



MINAGRICULTURA



MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Enero – Marzo 2016



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 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 enero – marzo 2016 se registraron **685** requerimientos que fueron tipificadas como PQRDS; dentro de estas, 641 fueron respondidas a los ciudadanos, 534 fueron solucionadas en el término establecido y 107 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 78% en términos y al 16% 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.

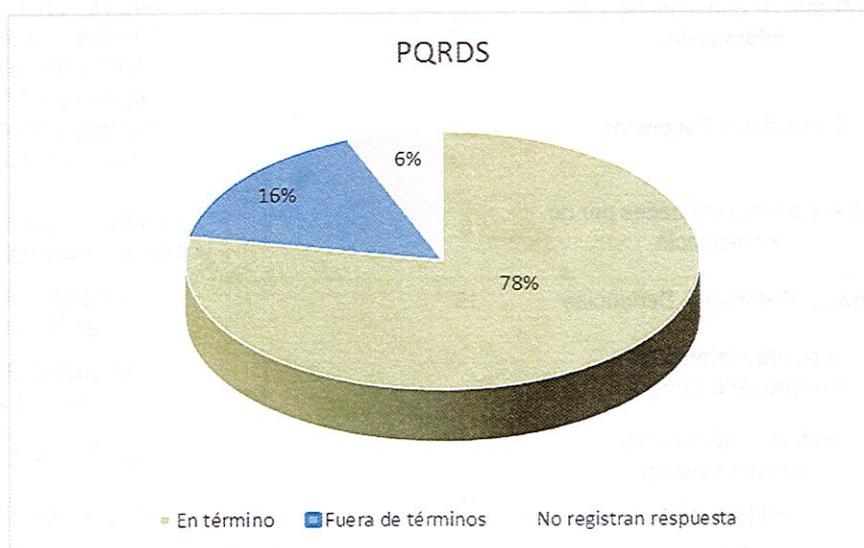


Gráfico No. 1: % de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información
Fuente: Reportes estadísticos Orfeo

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, se recomienda a las Dependencias hacer los registros correspondientes.

Es importante que el personal del Ministerio conozca y de un adecuado manejo al 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 – PRIMER TRIMESTRE 2016

Tipo	Cantidad	% Participación
Derecho de Petición	275	40.15
Solicitud de información	212	30.95
Traslado a otras entidades	81	11.82
Solicitud de Información Congreso	30	4.38
Quejas	25	3.65
Consulta o Concepto	23	3.36
Reclamo	16	2.34
Solicitud Población Desplazada	11	1.61
Denuncia	7	1.02
Solicitud de Sugerencia	4	0.58
Solicitud de Copias y Expediente	1	0.15
TOTAL	685	100.00

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 40.15% son *derechos de petición*, 30.95% *solicitudes de información* y 11.82% *traslados a otras entidades*.

Dentro de los requerimientos presentados por los ciudadanos, los temas que más fueron solicitados fueron los requisitos para la inscripción al *Programa Colombia Siembra, Acceso a Tierras, Adecuación de Tierras* entre otros.

Tipo	Cantidad	Oportuna	No Oportuna	Sin Respuesta	% Oportunidad	% No Oportuna	% Sin Respuesta
Derecho de Petición	275	217	35	23	79	13	8
Solicitud de Información	212	153	48	11	72	23	5
Solicitud Población Desplazada	11	10		1	91	0	9
Traslado a Otras Entidades	81	74	7		91	9	0
Queja	25	19	6		76	24	0
Consulta o Concepto	23	21	1	1	91	4	4
Denuncia	7	5	1	1	71	14	14
Reclamo	16	13	1	2	81	6	13
Solicitud de Información Congreso	30	19	8	3	63	27	10
Solicitud de Sugerencia	4	2		2	50	0	50
Solicitud de copias y Expedientes	1	1			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 que se ha mejorado en la *oportunidad de respuesta*, en los *traslados a otras entidades* de 71% al 91%, *reclamos* de 43% al 81%, *solicitud de población desplazada* de 42% a 91% y *consulta o concepto* de 90% al 91%.

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 enero – marzo 2016 son: **Ordenamiento Social de la Propiedad Rural** (133), **Financiamiento y Riesgos Agropecuarios** (94), **Despacho Ministro** (88), **Capacidades Productivas y Generación de Ingresos** (82) y **Atención al Ciudadano** (79).

