



## INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ENERO –MARZO 2015

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural - MADR, 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.

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

**Atención Virtual:** Un portal web [www.minagricultura.gov.co](http://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 las 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, y para Bogotá la línea 6067122, 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. 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

Imagen No.1: Términos para oportunidad de respuesta.

De acuerdo con el reporte generado por el Sistema de Gestión Documental ORFEO, registró para el trimestre enero - marzo de 2015, un total de **1.150** requerimientos con una oportunidad de respuesta del **86%**, como se puede observar en el siguiente cuadro.



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

TIPO	CANTIDAD	OPORTUNA	NO OPORTUNO	SIN RESPUESTA	% OPORTUNIDAD	% NO OPORTUNIDAD	% SIN RESPUESTA
Consulta o Concepto	91	89		2	98	0	2
Derecho de Petición	694	649	24	21	94	3	3
Queja	17	14	3		82	18	0
Reclamo	5	3	2		60	40	0
Denuncia	3	2	1		67	33	0
Solicitud de Información cámara	1	1			100	0	0
Solicitud de Información	222	157	44	21	71	20	9
Solicitud copia de expediente	13	2	11		15	85	0
Solicitud de Información Congreso	24	7	14	3	29	58	13
Solicitud materia pensional	1	1			100	0	0
Traslado a otras entidades	60	47	11	2	78	18	3
Solicitud Población Desplazada	19	18	1		95	5	0
<b>TOTAL</b>	<b>1150</b>	<b>990</b>	<b>111</b>	<b>49</b>	<b>86</b>	<b>10</b>	<b>4</b>

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

Analizando el comportamiento de este periodo, frente al cuarto trimestre de 2014 por tipo de requerimiento, se puede evidenciar mejoría en la oportunidad de respuesta en los siguientes tipos: consulta o conceptos de 91% a **98%**, derechos de petición de 89% a **94%** y solicitud de información 70% a **71%**.

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 enero – marzo de 2015 son: Gestión de Bienes Públicos (500), Ordenamiento Social de la Propiedad Rural (95), Financiamiento y Riesgos Agropecuarios (95), y Capacidades Productivas (84).





### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR DEPENDENCIAS ENERO – MARZO 2015

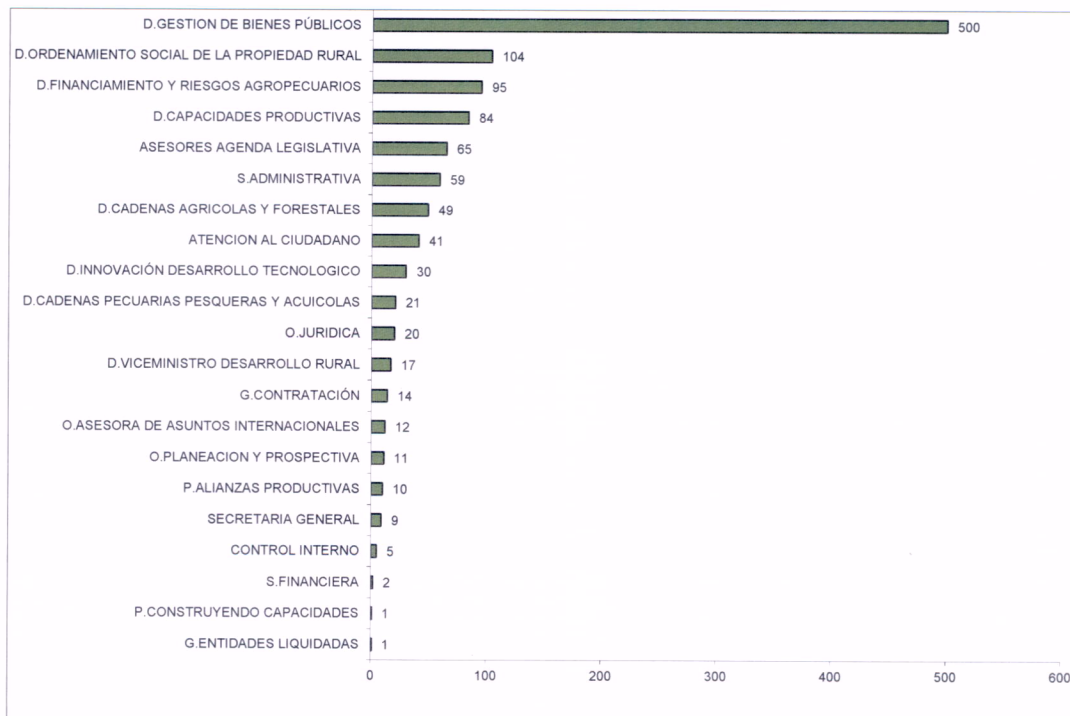


Gráfico No. 1: Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información por dependencia  
Fuente: Reportes estadísticos Orfeo

