



MINAGRICULTURA



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

**INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
JULIO - SEPTIEMBRE 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:

TIPO DE SOLICITUD	DÍAS HÁBILES	DÍAS CALENDARIO	NORMA
Derecho de Petición - Interés General o Particular	15		Ley 1755/2015 Art. 14 - Art. 8 Resolución 383 de 2015
Solicitud de documentos y de información	10		Ley 1755/2015 Art. 14 numeral 1 - Art. 12 Resolución 383 de 2015
Consultas o Conceptos	30		Ley 1755/2015 Art. 14 numeral 2 - Art. 12 Resolución 383 de 2015
Traslado a otras entidades por no competencia	5		Ley 1755/2015 Art. 21 - Art. 7 Resolución 383 de 2015
Quejas - Reclamos - Denuncias	15		Ley 734 Art. 34 numeral 34
Solicitud Información - Cuestionario Congreso		5	Ley 5/1992 Art. 249.258
Solicitud Información - Cámara Legislativa		10	Ley 5/1992 Art. 260
Sugerencias	15		Procedimiento PR-ASC-01
Solicitudes de Información en Materia pensional	15		Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009
Peticiones, quejas y reclamos presentados por la Población en Condición de Desplazamiento y Víctimas de otros hechos en el marco del Conflicto Armado	10		Art. 25 Resolución 383 de 2015. Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural

De acuerdo con el reporte generado por el Sistema de Gestión Documental ORFEO, para el trimestre julio – septiembre de 2015 se registraron 1.069 requerimientos que fueron tipificadas como PQRDS; dentro de estas, 1.003 fueron respondidas a los ciudadanos, 820 fueron solucionadas en el término establecido y 183 fuera de los mismos; 66 solicitudes el sistema los registra sin respuesta. Analizando la información se concluye que se dio respuesta al 94% de las solicitudes presentadas ante el Ministerio y el 6% restante sin respuesta.

Es importante aclarar que las 66 peticiones que el sistema reporta sin respuesta pueden obedecer a que en el Sistema de Gestión Documental

Orfeo no se encuentre asociada la respuesta a la solicitud; o que la solicitud no requiera respuesta e internamente no se modificó la TRD.

Es importante que el personal de Ministerio conozca y de aplicación al manejo adecuado del Sistema de Gestión Documental Orfeo.

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

TIPO	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
Consulta o Concepto	9	0.84
Derecho de Petición	440	41.16
Queja	34	3.18
Reclamo	12	1.12
Denuncia	132	12.35
Solicitud en materia pensional	2	0.19
Solicitud de Información	311	29.09
Solicitud de Información Congreso	36	3.37
Solicitud de copia y expedientes	20	1.87
Solicitud sugerencia	1	0.09
Traslado a otras entidades	65	6.08
Solicitud Población Desplazada	7	0.65
TOTAL	1069	100

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

Del total de las solicitudes tipificadas como PQRDS, se puede observar que las que en su mayoría se registra participación son: el 41.16% son Derechos de Petición, 29.09% solicitudes de información, 12.35% Denuncias y 6.08% traslados a otras entidades.

TIPO	CANTIDAD	OPORTUNA	NO OPORTUNO	SIN RESPUESTA	% OPORTUNIDAD	% NO OPORTUNIDAD	% SIN RESPUESTA
Consulta o Concepto	9	8		1	89	0	11
Derecho de Petición	440	347	60	33	79	14	8
Queja	34	26	5	3	76	15	9
Reclamo	12	11	1		92	8	0
Denuncia	132	127	2	3	96	2	2
Solicitud en materia pensional	2	2			100	0	0
Solicitud de Información	311	225	66	20	72	21	6
Solicitud de Información Congreso	36	11	21	4	31	58	11
Solicitud de copia y expedientes	20	4	15	1			
Solicitud sugerencia	1	1			100	0	0
Traslado a otras entidades	65	52	12	1	80	18	2
Solicitud Población Desplazada	7	6	1		86	14	0
TOTAL	1069	820	183	66	77	17	6

Cuadro No.2 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 las solicitudes de la Población desplazada de 44% al 86%.

Para este periodo, el porcentaje de *sin respuesta* y las *no oportunas*, aumentaron con respecto al trimestre anterior; 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 julio – septiembre de 2015 son: **Despacho Ministro** (296), **Financiamiento y Riesgos Agropecuarios** (149), **Gestión de Bienes Públicos Rurales** (121), **Ordenamiento Social de la Propiedad Rural** (86) y **Capacidades Productivas y Generación de Ingresos** (77).

