



MINAGRICULTURA



INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO Octubre - Diciembre 2017

**Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
Secretaría General
Grupo de Atención al Ciudadano
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 de Agricultura y Desarrollo Rural ha dispuesto para los ciudadanos, un espacio de atención y orientación presencial, con instalaciones adecuadas y cómodas la cual se encuentra ubicada en la Carrera 8 No. 12B-31 Piso 5 Edificio Bancol, con un horario de atención de 8:00 a 5:00 pm de lunes a viernes.

Atención Virtual: Así mismo contamos con un portal web, el cual pueden acceder a través del siguiente enlace www.minagricultura.gov.co, en donde encontrarán el link de **Atención al Ciudadano** facilitando:

- La radicación y consulta de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información.
- Acceso a Informes de gestión, planeación, presupuestales y todos aquellos de interés público.
- Información completa sobre los trámites y servicios que el Ministerio y sus Entidades 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.

Por otra parte y con el fin de mejorar continuamente la gestión institucional y del Sector, 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: El Ministerio implementó a través de la página web, el servicio de chat interactivo el cual permite el intercambio de información en tiempo real, 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 de Agricultura y Desarrollo Rural para el III Trimestres 2017 (julio – septiembre).

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 términos establecidos por tipo de solicitud que se tuvieron en cuenta para este periodo son 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

Cuadro No.1 Términos de acuerdo al tipo de Petición
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano



De acuerdo con el reporte generado por el Sistema de Gestión Documental ORFEO, para el VI Trimestre 2017, se registraron **1.083** requerimientos que fueron tipificadas como PQRDS; dentro de estas, **1.047** registran que fueron resueltas a los ciudadanos, **998** fueron solucionadas y registradas en el término establecido y **49** fueron registradas en el ORFEO fuera del término; **36** solicitudes no registran respuesta.

Analizando la información y de acuerdo a los registros en el ORFEO, se concluye que se dio respuesta al 97% de las peticiones, 92.2% en términos, un 4.5% se reporta por fuera de término al actualizar la información en el sistema y un 3.3% 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.**

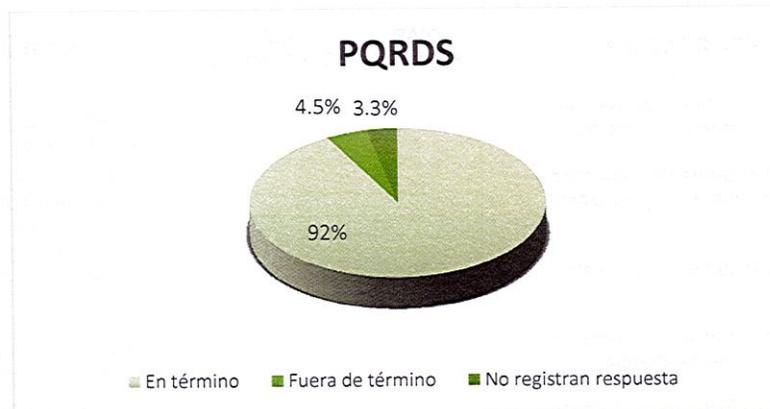


Gráfico No. 1: % de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información
Fuente: Reportes estadísticos Orfeo

Es importante aclarar para el caso de las **36** peticiones que el sistema reporta sin respuesta, puede 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 todo el tiempo en aclarar las dudas respecto al registro de las respuestas de los requerimientos presentados por los ciudadanos.



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

Tipo	Cantidad	% Participación
Consulta o Concepto	295	27.2
Solicitud de Información	283	26.1
Derecho de Petición	234	21.6
Traslado a otras Entidades	183	16.9
Solicitud Población Víctima	43	4.0
Solicitud Información Cámara	22	2.0
Quejas	11	1.0
Solicitud Información Congreso	5	0.5
Denuncia	4	0.4
Reclamo	3	0.3
TOTAL	1083	100.00

Cuadro No.2 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 *consultas o conceptos* con el 27.2%, seguido de *solicitudes de información* con, 26.1 % y *derechos de petición* con un 21.6%.

Dentro de los requerimientos presentados por los ciudadanos, los temas que más fueron consultados son los siguientes: ***Programa de Vivienda Rural, Apoyos e Incentivos e información de los programas del Ministerio*** entre otros. Como se muestra a continuación:

