



MINAGRICULTURA



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

## MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

### INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Octubre - Diciembre 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](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 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 Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural - 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 Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural - 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.

**Atención Chat interactivo:** A partir del mes de diciembre el Ministerio implementó a través de la página web, el servicio de chat interactivo, donde los ciudadanos podrán recibir información general de los servicios del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural - MADR.



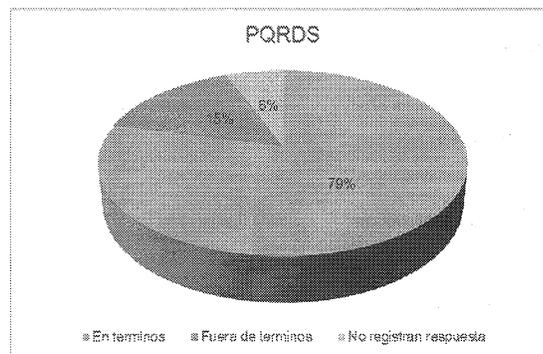
## 1. SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

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	NORMATIVIDAD
Derecho de Petición – Interés General o Particular	15		*Art. 14 - Ley 1755 de 2015 *Art. 6 - Resolución 383 de 2015
Solicitud de documentos y de información	10		*Art. 14 - Ley 1755 de 2015 *Numeral 1 del Artículo 12 - Resolución 383 de 2015
Consultas o Conceptos	30		*Art. 14 - Ley 1755 de 2015 *Numeral 2 del Artículo 12 - Resolución 383 de 2015
Traslado a otras entidades por no competencia	5		*Artículo 21 Ley 1755 de 2015 * Artículo 7 Resolución 383 de 2015
Quejas- Reclamos - Denuncias	15		*Numeral 34 Artículo 34 Ley 734 de 2002
Solicitud Información Cuestionario Congreso		5	*Artículos 249 y 258 de Ley 5 de 1992
Solicitud Información Cámara Legislativa		10	*Artículo 260 de la Ley 5 de 1992
Sugerencias	15		*Procedimiento PR-ASC-01
Solicitudes de información en Materia pensional	15		*Directiva Presidencia No. 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		*Artículo 25 de la Resolución 383 de 2015 del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural

De acuerdo con el reporte generado por el Sistema de Gestión Documental ORFEO, para el trimestre octubre - diciembre de 2015 se registraron **732** requerimientos que fueron tipificadas como PQRDS; dentro de estas, 688 fueron respondidas a los ciudadanos, 577 fueron solucionadas en el término establecido y 111 fuera de los mismos; 44 solicitudes el sistema los registra sin respuesta.

Analizando la información se concluye que se dio respuesta al 94% de las peticiones, al 79% en términos y al 15% se reporta por fuera de término, se recomienda a las Dependencia verificar que se cargue en el Sistema y responda al ciudadano en los términos legales. Y sobre el 6% restante se recomienda que las dependencias sigan estableciendo mayores controles y realicen seguimiento permanente a los reportes semanales que envía el Grupo Atención al Ciudadano, con el objetivo de responder las PQRDS asignadas dentro de los términos establecidos, actualizado el Sistema de Información ORFEO, ya que es de su información se obtiene las estadísticas para el presente informe.



**Gráfico No. 1:** % de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información ORFEO  
Fuente: Reportes estadísticos Orfeo

Es importante aclarar que las 44 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. El Grupo de Gestión Documental y Biblioteca realiza permanentemente capacitaciones de acuerdo a las solicitudes presentadas por cada dependencia.

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

Tipo	Cantidad	% Participación
Derecho de Petición	301	41.12
Solicitud de información	258	35.25
Solicitud Población Desplazada	76	10.38
Traslado a otras entidades	31	4.23
Quejas	24	3.28
Consulta o Concepto	20	2.73
Denuncia	9	1.23
Reclamo	7	0.96
Solicitud de Información Congreso	5	0.68
Solicitud de Copias y Expediente	1	0.14
<b>TOTAL</b>	<b>732</b>	<b>100</b>

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 41.12% son *derechos de petición*, 35.25% *solicitudes de información* y 10.38% *solicitudes de población desplazada*.

