



MINAGRICULTURA



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Abril - junio 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

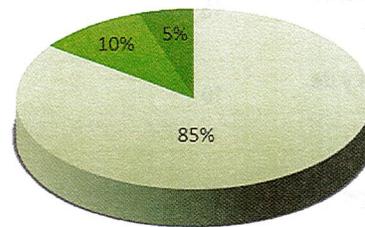
De acuerdo con el reporte generado por el Sistema de Gestión Documental ORFEO, para el trimestre abril - junio 2016 se registraron **856** requerimientos que fueron tipificadas como PQRDS; dentro de estas, 813 fueron respondidas a los ciudadanos, 730 fueron solucionadas en el término establecido y 83 fuera de los mismos; 43 solicitudes el sistema los registra sin respuesta.





Analizando la información se concluye que se dio respuesta al 95% de las peticiones, 85% en términos, un 10% se reporta por fuera de término y un 5% 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.

PQRDS



■ En término ■ Fuera de término ■ No registran respuesta

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

Es importante aclarar que las 43 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.

TUS



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

Tipo	Cantidad	% Participación
Derecho de Petición	449	52.45
Solicitud de Información	219	25.58
Traslado a otras Entidades	97	11.33
Quejas	29	3.39
Consulta o Concepto	25	2.92
Solicitud Información Congreso	19	2.22
Denuncia	6	0.70
Reclamo	4	0.47
Solicitud Copias y Expediente	3	0.35
Solicitud Población Víctima	2	0.23
Solicitud Información Cámara	1	0.12
Solicitud en Materia Pensional	1	0.12
Solicitud Sugerencia	1	0.12
TOTAL	856	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 52.45% son *derechos de petición*, 25.58% *solicitudes de información* y 11.33% *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*, *Programa de Vivienda Rural* y *Crédito Agropecuario* entre otros.

Tipo	Cantidad	Oportuna	Sin Respuesta	No Oportuna	% Oportunidad	% No Oportuna	% Sin Respuesta
Derecho de Petición	449	413	16	20	91.98	4.45	3.56
Solicitud de Información	219	172	23	24	78.54	10.96	10.50
Traslado a otras Entidades	97	80		17	82.47	17.53	0.00
Quejas	29	22	1	6	75.86	20.69	3.45
Consulta o Concepto	25	21	2	2	84.00	8.00	8.00
Solicitud Información Congreso	19	8		11	42.11	57.89	0.00
Denuncia	6	5	1		83.33	0.00	16.67
Reclamo	4	2		2	50.00	50.00	0.00
Solicitud Copias y Expediente	3	3			100.00	0.00	0.00
Solicitud Población Víctima	2	2			100.00	0.00	0.00
Solicitud Información Cámara	1	1			100.00	0.00	0.00
Solicitud en Materia Pensional	1	1			100.00	0.00	0.00
Solicitud Sugerencia	1			1	0.00	100.00	0.00
TOTAL	856	730	43	83	85	5	10

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 las *solicitudes de la población víctima* de 91% a 100%, *derechos de petición* de 79%% al 92% y *solicitud de información* de 72% a 78%.

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 permite mejorar continuamente la oportunidad de respuesta.

El Grupo Atención al Ciudadano con el propósito de realizar seguimiento no solo a la información que se encuentra tipificada como PQRDS, sino también a lo no tipificado, en conjunto con la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, diseñó un nuevo mecanismo para generar reportes estadísticos que muestre la totalidad de requerimientos asignados a cada una de las dependencias del Ministerio el cual está en etapa de implementación el Sistema Documental Orfeo.

Teniendo en cuenta que con la Liquidación del Instituto Colombiano de Desarrollo Rural – INCODER y la creación de las nuevas Agencias, y estas a su vez estaban en proceso de organización, los ciudadanos radicaron en el Ministerio, información que no hace parte de este informe por ser solicitudes que se deben tramitar por las Agencias.

Las dependencias que mayores requerimientos recibieron y fueron tipificados como PQRDS, en el periodo abril - junio 2016 son: *Dirección de Gestión de Bienes Público* (230), *Atención al Ciudadano* (131), *Capacidades Productivas y Generación de Ingresos* (98), *Financiamiento y Riesgos Agropecuarios* (85) y *Ordenamiento Social de la Propiedad Rural* (76).





PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR DEPENDENCIAS ABRIL - JUNIO 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 *Oficina de Planeación y Prospectiva*, la *Dirección de Bienes Públicos*, la *Oficina de las Tecnología de Información y Comunicaciones*, la *Subdirección Administrativa* y el *Grupo Atención al Ciudadano*.





**OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS
ABRIL - JUNIO DE 2016**

Dependencia	Cantidad	Oportuna	% Oportunidad	No oportuna	% No Oportunidad	Sin Respuesta	% Sin Respuesta
D. Viceministro de Asuntos Agropecuarios	1	1	100		0		0
G. Gestión de Entidades Liquidadas	2	2	100		0		0
S. Financiera	2	2	100		0		0
G. Control Interno Disciplinario	3	2	67	1	33		0
Secretaría General	2	2	100		0		0
G. Contratación	5	4	80		0	1	20
O. Control Interno	5	5	100		0		0
D. Cadenas Pecuarias Pesqueras y Acuícolas	7	6	86	1	14		0
O. Asesora de Asunton Internacionales	9	8	89	1	11		0
D. Viceministro de Desarrollo Rural	11	11	100		0		0
O. Asesora de Planeación y Prospectiva	13	13	100		0		0
O. Asesora Jurídica	15	12	80	1	7	2	13
D. Cadenas Agrícolas y Forestales	21	17	81	1	5	3	14
D. Innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria	22	16	73	3	14	3	14
S. Administrativa	27	27	100		0		0
O. Tecnologías de la Información y Comunicaciones	27	27	100		0		0
Despacho Ministro	64	50	78	14	22		0
D. Ordenamiento Social de la Propiedad Rural	76	63	83	11	14	2	3
D. Financiamiento y Riesgos Agropecuarios	85	63	74	21	25	1	1
D. Capacidades Productivas y Generación de Ingreso	98	46	47	22	22	30	31
G. Atención al Ciudadano	131	131	100		0		0
D. Gestión de Bienes Públicos	230	222	97	7	3	1	0
Total	856	730	85	83	10	43	5

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, y Dirección de Cadenas Pecuarias, Acuícolas 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 segundo trimestre de 2016, el Ministerio recibió **871** visitantes, especialmente en: *Grupo Atención al Ciudadano (598)*; *Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales (38)* y *Dirección de Capacidades Productiva y Generación de Ingreso (20)*.

Los temas de mayor consulta para el periodo abril - junio 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 programa Colombia Siembra e información de las nuevas Agencias.*

VISITAS DE CIUDADANOS EN EL SEGUNDO 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 14 personas por día.





En el trimestre abril - junio 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.

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.**

ATENCIÓN PRESENCIAL EVALUACIÓN AL PERSONAL Trimestre abril - junio de 2016

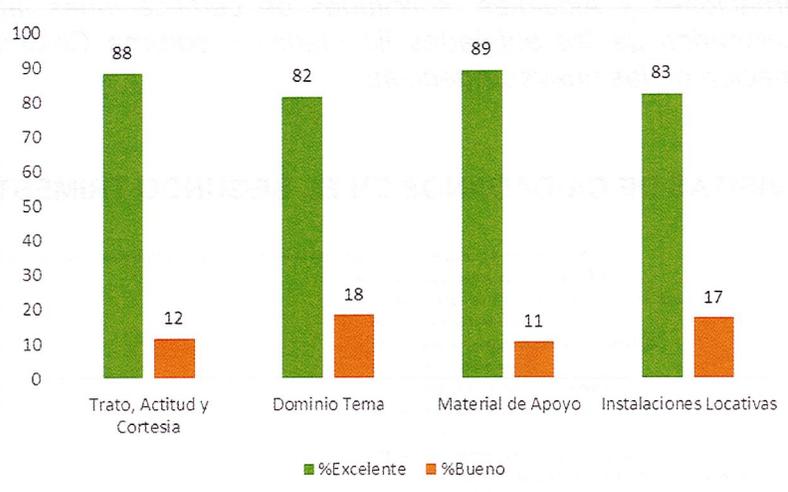


Gráfico No.3: Evaluación de Personal
Fuente: Registro Formato Atención Presencial (F02-PR-ASC-01)

De acuerdo al registro de calificación realizada por 456 ciudadanos, se evidencia que el 86% evalúan que el servicio recibido es excelente y 14% que es bueno. Registro importantes para la Entidad, teniendo en cuenta que periódicamente se retroalimenta a los servidores que brindan atención al ciudadano, en la aplicación de los protocolos de atención formulados por el Ministerio.

La evaluación referente a la información suministrada, tuvo en cuenta tres variables: Clara, Oportuna y Útil.





