



MINAGRICULTURA



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

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Julio - Septiembre 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 julio - septiembre 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 julio - septiembre 2017 se registraron **1.235** requerimientos que fueron tipificadas como PQRDS; dentro de estas, 1.218 dieron respuesta a los ciudadanos, 1.139 fueron solucionadas y registradas en el término establecido y 79 fueron registradas en el ORFEO fuera del termino; 17 solicitudes no registran respuesta.

Analizando la información se concluye que se dio respuesta al 99% de las peticiones, 92% en términos, un 6.4% se reporta por fuera de término y un 1.4% no reporta respuesta, lo anterior respecto a la información que se exportar a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO. 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.

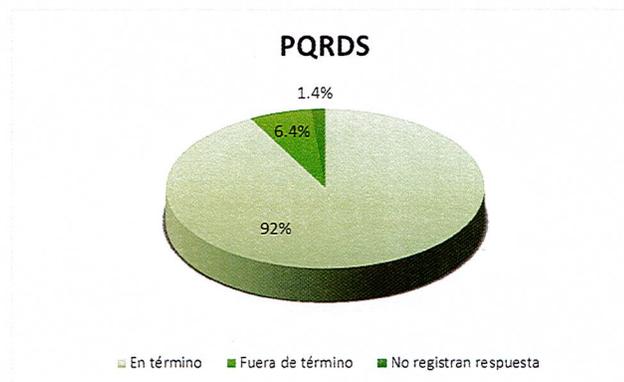


Gráfico No. 1: % de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información
Fuente: Reportes estadísticos Orfeo

Es importante aclarar que las 17 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 – TERCER TRIMESTRE 2017

| Tipo | Cantidad | % Participación |
|--------------------------------|-------------|-----------------|
| Derecho de Petición | 381 | 30.85 |
| Solicitud de Información | 338 | 27.37 |
| Consulta o Concepto | 245 | 19.84 |
| Traslado a otras Entidades | 145 | 11.74 |
| Solicitud Población Víctima | 53 | 4.29 |
| Solicitud Información Cámara | 47 | 3.81 |
| Denuncia | 12 | 0.97 |
| Quejas | 6 | 0.49 |
| Solicitud Información Congreso | 4 | 0.32 |
| Reclamo | 2 | 0.16 |
| Solicitud Copias o Expedientes | 1 | 0.08 |
| Solicitud Sugerencia | 1 | 0.08 |
| TOTAL | 1235 | 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 30.85%, seguido de *solicitudes de información* con, 27.37 % y *consultas y conceptos* con un 19.84%.

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 | % Oportunidad | % No Oportuna | % Sin Respuesta |
|--------------------------------|-------------|-------------|----------------------|-------------|---------------|---------------|-----------------|
| Derecho de Petición | 381 | 345 | 7 | 29 | 90.6 | 7.6 | 1.8 |
| Solicitud de Información | 338 | 294 | 3 | 41 | 87.0 | 12.1 | 0.9 |
| Consulta o Concepto | 245 | 244 | 1 | | 99.6 | 0.0 | 0.4 |
| Traslado a otras Entidades | 145 | 138 | | 7 | 95.2 | 4.8 | 0.0 |
| Solicitud Población Víctima | 53 | 52 | | 1 | 98.1 | 1.9 | 0.0 |
| Solicitud Información Cámara | 47 | 41 | 5 | 1 | 87.2 | 2.1 | 10.6 |
| Denuncia | 12 | 12 | | | 100.0 | 0.0 | 0.0 |
| Quejas | 6 | 6 | | | 100.0 | 0.0 | 0.0 |
| Solicitud Información Congreso | 4 | 3 | 1 | | 75.0 | 0.0 | 25.0 |
| Reclamo | 2 | 2 | | | 100.0 | 0.0 | 0.0 |
| Solicitud Sugerencia | 1 | 1 | | | 100.0 | 0.0 | 0.0 |
| Solicitud Copias o Expedientes | 1 | 1 | | | 100.0 | 0.0 | 0.0 |
| TOTAL | 1235 | 1139 | 17 | 79 | 92 | 6 | 1 |

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 Quejas de 63.2% al 100%, Denuncias de 28.6% a 100%, Consultas o Conceptos de 96.3% a 99.6% y Solicitudes de información de la Población Víctima de 95.3% a 98.1%.

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.

