



**El campo  
es de todos**

**Minagricultura**

## **INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO Abril - Junio 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 II Trimestres 2020 (abril - junio).

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

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.

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<br>Derechos de Petición Verbal<br>(Interes General -o- Particular) | 15           | Ley 1755 Junio 30 de 2015 Art.14<br>Ley 1437 Enero 18 de 2011 - Art.4 y 5<br>Decreto 1166 Junio 19 de 2016  |
| Derechos de Petición entre<br>Entidades   | 10           | Ley 1755 Junio 30 de 2015 Art.30<br>Decreto 103 Enero 20 de 2015 - Art. 19  |
| Quejas - Denuncias - Reclamos   | 15           | Ley 1437 Enero 18 de 2011 - Art.7,<br>Art.13<br>Ley 1755 Junio 30 de 2015, Art 13<br>Ley 1952 de Enero 18 de 2019 Art. 19,<br>Art. 38 Numeral 35                |
| Solicitud de Información y/o Copia<br>de documentos   | 10           | Ley 1755 Junio 30 de 2015 Art.14<br>Decreto 1081 Mayo 26 de 2015 Art.<br>2.1.1.3.1.5  |
| Solicitud de Documentos<br>informativos de las Cámaras<br>Legislativas y sus Comisiones         | 10           | Ley 5 Junio 17 de 1992 - Art.260  |
| Solicitudes de Informes por los<br>Congresistas   | 5            | Ley 5 Junio 17 de 1992 - Art.258  |
| Solicitudes de Información en<br>Materia Pensional  | 15           | Directiva presidencial No.4 Mayo 22<br>de 2009  |
| Solicitudes de información en<br>Materia de Datos personales<br>(Habeas Data) - Consulta        | 10           | Ley 1581 Octubre 17 de 2012 - Art. 8 -<br>Art. 14<br>Ley 1266 Diciembre 31 de 2008 -<br>Art.16 Inciso I   |
| Solicitudes de información en<br>Materia de Datos personales<br>(Habeas Data) - Reclamo         | 15           | Ley 1581 Octubre 17 de 2012 - Art. 8 -<br>Art. 15<br>Ley 1266 Diciembre 31 de 2008 -<br>Art.16 Inciso II  |
| Solicitudes de Acceso a Información<br>Pública<br>(Clasificada - Reservada)                     | 10           | Decreto 1081 Mayo 26 de 2015 Art.<br>2.1.1.3.1.4.<br>Ley 1581 Octubre 17 de 2012 - Art. 14<br>y 15<br>Ley 1712 Marzo 6 de 2014<br>Decreto 1377 Junio 27 de 2013 |
| Sugerencias   | 15           | Ley 1474 Julio 12 de 2011 Art. 76   |
| Traslado a otras entidades por no<br>competencia  | 5            | Ley 1755 Junio 30 de 2015 Art.21  |
| Peticiones presentadas por<br>población desplazamiento, víctimas<br>del conflicto armado        | 10           | Sentencia T-025 Enero 22 de 2004<br>ordinal 10<br>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 **II Trimestre 2020**, se registraron **1.514** requerimientos que fueron tipificadas como PQRDS; dentro de estas, **1.385** registran que fueron resueltas a los ciudadanos, **1.261** fueron solucionadas y registradas en el término establecido y **124** fueron registradas en el ORFEO fuera del término; **129** solicitudes no registran respuesta.



Analizando la información y de acuerdo con los registros en el ORFEO, se concluye que se dio respuesta al 91% de las peticiones, 83% en términos, un 8% se reporta por fuera de término al actualizar la información en el sistema y un 9% no reporta respuesta, lo anterior respecto a la información que se exportar a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

