



**El campo  
es de todos**

**Minagricultura**

## **INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO Abril - Junio 2019**

**Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural  
Secretaría General  
Grupo de Atención al Ciudadano  
2019**



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 2019 (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<br>*Art. 6 - Resolución 383 de 2015                            |
| Solicitud de Documentos y Acceso a la Información   | 10           |                 | *Art. 14 - Ley 1755 de 2015<br>*Numeral 1 del Artículo 12 - Resolución 383 de 2015         |
| Consultas o Conceptos   | 30           |                 | *Art. 14 - Ley 1755 de 2015<br>*Numeral 2 del Artículo 12 - Resolución 383 de 2015         |
| Traslado a otras entidades por no competencia   | 5            |                 | *Artículo 21 Ley 1755 de 2015<br>* 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 2019**, se registraron **1.607** requerimientos que fueron tipificadas como PQRDS; dentro de estas, **1.407** registran que fueron resueltas a los ciudadanos, **1.262** fueron solucionadas y registradas en el término establecido y **145** fueron registradas en el ORFEO fuera del término; **200** solicitudes no registran respuesta.

Analizando la información y de acuerdo a los registros en el ORFEO, se concluye que se dio respuesta al 88% de las peticiones, 79% en términos, un 12% se reporta por fuera de término al actualizar la información en el sistema y un 6% 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.**

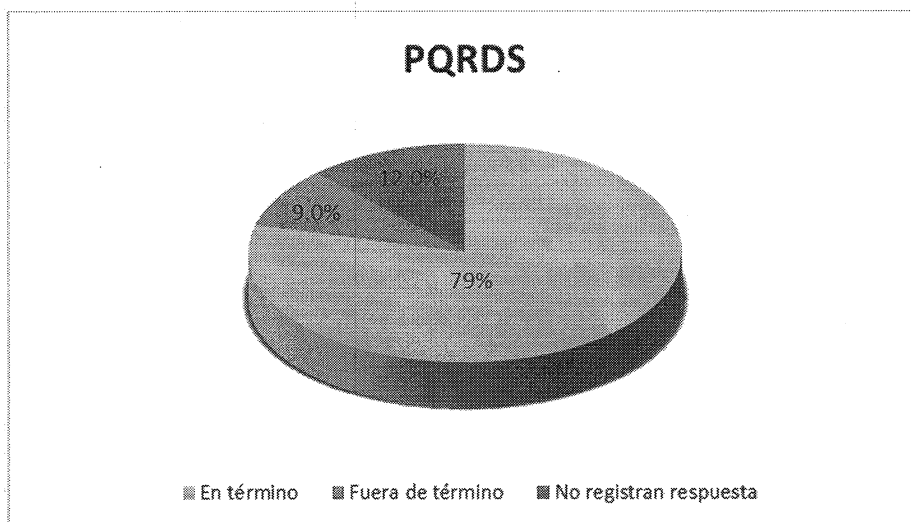


Gráfico No. 1: % de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información  
Fuente: Reportes estadísticos Orfeo

Es importante aclarar para el caso de las **200** 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 Tabla de Retención Documental, por lo anterior **se recomienda a las Dependencias revisar la información y si se requiere realizar 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 2019

| Tipo                                | Cantidad    | % Participación |
|-------------------------------------|-------------|-----------------|
| Consulta o Concepto                 | 658         | 40.9            |
| Solicitud de Información            | 383         | 23.8            |
| Derecho de Petición                 | 327         | 20.3            |
| Traslado a otras Entidades          | 136         | 8.5             |
| Solicitud de Información Congreso   | 51          | 3.2             |
| Quejas                              | 13          | 0.8             |
| Solicitud Población Víctima         | 8           | 0.5             |
| Derecho de Petición entre Entidades | 7           | 0.4             |
| Denuncias                           | 6           | 0.4             |
| Solicitud Información Pública       | 6           | 0.4             |
| Derechos de Petición Verbal         | 5           | 0.3             |
| Solicitud de Copias o Expedientes   | 3           | 0.2             |
| Solicitud Sugerencia                | 2           | 0.1             |
| Solicitud en Materia Pensional      | 1           | 0.1             |
| Solicitud Información Cámara        | 1           | 0.1             |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>1607</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 40.9%; seguido de las Solicitudes de Información, 23.8% y Derechos de Petición con un 20.3%. Para este periodo se realizó un ajuste a los tipos documentales en la serie de PQRDS incluyendo las Solicitudes de Información Pública y Derechos de Petición Verbal.