Dentro de los requerimientos presentados por los ciudadanos, los temas que más fueron solicitados fueron el acceso a proyectos productivos por parte de la población víctima, vivienda de interés social rural, restitución de tierras y crédito agropecuario.

Tipo	Cantidad	Oportuna	No Oportuna	Sin Respuesta	% Oportunidad	% No Oportuna	% Sin Respuesta
Derecho de Petición	301	260	19	22	86	6	7
Solicitud de Información	258	210	32	16	81	12	6
Solicitud Población Desplazada	76	32	43	1	42	57	1
Traslado a Otras Entidades	31	22	9	0	71	29	0
Queja	24	19	3	2	79	13	8
Consulta o Concepto	20	18	1	1	90	5	5
Denuncia	9	8	1	0	89	11	0
Reclamo	7	3	2	2	43	29	29
Solicitud de Información Congreso	5	4	1	0	80	20	0
Solicitud de copias y Expedientes	1	1	0	0	100	0	0

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 información al congreso de 31% al 80%, derechos de petición de 79% al 86%, solicitudes de información de 72% a 81% y solicitudes de copias o expedientes de 20% al 100%.

Para este periodo, el porcentaje de las **no oportunas**, disminuyeron con respecto al trimestre anterior; las dependencias deben dar respuestas oportunas a las solicitudes para garantizar a los ciudadanos su derecho de recibir información o documentación solicitada.

Es importante mencionar que desde la Secretaría General – Grupo Atención al Ciudadano se está realizando seguimiento permanente sobre el estado de las PQRDS de cada una de las dependencias del Ministerio, y mensualmente se envía memorando relacionando el estado de cada una de los requerimientos asignados, y así poder mejorar continuamente la oportunidad de respuesta.

Las dependencias que mayores requerimientos recibieron y fueron tipificados como PQRDS, en el periodo octubre- diciembre de 2015 son: **Capacidades Productivas y Generación de Ingresos** (132), **Financiamiento y Riesgos Agropecuarios** (121), **Despacho Ministro** (88), **Gestión de Bienes Públicos Rurales** (86) y **Atención al Ciudadano** (82).

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR DEPENDENCIAS

OCTUBRE - DICIEMBRE 2015

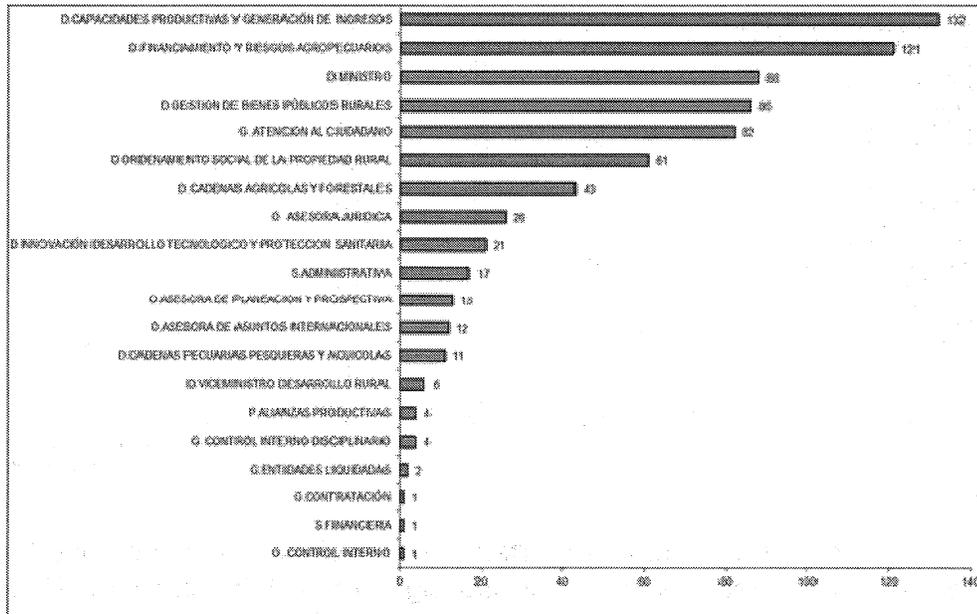


Gráfico No. 2: Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información por dependencia  
Fuente: Reportes estadísticos Orfeo

