



MINAGRICULTURA



MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Abril - Junio 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: Contamos con 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, todos de interés público.
- Información completa sobre los trámites y servicios que el Ministerio ofrece a la comunidad rural.
- Acceso a noticias de actualidad sobre el Sector y su gestión

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: Desde diciembre de 2015 el Ministerio implementó a través de la página web, el servicio de chat interactivo, donde los ciudadanos reciben 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 abril - junio 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 abril – junio 2017 se registraron **1.279** requerimientos que fueron tipificadas como PQRDS; dentro de estas, 1.244 dieron respuesta a los ciudadanos, 1.159 fueron solucionadas y registradas en el término establecido y 85 fueron registradas en el ORFEO fuera del término; 35 solicitudes no registran respuesta.

Analizando la información se concluye que se dio respuesta al 97% de las peticiones, 91% en términos, un 7% 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.

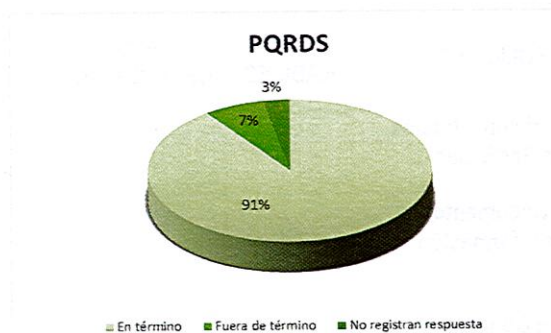


Gráfico No. 1: % de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información
Fuente: Reportes estadísticos Orfeo

Es importante aclarar que las 35 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 – SEGUNDO TRIMESTRE 2017

Tipo	Cantidad	% Participación
Derecho de Petición	506	39.56
Solicitud de Información	375	29.32
Traslado a otras Entidades	212	16.58
Solicitud Población Víctima	43	3.36
Solicitud Información Congreso	34	2.66
Denuncia	28	2.19
Consulta o Concepto	27	2.11
Solicitud Información Cámara	27	2.11
Quejas	19	1.49
Reclamo	4	0.31
Solicitud en Materia Pensional	2	0.16
Solicitud Sugerencia	1	0.08
Solicitud Copias o Expedientes	1	0.08
TOTAL	1279	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 39.56%, seguido de *solicitudes de información* con, 29.32 % y *traslados a otras entidades* con un 16.58%.

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

Tipo	Cantidad	Oportuna	Pendiente de Trámite	No Oportuna	% Oportuna	% No Oportuna	% Sin Respuesta
Derecho de Petición	506	488	10	8	96.44	1.58	1.98
Solicitud de Información	375	330	14	31	88.00	8.27	3.73
Traslado a otras Entidades	212	197	2	13	92.92	6.13	0.94
Solicitud Población Víctima	43	41		2	95.35	4.65	0.00
Solicitud Información Congreso	34	27	2	5	79.41	14.71	5.88
Denuncia	28	8		20	28.57	71.43	0.00
Consulta o Concepto	27	26	1		96.30	0.00	3.70
Solicitud Información Cámara	27	23	1	3	85.19	11.11	3.70
Quejas	19	12	4	3	63.16	15.79	21.05
Reclamo	4	3	1		75.00		25.00
Solicitud en Materia Pensional	2	2			100.00	0.00	0.00
Solicitud Sugerencia	1	1			100.00		
Solicitud Copias o Expedientes	1	1			100.00	0.00	0.00
TOTAL	1279	1159	35	85	91	7	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 los *Derechos de petición* de 91.88% a 96.44%, las *solicitudes de Información* de 80.77% a 88% y los *Traslados a otra entidades* de 83.90% a 92.92%.