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR DEPENDENCIAS ENERO - MARZO 2016

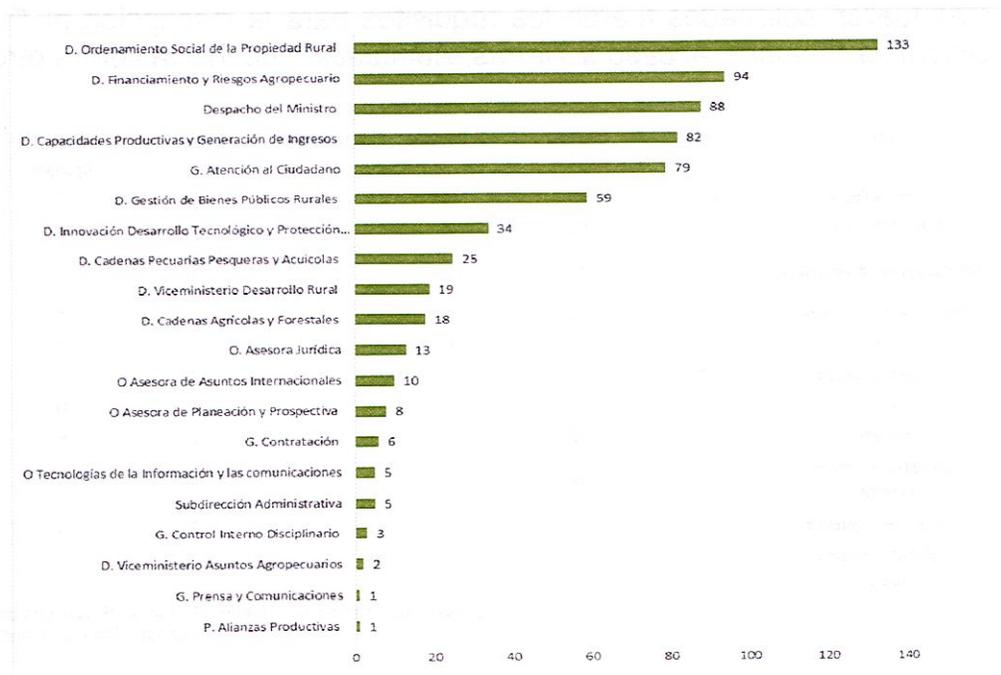


Gráfico No. 2: Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información por dependencia
Fuente: Reportes estadísticos Orfeo





En el siguiente cuadro, se observa el resultado de oportunidad de respuesta por dependencias, destacándose, *La Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural, la Oficina de Planeación y Prospectiva, la Dirección de Bienes Públicos y el Grupo Atención al Ciudadano.*

**OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS
ENERO - MARZO DE 2016**

Dependencia	Cantidad	Oportuna	%	No	% No	Sin	% Sin
			Oportunidad	Oportuno	Oportunidad	Respuesta	Respuesta
D. Ordenamiento Social de la Propiedad Rural	133	125	94	6	5	2	2
D. Financiamiento y Riesgos Agropecuario	94	60	64	33	35	1	1
Despacho del Ministro	88	70	80	12	14	6	7
D. Capacidades Productivas y Generación de Ingresos	82	37	45	28	34	17	21
G. Atención al Ciudadano	79	79	100		0		0
D. Gestión de Bienes Públicos Rurales	59	57	97		0	2	3
D. Innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria	34	16	47	9	26	9	26
D. Cadenas Pecuarias Pesqueras y Acuicolas	25	18	72	6	24	1	4
D. Viceministerio Desarrollo Rural	19	17	89	1	5	1	5
D. Cadenas Agrícolas y Forestales	18	11	61	5	28	2	11
O. Asesora Jurídica	13	11	85	2	15		0
O Asesora de Asuntos Internacionales	10	8	80	1	10	1	10
O Asesora de Planeación y Prospectiva	8	8	100		0		0
G. Contratación	6	5	83	1	17		0
Subdirección Administrativa	5	4	80		0	1	20
O Tecnologías de la Información y las comunicaciones	5	4	80	1	20		0
G. Control Interno Disciplinario	3	2	67	1	33		0
D. Viceministerio Asuntos Agropecuarios	2	1	50		0	1	50
P. Alianzas Productivas	1		0	1	100		0
G. Prensa y Comunicaciones	1	1	100		0		0
TOTAL	685	534	78	107	16	44	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 Cadenas Agrícolas y Forestales, la Dirección de Cadenas Pecuarias, Acuicolas y Pesqueras y Dirección de Innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria.***

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 primer trimestre de 2016, el Ministerio recibió **696** visitantes, especialmente en: *Grupo Atención al Ciudadano (565); Grupo Entidades Liquidadas (19); Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales (16) y Despacho del Ministro (15).*

Los temas de mayor consulta para el periodo enero – marzo fueron: *seguimiento a los proyectos productivos radicados en el Ministerio por las diferentes Gobernaciones y Alcaldías, solicitudes de certificaciones laborales de los exfuncionarios de las entidades liquidadas y programa Colombia Siembra.*





