



MINAGRICULTURA



MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Julio - septiembre 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 julio -septiembre 2016 se registraron **886** requerimientos que fueron tipificadas como PQRDS; dentro de estas, 852 fueron respondidas a los ciudadanos, 754 fueron solucionadas en el término establecido y 98 fuera de los mismos; 34 solicitudes el sistema los registra sin respuesta.



Analizando la información se concluye que se dio respuesta al 96% de las peticiones, 85% en términos, un 11% 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.

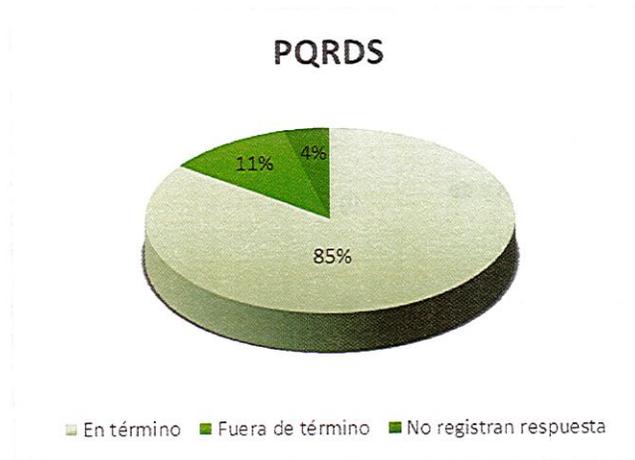


Gráfico No. 1: % de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información
Fuente: Reportes estadísticos Orfeo

Es importante aclarar que las 34 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 – TERCER TRIMESTRE 2016

Tipo	Cantidad	% Participación
Derecho de Petición	389	43.91
Solicitud de Información	243	27.43
Traslado a otras Entidades	173	19.53
Solicitud Población Víctima	32	3.61
Consulta o Concepto	16	1.81
Solicitud Información Congreso	16	1.81
Quejas	13	1.47
Denuncia	1	0.11
Reclamo	1	0.11
Solicitud en Materia Pensional	1	0.11
Solicitud Sugerencia	1	0.11
TOTAL	886	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 43.91%, seguido de *solicitudes de información* con, 27.43% y *traslados a otras entidades* con un 19.53%.

Dentro de los requerimientos presentados por los ciudadanos, los temas que más fueron consultados son los siguientes: *Programa de Vivienda Rural, Certificaciones Laborales de los Exfuncionarios de Las Entidades Liquidadas y Líneas de Crédito a través de Colombia Siembra* entre otros.

Tipo	Cantidad	Oportuna	Sin Respuesta	No Oportuna	% Oportunidad	% No Oportuna	% Sin Respuesta
Derecho de Petición	389	357	7	25	91.77	6.43	1.80
Solicitud de Información	243	184	20	39	75.72	16.05	8.23
Traslado a otras Entidades	173	151		22	87.28	12.72	0.00
Quejas	13	8	4	1	61.54	7.69	30.77
Consulta o Concepto	16	15	1		93.75	0.00	6.25
Solicitud Información Congreso	16	7	1	8	43.75	50.00	6.25
Denuncia	1	1			100.00	0.00	0.00
Reclamo	1		1		0.00	0.00	100.00
Solicitud Población Víctima	32	29		3	90.63	9.38	0.00
Solicitud en Materia Pensional	1	1			100.00	0.00	0.00
Solicitud Sugerencia	1	1			100.00	0.00	0.00
TOTAL	886	754	34	98	85	11	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*, las *Denuncias* de 83% a 100%, y las *Consultas o Conceptos* de 84% a 93.7%.

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.

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.

Las dependencias que mayores requerimientos recibieron y fueron tipificados como PQRDS, en el periodo julio - septiembre 2016 son: *Dirección de Gestión de Bienes Público* (204), *Capacidades Productivas y Generación de Ingresos* (143), *Ordenamiento Social de la Propiedad Rural* (116) y *Atención al Ciudadano* (99).



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR DEPENDENCIAS JULIO - SEPTIEMBRE 2016

En el siguiente cuadro, se observa el resultado de oportunidad de respuesta por dependencias, destacándose *la Oficina de Planeación y Prospectiva, la Oficina de las Tecnología de Información y Comunicaciones, el Grupo Atención al Ciudadano y el Grupo de Control Interno Disciplinario.*



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

Handwritten signature

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS JULIO - SEPTIEMBRE DE 2016

