



MINAGRICULTURA



MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Octubre - Diciembre 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.

INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley Estatutaria 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, se presentan los informes de las solicitudes radicadas ante el Ministerio en el periodo octubre – diciembre de 2016.

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

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 Acceso a la 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 2016 se registraron **964** requerimientos que fueron tipificadas como PQRDS; dentro de estas, 925 fueron respondidas a los ciudadanos, 828 fueron solucionadas en el término establecido y 97 fuera de los mismos; 39 solicitudes el sistema los registra sin respuesta.

Analizando la información se concluye que se dio respuesta al 96% de las peticiones, 86% en términos, un 10% se reporta por fuera de término y un 4% no reporta respuesta, se recomienda a las Dependencia verificar que se cumpla en oportunidad el envío de la respuesta al ciudadano y se cargue en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, lo anterior permitirá que al tomar el reporte del sistema arroje la información respecto a la gestión de los profesionales de la Dependencia a cargo.

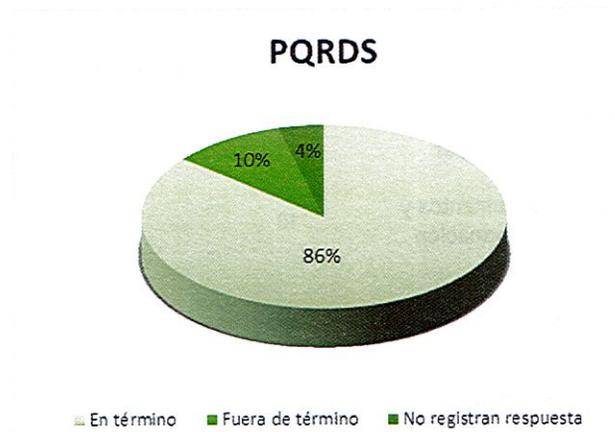


Gráfico No. 1: % de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información
Fuente: Reportes estadísticos Orfeo

Es importante aclarar que las 39 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, y El Grupo de Atención al Ciudadano está a disposición de aclarar dudas respecto al

proceso de dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos en el sistema.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN – CUARTO TRIMESTRE 2016

Tipo	Cantidad	% Participación
Derecho de Petición	324	33.61
Traslado a otras Entidades	254	26.35
Solicitud de Información	248	25.73
Solicitud Población Víctima	44	4.56
Solicitud Información Congreso	38	3.94
Consulta o Concepto	26	2.70
Quejas	13	1.35
Denuncia	9	0.93
Solicitud Información Cámara	4	0.41
Reclamo	2	0.21
Solicitud Copias o Expedientes	2	0.21
TOTAL	964	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 en su mayoría se registra participación de *derechos de petición* con el 33.61%, seguido de *traslados a otras entidades* con un 26.35%, y *solicitudes de información* con, 25.73%.

Dentro de los requerimientos presentados por los ciudadanos, los temas que más fueron consultados son los siguientes: *Información de población víctima, Titulación de tierras e información de los programas del Ministerio* entre otros.



Tipo	Cantidad	Oportuna	Sin Respuesta	No Oportuna	% Oportunidad	% No Oportuna	% Sin Respuesta
Derecho de Petición	324	287	9	28	88.58	8.64	2.78
Traslado a otras Entidades	254	230		24	90.55	9.45	0.00
Solicitud de Información	248	206	16	26	83.06	10.48	6.45
Solicitud Población Víctima	44	35	1	8	79.55	18.18	2.27
Solicitud Información Congreso	38	25	7	6	65.79	15.79	18.42
Consulta o Concepto	26	23	1	2	88.46	7.69	3.85
Quejas	13	9	2	2	69.23	15.38	15.38
Denuncia	9	7	1	1	77.78	11.11	11.11
Solicitud Información Cámara	4	2	2		50.00	0.00	50.00
Reclamo	2	2			100.00	0.00	0.00
Solicitud Copias o Expedientes	2	2			100.00	0.00	0.00
TOTAL	964	828	39	97	86	10	4

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 por no competencia* de 87.28% a 90.55% *Solicitudes de información* de 75.28% a 83.06%, y los *Reclamos* de 0% a 100%.

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, semanalmente y mensualmente se envía por correo electrónico la relación del estado de los requerimientos asignados, esta gestión preventiva permite mejorar continuamente la oportunidad de respuesta.





PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR DEPENDENCIAS OCTUBRE - DICIEMBRE 2016

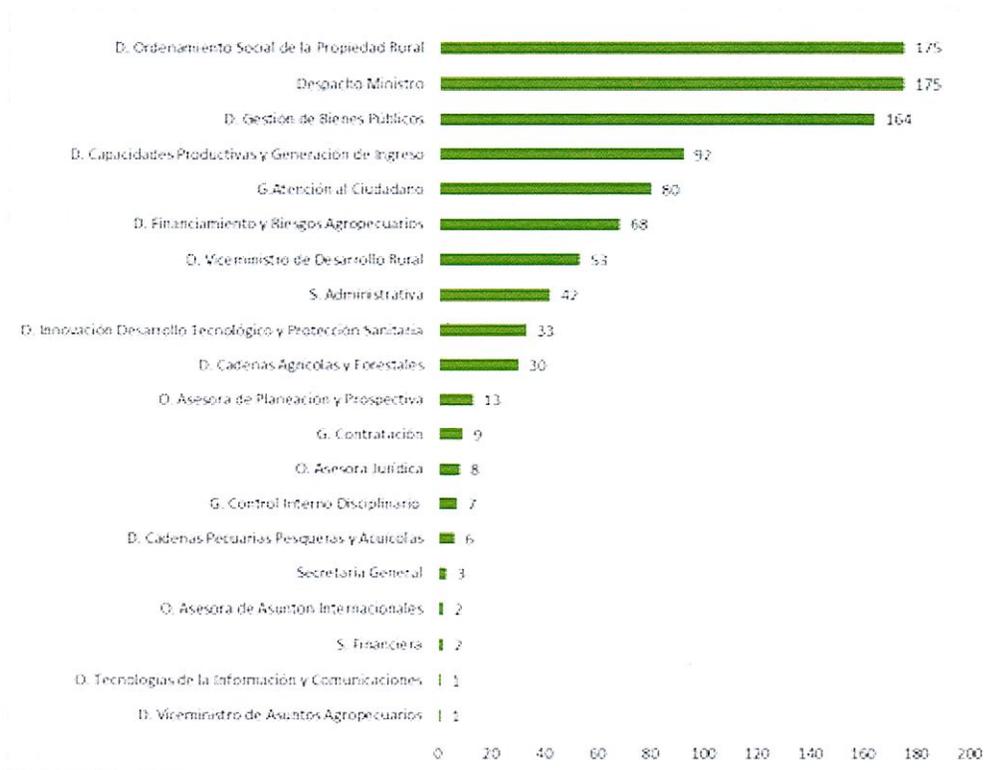


Gráfico No. 2: Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información por dependencia
Fuente: Reportes estadísticos Orfeo

Las dependencias que mayores requerimientos recibieron y fueron tipificados como PQRDS, en el periodo octubre - diciembre 2016 son: *Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural (175), Despacho Ministro (175), Dirección de Gestión de Bienes Público (164), Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos (92), y Grupo Atención al Ciudadano (80).*



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS OCTUBRE - DICIEMBRE DE 2016

En el siguiente cuadro, se observa el resultado de oportunidad de respuesta por dependencias, destacándose *la Oficina de las Tecnología de Información y Comunicaciones, Oficina Asesora de Asuntos Internacionales, Subdirección Financiera y Grupo Atención al Ciudadano.*

Dependencia	Cantidad	Oportuna	% Oportunidad	No oportuna	% No Oportunidad	Sin Respuesta	% Sin Respuesta
D. Viceministro de Asuntos Agropecuarios	1					1	100
O. Tecnologías de la Información y Comunicaciones	1	1	100				
S. Financiera	2	2	100				
O. Asesora de Asuntón Internacionales	2	2	100				
Secretaría General	3	3	100				
D. Cadenas Pecuarias Pesqueras y Acuícolas	6	5	83	1	17		
G. Control Interno Disciplinario	7	6	86	1	14		
O. Asesora Jurídica	8	7	88			1	13
G. Contratación	9	7	78			2	22
O. Asesora de Planeación y Prospectiva	13	9	69	2	15	2	15
D. Cadenas Agrícolas y Forestales	30	15	50	3	10	12	40
D. Innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria	33	20	61	10	30	3	9
S. Administrativa	42	38	90	3	7	1	2
D. Viceministro de Desarrollo Rural	53	51	96	1	2	1	2
D. Financiamiento y Riesgos Agropecuarios	68	61	90	7	10		0
G. Atención al Ciudadano	80	80	100				
D. Capacidades Productivas y Generación de Ingreso	92	80	87	8	9	4	4
D. Gestión de Bienes Públicos	164	134	82	29	18	1	1
Despacho Ministro	175	157	90	9	5	9	5
D. Ordenamiento Social de la Propiedad Rural	175	150	86	23	13	2	1
Total	964	828	86	97	10	39	4

