

**INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO  
Enero – Marzo 2018**

**Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural  
Secretaría General  
Grupo de Atención al Ciudadano  
2018**

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](http://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 I Trimestres 2018 (enero - marzo).

### 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 I Trimestre 2018, se registraron **762** requerimientos que fueron tipificadas como PQRDS; dentro de estas, **721** registran que fueron resueltas a los ciudadanos, **670** fueron solucionadas y registradas en el término establecido y **51** fueron registradas en el ORFEO fuera del término; **41** solicitudes no registran respuesta.

Analizando la información y de acuerdo a los registros en el ORFEO, se concluye que se dio respuesta al 95% de las peticiones, 88% en términos, un 7% se reporta por fuera de término al actualizar la información en el sistema y un 5% no reporta respuesta, lo anterior respecto a la información que se exportar a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO. **Se recomienda a las Dependencias 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.**

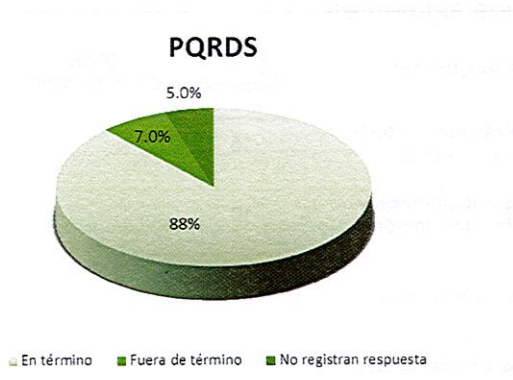


Gráfico No. 1: % de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información  
Fuente: Reportes estadísticos Orfeo

Es importante aclarar para el caso de las **41** peticiones que el sistema reporta *sin respuesta*, que 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 Tabla de Retención Documental, por lo anterior **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 – PRIMER TRIMESTRE 2018

Tipo	Cantidad	% Participación
Solicitud de Información	283	37.1
Consulta o Concepto	194	25.5
Derecho de Petición	146	19.2
Traslado a otras Entidades	82	10.8
Solicitud Población Víctima	41	5.4
Quejas	9	1.2
Solicitud Copia o Expediente	2	0.3
Reclamo	2	0.3
Solicitud Sugerencia	1	0.1
Solicitud Información Congreso	1	0.1
Denuncia	1	0.1
<b>TOTAL</b>	<b>762</b>	<b>100.00</b>

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 en las *Solicitudes de Información* con el 37.1%; seguido de *Consultas o Conceptos* con, 25.5 % y *Derechos de Petición* con un 19.2%.

Dentro de los requerimientos presentados por los ciudadanos, los temas de mayor consulta tipificados dentro del Sistema Documental Orfeo son los siguientes: **Información General del Ministerio, Población Víctima, Temas Jurídicos, Acceso a Tierras y Programa de Vivienda Rural**, 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 IV trimestre de 2017, por tipo de requerimiento, se puede evidenciar que se ha mejorado la *oportunidad de respuesta*, en los reclamos de 33% al 100%, traslado a otras entidades de 94% a 99% y solicitud de información de Congreso de 60% a 100%.

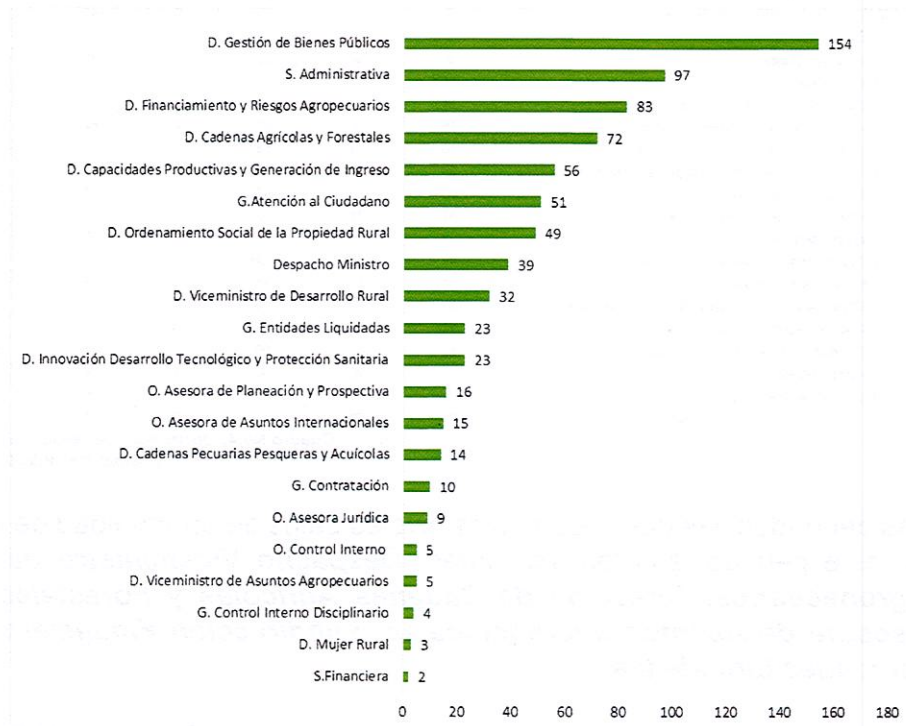
Tipo	Cantidad	Oportuna	Pendiente de Trámite	No Oportuna	% Oportunidad	% No Oportuna	% Sin Respuesta
Solicitud de Información	283	251	6	26	89	9	2
Consulta o Concepto	194	160	21	13	82	7	11
Derecho de Petición	146	128	13	5	88	3	9
Traslado a otras Entidades	82	81		1	99	1	0
Solicitud Población Víctima	41	40		1	98	2	0
Quejas	9	6		3	67	33	0
Solicitud Copia o Expediente	2	1	1				
Reclamo	2	2			100	0	0
Solicitud Sugerencia	1			1	0	100	0
Solicitud Información Congreso	1	1			100	0	0
Denuncia	1	1			100	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>762</b>	<b>671</b>	<b>41</b>	<b>50</b>	<b>88</b>	<b>7</b>	<b>5</b>

