



MINAGRICULTURA



MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Enero- Marzo 2017



El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural - MADR, dispone de diversos mecanismos que facilitan a los ciudadanos la comunicación directa e interactiva con la Entidad.

CANALES DE ATENCIÓN

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 las comunicaciones que ingresan a la entidad.

Atención Chat interactivo: A partir del mes de diciembre de 2015 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 enero – marzo de 2017.

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 enero - marzo 2017 se registraron **980** requerimientos que fueron tipificadas como PQRDS; dentro de estas, 946 fueron respondidas a los ciudadanos, 855 fueron solucionadas en el término establecido y 91 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, 87% en términos, un 9% se reporta por fuera de término y un 3% no reporta respuesta, lo anterior respecto a la información que se exportar a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, por lo anterior se recomienda a las Dependencia verificar el cargue de la información a través de la plataforma dispuesta para tal fin ya que la medición prestada se realiza con base en esta información.

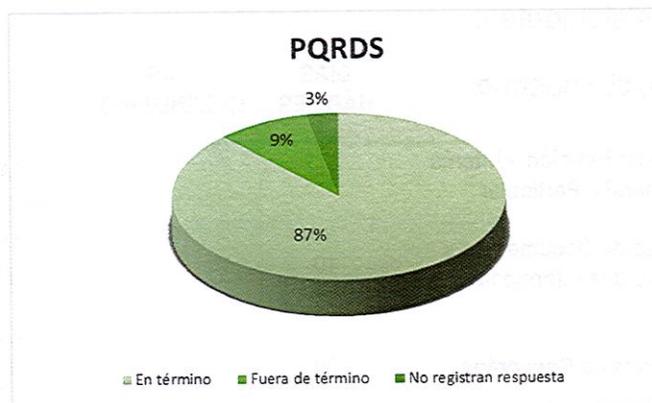


Gráfico No. 1: % de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información
Fuente: Reportes estadísticos Orfeo

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.

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, lo anterior permite fortalecer el adecuado manejo al Sistema de Gestión Documental Orfeo.





PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN – PRIMER TRIMESTRE 2017

Tipo	Cantidad	% Participación
Derecho de Petición	320	32.65
Solicitud de Información	260	26.53
Traslado a otras Entidades	236	24.08
Denuncia	56	5.71
Solicitud Población Víctima	43	4.39
Consulta o Concepto	35	3.57
Solicitud Información Congreso	16	1.63
Quejas	6	0.61
Solicitud Sugerencia	2	0.20
Reclamo	2	0.20
Solicitud Copias o Expedientes	2	0.20
Solicitud en Materia Pensional	1	0.10
Solicitud Información Cámara	1	0.10
TOTAL	980	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 32.65%, seguido de *solicitudes de información* con, 26.53 % y *traslados a otras entidades* con un 24.08%.

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



Tipo	Cantidad	Oportuna	Pendiente de Trámite	No Oportuna	% Oportunidad	% No Oportuna	% Sin Respuesta
Derecho de Petición	320	294	12	14	91.88	4.38	3.75
Solicitud de Información	260	210	15	35	80.77	13.46	5.77
Traslado a otras Entidades	236	198	2	36	83.90	15.25	0.85
Denuncia	56	54		2	96.43	3.57	0.00
Solicitud Población Víctima	43	43			100.00	0.00	0.00
Consulta o Concepto	35	35			100.00	0.00	0.00
Solicitud Información Congreso	16	14		2	87.50	12.50	0.00
Quejas	6	1	4	1	16.67	16.67	66.67
Solicitud Sugerencia	2	1	1		50.00		
Reclamo	2	2			100.00		
Solicitud Copias o Expedientes	2	1		1	50.00	50.00	0.00
Solicitud en Materia Pensional	1	1			100.00	0.00	0.00
Solicitud Información Cámara	1	1			100.00	0.00	0.00
TOTAL	980	855	34	91	87	9	3

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 la *oportunidad de respuesta*, en las *solicitudes de la población víctima de 79.5% a 100%*, *Consultas o Conceptos de 88.46% a 100%* y los *Derechos de petición de 88.5% a 91.88%*.