Adicionalmente, con el objetivo que cada dependencia del Ministerio pueda realizar un seguimiento efectivo a las solicitudes presentadas por los ciudadanos, la Secretaría General a través del Grupo Atención al Ciudadano y en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, parametrizó en la herramienta Documental Orfeo el Módulo de PQRDS por Dependencia, en donde cada uno de los usuarios jefes podrá generar la estadística en el momento que lo desee para un mayor seguimiento y control de los requerimientos asignados por competencia.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR DEPENDENCIAS JULIO -SEPTIEMBRE 2017

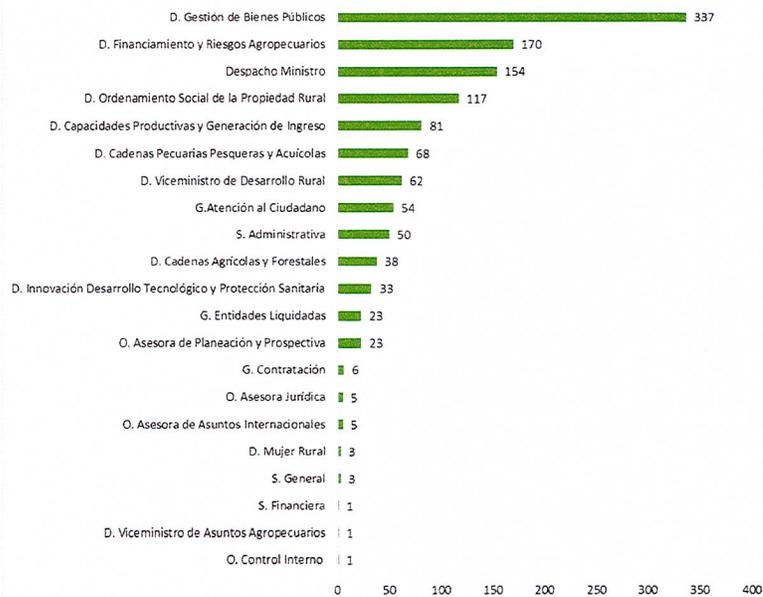


Gráfico No. 2: Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información por dependencia
Fuente: Reportes estadísticos Orfeo



Las dependencias que recibieron el mayor número de requerimientos tipificados como PQRDS para el periodo julio - septiembre 2017 fueron: *Dirección de Gestión de Bienes Público (337), Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios (170), Despacho Ministro (154), Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural (117) y Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos (81).*

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS JULIO - SEPTIEMBRE DE 2017

En el siguiente cuadro, se observa el resultado de oportunidad de respuesta por dependencias, destacándose el *Despacho del Viceministro de Desarrollo Rural, la Secretaría General, la Oficina Asesora Jurídica, Dirección de Mujer Rural y Grupo Atención al Ciudadano.*

| Dependencia | Cantidad | Oportuna | % Oportunidad | No oportuno | % No Oportunidad | Sin Respuesta | % Sin Respuesta |
|---|-------------|-------------|---------------|-------------|------------------|---------------|-----------------|
| O. Control Interno | 1 | 1 | 100 | | 0 | | 0 |
| D. Viceministro de Asuntos Agropecuarios | 1 | 1 | 100 | | 0 | | 0 |
| S. Financiera | 1 | 1 | 100 | | | | 0 |
| S. General | 3 | 3 | 100 | | 0 | | 0 |
| D. Mujer Rural | 3 | 3 | 100 | | | | 0 |
| O. Asesora de Asuntos Internacionales | 5 | 4 | 80 | 1 | 20 | | 0 |
| O. Asesora Jurídica | 5 | 5 | 100 | | 0 | | 0 |
| G. Contratación | 6 | 4 | 67 | 1 | 17 | 1 | 17 |
| O. Asesora de Planeación y Prospectiva | 23 | 11 | 48 | 7 | 30 | 5 | 22 |
| G. Entidades Liquidadas | 23 | 22 | 96 | 1 | 4 | | 0 |
| D. Innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria | 33 | 27 | 82 | 5 | 15 | 1 | 3 |
| D. Cadenas Agrícolas y Forestales | 38 | 30 | 79 | 6 | 16 | 2 | 5 |
| S. Administrativa | 50 | 49 | 98 | | 0 | 1 | 2 |
| G. Atención al Ciudadano | 54 | 54 | 100 | | 0 | | 0 |
| D. Viceministro de Desarrollo Rural | 62 | 62 | 100 | | 0 | | 0 |
| D. Cadenas Pecuarias Pesqueras y Acuicolas | 68 | 60 | 88 | 8 | 12 | | 0 |
| D. Capacidades Productivas y Generación de Ingreso | 81 | 61 | 75 | 20 | 25 | | 0 |
| D. Ordenamiento Social de la Propiedad Rural | 117 | 115 | 98 | 2 | 2 | | 0 |
| Despacho Ministro | 154 | 143 | 93 | 5 | 3 | 6 | 4 |
| D. Financiamiento y Riesgos Agropecuarios | 170 | 166 | 98 | 4 | 2 | | 0 |
| D. Gestión de Bienes Públicos | 337 | 317 | 94 | 19 | 6 | 1 | 0 |
| Total | 1235 | 1139 | 92 | 79 | 6 | 17 | 1 |

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 Oficina de Planeación y Prospectiva y Grupo Contratación.***

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 tercer trimestre de 2017, la Oficina de Atención al Ciudadano recibió **575** 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, información de vivienda rural e información general del Ministerio.*

El promedio de visitas al Ministerio, durante el periodo analizado, fue de 10 personas por día.

