



El campo  
es de todos

Minagricultura

## **INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO Enero – Marzo 2020**

**Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural  
Secretaría General  
Grupo de Atención al Ciudadano  
2020**



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 I Trimestres 2020 (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	NORMAS NACIONALES Y GENERALES
Consultas y Conceptos externos	30	Ley 1755 Junio 30 de 2015 Art.14
Derechos de Petición Escrito Derechos de Petición Verbal (Interes General -o- Particular)	15	Ley 1755 Junio 30 de 2015 Art.14 Ley 1437 Enero 18 de 2011 - Art.4 y 5 Decreto 1166 Junio 19 de 2016
Derechos de Petición entre Entidades	10	Ley 1755 Junio 30 de 2015 Art.30 Decreto 103 Enero 20 de 2015 - Art. 19
Quejas - Denuncias - Reclamos	15	Ley 1437 Enero 18 de 2011 - Art.7, Art.13 Ley 1755 Junio 30 de 2015, Art 13 Ley 1952 de Enero 18 de 2019 Art. 19, Art. 38 Numeral 35
Solicitud de Información y/o Copia de documentos	10	Ley 1755 Junio 30 de 2015 Art.14 Decreto 1081 Mayo 26 de 2015 Art. 2.1.1.3.1.5
Solicitud de Documentos informativos de las Cámaras Legislativas y sus Comisiones	10	Ley 5 Junio 17 de 1992 - Art.260
Solicitudes de Informes por los Congresistas	5	Ley 5 Junio 17 de 1992 - Art.258
Solicitudes de Información en Materia Pensional	15	Directiva presidencial No.4 Mayo 22 de 2009
Solicitudes de información en Materia de Datos personales (Habeas Data) - Consulta	10	Ley 1581 Octubre 17 de 2012 - Art. 8 - Art. 14 Ley 1266 Diciembre 31 de 2008 - Art.16 Inciso I
Solicitudes de información en Materia de Datos personales (Habeas Data) - Reclamo	15	Ley 1581 Octubre 17 de 2012 - Art. 8 - Art. 15 Ley 1266 Diciembre 31 de 2008 - Art.16 Inciso II
Solicitudes de Acceso a Información Pública (Clasificada - Reservada)	10	Decreto 1081 Mayo 26 de 2015 Art. 2.1.1.3.1.4. Ley 1581 Octubre 17 de 2012 - Art. 14 y 15 Ley 1712 Marzo 6 de 2014 Decreto 1377 Junio 27 de 2013
Sugerencias	15	Ley 1474 Julio 12 de 2011 Art. 76
Traslado a otras entidades por no competencia	5	Ley 1755 Junio 30 de 2015 Art.21
Peticiones presentadas por población desplazamiento, víctimas del conflicto armado	10	Sentencia T-025 Enero 22 de 2004 ordinal 10 Ley 1448 Junio 10 de 2011

Cuadro No.1 Términos de acuerdo con el 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 2020**, se registraron **1.038** requerimientos que fueron tipificadas como PQRDS; dentro de estas, **918** registran que fueron resueltas a los ciudadanos, **762** fueron solucionadas y registradas en el término establecido y **156** fueron registradas en el ORFEO fuera del término; **120** solicitudes no registran respuesta.



Analizando la información y de acuerdo con los registros en el ORFEO, se concluye que se dio respuesta al 86% de las peticiones, 73% en términos, un 15% se reporta por fuera de término al actualizar la información en el sistema y un 12% 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 **120** 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 con 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 2020

Tipo	Cantidad	% Participación
Derecho de Petición	444	42,8
Solicitud de Información	232	22,4
Consulta o Concepto	226	21,8
Traslado a otras Entidades	38	3,7
Solicitud de Información Congreso	36	3,5
Solicitud Población Víctima	13	1,3
Derecho de Petición entre Entidades	11	1,1
Solicitud Información Pública	11	1,1
Quejas	10	1,0
Solicitud en Materia Pensional	7	0,7
Solicitud Sugerencia	5	0,5
Denuncias	2	0,2
Derechos de Petición Verbal	1	0,1
Solicitud de Copias o Expedientes	1	0,1
Decreto 491 de 2020	1	0,1
Solicitud Información Cámara		0,0
<b>TOTAL</b>	<b>1038</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 los Derechos de Petición, 42.8%, seguido de las Solicitudes de Información con un 22.4% y las Consultas o Conceptos con el 21.8%.