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 – I 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 enero - marzo 2018 fueron: *Dirección de Gestión de Bienes Público (154)*, *Subdirección Administrativa (97)*, *Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios (83)*, *Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales (72)*, *Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos (56)* y *Grupo Atención al Ciudadano (51)*.

### OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS ENERO - MARZO DE 2018

En el siguiente cuadro, se observa el resultado en la oportunidad de respuesta por dependencias, destacándose *el Despacho del Ministro, la Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural, la Dirección de Mujer Rural, la Oficina de Control Interno y el Grupo Atención al Ciudadano*.

Dependencia	Cantidad	Oportuna	% Oportuna	No oportuno	% No Oportuna	Sin Respuesta	% Sin Respuesta
S.Financiera	2	1	50	1	50		0
D. Mujer Rural	3	3	100				0
G. Control Interno Disciplinario	4	4	100		0		0
D. Viceministro de Asuntos Agropecuarios	5	1	20	2	40	2	40
O. Control Interno	5	5	100		0		0
O. Asesora Jurídica	9	8	89		0	1	11
G. Contratación	10	9	90		0	1	10
D. Cadenas Pecuarias Pesqueras y Acuícolas	14	6	43	8	57		0
O. Asesora de Asuntos Internacionales	15	8	53	7	47		0
O. Asesora de Planeación y Prospectiva	16	14	88	2	13		0
D. Innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria	23	22	96	1	4		0
G. Entidades Liquidadas	23	10	43	3	13	10	43
D. Viceministro de Desarrollo Rural	32	31	97	1	3		0
Despacho Ministro	39	39	100		0		0
D. Ordenamiento Social de la Propiedad Rural	49	49	100		0		0
G. Atención al Ciudadano	51	51	100		0		0
D. Capacidades Productivas y Generación de Ingreso	56	53	95	3	5		0
D. Cadenas Agrícolas y Forestales	72	50	69	14	19	8	11
D. Financiamiento y Riesgos Agropecuarios	83	82	99		0	1	1
S. Administrativa	97	96	99	1	1		0
D. Gestión de Bienes Públicos	154	128	83	8	5	18	12
<b>Total</b>	<b>762</b>	<b>670</b>	<b>88</b>	<b>51</b>	<b>7</b>	<b>41</b>	<b>5</b>

**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: **Despacho Viceministro de Asuntos Agropecuarios, Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales, Oficina Asesora de Asuntos Internacionales, Subdirección Financiera y Grupo Entidades Liquidadas.**

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 primer trimestre de 2018, la Oficina de Atención al Ciudadano recibió **307** visitantes.

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



El promedio de visitas al Ministerio, durante el periodo analizado, fue de 6 personas por día.

Para el I 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 enero – marzo 2018

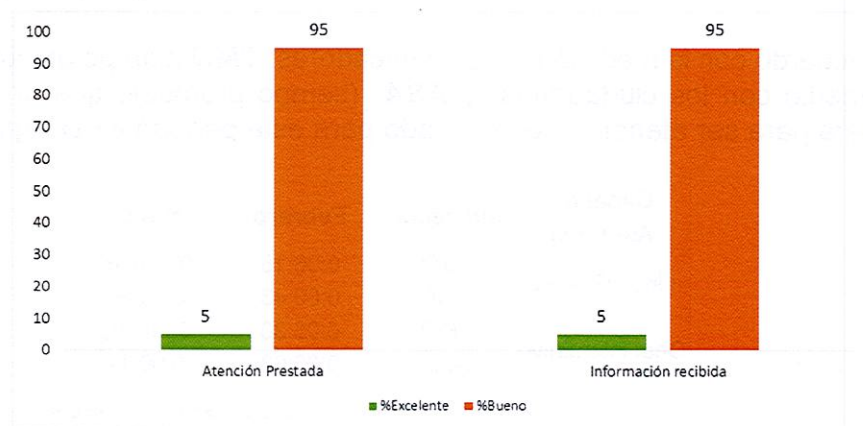


Gráfico No.3: Evaluación de variables  
Fuente: Registro Formato Atención Presencial (F02-PR-ASC-01)

## 2.2 ATENCIÓN TELEFÓNICA

Durante el I trimestre de 2018, se registraron **1.041** llamadas a la línea gratuita, de las cuales **987** fueron contestadas, y **52** abandonadas o pérdidas.