Es importante mencionar que desde la Secretaría General – Grupo Atención al Ciudadano se realiza seguimiento permanente sobre el estado de las PQRDS de cada una de las dependencias del Ministerio, periódicamente 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 ENERO – MARZO 2017

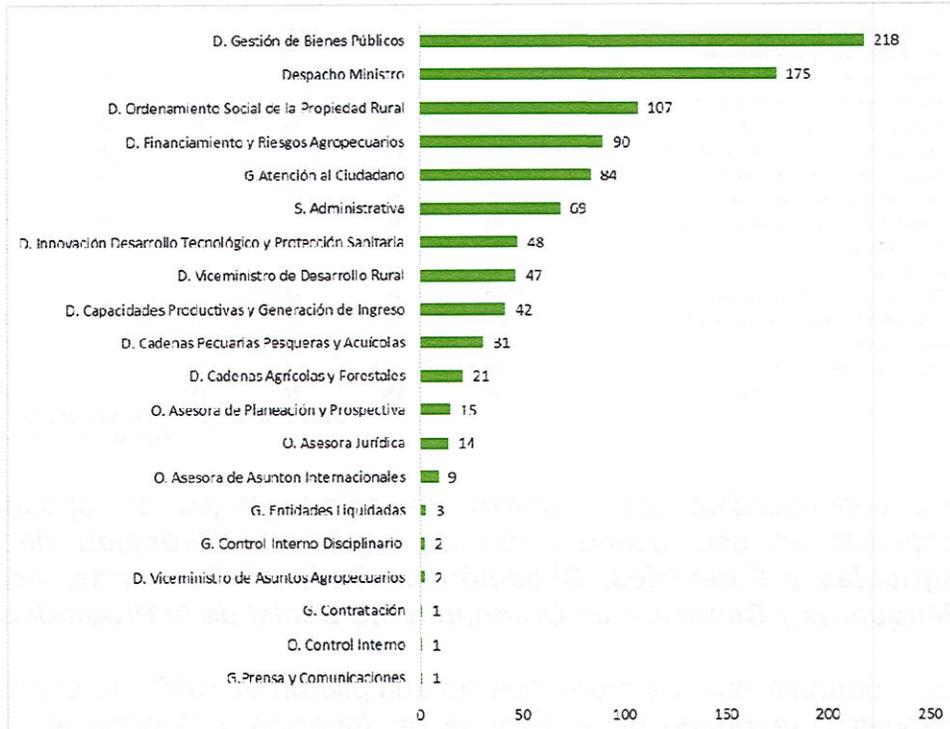


Gráfico No. 2: Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información por dependencia
Fuente: Reportes estadísticos Orfeo

Las dependencias que recibieron el mayor número de requerimientos tipificados como PQRDS para el periodo enero – marzo 2017 fueron: *Dirección de Gestión de Bienes Público (218), Despacho Ministro (175), Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural (107), Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios (90), y Grupo Atención al Ciudadano (84).*

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS ENERO - MARZO DE 2017

En el siguiente cuadro, se observa el resultado de oportunidad de respuesta por dependencias, destacándose *la Oficina Asesora de Asuntos Internacionales, Oficina de Control Interno y Grupo Atención al Ciudadano.*





Dependencia	Cantidad	Oportuna	% Oportunidad	No oportuno	% No Oportunidad	Sin Respuesta	% Sin Respuesta
G. Prensa y Comunicaciones	1		0		0	1	100
O. Control Interno	1	1	100		0		0
G. Contratación	1	1	100		0		0
D. Viceministro de Asuntos Agropecuarios	2	1	50		0	1	50
G. Control Interno Disciplinario	2		0	2	100		0
G. Entidades Liquidadas	3	3	100		0		0
O. Asesora de Asuntón Internacionales	9	9	100		0		0
O. Asesora Jurídica	14	12	86	1	7	1	7
O. Asesora de Planeación y Prospectiva	15	12	80	1	7	2	13
D. Cadenas Agrícolas y Forestales	21	10	48	8	38	3	14
D. Cadenas Pecuarias Pesqueras y Acuícolas	31	23	74	8	26		0
D. Capacidades Productivas y Generación de Ingreso	42	34	81	5	12	3	7
D. Viceministro de Desarrollo Rural	47	46	98	1	2		0
D. Innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria	48	44	92	3	6	1	2
S. Administrativa	69	65	94	3	4	1	1
G. Atención al Ciudadano	84	84	100		0		0
D. Financiamiento y Riesgos Agropecuarios	90	75	83	3	3	12	13
D. Ordenamiento Social de la Propiedad Rural	107	66	62	38	36	3	3
Despacho Ministro	175	164	94	10	6	1	1
D. Gestión de Bienes Públicos	218	205	94	8	4	5	2
Total	980	855	87	91	9	34	3

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 Cadenas Pecuarias, Acuícolas y Pesqueras y Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural.***