| Tipo                                | Cantidad    | Oportuna    | Pendiente de Trámite | No Oportuna | % Oportunidad | % No Oportuna | % Sin Respuesta |
|-------------------------------------|-------------|-------------|----------------------|-------------|---------------|---------------|-----------------|
| Consulta o Concepto                 | 658         | 524         | 89                   | 45          | 80            | 7             | 14              |
| Solicitud de Información            | 383         | 296         | 44                   | 43          | 77            | 11            | 11              |
| Derecho de Petición                 | 327         | 257         | 47                   | 23          | 79            | 7             | 14              |
| Traslado a otras Entidades          | 136         | 118         | 6                    | 12          | 87            | 9             | 4               |
| Solicitud de Información Congreso   | 51          | 38          | 2                    | 11          | 75            | 22            | 4               |
| Quejas                              | 13          | 9           | 1                    | 3           | 69            | 23            | 8               |
| Solicitud Población Víctima         | 8           | 6           |                      | 2           | 75            | 25            |                 |
| Derecho de Petición entre Entidades | 7           | 4           | 2                    | 1           | 57            | 14            | 29              |
| Denuncias                           | 6           | 4           | 1                    | 1           | 67            | 17            | 17              |
| Solicitud Información Pública       | 6           | 3           | 3                    |             | 50            |               | 50              |
| Derechos de Petición Verbal         | 5           | 2           | 3                    |             | 40            |               | 60              |
| Solicitud de Copias o Expedientes   | 3           |             |                      | 3           |               | 100           |                 |
| Solicitud Sugerencia                | 2           |             | 1                    | 1           |               | 50            | 50              |
| Solicitud en Materia Pensional      | 1           |             | 1                    |             |               |               | 100             |
| Solicitud Información Cámara        | 1           | 1           |                      |             | 100           |               |                 |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>1607</b> | <b>1262</b> | <b>200</b>           | <b>145</b>  | <b>79</b>     | <b>9</b>      | <b>12</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 – SEGUNDO TRIMESTRE

