



**El campo
es de todos**

Minagricultura

INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO Enero – Marzo 2021

**Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
Secretaría General
Grupo de Atención al Ciudadano
2021**



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 I Trimestre 2021 (enero - marzo).

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 I Trimestre 2021, se registraron **4.024** requerimientos que fueron tipificadas como PQRDS; dentro de estas, **3.981** registran que fueron resueltas a los ciudadanos, **3.931** fueron solucionadas y registradas en el



término establecido y **50** fueron registradas en el ORFEO fuera del término; **43** solicitudes no registran respuesta.

Analizando la información y de acuerdo con los registros en el ORFEO, se concluye que se dio respuesta al 99% de las peticiones, 98% en términos, un 1% se reporta por fuera de término al actualizar la información en el sistema y un 1% no reporta respuesta, lo anterior respecto a la información que se exportar a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

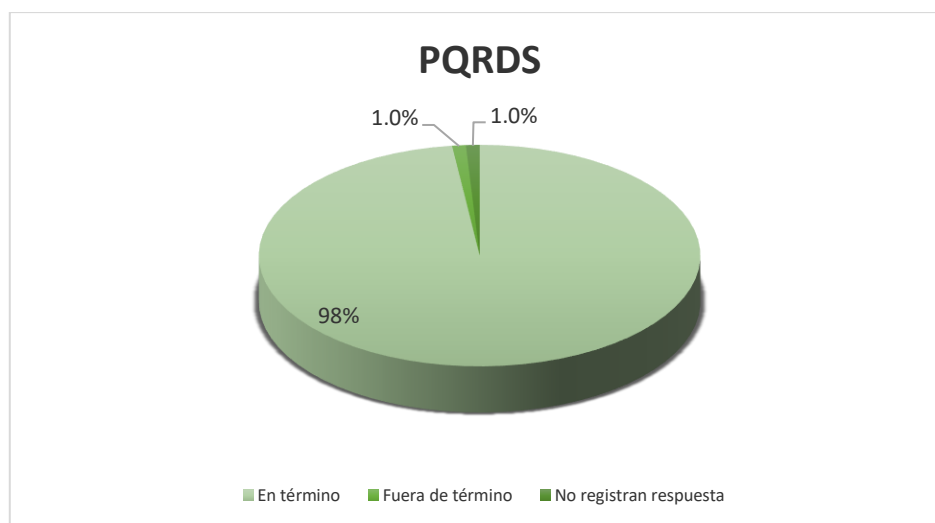


Gráfico No. 1: % de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información
Fuente: Reportes estadísticos Orfeo

Es importante aclarar para el caso de las **43** 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 – PRIMER TRIMESTRE 2021

Tipo	Cantidad	% Participación
Derecho de Petición	3156	78.4
Solicitud de Información	341	8.5
Traslado a otras Entidades	313	7.8
Consulta o Concepto	153	3.8
Solicitud de Información Congreso	29	0.7
Quejas	9	0.2
Denuncias	7	0.2
Derecho de Petición entre Entidades	5	0.1
Reclamo	3	0.1
Solicitud Cámara de Representantes	3	0.1
Solicitud Información Pública	2	0.0
Solicitud de Copias o Expedientes	1	0.0
Derecho de Petición Verbal	1	0.0
Petición población Víctima de Conflicto Armado	1	0.0
TOTAL	4024	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 los derechos de petición con el 78.4%, seguido de las solicitudes de información 8.5 % y los traslados a otras entidades con el 7.8%.