En el siguiente cuadro, se observa el resultado de oportunidad de respuesta por dependencias, destacándose, *el Despacho del Viceministerio Rural, la Oficina de Planeación y Prospectiva, el Grupo Control Interno Disciplinario, y el Grupo Atención al Ciudadano*. Sin embargo el **Despacho del Ministro, la Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios, la Dirección de Bienes Públicos Rurales, la Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos y el Grupo Atención al Ciudadano**, dieron respuesta al 70% del total de los requerimientos registrados.



## OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS OCTUBRE - DICIEMBRE DE 2015

Dependencia	Cantidad	Oportuna	% Oportunidad	No Oportuno	% No Oportunidad	Sin Respuesta	% Sin Respuesta
D. Capacidades Productivas y Generación de Ingresos	132	62	47	52	39	18	14
D. Financiamiento y Riesgos Agropecuario	121	92	76	21	17	8	7
Despacho del Ministro	88	77	88	9	10	2	2
D. Gestión de Bienes Públicos Rurales	86	82	95	3	3	1	1
G. Atención al Ciudadano	82	82	100	0	0	0	0
D. Ordenamiento Social de la Propiedad Rural	61	52	85	7	11	2	3
D. Cadenas Agrícolas y Forestales	43	21	49	14	33	8	19
O. Asesora Jurídica	26	25	96	0	0	1	4
D. Innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria	21	18	86	2	10	1	5
Subdirección Administrativa	17	17	100	0	0	0	0
O. Asesora de Planeación y Prospectiva	13	13	100	0	0	0	0
O. Asesora de Asuntos Internacionales	12	10	83	1	8	1	8
D. Cadenas Pecuarias Pesqueras y Acuicolas	11	8	73	2	18	1	9
D. Viceministerio Desarrollo Rural	6	6	100	0	0	0	0
G. Control Interno Disciplinario	4	4	100	0	0	0	0
P. Alianzas Productivas	4	4	100	0	0	0	0
G. Entidades Liquidadas	2	2	100	0	0	0	0
O. Control Interno	1	1	100	0	0	0	0
S. Financiera	1	0	0	0	0	1	100
G. Contratación	1	1	100	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>732</b>	<b>577</b>	<b>79</b>	<b>111</b>	<b>15</b>	<b>44</b>	<b>6</b>

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 Cadenas Agrícolas y Forestales y la Dirección de Cadenas Pecuarias, Acuicolas y Pesqueras.***

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 cuarto trimestre de 2015, el Ministerio recibió 1.653 visitantes, especialmente en: Grupo Atención al Ciudadano (355); Despacho del Ministro (166); Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales (149); Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva (109) y Grupo de Prensa y Comunicaciones (108).

Los temas de mayor consulta para el periodo octubre – diciembre fueron: solicitudes de certificaciones laborales de los exfuncionarios de las entidades liquidadas, programa jóvenes rurales, programa de vivienda rural, programa Colombia siembra.