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR DEPENDENCIAS JULIO - SEPTIEMBRE 2015

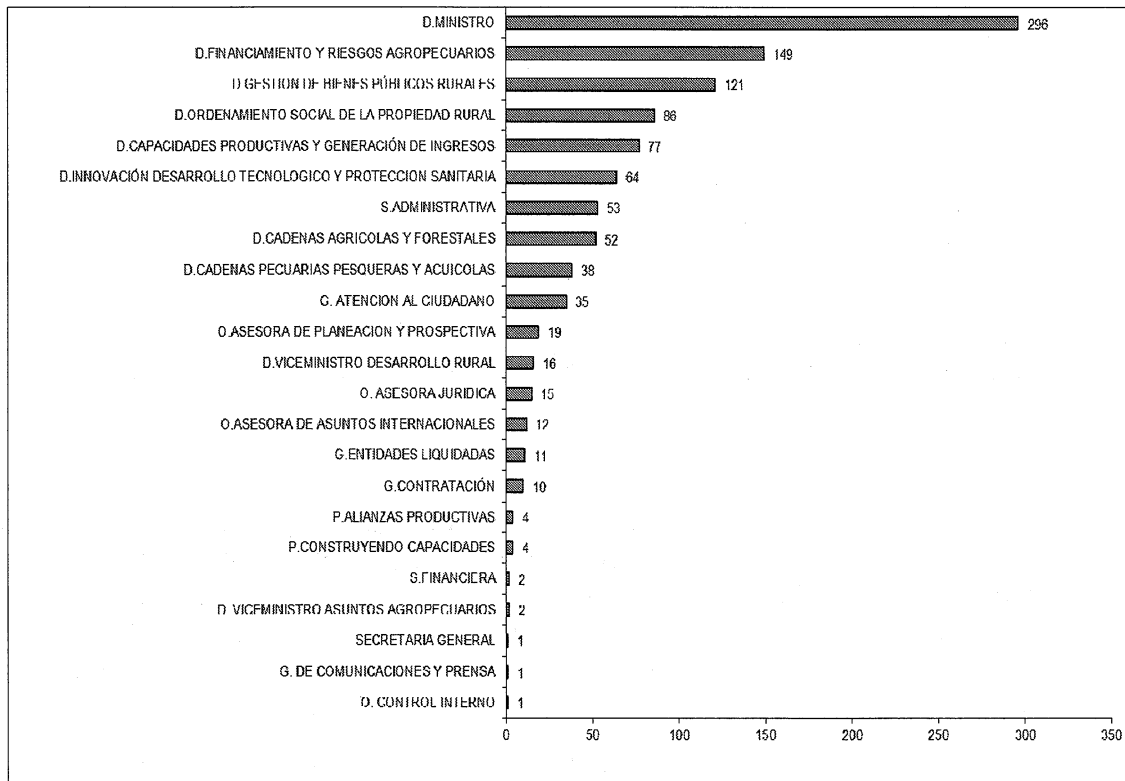


Gráfico No. 1: Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información por dependencia
Fuente: Reportes estadísticos Orfeo

En el siguiente cuadro, se observa el resultado de oportunidad de respuesta por dependencias, destacándose la *Secretaría General, las Oficinas de Planeación y Prospectiva, Grupo de Comunicaciones y Prensa y Grupo Atención al Ciudadano*. Sin embargo el **Despacho del Ministro, la Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios y la Dirección de Bienes Públicos Rurales**, dieron respuesta al 53% del total de los requerimientos registrados.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS JULIO - SEPTIEMBRE DE 2015