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 ABRIL - JUNIO 2017

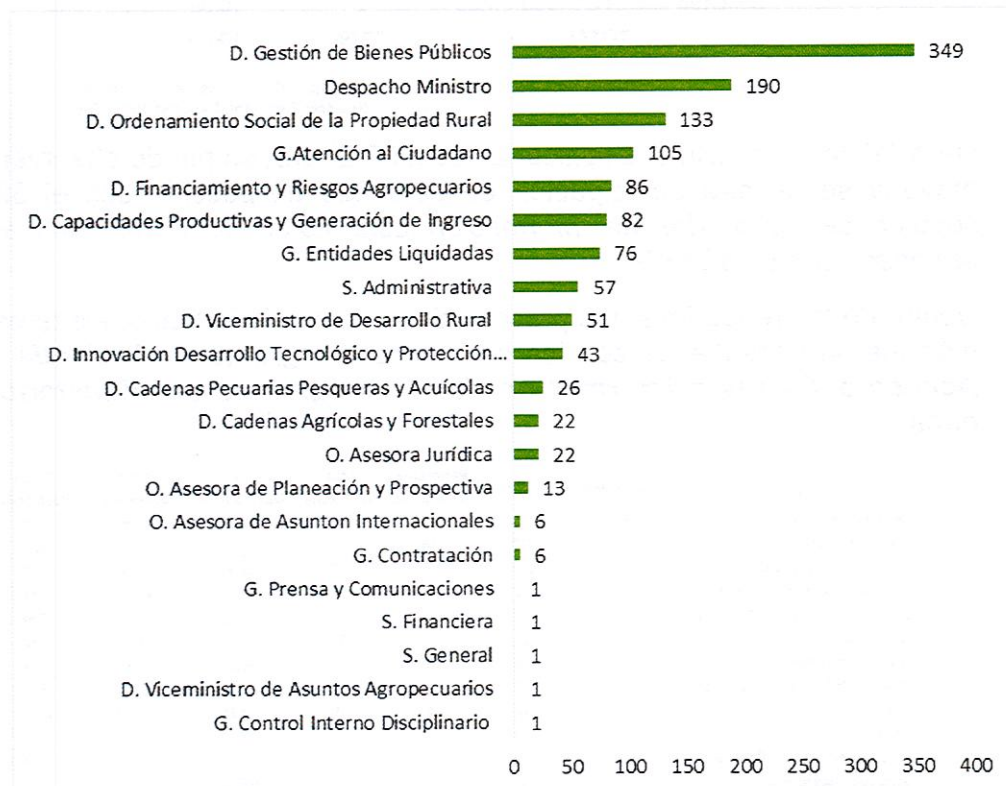


Gráfico No. 2: Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información por dependencia
Fuente: Reportes estadísticos Orfeo





Las dependencias que recibieron el mayor número de requerimientos tipificados como PQRDS para el periodo abril - junio 2017 fueron: *Dirección de Gestión de Bienes Público (349), Despacho Ministro (190), Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural (133), Grupo Atención al Ciudadano (105), y Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios (86).*

**OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS
ABRIL - JUNIO DE 2017**

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

Dependencia	Cantidad	Oportuna	% Oportunidad	No oportuno	% No Oportunidad	Sin Respuesta	% Sin Respuesta
G. Control Interno Disciplinario	1	1	100		0		0
D. Viceministro de Asuntos Agropecuarios	1	1	100		0		0
S. General	1	1	100		0		0
S. Financiera	1					1	100
G. Prensa y Comunicaciones	1	1	100				
G. Contratación	6	6	100		0		0
O. Asesora de Asuntos Internacionales	6	6	100		0		0
O. Asesora de Planeación y Prospectiva	13	13	100		0		0
O. Asesora Jurídica	22	21	95		0	1	5
D. Cadenas Agrícolas y Forestales	22	13	59	6	27	3	14
D. Cadenas Pecuarias Pesqueras y Acuícolas	26	24	92	1	4	1	4
D. Innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria	43	40	93	1	2	2	5
D. Viceministro de Desarrollo Rural	51	46	90	5	10		0
S. Administrativa	57	56	98	1	2		0
G. Entidades Liquidadas	76	73	96	3	4		0
D. Capacidades Productivas y Generación de Ingreso	82	59	72	11	13	12	15
D. Financiamiento y Riesgos Agropecuarios	86	79	92	4	5	3	3
G. Atención al Ciudadano	105	105	100		0		0
D. Ordenamiento Social de la Propiedad Rural	133	115	86	14	11	4	3
Despacho Ministro	190	151	79	36	19	3	2
D. Gestión de Bienes Públicos	349	341	98	3	1	5	1
Total	1272	1152	91	85	7	35	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 Capacidades Productivas y Generación de Ingreso 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 deben estar orientadas a eliminar la causa de la no conformidad, y formalizarlas ante la Administración del SIG, para su registro y seguimiento.

2. CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS POR EL MINISTERIO PARA LA ATENCIÓN DE LOS CIUDADANOS

2.1 ATENCIÓN PRESENCIAL

De acuerdo a los registros del Formato Atención Presencial (Ver anexo 1), durante el segundo trimestre de 2017, la Oficina de Atención al Ciudadano recibió **631** visitantes.

