



**MINAGRICULTURA**



## **INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO Abril - Junio 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, en 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 II Trimestres 2018 (abril - junio).

**1. SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE ACCESO DE INFORMACIÓN, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

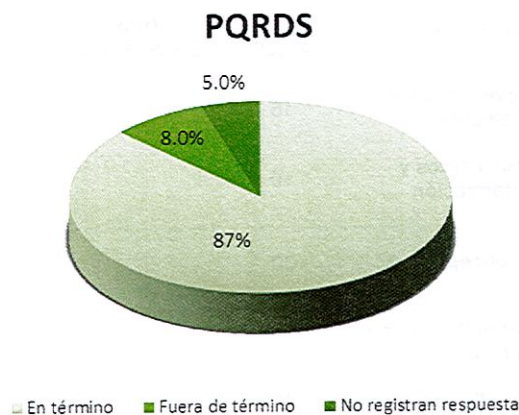
Para efectos del trámite de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información y de medición de la oportunidad de respuesta, los términos establecidos por tipo de solicitud que se tuvieron en cuenta para este periodo son los siguientes:

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 **II Trimestre 2018**, se registraron **1.630** requerimientos que fueron tipificadas como PQRDS; dentro de estas, **1.545** registran que fueron resueltas a los ciudadanos, **1.422** fueron solucionadas y registradas en el término establecido y **123** fueron registradas en el ORFEO fuera del término; **85** 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, 87% en términos, un 8% 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 **85** 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 – SEGUNDO TRIMESTRE 2018

Tipo	Cantidad	% Participación
Consulta o Concepto	581	35.6
Solicitud de Información	491	30.1
Derecho de Petición	327	20.1
Solicitud Población Víctima	136	8.3
Traslado a otras Entidades	73	4.5
Quejas	12	0.7
Solicitud Sugerencia	3	0.2
Solicitud Información Congreso	3	0.2
Solicitud Información Cámara	2	0.1
Reclamo	2	0.1
<b>TOTAL</b>	<b>1630</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 *Consultas o Conceptos* con el 35.6%; seguido de *Solicitudes de Información* con, 30.1 % y *Derechos de Petición* con un 20.1%.

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, Entes de Control, Temas Jurídicos, Acceso a Tierras y Programa de Vivienda Rural y Distrito de Riego*** entre otros, como se muestra a continuación:

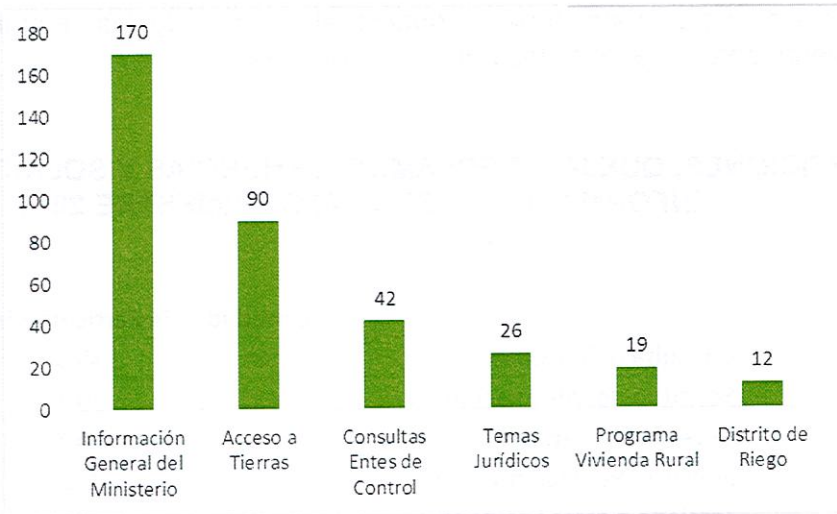


Gráfico No. 2 Temas de consulta  
Fuente: Reportes estadísticos Orfeo

Analizando la oportunidad de respuesta por tipo de requerimiento, se observa que las *Solicitudes de Información del Congreso* y las *solicitudes de información de Cámara* se respondieron dentro de los términos establecidos con oportunidad de respuesta del 100%.