ÁREA	CANTIDAD	OPORTUNA	% OPORTUNIDAD	NO OPORTUNO	% NO OPORTUNIDAD	SIN RESPUESTA	% SIN RESPUESTA
O. CONTROL INTERNO	1	1	100		0		0
G. DE COMUNICACIONES Y PRENSA	1	1	100		0		0
SECRETARIA GENERAL	1	1	100				
D. VICEMINISTRO ASUNTOS AGROPECUARIOS	2	1	50	1			
S.FINANCIERA	2	1	50	1	50		0
P.CONSTRUYENDO CAPACIDADES	4	1	25		2	3	75
P.ALIANZAS PRODUCTIVAS	4	4	100		0		0
G.CONTRATACION	10	7	70	2	20	1	10
G.ENTIDADES LIQUIDADAS	11	11	100		0		0
O.ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	12	10	83		0	2	17
O. ASESORA JURIDICA	15	13	87	1	7	1	7
D.VICEMINISTRO DESARROLLO RURAL	16	12	75	1	6	3	19
O.ASESORA DE PLANEACION Y PROSPECTIVA	19	19	100		0		0
G. ATENCION AL CIUDADANO	35	35	100		0		0
D.CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS	38	37	97	1	3		0
D.CADENAS AGRICOLAS Y FORESTALES	52	42	81	4	8	6	12
S.ADMINISTRATIVA	53	31	58	16	30	6	11
D.INNOVACION DESARROLLO TECNOLOGICO Y PROTECCION SANITARIA	64	59	92	4	6	1	2
D.CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACION DE INGRESOS	77	27	35	20	26	30	39
D.ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL	86	45	52	40	47	1	1
D.GESTION DE BIENES PUBLICOS RURALES	121	109	90	12	10		0
D.FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	149	87	58	57	38	5	3
D.MINISTRO	296	266	90	23	8	7	2
TOTAL	1069	820	77	188	17	66	6

Cuadro No.3: 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 y Generación de Ingresos, Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios, Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural, Oficina de Asuntos Internacionales, Subdirección Administrativa y el Proyecto Construyendo Capacidades.**

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. 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 tercer trimestre de 2015, el Ministerio recibió 904 visitantes, especialmente en: Grupo Atención al Ciudadano (234); Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales (105); Despacho del Ministro (68); Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva (65) Grupo de Entidades Liquidadas (54).