En el trimestre julio - septiembre 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.

WV



EVALUACIÓN VARIABLES Trimestre julio - septiembre de 2017

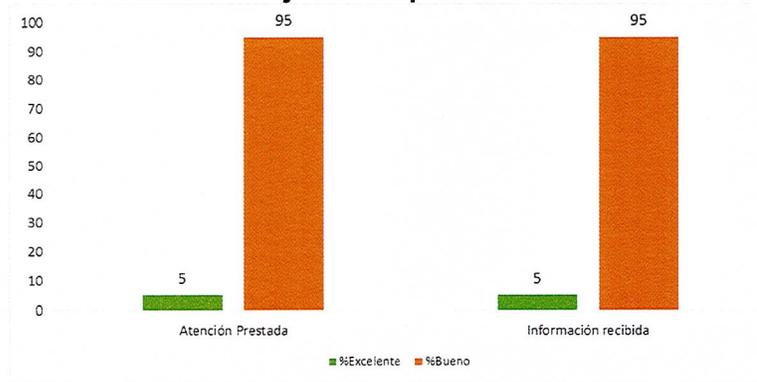


Gráfico No.3: Evaluación de variables

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

En el trimestre julio - septiembre, la información del tipo de usuario fue la siguiente:

- 47.1% son funcionarios de las diferentes Alcaldías y Gobernaciones,
- 42.3% exfuncionarios de entidades liquidadas,
- 9.7 % productores,
- 0.5% comercializadores
- 0.3% 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 69.6% son hombres y 30.4% son mujeres.

Por otra, respecto al nivel académico 575 ciudadanos registraron información, el 87.7% es profesional, 11.7% técnico, 0.5 % bachillerato y 0.2% posgrado.

2.2 ATENCIÓN TELEFÓNICA

Durante el trimestre julio - septiembre de 2017, se registraron 1.923 llamadas a la línea gratuita, de las cuales 1.860 fueron contestadas, y 63 abandonadas o pérdidas.

| Recepción de Llamadas | Julio | Agosto | Septiembre | Total |
|-----------------------|-------|--------|------------|-------|
| Total Llamadas | 705 | 523 | 695 | 1.923 |
| Llamadas Contestadas | 691 | 511 | 658 | 1.860 |
| Llamadas Abandonadas | 14 | 12 | 37 | 63 |

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



De las 1.860 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 julio - septiembre de 2017 se registraron 1.006 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.

| Chat Interactivo | Julio | Agosto | Septiembre | Total |
|------------------|-------|--------|------------|-------|
| Recibidos | 287 | 338 | 381 | 1.006 |
| Atendidos | 287 | 338 | 381 | 1.006 |
| 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 | Julio | Agosto | Septiembre |
|-------------------|-----------|----------|----------|------------|
| Línea Gratuita | TMO | 00:06:09 | 00:06:19 | 00:06:30 |
| | ASA | 00:00:06 | 00:00:24 | 00:00:46 |
| Chat Interactivo | TMO | 00:09:22 | 00:07:22 | 00:06:22 |
| | ASA | 00:00:02 | 00:00:04 | 00:00:04 |

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.





2.4 ATENCIÓN CONMUTADOR MINISTERIO

Para el periodo julio – septiembre de 2017, se atendieron a través del conmutador del Ministerio **3.727** llamadas. Las mayores consultas son sobre extensiones de funcionarios y contratistas e información general del Ministerio.

| Conmutador | Julio | Agosto | Septiembre | Total |
|--------------------|-------|--------|------------|-------|
| Llamadas atendidas | 1.569 | 1.229 | 929 | 3.727 |

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 Cubillos



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: _____ | | | Municipio _____ | |
| Dirección: _____ | | | Dpto _____ | |
| Tel. Fijo: _____ | | | Tel. Celular: _____ | |
| Tipo de Usuario | Productor | Menor de edad | Comunidad indígena | a que comunidad? _____ |
| | Comercializador | Comunidad ROM | Adulto mayor | Tipo de Lengua _____ |
| | Pensionado | Comunidad Afrocolombiana | Comunidad especial | Cual? _____ |
| | Otro (Cuál?) | | | |
| | | | | |
| 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 cortesía | | | | 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 581 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> | | | | |