Tipo	Cantidad	Oportuna	Pendiente de Trámite	No Oportuna	% Oportunidad	% No Oportuna	% Sin Respuesta
Consulta o Concepto	581	504	46	31	87	5	8
Solicitud de Información	491	415	21	55	85	11	4
Derecho de Petición	327	285	17	25	87	8	5
Solicitud Población Víctima	136	131		5	96	4	0
Traslado a otras Entidades	73	71		2	97	3	0
Quejas	12	8	1	3	67	25	8
Solicitud Sugerencia	3	3			100	0	0
Solicitud Información Congreso	3	3			100	0	0
Solicitud Información Cámara	2	2			100	0	0
Reclamo	2			2	0	100	0
<b>TOTAL</b>	<b>1630</b>	<b>1422</b>	<b>85</b>	<b>123</b>	<b>87</b>	<b>8</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, cada dependencia del Ministerio pueda realizar un seguimiento efectivo a las solicitudes presentadas por los ciudadanos, a través



del Módulo de PQRDS por Dependencia, parametrizado en el Sistema Documental Orfeo, 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 – II TRIMESTRE

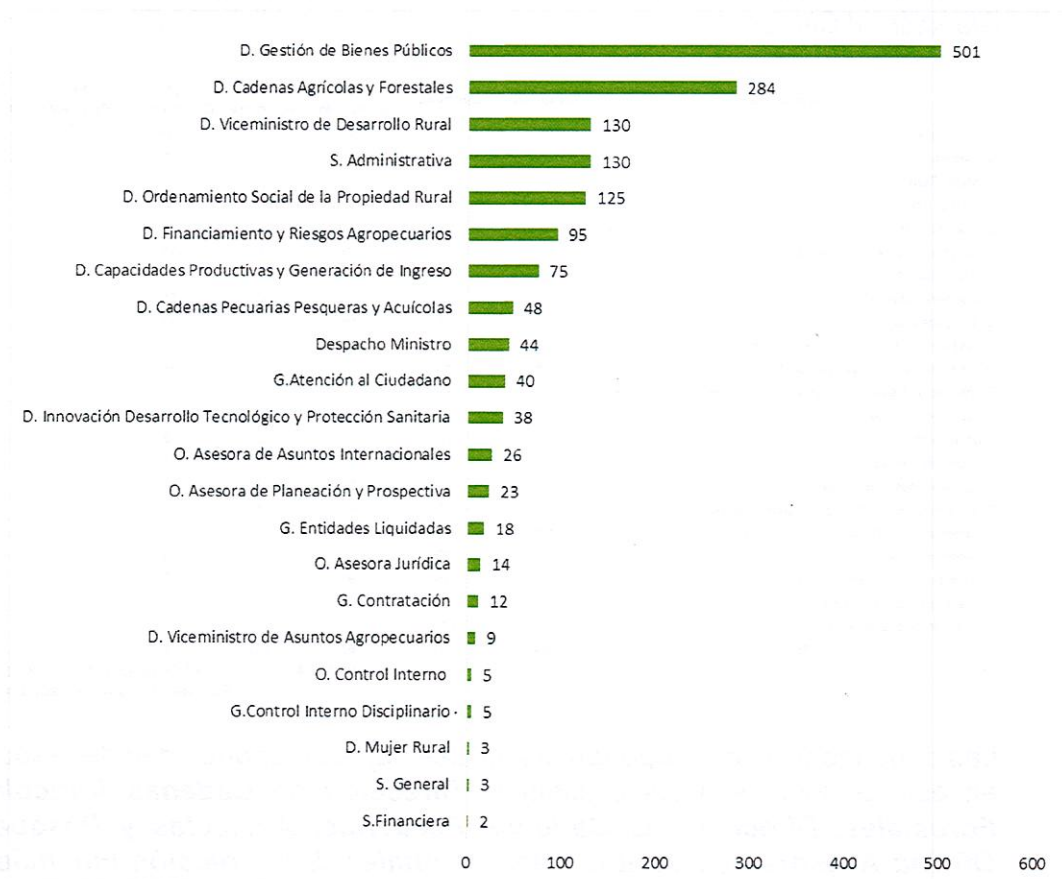


Gráfico No. 2: Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información por dependencia  
Fuente: Reportes estadísticos Orfeo

Las dependencias que recibieron el mayor número de requerimientos tipificados como PQRDS para el periodo abril - junio 2018 fueron: *Dirección de Gestión de Bienes Público (501), Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales (284), Despacho Viceministro de Desarrollo Rural y Subdirección*

Administrativa (130) y Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural (125).

### OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS ABRIL - JUNIO DE 2018

En el siguiente cuadro, se observa el resultado en la oportunidad de respuesta por dependencias, destacándose *la Secretaria General, la Dirección de Mujer Rural, la Oficina de Control Interno, el Grupo de Contratación y el Grupo Atención al Ciudadano.*

Dependencia	Cantidad	Oportuna	% Oportuna	No oportuna	% No Oportuna	Sin Respuesta	% Sin Respuesta
S.Financiera	2	1	50	1	50		0
S. General	3	3	100		0		0
D. Mujer Rural	3	3	100				0
G.Control Interno Disciplinario	5	5	100		0		0
O. Control Interno	5	5	100		0		0
D. Viceministro de Asuntos Agropecuarios	9	8	89	1	11		0
G. Contratación	12	12	100		0		0
O. Asesora Jurídica	14	12	86	2	14		0
G. Entidades Liquidadas	18	10	56	3	17	5	28
O. Asesora de Planeación y Prospectiva	23	19	83	2	9	2	9
O. Asesora de Asuntos Internacionales	26	20	77	5	19	1	4
D. Innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria	38	36	95	2	5		0
G.Atención al Ciudadano	40	40	100		0		0
Despacho Ministro	44	41	93	2	5	1	2
D. Cadenas Pecuarias Pesqueras y Acuicolas	48	38	79	9	19	1	2
D. Capacidades Productivas y Generación de Ingreso	75	60	80	14	19	1	1
D. Financiamiento y Riesgos Agropecuarios	95	87	92	5	5	3	3
D. Ordenamiento Social de la Propiedad Rural	125	123	98	2	2		0
S. Administrativa	130	128	98		0	2	2
D. Viceministro de Desarrollo Rural	130	125	96	3	2	2	2
D. Cadenas Agrícolas y Forestales	284	213	75	36	13	35	12
D. Gestión de Bienes Públicos	501	433	86	36	7	32	6
<b>Total</b>	<b>1630</b>	<b>1422</b>	<b>87</b>	<b>123</b>	<b>8</b>	<b>85</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: ***Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales, Dirección de Cadenas Pecuarias, Acuicolas y Pesqueras, 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 segundo trimestre de 2018, la Oficina de Atención al Ciudadano recibió **671** visitantes.

Los temas de mayor consulta para el periodo abril - junio fueron: *solicitudes de certificaciones laborales de los exfuncionarios de las entidades liquidadas, información consultas sobre estado de radicado, e información general del Ministerio e Información del Programa de Vivienda Rural.*

El promedio de visitas al Ministerio, durante el periodo analizado, fue de 11 personas por día.

Para el **II 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 Abril - Junio 2018

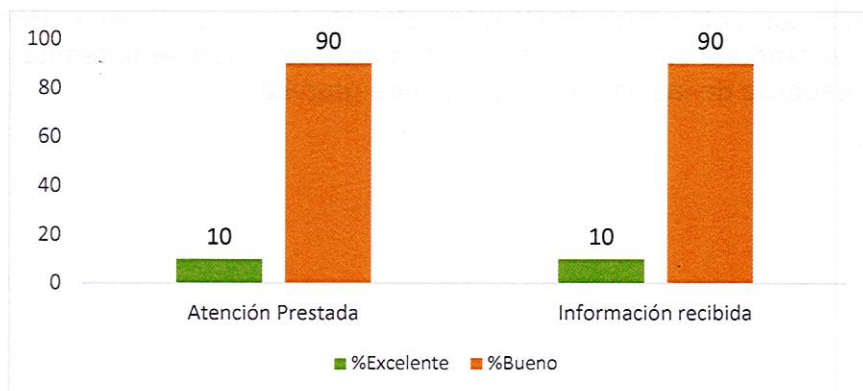


Gráfico No.3: Evaluación de variables  
Fuente: Registro Formato Atención Presencial (F02-PR-ASC-01)



## 2.2 ATENCIÓN TELEFÓNICA

Durante el **II trimestre de 2018**, se registraron **7.129** llamadas a la línea gratuita, de las cuales **3.310** fueron contestadas, y **3.819** abandonadas o pérdidas.

