



El campo
es de todos

Minagricultura

INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO Julio - septiembre 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, 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 Línea WhatsApp: El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, dispuso para la ciudadanía el servicio de WhatsApp (3206717746) para la comunicación y orientación de los diferentes trámites y servicios.

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 III Trimestres 2020 (julio - septiembre).

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 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 **III Trimestre 2020**, se registraron **1.697** requerimientos que fueron tipificadas como PQRDS; dentro de estas, **1.608** registran que fueron resueltas a los ciudadanos, **1.475** fueron solucionadas y registradas en el término establecido y **133** fueron registradas en el ORFEO fuera del término; **89** solicitudes no registran respuesta.



Analizando la información y de acuerdo con 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.

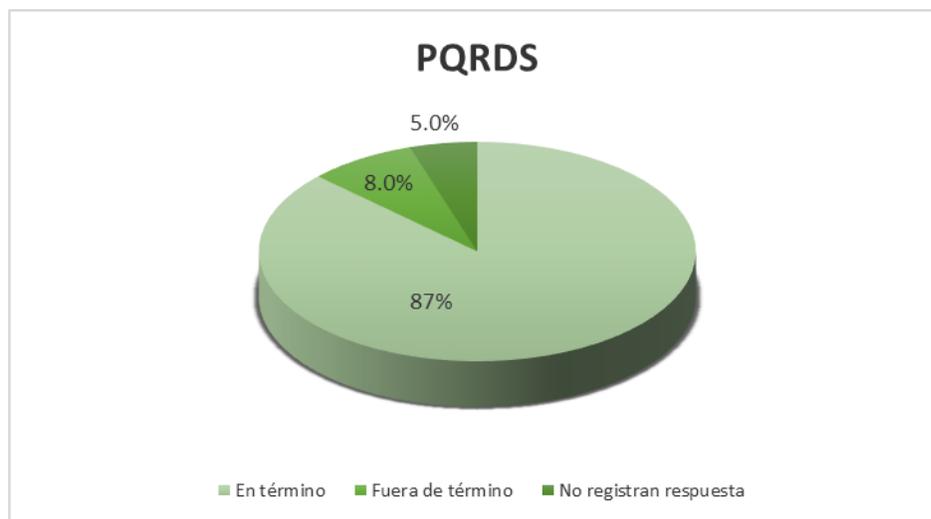


Gráfico No. 1: % de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información
Fuente: Reportes estadísticos Orfeo

Es importante aclarar para el caso de las **89** 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 – TERCER TRIMESTRE 2020

Tipo	Cantidad	% Participación
Derecho de Petición	609	35.9
Consulta o Concepto	555	32.7
Solicitud de Información	275	16.2
Traslado a otras Entidades	145	8.5
Solicitud de Información Congreso	59	3.5
Solicitud Información Pública	19	1.1
Derecho de Petición entre Entidades	6	0.4
Denuncias	6	0.4
Quejas	4	0.2
Reclamo	4	0.2
Solicitud Población Víctima	4	0.2
Solicitud Sugerencia	4	0.2
Solicitud en Materia Pensional	3	0.2
Solicitud de Copias o Expedientes	2	0.1
Solicitud Cámara Legislativa	1	0.1
Derecho de Petición Verbal	1	0.1
TOTAL	1697	100.00

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, 35.9%, seguido de las Consultas y conceptos emergencia sanitaria con un 32.7% y las Solicitudes de Información con el 16.2%.

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.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR DEPENDENCIAS – TERCER TRIMESTRE