Los temas de mayor consulta para el periodo abril - junio fueron: *solicitudes de certificaciones laborales de los exfuncionarios de las entidades liquidadas, información de proyectos productos e información general del Ministerio.*

El promedio de visitas al Ministerio, durante el periodo analizado, fue de 11 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 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 abril - junio de 2017

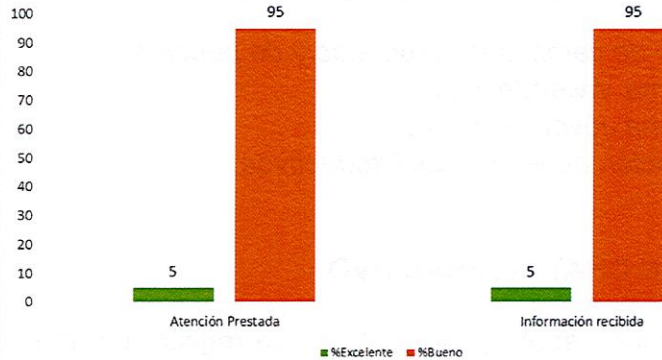


Gráfico No.3: Evaluación de variables

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

En el trimestre abril – junio, la información del tipo de usuario fue la siguiente:

- 58% son funcionarios de las diferentes Alcaldías y Gobernaciones,
- 31% exfuncionarios de entidades liquidadas,
- 9 % productores,
- 1% comercializadores
- 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 65% son hombres y 35% son mujeres.

Por otra, respecto al nivel académico 621ciudadanos registraron información, el 90.3% es profesional, 7.1% técnico y 0.5 % bachillerato y posgrado.

2.2 ATENCIÓN TELEFÓNICA

Durante el trimestre abril - junio de 2017, se registraron **1.595** llamadas a la línea gratuita, de las cuales **1.534** fueron contestadas, y **61** abandonadas o pérdidas.

Recepción de llamadas	Abril	Mayo	Junio	Total
Total Llamadas	463	566	566	1.595
Llamadas Contestadas	439	548	547	1.534
Llamadas Abandonadas	24	18	19	61

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



De las **1.534** llamadas atendidas, las consultas más frecuentes fueron sobre los siguientes temas:

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

2.3 ATENCIÓN CHAT INTERACTIVO

Durante el periodo abril - junio de 2017 se registraron **956** de los cuales 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	Abril	Mayo	Junio	Total
Recibidos	342	354	260	956
Atendidos	342	354	260	956
Abandonados	0	0	0	0

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	Abril	Mayo	Junio
Línea	TMO	00:06:03	00:06:05	00:06:01
Gratuita	ASA	00:00:04	00:00:02	00:00:07
Chat	TMO	00:12:24	00:07:42	00:00:24
Interactivo	ASA	00:00:15	00:07:42	00:00:02

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 7 a 13 minutos.

2.4 ATENCIÓN CONMUTADOR MINISTERIO

Para el periodo abril – junio de 2017, se atendieron a través del conmutador del Ministerio **4.470** llamadas. Las mayores consultas son sobre extensiones de funcionarios y contratistas e información general del Ministerio.

Conmutador	Abril	Mayo	Junio	Total
Llamadas atendidas	1.406	1.570	1.494	4.470

Cuadro No.7 Registro de llamadas
Fuente: Informe conmutador

LINA MARCELA HERNÁNDEZ V.
Coordinadora Atención al Ciudadano

VO. BO. ALEJANDRA PÁEZ OSORIO
Secretaria General

Elaboró: Lina Hernández
Revisó: Diana Cubillo



ANEXO 1

	FORMATO		Versión 5																
			F02-PR-ASC-01																
ATENCIÓN PRESENCIAL		FECHA EDICIÓN 04-12-2015																	
DA	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:		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 rowspan="2">¿a que comunidad?</td> <td rowspan="2">Tipo de Lengua</td> </tr> <tr> <td>Comercializador</td> <td>Comunidad ROM</td> <td>Adulto mayor</td> </tr> <tr> <td>Pensionado</td> <td>Comunidad Afrocolombiana</td> <td>Comunidad especial</td> <td rowspan="2">Cual?</td> <td rowspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Otro (Cúal?)</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Productor	Menor de edad	Comunidad indígena	¿a que comunidad?	Tipo de Lengua	Comercializador	Comunidad ROM	Adulto mayor	Pensionado	Comunidad Afrocolombiana	Comunidad especial	Cual?		Otro (Cúal?)				
Productor	Menor de edad	Comunidad indígena	¿a que comunidad?	Tipo de Lengua															
Comercializador	Comunidad ROM	Adulto mayor																	
Pensionado	Comunidad Afrocolombiana	Comunidad especial	Cual?																
Otro (Cúal?)																			
Nivel Escolaridad	<table border="1"> <tr> <td>Básica Primaria</td> <td>Profesional</td> <td rowspan="3">Género</td> <td>Femenino</td> </tr> <tr> <td>Secundaria</td> <td>Postgrado</td> <td>Masculino</td> </tr> <tr> <td>Técnico/ tecnólogo</td> <td>Ninguno</td> <td>Otro</td> </tr> </table>	Básica Primaria	Profesional	Género	Femenino	Secundaria	Postgrado	Masculino	Técnico/ tecnólogo	Ninguno	Otro								
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																
Trato, actitud y cortes				Excelente															
Dominio del tema				Bueno															
Material de apoyo				Regular															
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 591 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>																			