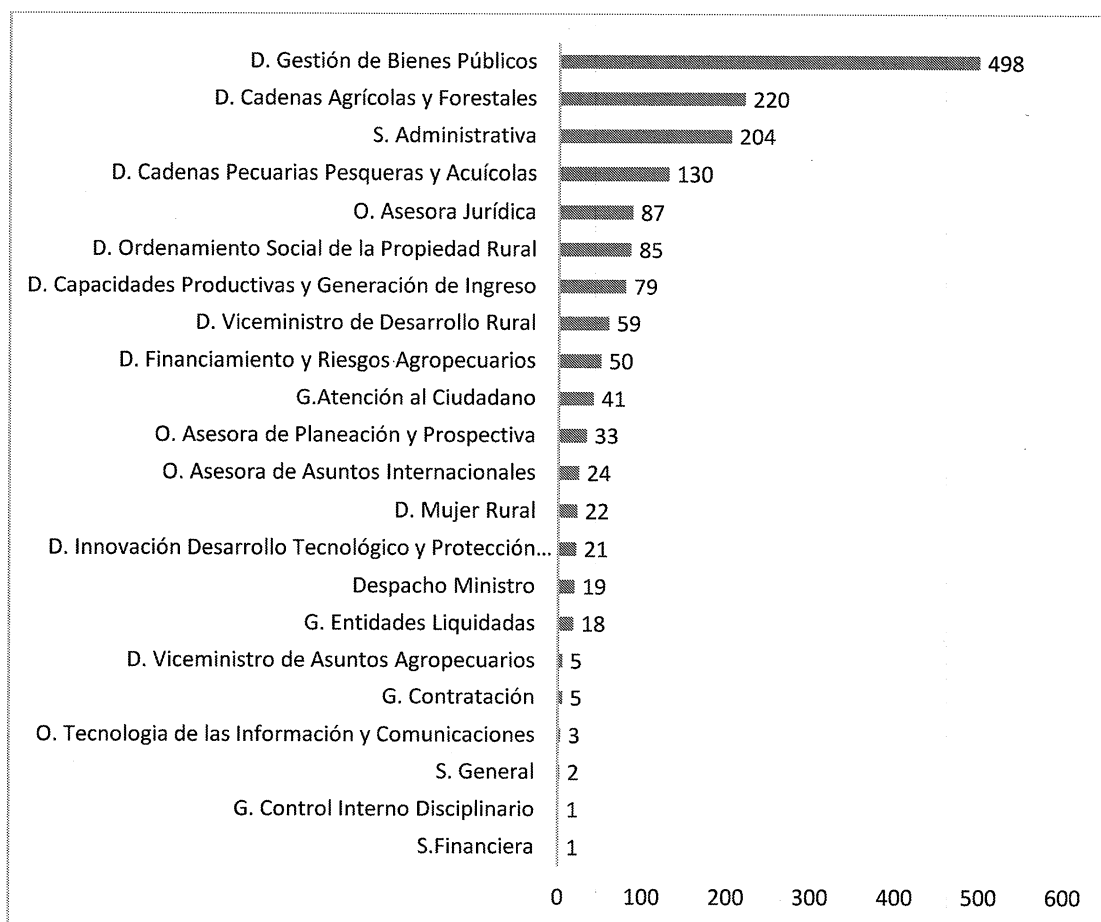


Gráfico No. 2: Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información por dependencia  
Fuente: Reportes estadísticos Orfeo

Las dependencias que recibieron el mayor número de requerimientos tipificados como PQRDS para el periodo abril - junio de 2019 fueron: *Dirección de Bienes Públicos (498)*, *Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales (220)*, *Subdirección Administrativa (204)* y *Dirección de Cadenas Pecuarias Acuícolas y Pesqueras (130)*.



## OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS ABRIL - JUNIO DE 2019

En el siguiente cuadro, se observa el resultado en la oportunidad de respuesta por dependencias, destacándose *Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios, Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural, Oficina de Tecnología de la Información y el Grupo Atención al Ciudadano.*

| Dependencia   | Cantidad    | Oportuna    | % Oportunidad | No oportuno | % No Oportunidad | Sin Respuesta | % Sin Respuesta |
|---|-------------|-------------|---------------|-------------|------------------|---------------|-----------------|
| S. Financiera   | 1           |             | 0             | 1           | 100              |               |                 |
| G. Control Interno Disciplinario                            | 1           | 1           | 100           |             |                  |               |                 |
| S. General  | 2           | 2           | 100           |             |                  |               |                 |
| O. Tecnología de las Información y Comunicaciones           | 3           | 3           | 100           |             |                  |               |                 |
| G. Contratación   | 5           | 4           | 80            |             |                  | 1             | 20              |
| D. Viceministro de Asuntos Agropecuarios                    | 5           | 3           | 60            | 1           | 20               | 1             | 20              |
| G. Entidades Liquidadas                                     | 18          | 6           | 33            | 2           | 11               | 10            | 56              |
| Despacho Ministro   | 19          | 11          | 58            | 5           | 26               | 3             | 16              |
| D. Innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria | 21          | 14          | 67            | 4           | 19               | 3             | 14              |
| D. Mujer Rural  | 22          | 20          | 91            | 1           | 5                | 1             | 5               |
| O. Asesora de Asuntos Internacionales                       | 24          | 13          | 54            | 5           | 21               | 6             | 25              |
| O. Asesora de Planeación y Prospectiva                      | 33          | 23          | 70            | 4           | 12               | 6             | 18              |
| G. Atención al Ciudadano                                    | 41          | 41          | 100           |             |                  |               |                 |
| D. Financiamiento y Riesgos Agropecuarios                   | 50          | 50          | 100           |             |                  |               |                 |
| D. Viceministro de Desarrollo Rural                         | 59          | 43          | 73            | 9           | 15               | 7             | 12              |
| D. Capacidades Productivas y Generación de Ingreso          | 79          | 54          | 68            | 19          | 24               | 6             | 8               |
| D. Ordenamiento Social de la Propiedad Rural                | 85          | 84          | 99            |             |                  | 1             | 1               |
| O. Asesora Jurídica   | 87          | 77          | 89            | 8           | 9                | 2             | 2               |
| D. Cadenas Pecuarias Pesqueras y Acuicolas                  | 130         | 90          | 69            | 29          | 22               | 11            | 8               |
| S. Administrativa   | 204         | 187         | 92            | 1           |                  | 16            | 8               |
| D. Cadenas Agrícolas y Forestales                           | 220         | 179         | 81            | 24          | 11               | 17            | 8               |
| D. Gestión de Bienes Públicos                               | 498         | 357         | 72            | 32          | 6                | 109           | 22              |
| <b>Total</b>  | <b>1607</b> | <b>1262</b> | <b>79</b>     | <b>145</b>  | <b>9</b>         | <b>200</b>    | <b>12</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 Mujer Rural, Dirección de Capacidades y Generación de Ingresos, Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva, Oficina Asesora de Asuntos Internacionales 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 Grupo Atención al Ciudadano, durante el segundo trimestre de 2019, se brindó orientación e información a **1.778** ciudadanos.