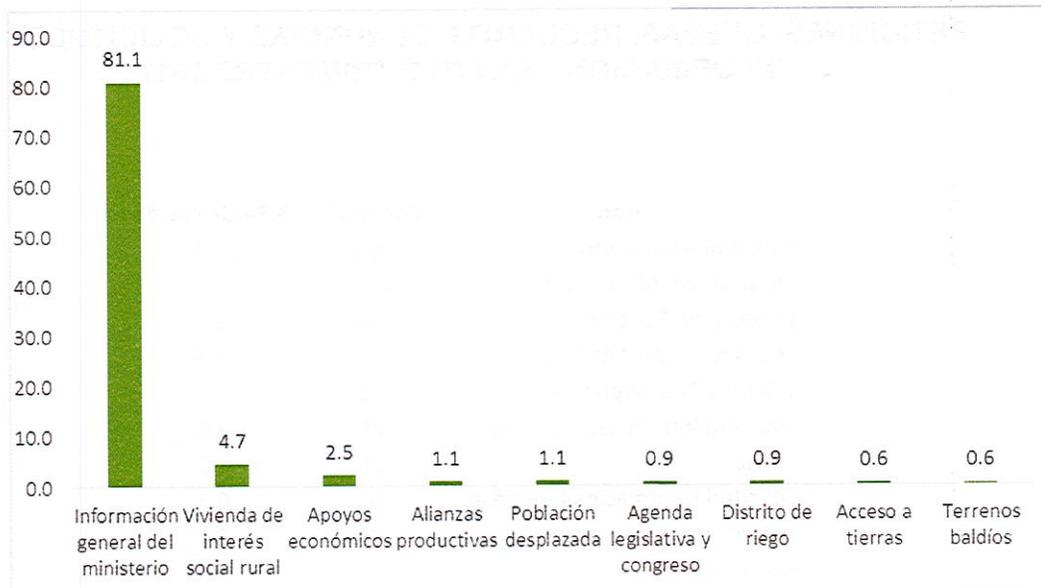


Gráfico No. 2 Temas de consulta
Fuente: Reportes estadísticos Orfeo

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 Información de 87% al 91%*, *Derechos de Petición de 91% a 95%* y *Solicitud de Cámara de Representantes de 87% a 100%*.

Tipo	Cantidad	Oportuna	Pendiente de Trámite	No Oportuna	% Oportuna	% No Oportuna	% Sin Respuesta
Consulta o Concepto	295	270	15	10	92	3	5
Solicitud de Información	283	257	8	18	91	6	3
Derecho de Petición	234	222	6	6	95	3	3
Traslado a otras Entidades	183	172	3	8	94	4	2
Solicitud Población Víctima	43	41		2	95	5	0
Solicitud Información Cámara	22	22			100	0	0
Quejas	11	9	1	1	82	9	9
Solicitud Información Congreso	5		2	3	0	60	40
Denuncia	4	4			100	0	0
Reclamo	3	1	1	1	33	33	33
TOTAL	1083	998	36	49	92.2	4.5	3.3

Cuadro No.3 Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información
Fuente: Reportes Estadísticos Orfeo

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 – IV TRIMESTRE



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 octubre - diciembre 2017 fueron: *Dirección de Gestión de Bienes Público (318), Despacho Ministro (161), Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural (109) Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios (91) y Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos (90).*



**OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS
OCTUBRE - DICIEMBRE DE 2017**

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

Dependencia	Cantidad	Oportuna	% Oportuna	No oportuna	% No Oportuna	Sin Respuesta	% Sin Respuesta
O. Tic	1	1	100				0
S. General	2	2	100		0		0
O. Asesora de Asuntos Internacionales	2	2	100		0		0
D. Mujer Rural	2	0	0			2	100
D. Viceministro de Asuntos Agropecuarios	4	4	100		0		0
G. Control Interno Disciplinario	4	3	75	1	25		0
O. Control Interno	5	5	100		0		0
O. Asesora Jurídica	11	11	100		0		0
G. Contratación	14	12	86	1	7	1	7
G. Entidades Liquidadas	17	17	100		0		0
D. Cadenas Pecuarias Pesqueras y Acuicolas	27	22	81	5	19		0
O. Asesora de Planeación y Prospectiva	33	24	73	6	18	3	9
D. Innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria	33	27	82		0	6	18
S. Administrativa	34	33	97	1	3		0
D. Cadenas Agrícolas y Forestales	36	29	81	5	14	2	6
D. Viceministro de Desarrollo Rural	41	39	95	1	2	1	2
G. Atención al Ciudadano	48	48	100		0		0
D. Capacidades Productivas y Generación de Ingreso	90	82	91	8	9		0
D. Financiamiento y Riesgos Agropecuarios	91	89	98	1	1	1	1
D. Ordenamiento Social de la Propiedad Rural	109	108	99		0	1	1
Despacho Ministro	161	150	93	6	4	5	3
D. Gestión de Bienes Públicos	318	290	91	14	4	14	4
Total	1083	998	92	49	5	36	3

Cuadro No.4: 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 Mujer Rural, Oficina de Planeación y Prospectiva, Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales, Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingreso, Grupo Contratación y Grupo Control Interno Disciplinario.***

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 Sistema Integrado de Gestión-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 cuarto trimestre de 2017, la Oficina de Atención al Ciudadano recibió **356** visitantes.

Los temas de mayor consulta para el periodo octubre - diciembre 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 6 personas por día.