Tipo	Cantidad	Oportuna	No Oportuna	Pendiente de Trámite	% Oportunidad	% No Oportuna	% Sin Respuesta
Derecho de Petición	444	310	84	50	70	19	11
Solicitud de Información	232	169	31	32	73	13	14
Consulta o Concepto	226	189	17	20	84	8	9
Traslado a otras Entidades	38	36	2		95	5	0
Solicitud de Información Congreso	36	23	11	2	64	31	6
Solicitud Población Víctima	13	7	6		54	46	0
Derecho de Petición entre Entidades	11	5		6	45	0	55
Solicitud Información Pública	11	5	3	3	45	27	27
Quejas	10	8	1	1	80	10	10
Solicitud en Materia Pensional	7	7			100		
Solicitud Sugerencia	5	2		3	40	0	60
Denuncias	2	1	1		50	50	0
Derechos de Petición Verbal	1			1	0	0	100
Solicitud de Copias o Expedientes	1			1	0	0	100
Solicitud de Infomacion Contingencia Decreto 491 de 2020	1			1	0	0	100
<b>TOTAL</b>	<b>1038</b>	<b>762</b>	<b>156</b>	<b>120</b>	<b>73</b>	<b>15</b>	<b>12</b>

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

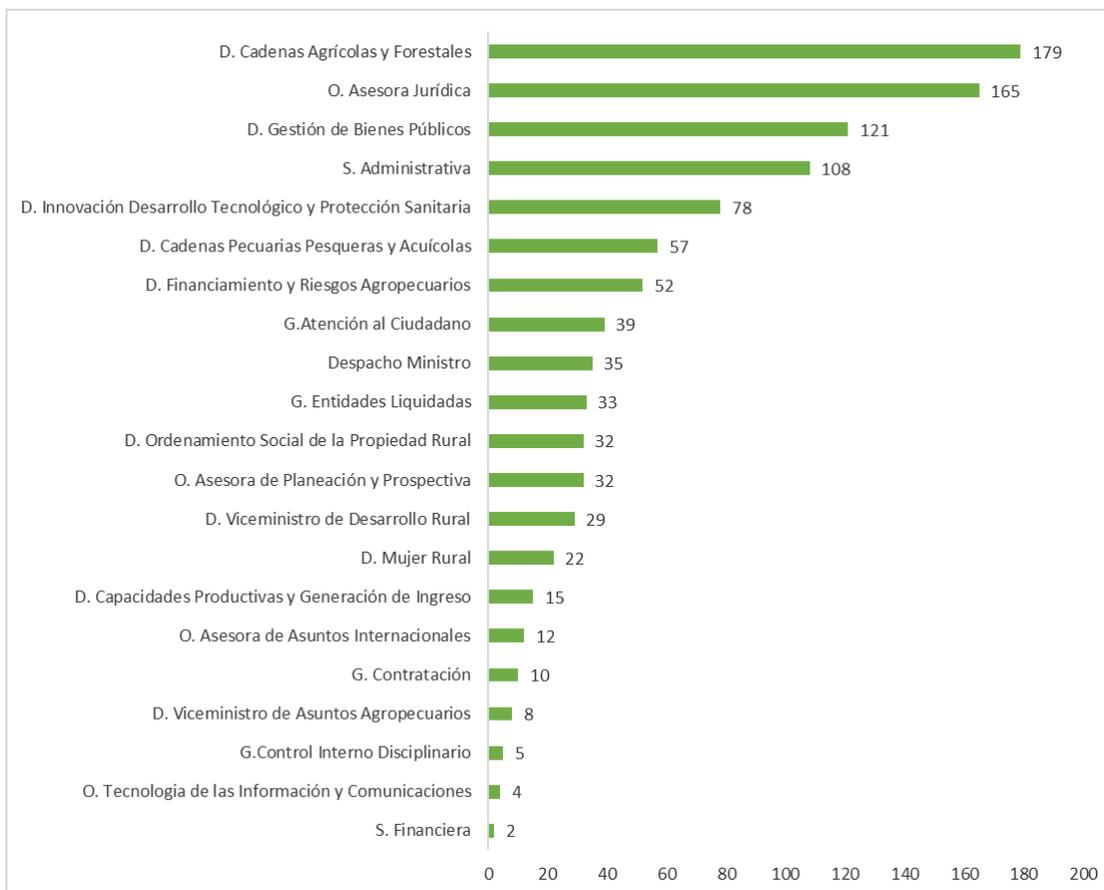
Con el propósito de fortalecer los lineamientos establecidos en la Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014 y Ley 1755 de 2015 respecto del trámite oportuno de las solicitudes presentadas por los ciudadanos en el Ministerio, se expidió la Resolución 390 del 28 de noviembre de 2019 “Por el cual se adopta el procedimiento interno para la atención de los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información recibidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural”. Es importante que todos los servidores del Ministerio conozcan y den cumplimiento a estos lineamientos.