En el siguiente cuadro, se observa el resultado de oportunidad de respuesta por dependencias, destacándose las oficinas: Planeación y Prospectiva, Asuntos Internacionales, Control Interno y Atención al Ciudadano. Sin embargo la Dirección de Bienes Públicos, quien tramitó el 43% del total de las solicitudes que ingresaron al Ministerio, registró porcentaje de oportunidad del **94%**.

*PK*

## OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS ENERO - MARZO DE 2015

ÁREA	CANTIDAD	OPORTUNA	% OPORTUNIDAD	NO OPORTUNO	% NO OPORTUNIDAD	SIN RESPUESTA	% SIN RESPUESTA
G. ENTIDADES LIQUIDADAS	1	1	100		0		0
P. CONSTRUYENDO CAPACIDADES	1	1	100		2		0
S. FINANCIERA	2		0	2	100		0
CONTROL INTERNO	5	5	100		0		0
SECRETARÍA GENERAL	9	7	78	1	11	1	11
P. ALIANZAS PRODUCTIVAS	10	10	100		0		0
O. PLANEACIÓN Y PROSPECTIVA	11	11	100		0		0
O. ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	12	12	100		0		0
G. CONTRATACIÓN	14	10	71	2	14	2	14
D. VICEMINISTRO DESARROLLO RURAL	17	16	94		0	1	6
O. JURÍDICA	20	19	95	1	5		0
D. CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUÍCOLAS	21	19	90	2	10		0
D. INNOVACIÓN DESARROLLO TECNOLÓGICO	30	27	90	3	10		0
ATENCIÓN AL CIUDADANO	41	41	100		0		0
D. CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES	49	40	82	4	8		10
S. ADMINISTRATIVA	59	47	80	11	19	1	2
ASESORES AGENDA LEGISLATIVA	65	31	48	25	38	9	14
D. CAPACIDADES PRODUCTIVAS	84	66	79	13	15	5	6
D. FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	95	73	77	18	19	4	4
D. ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL	104	82	79	18	17	4	4
D. GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS	500	472	94	11	2	17	3
<b>TOTAL</b>	<b>1150</b>	<b>990</b>	<b>86</b>	<b>111</b>	<b>10</b>	<b>49</b>	<b>4</b>

**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 primer trimestre, son las siguientes: Dirección de Capacidades productivas, Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios, 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.

### 2. ATENCIÓN PRESENCIAL

De acuerdo a los registros del Formato Atención Presencial (Ver anexo 1), durante el primer trimestre de 2015, el Ministerio recibió **958 visitantes**, especialmente en: Grupo Atención al Ciudadano (419); Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales (89), Despacho del Ministro (75); Dirección de Cadenas Pecuarias Pesqueras y Acuícolas (40) y Oficina de Planeación y Prospectiva (39).