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 Cadenas Agrícolas y Forestales, Dirección de innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria y Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva.***

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 2016, el Ministerio recibió **1.00** visitantes, especialmente en: *Grupo Atención al Ciudadano (542); Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales (57); Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos (48) y Grupo de Contratación (37)*. Las demás distribuidas en las dependencias.

Los temas de mayor consulta para el periodo octubre - diciembre fueron: *Programa Colombia siembra, solicitudes de certificaciones laborales de los exfuncionarios de las entidades liquidadas, programa vivienda rural e información general del Ministerio.*

VISITAS DE CIUDADANOS EN EL CUARTO TRIMESTRE 2016

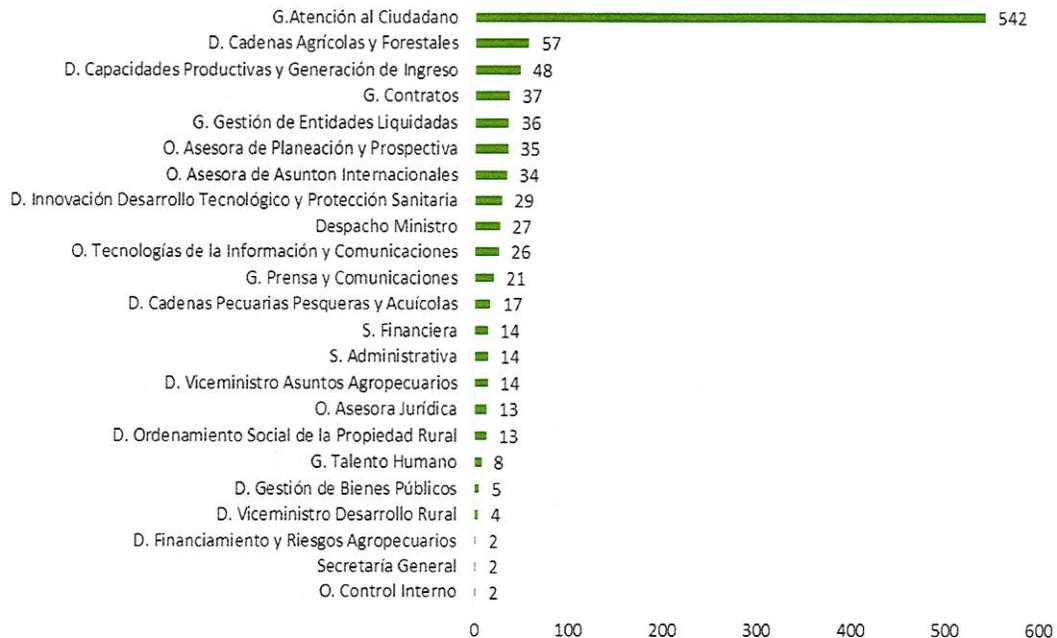


Gráfico No. 3: Visitas de Ciudadanos por dependencia
Fuente: Registro Formato Atención Presencia

El promedio de visitas al Ministerio, durante el periodo analizado, fue de 17 personas por día.



En el trimestre octubre – diciembre se evaluó si es excelente, bueno o regular el servicio prestado por el personal de atención y la información que se le entregó al ciudadano.

Dentro de la evaluación al personal, se tienen en cuenta variables como Trato, Actitud y Cortesía, Dominio del tema, Material de Apoyo y Espacios Locativos. Con respecto a la información recibida se tiene en cuenta si la información es clara, útil y oportuna.