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 – PRIMER 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 de 2020 fueron: *Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales (179)*, *Oficina Asesora Jurídica (165)* y *Dirección de Bienes Públicos (121)*.



## OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS ENERO - MARZO DE 2020

Dependencia	Cantidad	Oportuna	% Oportunidad	No oportuno	% No Oportunidad	Sin Respuesta	% Sin Respuesta
D. Cadenas Agrícolas y Forestales	179	152	85	17	9	10	6
O. Asesora Jurídica	165	121	73	34	21	10	6
D. Gestión de Bienes Públicos	121	55	45	59	49	7	6
S. Administrativa	108	87	81	9	8	12	11
D. Innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria	78	62	79	6	8	10	13
D. Cadenas Pecuarias Pesqueras y Acuicolas	57	48	84	4	7	5	9
D. Financiamiento y Riesgos Agropecuarios	52	52	100				
G. Atención al Ciudadano	39	39	100		0		
Despacho Ministro	35	28	80	2	6	5	14
G. Entidades Liquidadas	33	6	18	2	6	25	76
O. Asesora de Planeación y Prospectiva	32	13	41	3	9	16	50
D. Ordenamiento Social de la Propiedad Rural	32	27	84	2	6	3	9
D. Viceministro de Desarrollo Rural	29	14	48	11	38	4	14
D. Mujer Rural	22	19	86		0	3	14
D. Capacidades Productivas y Generación de Ingreso	15	11	73	4	27		0
O. Asesora de Asuntos Internacionales	12	3	25	1	8	8	67
G. Contratación	10	8	80		0	2	20
D. Viceministro de Asuntos Agropecuarios	8	6	75	2	25		0
G. Control Interno Disciplinario	5	5	100				0
O. Tecnología de las Información y Comunicaciones	4	4	100				0
S. Financiera	2	2	100				0
<b>Total</b>	<b>1038</b>	<b>762</b>	<b>73</b>	<b>156</b>	<b>15</b>	<b>120</b>	<b>12</b>

Cuadro No.4: Oportunidad de respuesta por dependencia

Fuente: Reportes estadísticos Orfeo

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

Las dependencias que reportan los niveles bajos de oportunidad de respuesta en este periodo son las siguientes: ***Oficina Asesora de Asuntos Internacionales, Oficina Asesora Jurídica, Despacho de Viceministro Rural 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 con los registros del Grupo Atención al Ciudadano, durante el primer trimestre de 2020, se brindó orientación e información a **1.199** ciudadanos.