**ATENCIÓN PRESENCIAL
EVALUACIÓN A LA INFORMACIÓN RECIBIDA
Trimestre abril – junio de 2016**

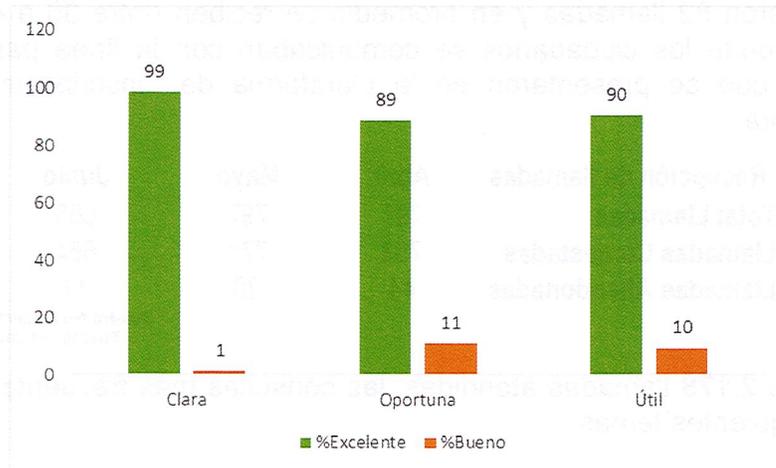


Gráfico No.4: Evaluación información recibida
Fuente: Registro Formato Atención Presencial (F02-PR-ASC-01)

Dentro de los 456 ciudadanos que diligenciaron esta variable, se puede observar que en promedio el 93% califican excelente la información recibida y 7% bueno.

En el trimestre abril -junio de los 871 visitantes, 456 diligenciaron la información del tipo de usuario, donde el 45.8% son funcionarios de las diferentes Alcaldías y Gobernaciones, 28.7% exfuncionarios de entidades liquidadas, 19.5% productores, 2.6% comercializadores y 2.4% población especial.

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 66.82% son hombres, 32.95% son mujeres y 0.23% personas del grupo LGBT.

Por otra parte, 452 visitantes registraron su nivel académico 65.04% profesional, 24.12% técnico, 6.42 % bachillerato y 3.98% posgrado.



ATENCIÓN TELEFÓNICA

Durante el trimestre abril – junio de 2016, se registraron **2.259** llamadas a la línea gratuita, de las cuales **2.178** fueron contestadas, y **81** abandonadas o pérdidas. El día de mayor abandono de llamadas fue el 1 de abril donde se recibieron 82 llamadas y en promedio se reciben entre 30 a 40 llamadas al día, donde los ciudadanos se comunicaban con la línea para reportar las fallas que se presentaron en la plataforma de inscripción de Colombia Siembra.

Recepción de llamadas	Abril	Mayo	Junio	Total
Total Llamadas	797	797	665	2.259
Llamadas Contestadas	753	771	654	2.178
Llamadas Abandonadas	44	26	11	81

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

De las **2.178** llamadas atendidas, las consultas más frecuentes fueron sobre los siguientes temas:

- *Programa Colombia Siembra*
- *Programa Alianzas Productivas*
- *Trámite de certificados laborales y de pensión*
- *Programa Vivienda Rural*
- *Subsidio Integral de Tierras*
- *Incentivo Asistencia Técnica*
- *Certificado Incentivo Forestal*

ATENCIÓN CHAT INTERACTIVO

Durante el periodo abril - junio de 2016 se registraron **1.669** mensajes los cuales fueron atendidos **1.664**, donde solicitaron 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	Abril	Mayo	Junio	Total
Recibidos	796	437	436	1.669
Atendidos	792	437	435	1.664
Abandonados	2	0	1	3

Cuadro No.7 Chat interactivo
Fuente: Informes Call Center





4. FERIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO

Para el periodo abril – junio de 2016, el Ministerio participó en la feria realizada en el municipio de Quibdó – Chocó realizada el 30 de abril. Se atendieron 91 ciudadanos que se acercaron al stand del Ministerio. Los principales temas consultados fueron: *Programa Colombia Siembra, Programa Alianzas Productivas y servicios de Agronet.*

LINA MARCELA HERNÁNDEZ V.
Coordinadora Atención al Ciudadano

VO.BO. ALEJANDRA PÁEZ OSORIO
Secretaria General

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



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.I.	C.C.	NT	C.E	
Nombre y Apellido:				
Correo Electrónico:				
Dirección:				Municipio
				Dpto
Tel. Fijo:			Tel. Celular:	
Tipo de Usuario	Productor	Menor de edad	Comunidad indígena	a que comunidad?
	Comercializador	Comunidad ROM	Adulto mayor	
	Pensionado	Comunidad Afrocolombiana	Comunidad especial	Cual?
	Otro (Cual?)			
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			La información recibida fue	
	Excelente	Bueno	Regular	Excelente
Trato, actitud y cortes				Clara
Dominio del tema				Oportuna
Material de apoyo				Útil
Espacio locativo				
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 1591 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>				