Recepción de Llamadas	Abril	Mayo	Junio	Total
Total Llamadas	542	6.091	496	7.129
Llamadas Contestadas	513	2.317	480	3.310
Llamadas Abandonadas	29	3.774	16	3.819

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

Es importante mencionar que actualmente a través de Colombia Compra Eficiente se tienen contratado el servicio del centro de contacto donde se atiende la línea gratuita nacional (018000510050) y el chat interactivo y dentro de éste se cuenta con 3 agentes que brindan orientación e información a los ciudadanos que utilizan estos servicios. De acuerdo con el seguimiento mensualmente se atienden entre 400 a 600 llamadas, cumpliéndose los Acuerdos de Servicio establecidos dentro del Acuerdo Marco de Precios de Colombia Compra Eficiente.

Para el mes de mayo se presentó incremento en las llamadas especialmente en la semana del 7 al 11 debido al inicio de las postulaciones de potenciales beneficiarios del Programa de Vivienda de Interés Social Rural 2018 de acuerdo a la Resolución 178 de 2018, donde se priorizaron los municipios y se habilitando en la página web este registro.

Mediante memorando número **20183010067833** del 25 de julio de 2018, se envió comunicación al Director de Gestión de Bienes Público Rural, comentando la situación presentada para evitar que se presente nuevamente el desborde de las llamadas de la línea gratuita.



### 2.3 ATENCIÓN CHAT INTERACTIVO

Para el **II Trimestre** se registraron **1.188 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	Abril	Mayo	Junio	Total
Recibidos	294	652	242	1.188
Atendidos	294	652	242	1.188
Abandonados	0	0	0	0

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	Abril	Mayo	Junio
Línea Gratuita	TMO	00:06:06	00:05:00	00:05:12
	ASA	00:00:79	00:00:71	00:00:32
Chat Interactivo	TMO	00:06:22	00:06:22	00:05:45
	ASA	00:00:02	00:00:05	00:00:31

Cuadro No.7 Medición indicadores  
Fuente: Informes Call Center

### 2.4 ATENCIÓN CONMUTADOR MINISTERIO

Para el **II Trimestre**, se atendieron a través del conmutador del Ministerio **3.186** llamadas. Las mayores consultas son sobre extensiones de funcionarios y contratistas e información general del Ministerio.

Conmutador	Abril	Mayo	Junio	Total
Llamadas atendidas	1.060	1.271	855	3.186

Cuadro No.8 Registro de Llamadas  
Fuente: Informe conmutador



### 3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Es importante que las Dependencias del Ministerio, permanentemente realicen seguimiento a los requerimientos de su competencia a través del módulo por dependencia de PQRDS parametrizado en las cuentas de los usuarios Jefes, con el objetivo de garantizarle al ciudadano respuestas oportunas.
- 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.
- Se recomienda a las dependencias Misionales del Ministerio, que al momento de publicar o poner en marcha los diferentes programas que se desarrollan para el sector agropecuario, coordinen con el Grupo Atención al Ciudadano la información que se debe socializar a los ciudadanos que realicen consultas al respecto y adicionalmente, definan que medio tecnológico se utilizará para que al interior se tomen las medidas necesarias para la atención y aclaración, ya sea por la línea gratuita nacional que desde este Grupo se realiza la coordinación y seguimiento, con el propósito de adecuar el a las necesidades del programa y así evitar desbordes de llamadas.
- Es importante que las dependencias Misionales al momento de socializar los diferentes programas, lo hagan en un lenguaje claro y con los pasos que se deben realizar, para que los ciudadanos puedan acceder al beneficio, ya que se evidencia que lo que se publica en la página web no



**MINAGRICULTURA**



es claro y adicionalmente cuando se debe realizar algún proceso a través de la página web se presentan muchas dudas porque los medios tecnológicos en las regiones no funcionan adecuadamente.

**LINA MARCELA HERNÁNDEZ V.**  
Coordinadora Atención al Ciudadano

**Vo.Bo. ASTRID DEL CASTILLO SABOGAL**  
Secretaria General (E)

Elaboró: Lina M. Hernández V.  
Revisó: Diana F. Cubillos L.



ANEXO 1

	FORMATO		Versión 6			
			F02-PR-ASC-01			
ATENCIÓN PRESENCIAL			FECHA EDICIÓN 05-10-2017			
DIA	MES	AÑO	Tema de Consulta			
Tipo de Usuario	Productor	Menor de edad	Comunidad indígena	a que comunidad? _____		
	Comercializador	Comunidad ROM	Adulto mayor	_____		
	Pensionado	Comunidad Afrocolombiana	Comunidad especial	Cual? _____		
	Otro (Cúal?)					
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		
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>						