VISITAS DE CIUDADANOS EN EL TERCER TRIMESTRE 2015

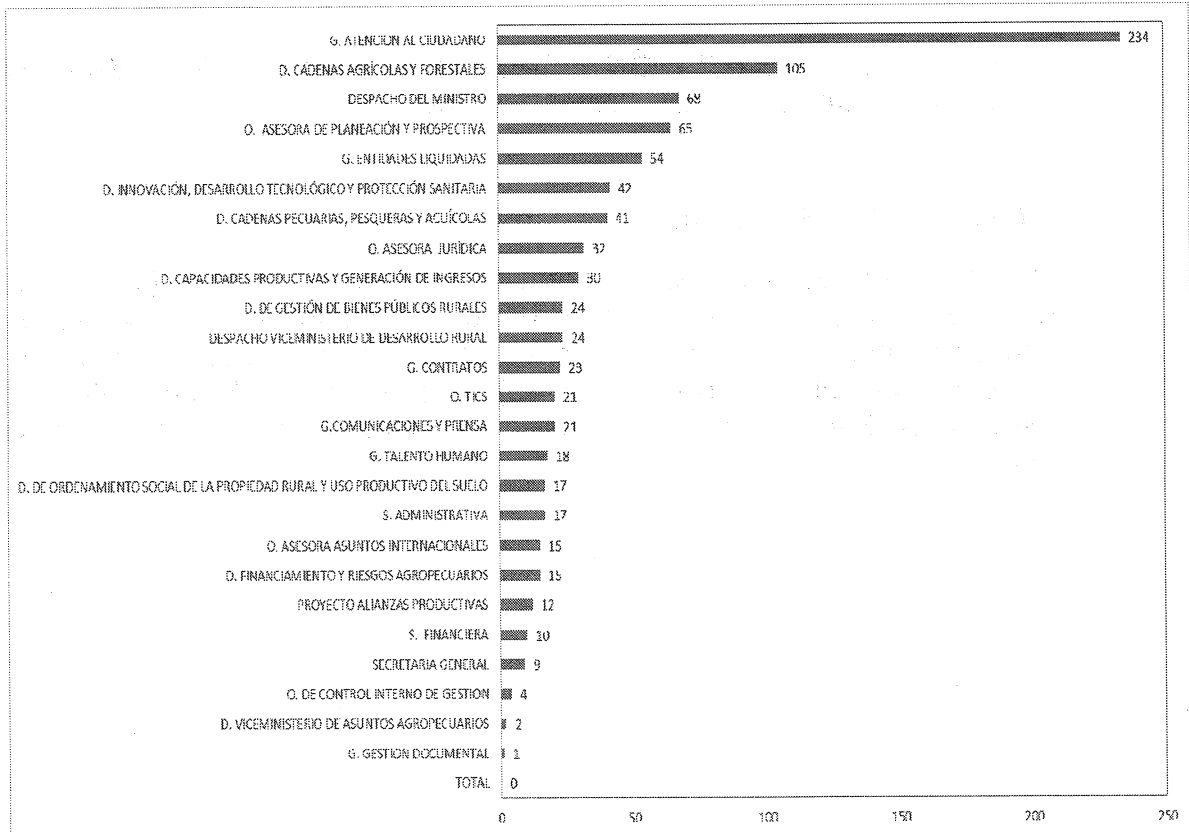


Gráfico No. 2: Visitas de Ciudadanos por dependencia
Fuente: Registro Formato Atención Presencial

El promedio de visitas al Ministerio, durante el periodo analizado, fue de 15 personas por día.

En el trimestre julio - septiembre se evaluó el personal que prestó el servicio y la información que se suministró 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 4.87

**ATENCIÓN PRESENCIAL
EVALUACIÓN AL PERSONAL
Trimestre julio - septiembre de 2015**

Variable	Julio	Agosto	Septiembre	Promedio Trimestre
Trato, Actitud, Cortesia	4.90	4.85	5.00	4.92
Dominio Tema	4.83	4.81	5.00	4.88
Material Apoyo	4.77	4.78	5.00	4.85
Instalaciones locativas	4.74	4.78	5.00	4.84

Cuadro No.4: 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 julio - septiembre de 2015**

Variable	Julio	Agosto	Septiembre	Promedio Trimestre
Clara	4.84	4.82	5.00	4.89
Oportuna	4.77	4.80	5.00	4.86
Útil	4.78	4.78	5.00	4.85
Grado Complejidad	4.66	4.77	5.00	4.81

Cuadro No.5: 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 4.85.

En el trimestre julio - septiembre de los 904 visitantes, 366 diligenciaron la información del tipo de usuario, donde el 32.2% son exfuncionarios entidades liquidadas, 20.7% consultores, 17.4% productores, 6.8% comercializadores, y 6.5% 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 63.5% de hombres y un 36.5% de mujeres.

Por otra parte, 149 visitantes registraron su nivel académico 57.6% profesional, 23.5% técnico, 12% posgrado y 5% bachillerato.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Durante el trimestre julio-septiembre de 2015, se registraron 1.464 llamadas a la línea gratuita, de las cuales 1.416 fueron contestadas, y 48 abandonadas o pérdidas.

Recepción de llamadas	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Total llamadas	503	423	538	1464
Llamadas contestadas	490	409	517	1416
Llamadas abandonadas	13	14	21	48

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

De las 1.416 llamadas atendidas, las consultas más frecuentes fueron sobre los siguientes temas:

- Trámite de certificados laborales y de pensión
- Certificado de incentivo forestal
- Programa Jóvenes Rurales
- Política de precios de insumos
- Programa Coberturas cambiarias
- Cambio Climático
- Cadenas productivas

4. FERIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO

De acuerdo a la programación realizada por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano para 2015, en el trimestre julio – septiembre se presentó cambio en la feria que estaba programada para el 1 de agosto en la ciudad de Ocaña – Santander, y se realizó en la ciudad de Dosquebradas – Risaralda el 22 de agosto. La feria programada en el Municipio de Acacias se realizó el 26 de septiembre.

En este periodo, la Oficina de Atención al Ciudadano, participó en la feria realizada en el Municipio de Acacias - Meta, donde se brindó orientación a 89 ciudadanos que se acercaron al stand del Ministerio. Los temas más consultados fueron: Programa Jóvenes Rurales, Restitución de Tierras y Titulación de Baldíos.


Lina Marcela Hernández v.

Coordinadora Atención al Ciudadano


Vo.Bo. Julia Astrid Del Castillo Sabogal.

Secretaria General (E)

Bogotá D.C., octubre 21 de 2015

Elaboró: Lina Hernández 

ANEXO 1

MINAGRICULTURA		FORMATO				Versión 4
		ATENCIÓN PRESENCIAL				F02-PR-ASC-01
						FECHA EDICIÓN 01-27-2015
DIA	MES	ANO	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	Victima 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 Embarazada	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	
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	
SUGERENCIAS						
Si tiene alguna sugerencia por favor indíquela en este espacio:						