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

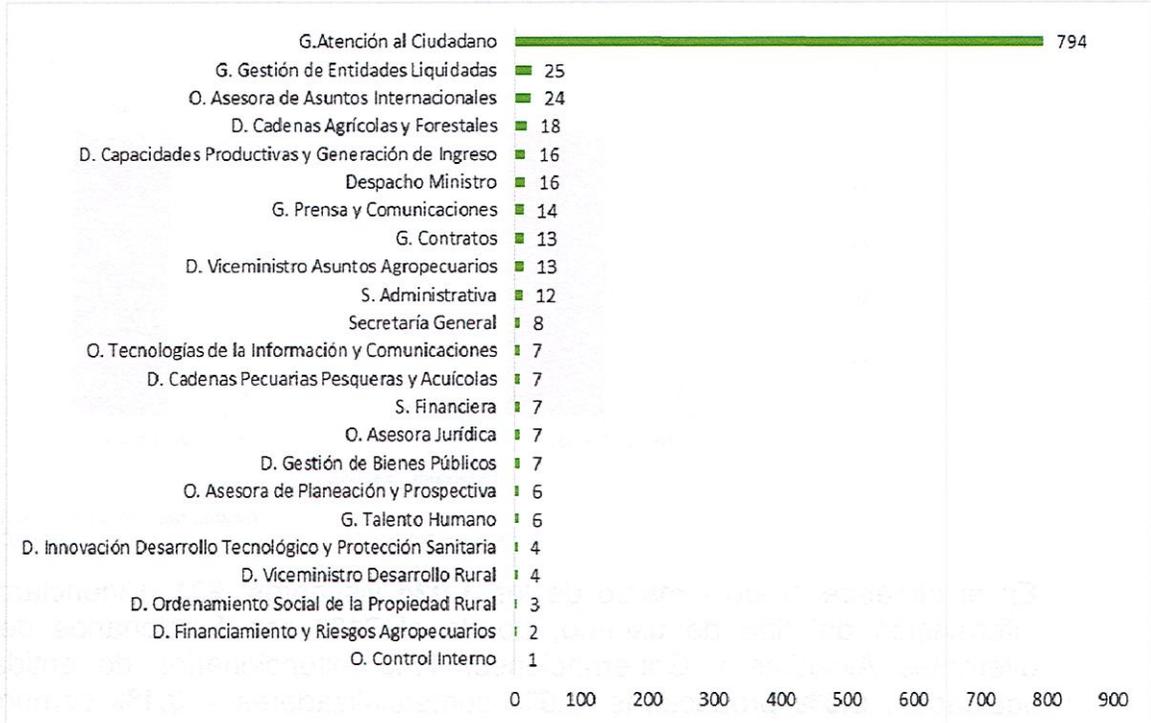
De acuerdo a los registros del Formato Atención Presencial (Ver anexo 1), durante el primer trimestre de 2017, el Ministerio recibió **1.014** visitantes, especialmente en: *Grupo Atención al Ciudadano (794); Grupo Entidades Liquidadas (25); Oficina de Asuntos Internacionales (24) y Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales (18).* Las demás distribuidas en las dependencias.

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





VISITAS DE CIUDADANOS EN EL PRIMER TRIMESTRE 2017



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

En el trimestre enero - marzo se evaluó si es **excelente, bueno o regular** el servicio prestado por el personal de atención y si la información que se le entregó al ciudadano fue clara y respondió a las necesidades de consulta.

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 enero - marzo de 2017

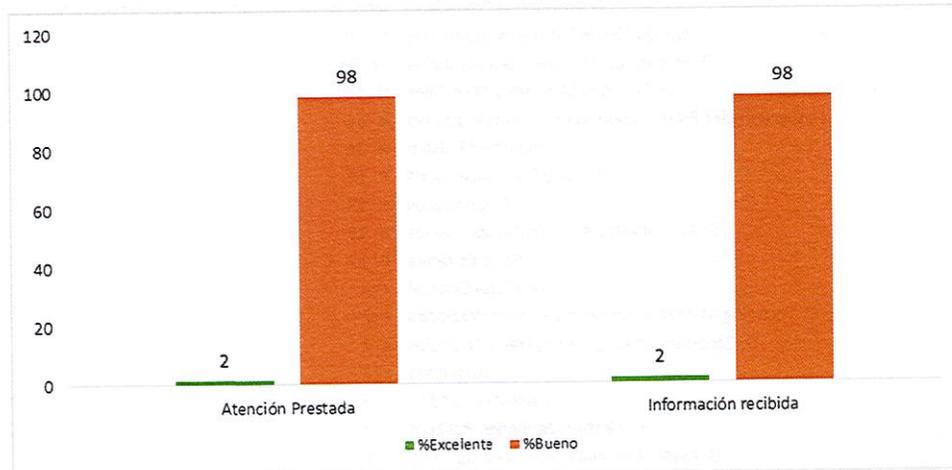


Gráfico No.4: Evaluación de variables

Fuente: Registro Formato Atención Presencial (F02-PR-ASC-01)

En el trimestre enero - marzo de los **1.024** visitantes, **931** diligenciaron la información del tipo de usuario, donde el **71%** son funcionarios de las diferentes Alcaldías y Gobernaciones, **17%** exfuncionarios de entidades liquidadas, **9.5%** productores, **0.5%** comercializadores y **0.1%** comunidad indígena y adulto mayor.