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 – PRIMER TRIMESTRE 2021

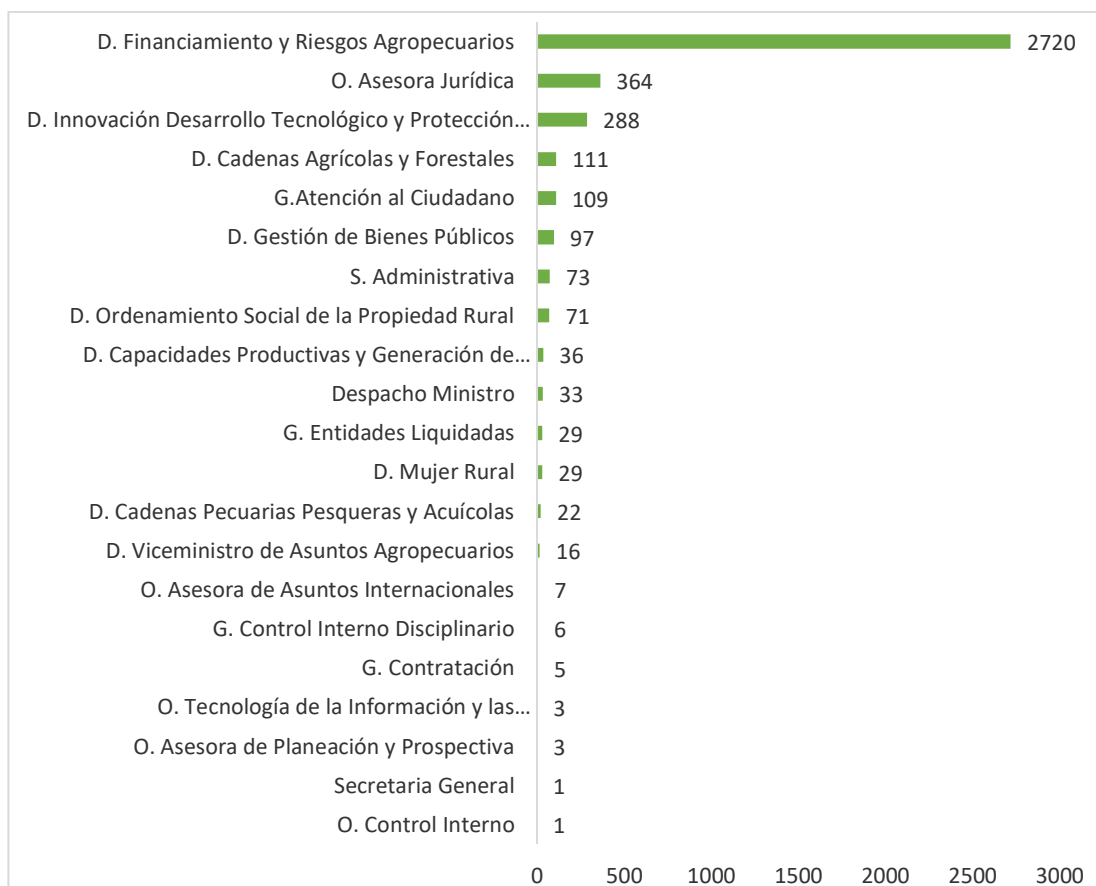


Gráfico No. 2: Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información por dependencia
Fuente: Reportes estadísticos Orfeo



Las dependencias que recibieron el mayor número de requerimientos tipificados como PQRDS para el periodo enero – marzo de 2021 fueron: *Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios (2.720), Oficina Jurídica (364) Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales (297), Dirección Innovación y Protección Sanitaria (288), y la Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales (111).*

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS ENERO - MARZO DE 2021

Dependencia	Cantidad	Oportuna	% Oportunidad	No oportuno	%No Oportunidad	Sin Respuesta	% Sin Respuesta
D. Financiamiento y Riesgos Agropecuarios	2720	2698	99	7	0	15	1
O. Asesora Jurídica	364	341	94	23	6		
D. Innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria	288	285	99	2	1	1	0
D. Cadenas Agrícolas y Forestales	111	102	92	4	4	5	
G. Atención al Ciudadano	109	109	100		0		0
D. Gestión de Bienes Públicos	97	97	100		0		0
S. Administrativa	73	67	92	6	8		0
D. Ordenamiento Social de la Propiedad Rural	71	69	97		0	2	
D. Capacidades Productivas y Generación de Ingreso	36	34	94		0	2	6
Despacho Ministro	33	14	42	6	18	13	39
D. Mujer Rural	29	28	97	1	3		0
G. Entidades Liquidadas	29	29	100		0		0
D. Cadenas Pecuarias Pesqueras y Acuicolas	22	22	100		0		0
D. Viceministro de Asuntos Agropecuarios	16	15	94	1	6		0
O. Asesora de Asuntos Internacionales	7	4	57		0	3	43
G. Control Interno Disciplinario	6	6	100		0		0
G. Contratación	5	4	80		0	1	20
O. Asesora de Planeación y Prospectiva	3	2	67		0	1	33
O. Tecnología de la Información y las Comunicaciones	3	3	100		0		0
O. Control Interno	1	1	100		0		0
Secretaría General	1	1	100		0		0
Total	4024	3931	98	50	1	43	1