Para el IV Trimestre 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 octubre – diciembre 2017

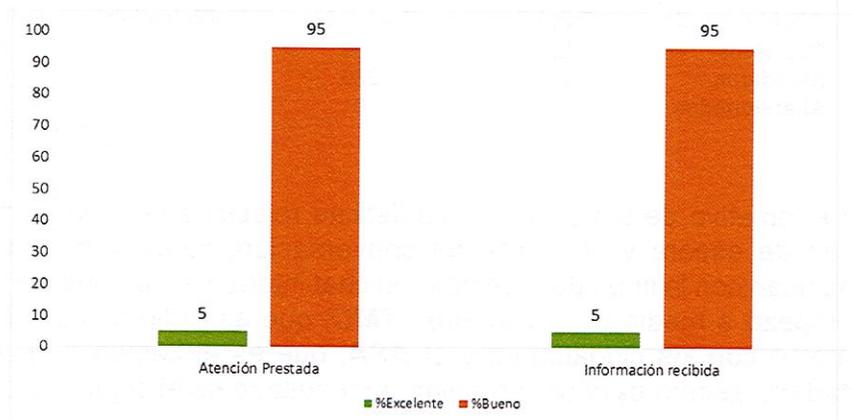


Gráfico No.3: Evaluación de variables
Fuente: Registro Formato Atención Presencial (F02-PR-ASC-01)

2.2 ATENCIÓN TELEFÓNICA

Durante el trimestre octubre - diciembre de 2017, se registraron **1.322** llamadas a la línea gratuita, de las cuales **1.269** fueron contestadas, y **53** abandonadas o pérdidas.

Recepción de Llamadas	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Total Llamadas	537	430	355	1.322
Llamadas Contestadas	510	413	346	1.269
Llamadas Abandonadas	27	17	9	53

Cuadro No.5: Llamadas recibidas
Fuente: Informes Call Center

De las **1.269** llamadas atendidas, las consultas más frecuentes fueron sobre los siguientes temas:

- *Trámite de certificados laborales y de pensión*
- *Programa Vivienda Rural*
- *Programa Jóvenes Rurales*
- *Apoyo Comercialización de Arroz*

2.3 ATENCIÓN CHAT INTERACTIVO

Para el IV Trimestre se registraron **620 chats**, 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	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Recibidos	264	230	126	620
Atendidos	264	230	126	620
Abandonados	0	0	0	0

Cuadro No.6 Chat interactivo
Fuente: Informes Call Center

Con el objetivo de contar con estadísticas relacionadas con la medición del tiempo de 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	Octubre	Noviembre	Diciembre
Línea	TMO	00:05:45	00:05:14	00:04:20
Gratuita	ASA	00:00:07	00:00:04	00:00:13
Chat	TMO	00:05:58	00:06:02	00:05:30
Interactivo	ASA	00:00:04	00:00:05	00:00:03

Cuadro No.7 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 IV Trimestre, se atendieron a través del conmutador del Ministerio **2.865** llamadas. Las mayores consultas son sobre extensiones de funcionarios y contratistas e información general del Ministerio.

Conmutador	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Llamadas atendidas	1.144	1.126	595	2.865

Cuadro No.8 Registro de llamadas
Fuente: Informe conmutador

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Es importante que todas las dependencias del Ministerio den respuesta oportuna a las solicitudes que presentan los ciudadanos en el Ministerio, de acuerdo a los términos establecidos por la Ley.
- Las peticiones que se reportan sin respuesta, que pueden ser por no asociación de la respuesta o la solicitud no requiere respuesta y está tipificada como PQRDS, las áreas correspondientes deben realicen los ajustes en el Sistema Documental Orfeo para evidenciar la trazabilidad y gestión de las dependencias.
- La Secretaría General a través del Grupo Atención al Ciudadano, realiza permanentemente seguimiento a los requerimientos que presentan los ciudadanos, enviando los reportes estadísticos de PQRDS por dependencia para que cada una de las áreas conozcan el estado de los requerimientos asignados.



MINAGRICULTURA



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

- Con el objetivo de socializar los canales de atención disponibles para el ciudadano, se realizan campañas a través de diferentes medios de comunicación como son: página web, redes sociales y carteleras virtuales, para que los ciudadanos los utilice y se acerquen a los servicios disponibles para el sector agropecuario.

LINA MARCELA HERNÁNDEZ V.
Coordinadora Atención al Ciudadano

VO.BO. ASTRID DEL CASTILLO S.
Secretaria General (E)

Elaboró: Lina Hernández
Revisó: Diana Cubillos



ANEXO 1

	FORMATO		Versión 6	
			F02-PR-ASC-01	
ATENCIÓN PRESENCIAL			FECHA EDICIÓN 05-10-2017	
DÍA	MES	AÑO	Tema de Consulta	
Tipo de Usuario	Productor	Menor de edad	Comunidad indígena	a que comunidad? _____ Cual? _____
	Comercializador	Comunidad ROM	Adulto mayor	
	Pensionado	Comunidad Afrocolombiana	Comunidad especial	
	Otro (Cual?)			
Nivel Escolaridad	Básica Primaria	Profesional	Calificación del Servicio	Bueno Regular
	Secundaria	Postgrado		
	Técnico/ tecnólogo	Ninguno		
			Trato, actitud y cortesía	
			La información fue clara, oportuna, útil	
SUGERENCIAS				
Si tiene alguna sugerencia por favor indíquela en este espacio: _____				
<p>"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".</p>				