### VISITAS DE CIUDADANOS EN EL CUARTO TRIMESTRE 2015

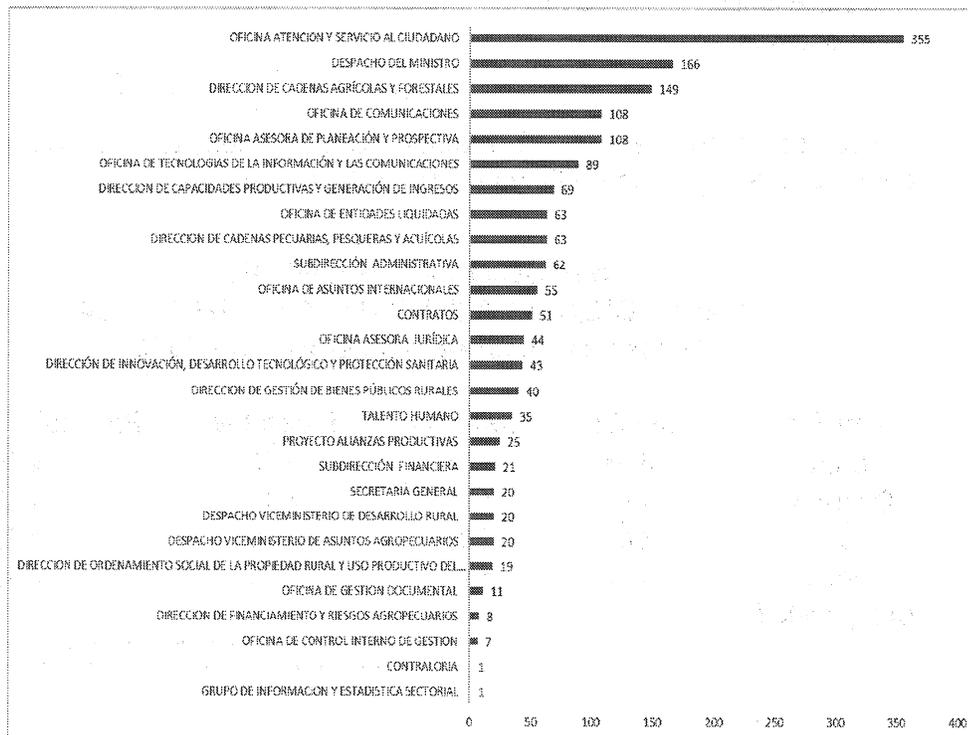


Gráfico No. 2: Visitas de Ciudadanos por dependencia  
Fuente: Registro Formato Atención Presencia

El promedio de visitas al Ministerio, durante el periodo analizado, fue de 28 personas por día.

En el trimestre octubre - diciembre 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 4.74 sobre 5.0

**ATENCIÓN PRESENCIAL  
EVALUACIÓN AL PERSONAL  
Trimestre octubre - diciembre de 2015**

Variable	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio Trimestre
Trato, Actitud, Cortesía	4.94	4.97	4.17	4.69
Dominio Tema	4.94	4.97	4.16	4.69
Material Apoyo	4.94	4.97	4.16	4.69
Instalaciones Locativas	4.94	4.97	4.75	4.89

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 octubre - diciembre de 2015**

Variable	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio Trimestre
Clara	4.94	4.97	4.16	4.69
Oportuna	4.94	4.97	4.16	4.69
Útil	4.94	4.97	4.16	4.69
Grado Complejidad	4.94	4.97	4.80	4.90

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 4.74.

En el trimestre octubre - diciembre de los 1.653 visitantes, 270 diligenciaron la información del tipo de usuario, donde el 36.2% son exfuncionarios

Entidades liquidadas, 24.4% consultores, 18.8% productores 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 67.5% de hombres y un 32.5% de mujeres.

Por otra parte, 262 visitantes registraron su nivel académico 58.4% profesional, 29.8% técnico, 6.9% posgrado y 5.0 % bachillerato.

### ATENCIÓN TELEFÓNICA

Durante el trimestre octubre-diciembre de 2015, se registraron 2.516 llamadas a la línea gratuita, de las cuales 2.278 fueron contestadas, y 220 abandonadas o pérdidas. Para el mes de noviembre se realizó en conjunto con Apronte la divulgación de la línea gratuita del Ministerio a través de mensajes de texto a las personas inscritas en Celuagronet, donde se recibieron entre 100 y 200 llamadas diarias y en promedio se estaban recibiendo entre 30 y 40, lo que ocasionó el aumento de abandono de llamadas.

Recepción de llamadas	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
<b>Total Llamadas</b>	628	1150	738	2.516
<b>Llamadas Contestadas</b>	593	981	704	2.278
<b>Llamadas Abandonadas</b>	17	169	34	220

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

De las 2.278 llamadas atendidas, las consultas más frecuentes fueron sobre los siguientes temas:

- Trámite de certificados laborales y de pensión
- Programa Colombia Siembra
- Programa Jóvenes Rurales
- Política de Precios de Insumos
- Cadenas Productivas

### ATENCIÓN CHAT INTERACTIVO

A partir del mes de diciembre de 2015 se implementó el chat interactivo a través de la página web del Ministerio, un nuevo servicio a los ciudadanos para conocer los trámites y servicios que ofrece la Entidad.