VISITAS DE CIUDADANOS EN EL PRIMER TRIMESTRE 2016

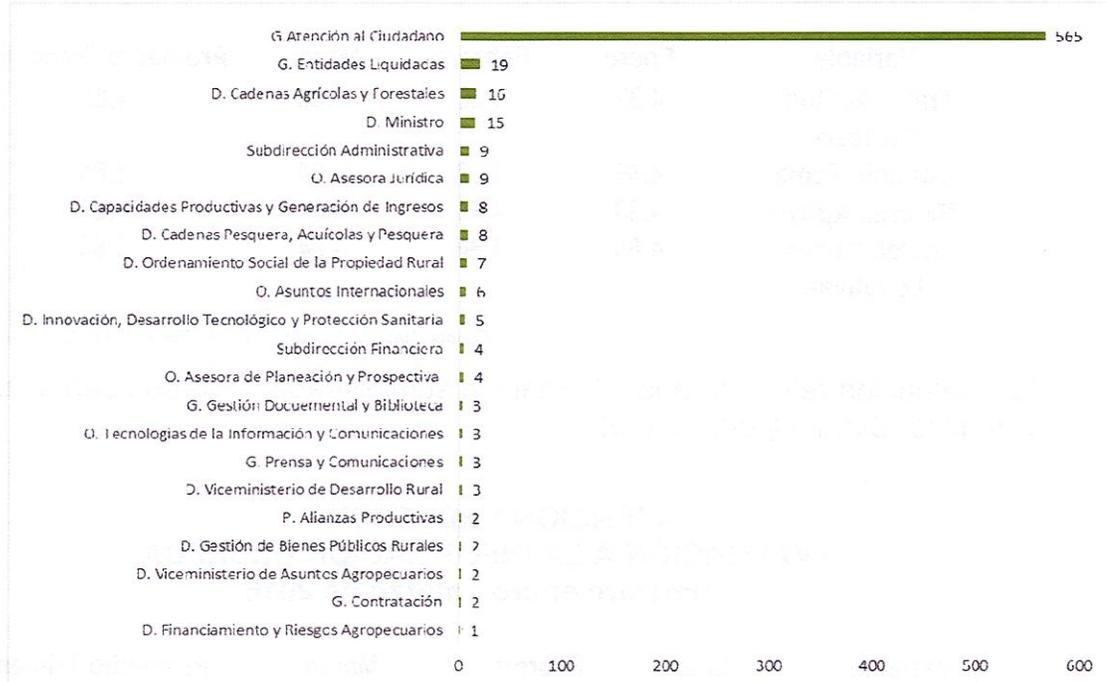


Gráfico No. 2: Visitas de Ciudadanos por dependencia
Fuente: Registro Formato Atención Presencia

El promedio de visitas al Ministerio, durante el periodo analizado, fue de 11 personas por día.

En el trimestre enero - marzo 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 4.84 sobre 5.0





**ATENCIÓN PRESENCIAL
EVALUACIÓN AL PERSONAL
Trimestre enero – marzo de 2016**

Variable	Enero	Febrero	Marzo	Promedio Trimestre
Trato, Actitud, Cortesía	4.83	4.86	4.85	4.85
Dominio Tema	4.85	4.83	4.84	4.84
Material Apoyo	4.83	4.84	4.85	4.84
Instalaciones Locativas	4.85	4.84	4.84	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 y Útil.

**ATENCIÓN PRESENCIAL
EVALUACIÓN A LA INFORMACIÓN RECIBIDA
Trimestre enero - marzo de 2016**

Variable	Enero	Febrero	Marzo	Promedio Trimestre
Clara	4.83	4.86	4.86	4.85
Oportuna	4.83	4.82	4.84	4.83
Útil	4.83	4.83	4.83	4.83

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 **4.84**.

En el trimestre enero - marzo de los **696** visitantes, **369** diligenciaron la información del tipo de usuario, donde el **37.3%** son funcionarios de las diferentes Alcaldías y Gobernaciones, **31%** productores, **24.5%** exfuncionarios de entidades liquidadas, y **2.4%** usuarios de comunidades indígena.

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 71.6% de hombres y un 28.4% de mujeres.

Por otra parte, 307 visitantes registraron su nivel académico 68% profesional, 20.8% técnico, 6.1% posgrado y 3.9 % bachillerato.





ATENCIÓN TELEFÓNICA

Durante el trimestre enero – marzo de 2016, se registraron **2.912** llamadas a la línea gratuita, de las cuales **2.702** fueron contestadas, y **210** abandonadas o pérdidas. En el mes de marzo se incrementaron las llamadas principalmente por el cierre de la inscripción del Programa Colombia Siembra, donde los usuarios llamaban a preguntar si extendería nuevamente la fecha de inscripción debido a que no habían podido inscribir por fallas en la plataforma.