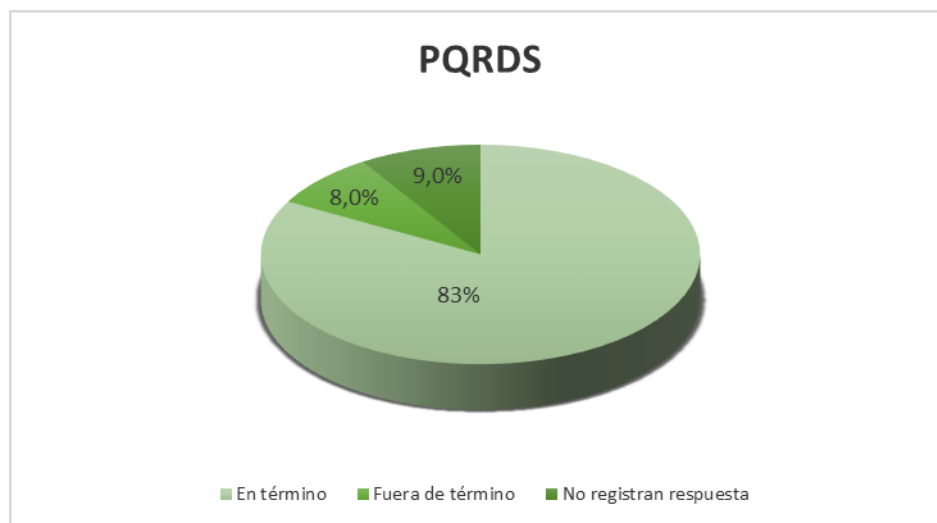


Gráfico No. 1: % de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información  
Fuente: Reportes estadísticos Orfeo

Es importante aclarar para el caso de las **129** 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 para la actualización.***

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 – SEGUNDO TRIMESTRE 2020

| Tipo   | Cantidad    | % Participación |
|--|-------------|-----------------|
| Derecho de Petición                                      | 482         | 31,8            |
| Consultas o conceptos Contingencia Decreto 491 de 2020   | 239         | 15,8            |
| Consulta o Concepto                                      | 227         | 15,0            |
| Solicitud de Información                                 | 218         | 14,4            |
| Solicitud de Información Congreso                        | 117         | 7,7             |
| Solicitud de Infomacion Contingencia Decreto 491 de 2020 | 91          | 6,0             |
| Traslado a otras Entidades                               | 87          | 5,7             |
| Solicitud Información Pública                            | 16          | 1,1             |
| Quejas   | 14          | 0,9             |
| Derecho de Petición entre Entidades                      | 5           | 0,3             |
| Reclamo  | 4           | 0,3             |
| Solicitud en Materia PENSIONAL                           | 4           | 0,3             |
| Solicitud Población Víctima                              | 2           | 0,1             |
| Solicitud Sugerencia                                     | 2           | 0,1             |
| Denuncias  | 2           | 0,1             |
| Derecho de Petición Contingencia Decreto 491 de 2020     | 2           | 0,1             |
| Reclamo Información Datos Personales                     | 1           | 0,1             |
| Consulta Información Datos Personales                    | 1           | 0,1             |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1514</b> | <b>100,00</b>   |

Cuadro No.2 Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información  
Fuente: Reportes Estadísticos Orfeo

El Gobierno Nacional en el marco de la Emergencia Sanitaria por la Pandemia del Covid 19, expido el Decreto 491 de 2020, donde se establece la ampliación de términos de las peticiones señaladas en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 de la siguiente manera:

***Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.***



***Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones.***

***(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.***

***(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleve una consulta deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.***

