadas abandonadas	22	11	1	34

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

De las 1.551 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
- Programa Jóvenes Rurales
- Programa Restitución de Tierras

4. FERIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO

Para el 2015, 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 2015	
Lugar	Fecha
Turbo - Antioquia	25 de abril
Pitalito - Huila	30 de mayo
Valle del cauca	11 de julio



MINAGRICULTURA



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Norte de Santander	01 de agosto
Acacias - Meta	12 de septiembre
Quibdó - Chocó	24 de octubre
Arjona - Bolívar	28 de noviembre

Cuadro No.7: Cronograma Ferias Nacionales 2015
Fuente: Programa Nacional de Servicio al Ciudadano

En el periodo abril – junio, la Oficina Atención al Ciudadano, participó en las ferias realizadas en las ciudades de Turbo – Antioquia y Pitalito – Huila, donde se brindó orientación a 130 ciudadanos que se acercaron al stand del Ministerio. Los temas más consultados fueron: Programa Jóvenes Rurales, Programa Vivienda Rural y Crédito Agropecuario.

LINA MARCELA HERNÁNDEZ V.
Coordinadora Atención al Ciudadano

Vo.Bo. ALEJANDRA PAEZ OSORIO
Secretaria General

Bogotá D.C., Julio 23 de 2015

Elaboró: Lina Hernández

ANEXO 1

	FORMATO					Versión 4
	ATENCIÓN PRESENCIAL					F02-PR-ASC-01
						FECHA EDICIÓN 01-27-2015
DÍA	MES	AÑO	HORA VISITA	AM	PM	
INFORMACIÓN DEL USUARIO Y/O CIUDADANO						
DOCUMENTO IDENTIDAD						
T.I.	C.C.	NIT	C.E.	No. _____		
Nombre y Apellido: _____						
Correo Electrónico: _____						
Dirección: _____						Municipio_Dpto
Tel. Fijo: _____			Tel. Celular: _____			
Tipo de Usuario (Ocupación):						
Productor	Alcalde	Pensionado	Desplazado	Agremiación	Indígena	Género:
Comercializador	Gobernador	Estudiante	Víctima Violencia	Consultor Técnico/ Financiero	Afros	Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/>
						Edad: _____
Condición de Limitación, Discapacidad y/o Vulnerabilidad						
Auditiva	Visual	Habla	Movilidad	Mental	Mujer	Madre Cabeza de Familia
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nivel de Escolaridad:						
Básica Primaria	Secundaria	Técnico / Tecnólogo	Profesional	Postgrado	Ninguno	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
INFORMACIÓN SOBRE EL PERSONAL DEL MADR						
Persona que lo Atendió: _____						
Dependencia: _____						
Tema: _____						
CALIFIQUE EL SERVICIO DEL MADR				LA INFORMACIÓN RECIBIDA FUE		
	Excelente	Bueno	Regular	Aceptable	Mala	
TRATO ACTITUD CORTESIA	5	4	3	2	1	CLARA OPORTUNA ÚTIL GRADO DE COMPLEJIDAD
DOMINIO DEL TEMA	5	4	3	2	1	
MATERIAL DE APOYO	5	4	3	2	1	
ESPACIO LOCATIVO	5	4	3	2	1	
	5	4	3	2	1	
SUGERENCIAS						
Si tiene alguna sugerencia por favor indíquela en este espacio: _____ _____						