Dependencia	Cantidad	Oportuna	% Oportunidad	No oportuno	% No Oportunidad	Sin Respuesta	% Sin Respuesta
D. Viceministro de Asuntos Agropecuarios	1	1	100		0		0
P. Alianzas Productivas	1		0	1	100		0
O. Tecnologías de la Información y Comunicaciones	1	1	100		0		0
G. Control Interno Disciplinario	4	4	100		0		0
O. Asesora de Planeación y Prospectiva	6	6	100		0		0
G. Contratación	9	8	89	1	11		0
D. Cadenas Pecuarias Pesqueras y Acuicolas	10	7	70	1	10	2	20
O. Asesora de Asuntos Internacionales	10	7	70	2	20	1	10
O. Asesora Jurídica	18	15	83	1	6	2	11
D. Cadenas Agrícolas y Forestales	21	18	86	1	5	2	10
D. Innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria	26	20	77	5	19	1	4
S. Administrativa	31	28	90		0	3	10
D. Viceministro de Desarrollo Rural	32	30	94	2	6		0
D. Financiamiento y Riesgos Agropecuarios	58	35	60	20	34	3	5
Despacho Ministro	96	79	82	13	14	4	4
G. Atención al Ciudadano	99	99	100		0		0
D. Ordenamiento Social de la Propiedad Rural	116	88	76	24	21	4	3
D. Capacidades Productivas y Generación de Ingreso	143	111	78	21	15	11	8
D. Gestión de Bienes Públicos	204	197	97	6	3	1	0
Total	886	754	85	98	11	34	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 Financiamiento y Riesgos Agropecuarios, Dirección de Cadenas Pecuarias, Acuicolas y Pesqueras Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural y la Oficina de Asuntos Internacionales***

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 2016, el Ministerio recibió **1.029** visitantes, especialmente en: *Grupo Atención al Ciudadano (727); Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales (32); Oficina de Asuntos Internacionales (31); Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos (24) y Grupo de Entidades Liquidadas (23)*. Las demás distribuidas en las dependencias.

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

VISITAS DE CIUDADANOS EN EL TERCER TRIMESTRE 2016

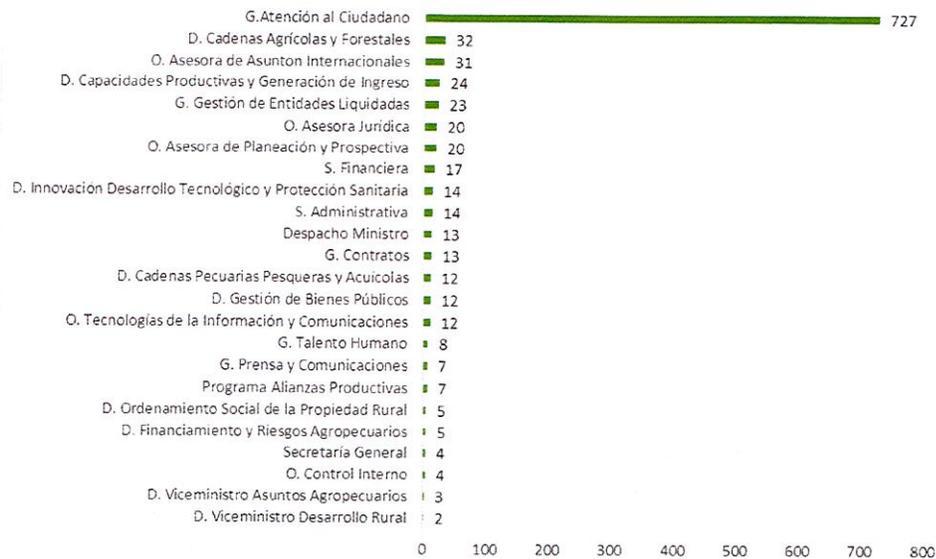


Gráfico No. 2: Visitas de Ciudadanos por dependencia
Fuente: Registro Formato Atención Presencia

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

En el trimestre julio - s 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 julio - septiembre de 2016

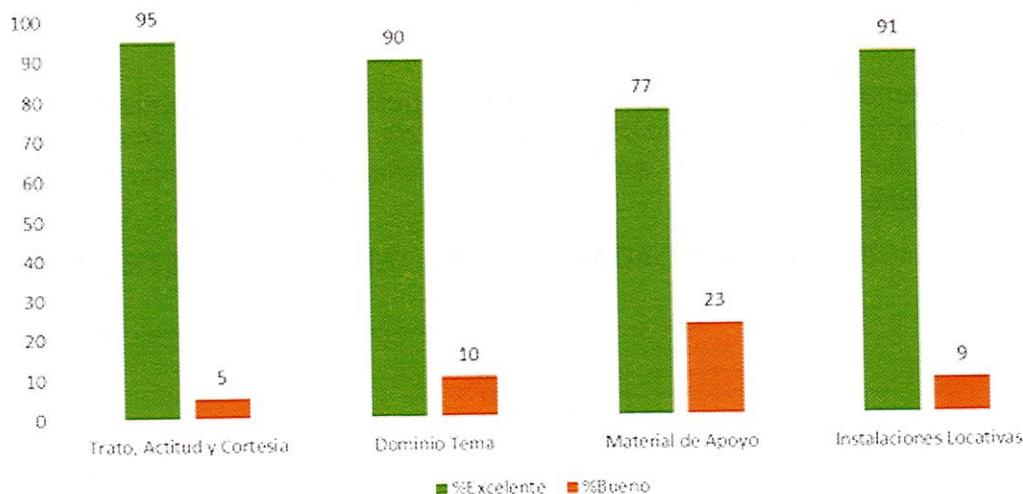


Gráfico No.3: Evaluación de Personal
 Fuente: Registro Formato Atención Presencial (F02-PR-ASC-01)