Recepción de Llamadas	Enero	Febrero	Marzo	Total
Total Llamadas	713	953	1.246	2.912
Llamadas Contestadas	664	925	1.113	2.702
Llamadas Abandonadas	49	28	133	210

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

De las **2.702** llamadas atendidas, las consultas más frecuentes fueron sobre los siguientes temas:

- *Programa Colombia Siembra*
- *Trámite de certificados laborales y de pensión*
- *Programa Jóvenes Rurales*
- *Incentivo Asistencia Técnica*
- *Cadenas Productivas*

ATENCIÓN CHAT INTERACTIVO

Durante el periodo enero – marzo de 2016 se registraron **2.344** mensajes los cuales fueron atendidos **2.176**, donde solicitaron información relacionada al cierre de la inscripción en el formulario web del Programa Colombia Siembra; solicitudes de certificaciones laborales de exfuncionarios de las entidades liquidadas y orientaciones en general del Ministerio.

Los chat abandonados, se presentan principalmente cuando el ciudadano ingresa al chat y no suministra información, o cuando suministra los datos y no responde a la solicitud del agente de atención.





Chat Interactivo	Enero	Febrero	Marzo	Total
Recibidos	547	852	945	2.344
Atendidos	411	828	937	2.176
Abandonados	136	24	8	168

Cuadro No.7 Chat interactivo
Fuente: Informes Call Center

4. FERIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO

De acuerdo al cronograma establecido por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – DNP, para 2016 se realizarán las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano en los siguientes municipios:

Ciudad	Fecha
Quibdó	30 de abril
Villa del Rosario	11 de junio
Florencia	30 de julio
Santander de Quilichao	8 de octubre
Sincé	26 de noviembre

LINA MARCELA HERNÁNDEZ V.
Coordinadora Atención al Ciudadano

Bogotá D.C., Abril 15 de 2016
Elaboró: Lina Hernández

VO. BO. ALEJANDRA PÁEZ OSORIO
Secretaria General

ANEXO 1

	FORMATO		Versión 5																
	ATENCIÓN PRESENCIAL		F02-PR-ASC-01 FECHA EDICIÓN 04-12-2015																
DIA	MES	AÑO	HORA VISITA																
		AM PM																	
INFORMACIÓN DEL USUARIO Y/O CIUDADANO																			
DOCUMENTO IDENTIDAD																			
			No.																
T.L.	C.C.	NIT	C.E.																
Nombre y Apellido:																			
Correo Electrónico:		Municipio																	
Dirección:		Dpto																	
Tel. Fijo:		Tel. Celular:																	
Tipo de Usuario	<table border="1"> <tr> <td>Productor</td> <td>Menor de edad</td> <td>Comunidad indígena</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Comercializador</td> <td>Comunidad ROM</td> <td>Adulto mayor</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Pensionado</td> <td>Comunidad Afrocolombiana</td> <td>Comunidad especial</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Otro (Cual?)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Productor	Menor de edad	Comunidad indígena		Comercializador	Comunidad ROM	Adulto mayor		Pensionado	Comunidad Afrocolombiana	Comunidad especial		Otro (Cual?)				a que comunidad?	Tipo de Lengua
Productor	Menor de edad	Comunidad indígena																	
Comercializador	Comunidad ROM	Adulto mayor																	
Pensionado	Comunidad Afrocolombiana	Comunidad especial																	
Otro (Cual?)																			
Nivel Escolaridad	<table border="1"> <tr> <td>Básica Primaria</td> <td>Profesional</td> </tr> <tr> <td>Secundaria</td> <td>Postgrado</td> </tr> <tr> <td>Técnico/ tecnólogo</td> <td>Ninguno</td> </tr> </table>	Básica Primaria	Profesional	Secundaria	Postgrado	Técnico/ tecnólogo	Ninguno	Género	<table border="1"> <tr> <td>Femenino</td> </tr> <tr> <td>Masculino</td> </tr> <tr> <td>Otro</td> </tr> </table>	Femenino	Masculino	Otro							
Básica Primaria	Profesional																		
Secundaria	Postgrado																		
Técnico/ tecnólogo	Ninguno																		
Femenino																			
Masculino																			
Otro																			
INFORMACIÓN SOBRE EL PERSONAL DEL MADR																			
Persona que lo Atendió:																			
Dependencia:																			
Tema:																			
Calificación del Servicio		La información recibida fue																	
	Excelente Bueno Regular		Excelente Bueno Regular																
Trato, actitud y cortes	<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table>				Clara	<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table>													
Domínio del tema	<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table>				Oportuna	<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table>													
Material de apoyo	<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table>				Útil	<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table>													
Espacio locativo	<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table>																		
SUGERENCIAS																			
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, propenderá 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>																			