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 e Información del Programa de Vivienda Rural.*

El promedio de visitas al Ministerio, durante el periodo analizado, fue de 20 personas por día.

Debido a la Emergencia Sanitaria por la Pandemia del Covid – 19, respecto al aislamiento obligatorio, el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural desde el 19 de marzo no está atendiendo de manera presencial, se activó la atención al ciudadano a través de los canales virtuales, línea gratuita nacional, chat interactivo y PBX, para evitar el desplazamiento de los ciudadanos al Ministerio.

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 2020

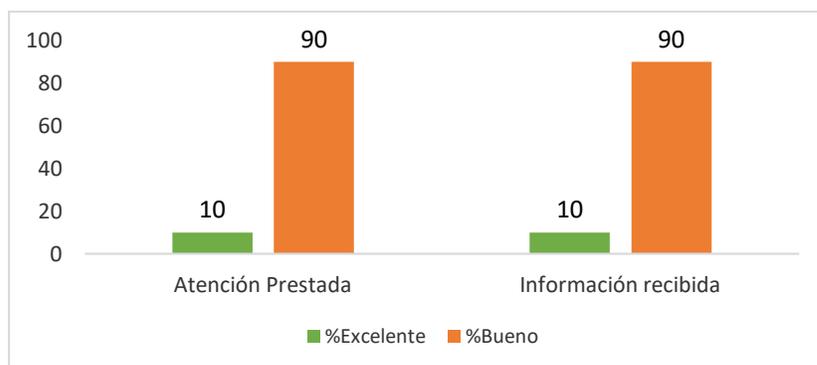


Gráfico No.3: Evaluación de variables  
Fuente: Registro Formato Atención Presencial (F02-PR-ASC-01)

## 2.2 ATENCIÓN TELEFÓNICA

Durante el **I trimestre de 2020**, se registraron **2.184** llamadas a la línea gratuita, de las cuales **2.072** fueron contestadas, y **112** abandonadas o pérdidas.

Recepción de llamadas	Enero	Febrero	Marzo	Total
Total, Llamadas	587	774	823	2.184
Llamadas Contestadas	549	736	787	2.072
Llamadas Abandonadas	38	38	36	112

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

De las 2.184 llamadas atendida, las consultas más frecuentes fueron sobre los siguientes temas:

- *Programa Construyendo Capacidades*
- *Programa Vivienda Rural*
- *Proyectos Productivos*

## 2.3 ATENCIÓN CHAT INTERACTIVO

Para el **I Trimestre** se registraron **680 chats**, de los cuales 679 fueron atendidos y 1 abandonados. Las mayores consultas por este canal fueron sobre información relacionada a las solicitudes de certificaciones laborales de exfuncionarios de las entidades liquidadas y orientaciones en general del Ministerio.



Chat Interactivo	Enero	Febrero	Marzo	Total
Recibidos	210	236	234	680
Atendidos	209	236	234	679
Abandonados	1	0	0	1

Cuadro No.6 Chat interactivo  
Fuente: Informes Call Center

## 2.4 ATENCIÓN CONMUTADOR MINISTERIO

Para el **I Trimestre**, se atendieron a través del conmutador del Ministerio **3.782** llamadas. Las mayores consultas son sobre extensiones de funcionarios y contratistas e información general del Ministerio.

Conmutador	Octubre	Noviembre	Noviembre	Total
Llamadas atendidas	1.303	1.363	1.116	3.782

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 asista 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



El campo  
es de todos

Minagricultura

Sistema Documental Orfeo para evidenciar la trazabilidad y gestión de las dependencias.

- Elaborado por: Grupo Atención al Ciudadano – Abril 22 de 2020