Durante este mes se registraron 79 mensajes los cuales fueron atendidos, donde solicitaron información relacionada al procedimiento y fechas para inscripción en el formulario web del Programa Colombia Siembra; solicitudes de certificaciones laborales de exfuncionarios de las entidades liquidadas; procedimiento para acceder al programa jóvenes rurales y orientaciones sobre el Programa de formalización de la propiedad rural.

Chat Interactivo	Diciembre
Recibidos	119
Atendidos	79
Abandonados	40

Cuadro No.7 Chat interactivo  
Fuente: Informes Call Center

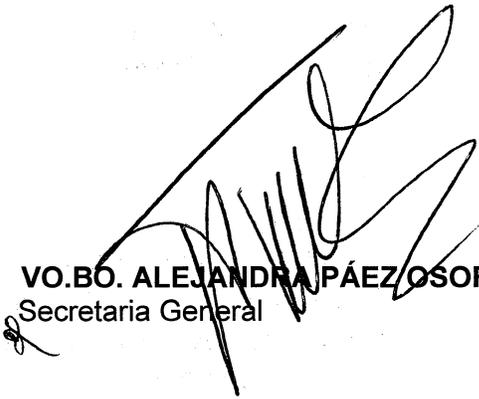
#### 4. FERIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO

En este periodo, la Oficina de Atención al Ciudadano, participó en la feria realizada en el Municipio de Arjona - Bolívar, donde se brindó orientación a 75 ciudadanos que se acercaron al stand del Ministerio. Los temas más consultados fueron: *Programa Jóvenes Rurales, Programa Colombia Siembra y Programa de Vivienda Rural.*



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

Bogotá D.C., Enero 19 de 2016  
Elaboró: Lina Hernández



**VO.BO. ALEJANDRA PÁEZ OSORIO**  
Secretaria General

**ANEXO 1**

	<b>FORMATO</b>		Versión 5	
	<b>ATENCIÓN PRESENCIAL</b>		F02-PR-ASC-01	
				FECHA EDICIÓN 04-12-2015
DIA	MES	AÑO	HORA VISITA	AM PM
<b>INFORMACIÓN DEL USUARIO Y/O CIUDADANO</b>				
DOCUMENTO IDENTIDAD		No.		
T.I.	C.C.	NT	C.E.	
<b>Nombre y Apellido:</b> _____				
Correo Electrónico: _____				
Dirección: _____			Municipio Dpto	
Tel. Fijo: _____			Tel. Celular: _____	
<b>Tipo de Usuario</b>	Productor	Menor de edad	Comunidad indígena	a que comunidad? _____
	Comercializador	Comunidad ROM	Adulto mayor	
	Pensionado	Comunidad Afrocolombiana	Comunidad especial	Cual? _____
	Otro (Cual?)			
<b>Nivel Escolaridad</b>	Básica Primaria	Profesional	Género	Femenino
	Secundaria	Postgrado		Masculino
	Técnico/ tecnólogo	Ninguno		Otro
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL PERSONAL DEL MADR</b>				
Persona que lo Atendió: _____				
Dependencia: _____				
Tema: _____				
<b>Calificación del Servicio</b>			<b>La información recibida fue</b>	
	Excelente	Bueno	Regular	Excelente
Trato, actitud y cortes				Clara
Dominio del tema				Oportuna
Material de apoyo				Útil
Espacio locativo				
<b>SUGERENCIAS</b>				
Si tiene alguna sugerencia por favor indíquela en este espacio: _____				
<small>*El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, conforme a las disposiciones contenidas en la ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, como custodio responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, propondrá por la seguridad y confidencialidad de los datos sensibles o personales que se hayan recogido y tratado en operaciones tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de aquella información que se recibe de terceros a través de los diferentes canales de recolección de información.*</small>				



lim $\phi$