Recepción de llamadas	Febrero	Marzo	Total
Total Llamadas	525	516	1.041
Llamadas Contestadas	493	492	987
Llamadas Abandonadas	30	22	52

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

De las **1.041** llamadas atendidas, las consultas más frecuentes fueron sobre los siguientes temas:

- *Trámite de certificados laborales y de pensión*
- *Programa Vivienda Rural*



- *Reportes de Insumos Agropecuarios*
- *Información General del Ministerio*

### 2.3 ATENCIÓN CHAT INTERACTIVO

Para el I Trimestre se registraron **551 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	Febrero	Marzo	Total
Recibidos	267	284	551
Atendidos	265	284	549
Abandonados	2	0	2

Cuadro No.6 Chat interactivo  
Fuente: Informes Call Center

De acuerdo con la medición de los indicadores: **TMO** (tiempo de conversación promedio con los ciudadanos) y **ASA** (tiempo promedio que un ciudadano espera para ser atendido), el resultado para este periodo es el siguiente:

Canal de Atención	Indicador	Febrero	Marzo
Línea Gratuita	TMO	0:06:15	00:05:45
	ASA	0:00:43	0:00:05
Chat Interactivo	TMO	0:05:30	00:05:06
	ASA	0:00:03	0:00:17

Cuadro No.7 Medición indicadores  
Fuente: Informes Call Center

Se observa, que los ciudadanos que se comunican con la línea de atención y chat son atendidos antes de 30 segundos lo que permite establecer que se le garantiza al ciudadano una comunicación oportuna.

### 2.4 ATENCIÓN CONMUTADOR MINISTERIO

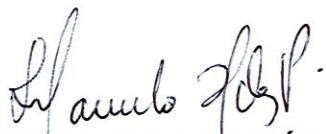
Para el I Trimestre, se atendieron a través del conmutador del Ministerio **2.901** llamadas. Las mayores consultas son sobre extensiones de funcionarios y contratistas e información general del Ministerio.

Conmutador	Enero	Febrero	Marzo	Total
Llamadas atendidas	1.024	1.021	856	2.901

Cuadro No.8 Registro de llamadas  
Fuente: Informe conmutador

### 3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Es importante que los funcionarios y contratistas del Ministerio, garanticen el manejo adecuado de la herramienta Orfeo, con el objetivo de evidenciar la trazabilidad de los requerimientos que realizan los ciudadanos y la respuesta oportuna de acuerdo a los términos establecidos por la Ley.
- La Subdirección Administrativa a través del Grupo Gestión Documental y Biblioteca, realiza permanentemente capacitaciones sobre el manejo de la herramienta Orfeo, para lo cual es importante que el personal de las dependencias asistan a estos espacios de capacitación.
- Las peticiones que se reportan sin respuesta, pueden ser por no asociar la respuesta o la solicitud no requiere respuesta y está tipificada como PQRDS, las áreas correspondientes deben realicen los ajusten 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.
- 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 M. Hernández V.  
Revisó: Diana F. Cubillos L.



ANEXO 1

	<b>FORMATO</b>		Versión 6																
			F02-PR-ASC-01																
<b>ATENCIÓN PRESENCIAL</b>			FECHA EDICIÓN 05-10-2017																
DIA	MES	AÑO	Tema de Consulta																
<table border="1"> <tr> <td rowspan="4">Tipo de Usuario</td> <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> </tr> <tr> <td>Otro (Cúal?)</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				Tipo de Usuario	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?)		
Tipo de Usuario	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?)																		
<table border="1"> <tr> <td rowspan="3">Nivel Escolaridad</td> <td>Básica Primaria</td> <td>Profesional</td> <td rowspan="3">Calificación del Servicio</td> <td>Bueno</td> <td>Regular</td> </tr> <tr> <td>Secundaria</td> <td>Postgrado</td> <td>Trato, actitud y cortesía</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Técnico/ tecnólogo</td> <td>Ninguno</td> <td>La información fue clara, oportuna, útil</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				Nivel Escolaridad	Básica Primaria	Profesional	Calificación del Servicio	Bueno	Regular	Secundaria	Postgrado	Trato, actitud y cortesía			Técnico/ tecnólogo	Ninguno	La información fue clara, oportuna, útil		
Nivel Escolaridad	Básica Primaria	Profesional	Calificación del Servicio		Bueno	Regular													
	Secundaria	Postgrado			Trato, actitud y cortesía														
	Técnico/ tecnólogo	Ninguno		La información fue clara, oportuna, útil															
<b>SUGERENCIAS</b>																			
Sitene 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>																			