De acuerdo al registro de calificación realizada por 607 ciudadanos, se evidencia que el 88% evalúan que el servicio recibido es excelente y 12% 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**

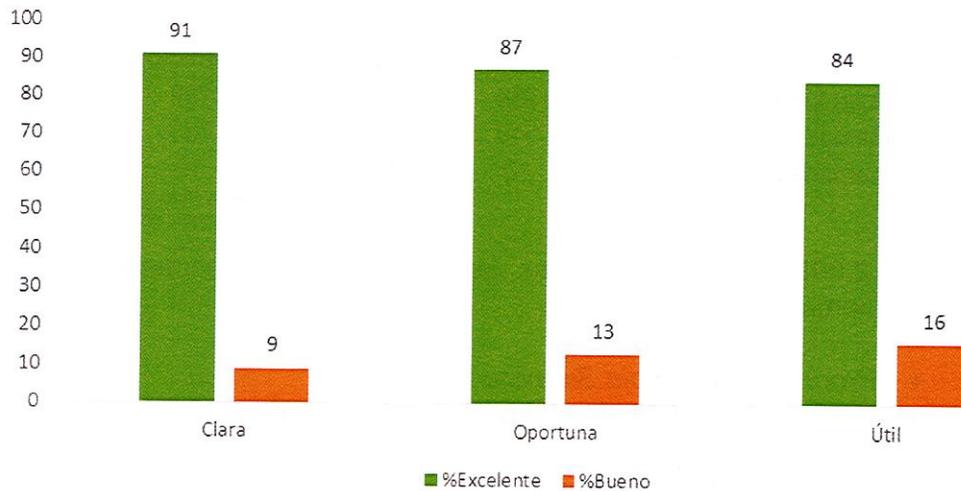


Gráfico No.4: Evaluación información recibida
Fuente: Registro Formato Atención Presencial (F02-PR-ASC-01)

Dentro de los 607 ciudadanos que diligenciaron esta variable, se puede observar que en promedio el 87% califican excelente la información recibida y 13% bueno.

En el trimestre julio – septiembre de los 1029 visitantes, 607 diligenciaron la información del tipo de usuario, donde el 42.5% son funcionarios de las diferentes Alcaldías y Gobernaciones, 28.5% productores, 22.9% exfuncionarios de entidades liquidadas, 2.3% población especial y 1.3% 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 67.5% son hombres y 32.5% son mujeres.

Por otra parte, 608 visitantes registraron su nivel académico 73% profesional, 20.1% técnico, 53. % bachillerato y 1.5% posgrado.





ATENCIÓN TELEFÓNICA

Durante el trimestre julio - septiembre de 2016, se registraron **2.119** llamadas a la línea gratuita, de las cuales **2.060** fueron contestadas, y **59** abandonadas o pérdidas.

Recepción de llamadas	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Total Llamadas	550	770	799	2.119
Llamadas Contestadas	540	740	780	2.060
Llamadas Abandonadas	10	30	19	59

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

De las **2.060** llamadas atendidas, las consultas más frecuentes fueron sobre los siguientes temas:

- *Programa Colombia Siembra*
- *Trámite de certificados laborales y de pensión*
- *Reporte Precios Insumos*
- *Programa Vivienda Rural*
- *Programa Alianzas Productivas*

ATENCIÓN CHAT INTERACTIVO

Durante el periodo julio - septiembre de 2016 se registraron **1.283** mensajes los cuales fueron atendidos **1.231**, y **2** abandonados. 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	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Recibidos	370	443	470	1.283
Atendidos	370	443	468	1.281
Abandonados	0	0	2	2

Cuadro No.7 Chat interactivo
Fuente: Informes Call Center



MINAGRICULTURA



4. FERIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO

Para el periodo julio - septiembre de 2016, el Ministerio participó en las ferias realizadas en los municipios de Villa del Rosario Santander realizada el 11 de julio y Florencia – Caquetá el 3 de septiembre. Se atendieron 102 ciudadanos que se acercaron al stand del Ministerio. Los principales temas consultados fueron: *Programa Colombia Siembra, Programa sobre el Postconflicto, Programa de Vivienda Rural e información de las nuevas Agencias.*

LINA MARCELA HERNÁNDEZ V.
Coordinadora Atención al Ciudadano

VO. BO. ALEJANDRA PÁEZ OSORIO
Secretaria General

Bogotá D.C., octubre 13 de 2016
Elaboró: Lina Hernández
Revisó: Diana Cubillos



ANEXO 1

	FORMATO		Versión 5
			F02-PR-ASC-01
ATENCIÓN PRESENCIAL			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		a que comunidad? _____ Tipo de Lengua _____	
Productor	Menor de edad	Comunidad indígena	Cual? _____
Comercializador	Comunidad RCM	Adulto mayor	
Pensionado	Comunidad Afrocolombiana	Comunidad especial	
Otro (Cual?)			
Nivel Escolaridad		Género	
Básica Primaria	Profesional	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 Bueno Regular
Trato, actitud y cortes	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Clara	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Domnio del tema	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Oportuna	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Material de apoyo	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Útil	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Espacio locativo	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
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 1561 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>			