EVALUACIÓN VARIABLES Trimestre octubre - diciembre de 2016

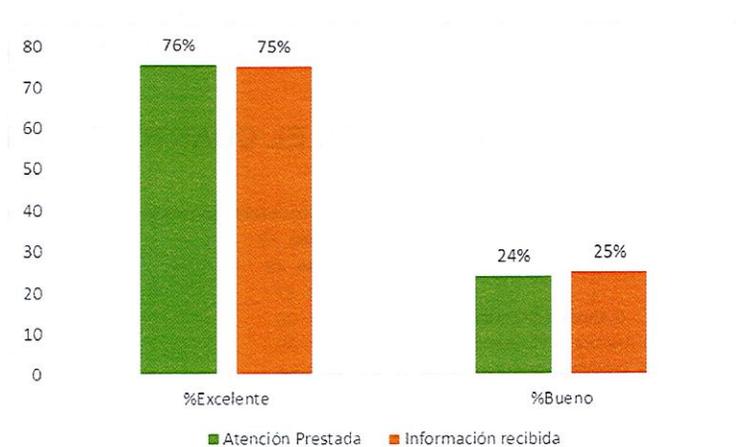


Gráfico No.4: Evaluación de variables
Fuente: Registro Formato Atención Presencial (F02-PR-ASC-01)

En el trimestre octubre - diciembre de los **1000** visitantes, **534** diligenciaron la información del tipo de usuario, donde el **52.4%** son funcionarios de las diferentes Alcaldías y Gobernaciones, **28.5%** productores, **20.4%** exfuncionarios de entidades liquidadas, **2.3%** comercializadores **1.3%** y **0.6%** comunidad 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 **66.6%** son hombres y **33.4%** son mujeres.

Por otra parte, 506 visitantes registraron su nivel académico **95%** profesional, **4.3%** técnico, **0.19 %** bachillerato y **0.4%** posgrado.





ATENCIÓN TELEFÓNICA

Durante el trimestre octubre- diciembre de 2016, se registraron **1.842** llamadas a la línea gratuita, de las cuales **1.826** fueron contestadas, y **16** abandonadas o pérdidas.

Recepción de Llamadas	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Total Llamadas	648	648	546	1.842
Llamadas Contestadas	647	640	539	1.826
Llamadas Abandonadas	1	8	7	16

Cuadro No.4: Llamadas recibidas
Fuente: Informes Call Center

De las **1.826** llamadas atendidas, las consultas más frecuentes fueron sobre los siguientes temas:

- *Programa Colombia Siembra*
- *Trámite de certificados laborales y de pensión*
- *Asistencia Técnica Rural*
- *Programa Vivienda Rural*
- *Programa Jóvenes Rurales*

ATENCIÓN CHAT INTERACTIVO

Durante el periodo octubre - diciembre de 2016 se registraron **876** mensajes los cuales fueron todos fueron atendidos. Las mayores consultas por este canal fue sobre información relacionada a las 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	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Recibidos	372	286	218	876
Atendidos	372	286	218	876
Abandonados	0	0	0	0

Cuadro No.5 Chat interactivo
Fuente: Informes Call Center



ATENCIÓN CONMUTADOR MINISTERIO

Para el periodo octubre – diciembre de 2016, se atendieron a través del conmutador del Ministerio **2.981** llamadas. Las mayores consultas son sobre extensiones de funcionarios y contratistas e información general del Ministerio.

Conmutador	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Llamadas atendidas	1.029	1.071	881	2.981

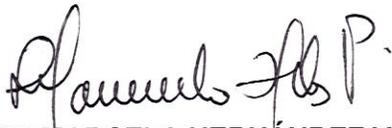
Cuadro No.6 Registro de llamadas
Fuente: Informe conmutador

4. FERIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO

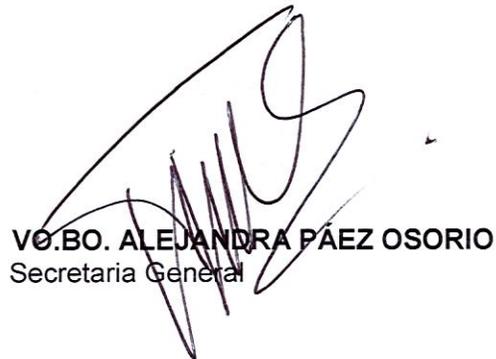
Para el periodo octubre - diciembre de 2016, el Ministerio participó en las ferias realizadas en los municipios de Santander de Quilichao - Cauca realizada el 8 de octubre y Sincé – Sucre el 26 de noviembre. Se atendieron 88 ciudadanos que se acercaron al stand del Ministerio. Los principales temas consultados fueron: *Programa Colombia Siembra, Información sobre las nuevas Agencias, Programa de Vivienda Rural e Información General del Ministerio.*