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 30 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 enero- marzo 2019

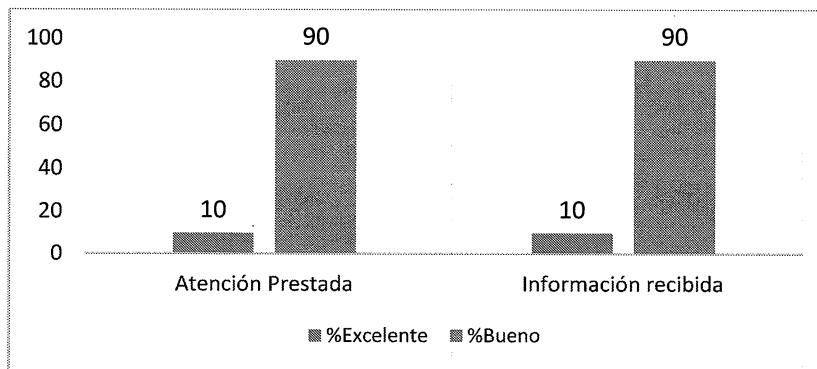


Gráfico No.3: Evaluación de variables  
Fuente: Registro Formato Atención Presencial (F02-PR-ASC-01)



## 2.2 ATENCIÓN TELEFÓNICA

Durante el **II trimestre de 2019**, se registraron **1.531** llamadas a la línea gratuita, de las cuales **1.467** fueron contestadas, y **64** abandonadas o pérdidas.

| Recepción de llamadas       | Abril | Mayo | Junio | Total |
|-----------------------------|-------|------|-------|-------|
| <b>Total Llamadas</b>       | 554   | 576  | 401   | 1.531 |
| <b>Llamadas Contestadas</b> | 527   | 547  | 393   | 1.467 |
| <b>Llamadas Abandonadas</b> | 27    | 29   | 8     | 64    |

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

De las 1.467 llamadas atendida, las consultas más frecuentes fueron sobre los siguientes temas:

- *Programa Construyendo Capacidades*
- *Programa Vivienda Rural*

## 2.3 ATENCIÓN CHAT INTERACTIVO

Para el **II Trimestre** se registraron **722 chats**, de los cuales 719 fueron atendidos y 3 abandonados. 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 |
|--------------------|-------|------|-------|-------|
| <b>Recibidos</b>   | 238   | 256  | 228   | 722   |
| <b>Atendidos</b>   | 236   | 255  | 228   | 719   |
| <b>Abandonados</b> | 2     | 1    | 0     | 3     |

Cuadro No.6 Chat interactivo  
Fuente: Informes Call Center

## 2.4 ATENCIÓN CONMUTADOR MINISTERIO

Para el **II Trimestre**, se atendieron a través del conmutador del Ministerio **5.169** llamadas. Las mayores consultas son sobre extensiones de funcionarios y contratistas e información general del Ministerio.

| Conmutador                | Abril | Mayo  | Junio | Total |
|---------------------------|-------|-------|-------|-------|
| <b>Llamadas atendidas</b> | 1.814 | 1.105 | 1.511 | 4.430 |

Cuadro No.8 Registro de llamadas  
Fuente: Informe conmutador



### 3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 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 por correo electrónico, para que cada una de las áreas conozcan el estado de los requerimientos asignados.
- Es importante que todas las Dependencias del Ministerio, 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.

Elaborado por: Grupo Atención al Ciudadano