### VISITAS DE CIUDADANOS EN EL PRIMER TRIMESTRE 2015

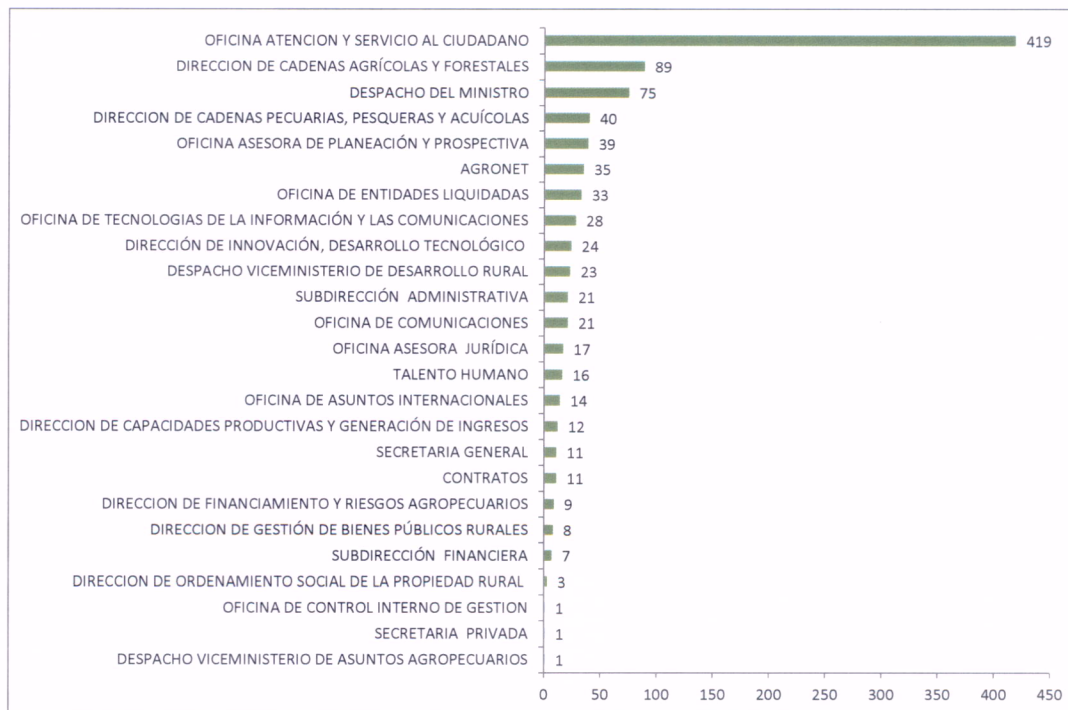


Gráfico No. 2: Visitas de Ciudadanos por dependencia  
Fuente: Registro Formato Atención Presencial

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

En el trimestre enero - marzo 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 4.82.



**ATENCIÓN PRESENCIAL  
EVALUACIÓN AL PERSONAL  
Trimestre enero - marzo de 2015**

Variables	Enero	Febrero	Marzo	Promedio trimestre
Trato, actitud y cortesia	4.89	4.83	4.88	4.87
Dominio del tema	4.88	4.82	4.81	4.83
Material de apoyo	4.85	4.78	4.79	4.81
Espacio locativo	4.81	4.79	4.74	4.78

**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 enero - marzo de 2015**

Variables	Enero	Febrero	Marzo	Promedio trimestre
Clara	4.89	4.79	4.80	4.82
Oportuna	4.87	4.77	4.74	4.80
Útil	4.87	4.78	4.80	4.82
Grado complejidad	4.89	4.71	4.72	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 4.80.

Desde este periodo, con el fin de contar con información más detallada sobre los usuarios que se acerca al Ministerio a solicitar información, se establecieron los siguientes tipos: *Alcalde, Pensionado, Estudiante, Comercializador, Consultor, Victima de la Violencia, Desplazado, Agremiación, Indígena, Gobernador y Población Afro.*

En el trimestre enero - marzo de los **958 visitantes**, 707 diligenciaron el tipo de usuario, donde el 26% son productores, 14% exfuncionarios de las



entidades liquidadas, 11% comercializadores, 7% agremiaciones y 4.6% 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 67% de hombres y un 33% de mujeres. El 0.2% de las personas que se acercaron al Ministerio reportaron discapacidad auditiva y visual.

Por otra parte, 650 visitantes registraron su nivel académico con un 47% profesionales; 26% posgrado; 16% técnico; 9% bachillerato; y, 0.4% estudios básicos.

### 3. CALL CENTER

Durante el trimestre enero - diciembre de 2015, se registraron 2.193 llamadas a la línea gratuita, de las cuales 2.129 fueron contestadas, 38 contestadas por buzón y 26 abandonadas o pérdidas, lo que evidencia un nivel de servicio del 99% y un nivel de atención de 99%.

Recepción de llamadas	Enero	Febrero	Marzo
Total de llamadas	586	781	826
Llamadas contestadas	566	756	807
Llamadas abandonadas	10	12	4
Llamadas contestadas por buzón	10	13	15
Nivel de servicio	98%	98%	100%
Nivel de atención	99%	98%	100%

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

De las 2.129 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 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
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

**LINA MARCELA HERNÁNDEZ V.**  
Coordinadora Atención al Ciudadano

**Vo.Bo. ALEJANDRA PÁEZ OSORIO**  
Secretaria General- MADR

Bogotá D.C., abril 16 de 2015

Elaboró: Lina Hernández



ANEXO 1

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