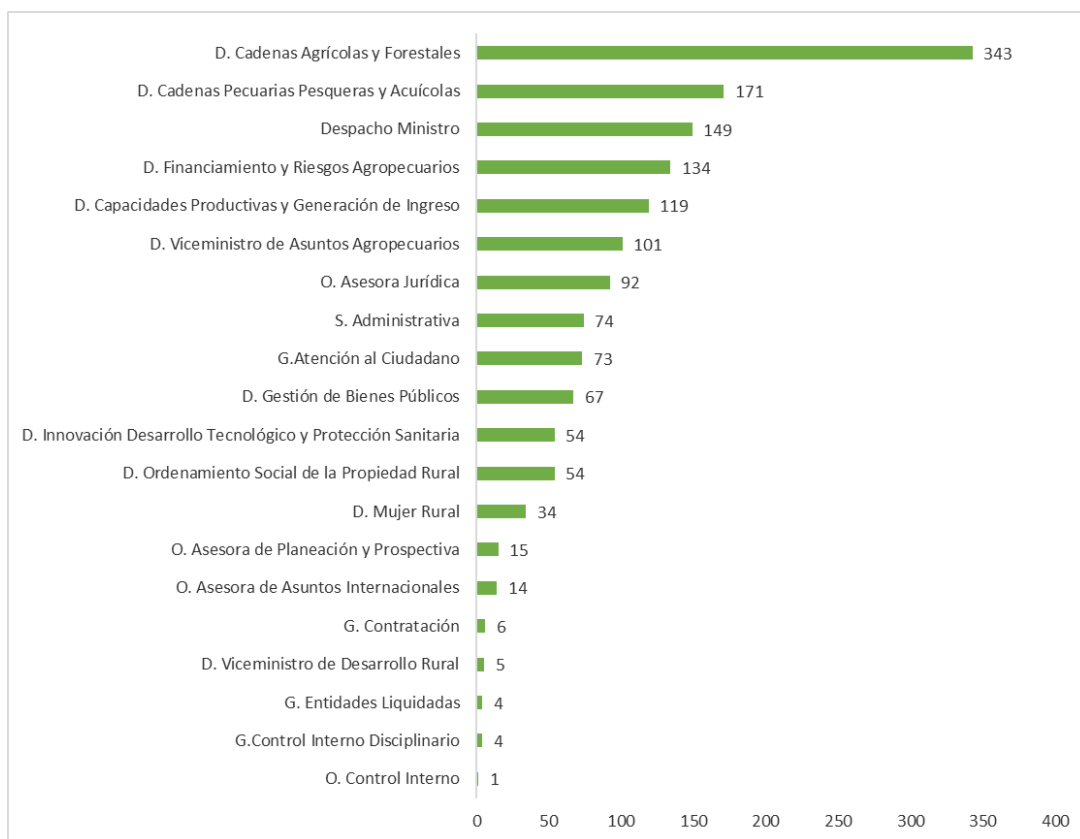
Por lo anterior, se ajustó en el Sistema Documental Orfeo los nuevos términos dando cumplimiento a las directrices del Gobierno Nacional.

Del total de las solicitudes tipificadas como PQRDS, se puede observar en su mayoría se registra participación en los Derechos de Petición, 31.8%, seguido de las Consultas y conceptos emergencia sanitaria con un 15,8% y las Solicitudes de Información con el 14,4%.

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.



## 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 2020 fueron: *Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales (343)*, *Dirección de Cadenas Pecuarias, Acuícolas y Pesquera (171)*, *Despacho Ministro (143)*, *Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios (134)* y *Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingreso (119)*.





## OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS ABRIL – JUNIO DE 2020

| Dependencia   | Cantidad    | Oportuna    | % Oportunidad | No oportuno | % No Oportunidad | Sin Respuesta | % Sin Respuesta |
|---|-------------|-------------|---------------|-------------|------------------|---------------|-----------------|
| D. Cadenas Agrícolas y Forestales                           | 343         | 304         | 89            | 28          | 8                | 11            | 3               |
| D. Cadenas Pecuarias Pesqueras y Acuícolas                  | 171         | 137         | 80            | 16          | 9                | 18            | 11              |
| Despacho Ministro   | 149         | 105         | 70            | 5           | 3                | 39            | 26              |
| D. Financiamiento y Riesgos Agropecuarios                   | 134         | 134         | 100           |             |                  |               |                 |
| D. Capacidades Productivas y Generación de Ingreso          | 119         | 107         | 90            | 11          | 9                | 1             | 1               |
| D. Viceministro de Asuntos Agropecuarios                    | 101         | 77          | 76            | 14          | 14               | 10            | 10              |
| O. Asesora Jurídica   | 92          | 79          | 86            | 10          | 11               | 3             | 3               |
| S. Administrativa   | 74          | 62          | 84            |             | 0                | 12            | 16              |
| G. Atención al Ciudadano                                    | 73          | 73          | 100           |             | 0                |               |                 |
| D. Gestión de Bienes Públicos                               | 67          | 54          | 81            | 13          | 19               |               | 0               |
| D. Ordenamiento Social de la Propiedad Rural                | 54          | 36          | 67            | 11          | 20               | 7             | 13              |
| D. Innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria | 54          | 46          | 85            | 7           | 13               | 1             | 2               |
| D. Mujer Rural  | 34          | 25          | 74            | 2           | 6                | 7             | 21              |
| O. Asesora de Planeación y Prospectiva                      | 15          | 6           | 40            | 5           | 33               | 4             | 27              |
| O. Asesora de Asuntos Internacionales                       | 14          | 6           | 43            |             | 0                | 8             | 57              |
| G. Contratación   | 6           | 4           | 67            | 1           | 17               | 1             | 17              |
| D. Viceministro de Desarrollo Rural                         | 5           | 1           | 20            |             | 0                | 4             | 80              |
| G. Control Interno Disciplinario                            | 4           | 3           | 75            | 1           | 25               |               | 0               |
| G. Entidades Liquidadas                                     | 4           | 1           | 25            |             | 0                | 3             | 75              |
| O. Control Interno  | 1           | 1           | 100           |             |                  |               | 0               |
| <b>Total</b>  | <b>1514</b> | <b>1261</b> | <b>83</b>     | <b>124</b>  | <b>8</b>         | <b>129</b>    | <b>9</b>        |

Cuadro No.3: 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 y Oficina de Control Interno y el Grupo Atención al Ciudadano***, quienes dieron respuesta a todas las solicitudes dentro de los tiempos establecidos.

Las dependencias que reportan los niveles bajos de oportunidad de respuesta en este periodo son las siguientes: ***Oficina Asesora de Asuntos Internacionales, Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva, Dirección de Mujer 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 VIRTUAL

De acuerdo al Decreto 491 de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*, se estableció que para la continuidad de la prestación de servicio al ciudadano y evitar el contacto y desplazamiento a los puntos de atención, se deben adoptar canales virtuales y telefónicos utilizando herramientas tecnológicas y comunicaciones.

Por lo anterior y con el objetivo continuar con la prestación de atención al ciudadano se activaron los canales de atención virtual y telefónico:

- Línea Gratuita Nacional 018000510050 horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
- Chat interactivo <http://minagricultura.conalcenter.com/client.php> horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
- Línea WhatsApp 3206717746 horario de atención de lunes a domingo de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., durante la Emergencia Sanitaria por la Pandemia del Covid 19.
- Conmutador PBX 2543300 horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Con respecto a los registros de atención del PBX del Ministerio, el Grupo Atención al Ciudadano, durante el segundo trimestre de 2020, se brindó orientación e información a **948** ciudadanos.

Los temas de mayor consulta para el periodo abril – junio fueron: 29% Solicitudes de bonos pensionales, 26% certificaciones laborales, 6,9% ayudas por la emergencia sanitaria por el Covid 19, 6.3% información de proyectos productivos y 5% información general del Ministerio.

Dentro de la atención, se caracteriza al ciudadano para contar con variables de medición respecto al tipo de usuario, género y ubicación regional.



Con respecto al tipo de usuario de los ciudadanos que se comunicaron con la entidad, el 41% son pensionados, 19,7% productores, 15,7% adulto mayor, 12,9% partes interesadas y 6,9% personas en condición de discapacidad.

El 63% de los ciudadanos atendidos son hombres y el 37% mujeres. Con respecto a la ciudad de donde se comunican, las ciudades principales son las siguientes: Bogotá, Antioquia, Cundinamarca, Meta, Valle del Cauca, Cauca, Atlántico y Huila.