Fuente: Registro fotográfico Grupo Atención al Ciudadano – Ferias Santander de Quilichao - Cauca y Sincé - Sucre



LINA MARCELA HERNÁNDEZ V.
Coordinadora Atención al Ciudadano



V.O. ALEJANDRA PÁEZ OSORIO
Secretaria General

Bogotá D.C., Enero 17 de 2017
Elaboró: Lina Hernández
Revisó: Diana Cubillos



ANEXO 1

	FORMATO		Versión 5																																				
	ATENCIÓN PRESENCIAL		F02-PR-ASC-01																																				
		FECHA EDICIÓN 04-12-2015																																					
<table border="1"> <tr> <td>DIAS</td> <td>MES</td> <td>AÑO</td> <td>HORA VISITA</td> <td>AM</td> <td>PM</td> </tr> </table>	DIAS	MES	AÑO	HORA VISITA	AM	PM																																	
DIAS	MES	AÑO	HORA VISITA	AM	PM																																		
INFORMACIÓN DEL USUARIO Y/O CIUDADANO																																							
DOCUMENTO IDENTIDAD																																							
		No.																																					
T.I. C.C. NT C.E																																							
Nombre y Apellido:																																							
Correo Electrónico:																																							
Dirección:		Municipio Dpto																																					
Tel. Fijo:		Tel. Celular:																																					
<table border="1"> <tr> <td>Tipo de Usuario</td> <td>Productor</td> <td>Menor de edad</td> <td>Comunidad indígena</td> <td>a que comunidad?</td> <td>Tipo de Lengua</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Comercializador</td> <td>Comunidad ROM</td> <td>Adulto mayor</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Pensionado</td> <td>Comunidad Afrocolombiana</td> <td>Comunidad especial</td> <td>Cual?</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Otro (Cual?)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				Tipo de Usuario	Productor	Menor de edad	Comunidad indígena	a que comunidad?	Tipo de Lengua		Comercializador	Comunidad ROM	Adulto mayor				Pensionado	Comunidad Afrocolombiana	Comunidad especial	Cual?			Otro (Cual?)																
Tipo de Usuario	Productor	Menor de edad	Comunidad indígena	a que comunidad?	Tipo de Lengua																																		
	Comercializador	Comunidad ROM	Adulto mayor																																				
	Pensionado	Comunidad Afrocolombiana	Comunidad especial	Cual?																																			
	Otro (Cual?)																																						
<table border="1"> <tr> <td>Nivel Escolaridad</td> <td>Básica Primaria</td> <td>Profesional</td> <td>Género</td> <td>Femenino</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Secundaria</td> <td>Postgrado</td> <td></td> <td>Masculino</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Técnico/ tecnólogo</td> <td>Ninguno</td> <td></td> <td>Otro</td> </tr> </table>				Nivel Escolaridad	Básica Primaria	Profesional	Género	Femenino		Secundaria	Postgrado		Masculino		Técnico/ tecnólogo	Ninguno		Otro																					
Nivel Escolaridad	Básica Primaria	Profesional	Género	Femenino																																			
	Secundaria	Postgrado		Masculino																																			
	Técnico/ tecnólogo	Ninguno		Otro																																			
INFORMACIÓN SOBRE EL PERSONAL DEL MADR																																							
Persona que lo Atendió:																																							
Dependencia:																																							
Tema:																																							
Calificación del Servicio <table border="1"> <tr> <td></td> <td>Excelente</td> <td>Bueno</td> <td>Regular</td> </tr> <tr> <td>Trato, actitud y cortes</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Domnio del tema</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Material de apoyo</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Espacio locativo</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			Excelente	Bueno	Regular	Trato, actitud y cortes				Domnio del tema				Material de apoyo				Espacio locativo				La información recibida fue <table border="1"> <tr> <td></td> <td>Excelente</td> <td>Bueno</td> <td>Regular</td> </tr> <tr> <td>Clara</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Oportuna</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Útil</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			Excelente	Bueno	Regular	Clara				Oportuna				Útil			
	Excelente	Bueno	Regular																																				
Trato, actitud y cortes																																							
Domnio del tema																																							
Material de apoyo																																							
Espacio locativo																																							
	Excelente	Bueno	Regular																																				
Clara																																							
Oportuna																																							
Útil																																							
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 151 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>																																							