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 **Despacho Viceministro de Asuntos Agropecuarios, Dirección de Cadenas Pecuarias, Dirección de Bienes Públicos, Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones, los Grupos de la Secretaría General (Atención al Ciudadano Entidades Liquidadas y Control Interno Disciplinario)**, quienes dieron respuesta a todas las solicitudes dentro de los tiempos establecidos. Importante resaltar el trabajo de la Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios que dio trámite al 50% del total de las solicitudes que ingresaron al Ministerio con una oportunidad de respuesta del 99%.

Las dependencias que reportan los niveles bajos de oportunidad de respuesta en este periodo son las siguientes: **Oficina de Asuntos Internacionales, Oficina de Planeación y Prospectiva y Despacho del Ministro.**



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 primer trimestre 2021, brindó orientación e información a **1.611** ciudadanos.

Los temas de mayor consulta para el periodo enero marzo fueron: 38.73% Solicitudes de bonos pensionales, 5.74%, Programa Alianzas Productivas 10.61% Proyectos Productivos y 5.46% y consulta del estado de las solicitudes 4.97%.

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 28.5% son pensionados, 19.30% ciudadanos, 14.40% adulto mayor y 14.09% productores.

El 57% de los ciudadanos atendidos son hombres y el 43% mujeres. Con respecto a la ciudad de donde se comunican, las ciudades principales son las siguientes: Bogotá, Antioquia, Cundinamarca, Valle del Cauca y Atlántico.

2.2 ATENCIÓN TELEFÓNICA LÍNEA GRATUITA 018000510050

Durante el **I trimestre de 2021**, se registraron **1.400** llamadas a la línea gratuita, de las cuales **1.382** fueron contestadas, y **18** abandonadas o pérdidas.

Recepción de llamadas	Enero	Febrero	Marzo	Total
Total, Llamadas	506	520	374	1400
Llamadas Contestadas	492	518	372	1382
Llamadas Abandonadas	14	2	2	18

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

De las 1.382 llamadas atendida, las consultas más frecuentes fueron sobre los siguientes temas:

- *Programa Vivienda Rural*
- *Programa Alianzas Productivas*
- *Estado de solicitudes radicadas en el Ministerio*



2.3 ATENCIÓN CHAT INTERACTIVO

Para el **I Trimestre** se registraron **605 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	Enero	Febrero	Marzo	Total
Recibidos	160	222	223	605
Atendidos	160	222	223	605
Abandonados	0	0	0	0

Cuadro No.5 Chat interactivo
Fuente: Informes Call Center

2.4 ATENCIÓN LÍNEA WHATSAPP 3206717746

Par el I Trimestre, se recibieron **484** mensajes de los cuales 389 fueron sobre información general de Ministerio.

Línea	Enero	Febrero	Marzo	Total
Mensajes recibidos	112	176	196	484
Información del Ministerio	97	143	149	389
Denuncias de productos e insumos	0	0	0	0
Equivocado	7	10	34	51
Chat caído	8	23	13	44

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 **2.913** llamadas. Las mayores consultas son sobre extensiones de funcionarios y contratistas e información general del Ministerio.

Conmutador	Enero	Febrero	Marzo	Total
Llamadas atendidas	880	1.107	926	2.913

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.
- Para el periodo evaluado se evidencia mejora en la oportunidad de respuesta donde se alcanzó el 98% de oportunidad, importante que todos los servidores de la entidad sigan dando cumplimiento a las directrices definidas en el trámite interno de PQRDS adoptado por la Resolución 390 de 2019.
- 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 Dependencias que no alcanzaron el cumplimiento de oportunidad de respuesta deben revisar al interior la causa que esta generando el incumplimiento y generar acciones correctivas y presentarlas al Grupo de Administración del SIG.

Elaboró: Lina Marcela Hernández Valenzuela – Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano
Abril 14 de 2021