## 2.2 ATENCIÓN TELEFÓNICA LÍNEA GRATUITA 018000510050

Durante el **II trimestre de 2020**, se registraron **2.323** llamadas a la línea gratuita, de las cuales **2.072** fueron contestadas, y **181** abandonadas o pérdidas.

| Recepción de llamadas | Abril | Mayo | Junio | Total |
|-----------------------|-------|------|-------|-------|
| Total, Llamadas       | 997   | 686  | 640   | 2.323 |
| Llamadas Contestadas  | 832   | 643  | 597   | 2.072 |
| Llamadas Abandonadas  | 95    | 43   | 43    | 181   |

Cuadro No.4: Llamadas recibidas  
Fuente: Informes Call Center

De las 2.072 llamadas atendida, las consultas más frecuentes fueron sobre los siguientes temas:

- *Programa Construyendo Capacidades*
- *Programa Vivienda Rural*
- *Programa Alianzas Productivas*

## 2.3 ATENCIÓN CHAT INTERACTIVO

Para el **II Trimestre** se registraron **809 chats**, todos fueron atendidos. 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 | Abril | Mayo | Junio | Total |
|------------------|-------|------|-------|-------|
| Recibidos        | 305   | 244  | 260   | 809   |
| Atendidos        | 305   | 244  | 260   | 809   |
| Abandonados      | 0     | 0    | 0     | 0     |

Cuadro No.5 Chat interactivo  
Fuente: Informes Call Center



## 2.4 ATENCIÓN LÍNEA WHATSAPP 3206717746

La Secretaria General – Grupo Atención al Ciudadano en la formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano componente Servicio al Ciudadano para la vigencia 2020 definió la actividad de establecer un nuevo canal de atención virtual (servicio WhatsApp) para orientación e información de los ciudadanos que requieren información de la Entidad.

Dentro de la necesidad por parte del Ministerio durante la Emergencia Sanitaria por la Pandemia del COVID – 19, de contar con un canal para la atención de denuncias, para el cumplimiento de la Resolución 71 del 28 de marzo de 2020 “Por el medio del cual se fija una política de insumos agropecuarios en el marco de la emergencia Económica, Social y Ecológica decretada mediante el Decreto 417 de 2020” se realizó adición a la orden de compra para habilitar este nuevo canal para recibir denuncias de especulación de precios de productos agropecuarios e insumos y brindar orientación e información a los ciudadanos.

Estas denuncias que se reciban por este medio, son enviadas a la Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales para realicen las gestiones pertinentes con la Superintendencia de Industria y Comercio.

Par el II Trimestre, se recibieron **1.433** mensajes de los cuales 1.081 fueron sobre información general de Ministerio, y 126 denuncias sobre productos e insumos agropecuarios.

| Línea                            | Abril | Mayo | Junio | Total |
|----------------------------------|-------|------|-------|-------|
| Mensajes recibidos               | 1.129 | 175  | 129   | 1.433 |
| Información del Ministerio       | 1.017 | 19   | 45    | 1.081 |
| Denuncias de productos e insumos | 104   | 13   | 9     | 126   |
| Equivocado                       | 3     | 99   | 67    | 169   |
| Chat caído                       | 5     | 44   | 8     | 57    |

Cuadro No.6 Línea whatsapp  
Fuente: Informes Call Center



## 2.5 ATENCIÓN CONMUTADOR MINISTERIO

Para el **I Trimestre**, se atendieron a través del conmutador del Ministerio **2.196** llamadas. Las mayores consultas son sobre extensiones de funcionarios y contratistas e información general del Ministerio.

| Conmutador         | Abril | Mayo | Junio | Total |
|--------------------|-------|------|-------|-------|
| Llamadas atendidas | 731   | 713  | 752   | 2.196 |

Cuadro No.7 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, revisen permanentemente las solicitudes asignadas por el Sistema Documental Orfeo, con el objetivo de garantizar la respuesta oportuna a los ciudadanos dentro de los términos de 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 los personales de las dependencias participen en estos espacios.
- 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 realizar los ajustes en el Sistema Documental Orfeo para evidenciar la trazabilidad y gestión de las dependencias.

Elaboró: Lina Marcela Hernández Valenzuela – Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano – Julio 10 de 2020  
Revisó: Camila Lucia Montes Ballestas – Asesora Secretaría General 