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 **70.16%** son hombres, **29.7%** son mujeres y **0.2%** otros.

Por otra parte, **541** visitantes registraron su nivel académico **79.9%** profesional, **18.7%** técnico, **0.6 %** bachillerato y posgrado, y **0.4%** primaria.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Durante el trimestre enero - marzo de 2017, se registraron **1.694** llamadas a la línea gratuita, de las cuales **1.639** fueron contestadas, y **55** abandonadas o pérdidas.

Recepción de llamadas	Enero	Febrero	Marzo	Total
Total Llamadas	638	515	541	1.694
Llamadas Contestadas	621	501	517	1.639
Llamadas Abandonadas	17	14	24	55

Cuadro No.4: Llamadas recibidas

Fuente: Informes Call Center



De las **1.639** llamadas atendidas, las consultas más frecuentes fueron sobre los siguientes temas:

- *Trámite de certificados laborales y de pensión*
- *Programa Vivienda Rural*
- *Información de Proyectos Productivos*

ATENCIÓN CHAT INTERACTIVO

Durante el periodo enero - marzo de 2017 se registraron **1.168** de los cuales 1.167 fueron atendidos y 1 abandonado. 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	Enero	Febrero	Marzo	Total
Recibidos	390	371	407	1.168
Atendidos	390	370	407	1.167
Abandonados	0	1	1	1

Cuadro No.5 Chat interactivo
Fuente: Informes Call Center

Con el objetivo de contar con estadísticas relacionadas con la medición del tiempo espera y el tiempo de conversación, cuando los ciudadanos se comunican con la línea de atención y el chat interactivo, a partir del mes febrero se empezó a medir los indicadores **TMO**, que es el tiempo de conversación promedio con los ciudadanos y el **ASA**, que es el tiempo promedio que un ciudadano espera para ser atendido, el resultado es el siguiente:

Canal de Atención	Indicador	Febrero	Marzo
Línea Gratuita	TMO	00:05:58	00:06:59
	ASA	00:00:01	00:00:05
Chat Interactivo	TMO	00:25:33	00:25:33
	ASA	00:00:28	00:00:26

Cuadro No.6 Medición indicadores
Fuente: Informes Call Center





Por lo anterior, se puede observar, que los ciudadanos que se comunican con la línea de atención y chat son atendidos antes de 30 segundos lo que permite establecer se le garantiza al ciudadano una comunicación oportuna. El tiempo promedio de conversación en la línea gratuita es de 5 a 6 minutos y en el chat interactivo es de 25 minutos.

ATENCIÓN CONMUTADOR MINISTERIO

Para el periodo enero - marzo de 2017, se atendieron a través del conmutador del Ministerio **4.705** llamadas. Las mayores consultas son sobre extensiones de funcionarios y contratistas e información general del Ministerio.

Conmutador	Enero	Febrero	Marzo	Total
Llamadas atendidas	1.274	1.646	1.785	4.705

Cuadro No.7 Registro de Llamadas
Fuente: Informe conmutador

LINA MARCELA HERNÁNDEZ V.
Coordinadora Atención al Ciudadano

VO. BO. ALEJANDRA PAEZ OSORIO
Secretaria General

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							
_____ T.I. C.C. NIT C.E.	_____ No.						
Nombre y Apellido: _____							
Correo Electrónico: _____							
Dirección: _____		Municipio Dpto					
Tel. Fijo: _____		Tel. Celular: _____					
Tipo de Usuario	<input type="checkbox"/> Productor	<input type="checkbox"/> Menor de edad	<input type="checkbox"/> Comunidad indígena	a que comunidad? _____ Tipo de Lengua _____			
	<input type="checkbox"/> Comercializador	<input type="checkbox"/> Comunidad ROM	<input type="checkbox"/> Adulto mayor				
	<input type="checkbox"/> Pensionado	<input type="checkbox"/> Comunidad Afrocolombiana	<input type="checkbox"/> Comunidad especial	Cual? _____			
	<input type="checkbox"/> Otro (Cual?)						
Nivel Escolaridad	<input type="checkbox"/> Básica Primaria	<input type="checkbox"/> Profesional	Género <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Otro				
	<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/> Postgrado					
	<input type="checkbox"/> Técnico/ tecnólogo	<input type="checkbox"/> Ninguno					
INFORMACIÓN SOBRE EL PERSONAL DEL MADR							
Persona que lo Atendió: _____							
Dependencia: _____							
Tema: _____							
Calificación del Servicio Excelente Bueno Regular		La información recibida fue 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"/>
Dominio 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"/>		<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 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, como custodio responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, promueve por la seguridad y confiabilidad de los datos sensibles o personales que se hayan recibido 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>							



MINAGRICULTURA



Blank lined area for text entry.