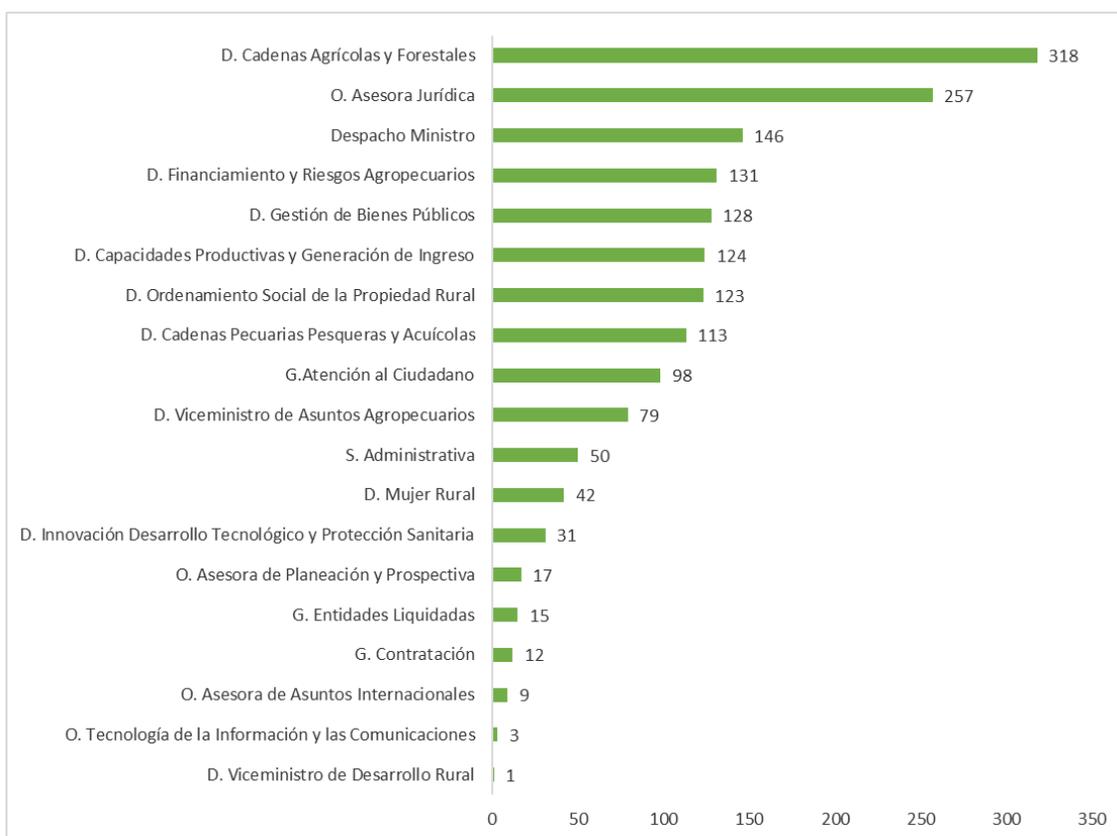


Gráfico No. 2: Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información por dependencia
Fuente: Reportes estadísticos Orfeo

Las dependencias que recibieron el mayor número de requerimientos tipificados como PQRDS para el periodo julio-septiembre de 2020 fueron: *Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales (318)*, *Oficina Jurídica (257)*, *Despacho Ministro (146)*, *Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios (131)* y *Dirección de Bienes Públicos (128)*.



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS JULIO - SEPTIEMBRE DE 2020

Dependencia	Cantidad	Oportuna	% Oportunidad	No oportuno	% No Oportunidad	Sin Respuesta	% Sin Respuesta
D. Cadenas Agrícolas y Forestales	318	234	74	53	17	31	10
D. Cadenas Pecuarias Pesqueras y Acuícolas	113	113	100				
D. Capacidades Productivas y Generación de Ingreso	124	100	81	24	19		
D. Financiamiento y Riesgos Agropecuarios	131	130	99	1			
D. Gestión de Bienes Públicos	128	126	98	2	2		
D. Innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria	31	21	68	5	16	5	16
D. Mujer Rural	42	38	90	1	2	3	7
D. Ordenamiento Social de la Propiedad Rural	123	114	93	1	1	8	7
D. Viceministro de Asuntos Agropecuarios	79	61	77	15	19	3	4
D. Viceministro de Desarrollo Rural	1					1	100
Despacho Ministro	146	127	87	8	5	11	8
G. Contratación	12	4	33	1	8	7	58
G. Entidades Liquidadas	15	8	53	1	7	6	40
G. Atención al Ciudadano	98	98	100				
O. Asesora de Asuntos Internacionales	9	3	33	1	11	5	56
O. Asesora de Planeación y Prospectiva	17	10	59	4	24	3	18
O. Asesora Jurídica	257	242	94	11	4	4	2
O. Tecnología de la Información y las Comunicaciones	3	3	100				
S. Administrativa	50	43	86	5	10	2	4
Total	1697	1475	87	133	8	89	5

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 Cadenas Pecuarias y Acuícolas, Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios, Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones 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: ***Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales, Oficina Asesora de Asuntos Internacionales, Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva, Grupo Entidades Liquidadas y Grupo de Contratación***.

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.

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.

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 tercer trimestre de 2020, se brindó orientación e información a **1.163** ciudadanos.



Los temas de mayor consulta para el periodo julio - septiembre fueron: 51.4% Solicitudes de bonos pensionales, 5.8% 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 63.8% son pensionados, 19,2% adulto mayor y 13.4% productores.

El 56% de los ciudadanos atendidos son hombres y el 44% mujeres. Con respecto a la ciudad de donde se comunican, las ciudades principales son las siguientes: Bogotá, Antioquia, Cundinamarca, Tolima, Valle del Cauca, Santander y Huila.

2.2 ATENCIÓN TELEFÓNICA LÍNEA GRATUITA 018000510050

Durante el **III trimestre de 2020**, se registraron **1.878** llamadas a la línea gratuita, de las cuales **1.806** fueron contestadas, y **72** abandonadas o pérdidas.

Recepción de Llamadas	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Total, Llamadas	736	559	583	1.878
Llamadas Contestadas	701	533	572	1.806
Llamadas Abandonadas	35	26	11	72

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

De las 1.878 llamadas atendida, las consultas más frecuentes fueron sobre los siguientes temas:

- *Programa Vivienda Rural*
- *Programa Alianzas Productivas*

2.3 ATENCIÓN CHAT INTERACTIVO

Para el **III 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	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Recibidos	299	285	298	809
Atendidos	299	285	298	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 III Trimestre, se recibieron **993** mensajes de los cuales 837 fueron sobre información general de Ministerio, y 1 denuncia sobre productos e insumos agropecuarios.

Línea	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Mensajes recibidos	457	316	220	993
Información del Ministerio	390	268	179	837
Denuncias de productos e insumos	1			1
Equivocado	33	25	34	92
Chat caído	33	23	7	63

Cuadro No.6 Línea whatsapp
Fuente: Informes Call Center



2.5 ATENCIÓN CONMUTADOR MINISTERIO

Para el **III Trimestre**, se atendieron a través del conmutador del Ministerio **2.846** llamadas. Las mayores consultas son sobre extensiones de funcionarios y contratistas e información general del Ministerio.

Conmutador	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Llamadas atendidas	844	922	1.080	2.846

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 – octubre 15 de 2020