



**El campo
es de todos**

Minagricultura

INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO Octubre - Diciembre 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 IV Trimestre 2021 (octubre - diciembre).

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 **IV Trimestre 2021**, se registraron 1353 requerimientos que fueron tipificadas como PQRDS; dentro de estas, 1244 registran que fueron resueltas a los ciudadanos, 1196 fueron solucionadas y registradas en el término establecido y 48 fueron registradas en el ORFEO fuera del término; 109 solicitudes no registran respuesta.

Analizando la información y de acuerdo con los registros en el ORFEO, se concluye que se dio respuesta al 92% de las peticiones, 88% en términos, un 4% se reporta por fuera de término al actualizar la información en el sistema y un 8% no reporta respuesta, lo anterior respecto a la información que se exportar a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

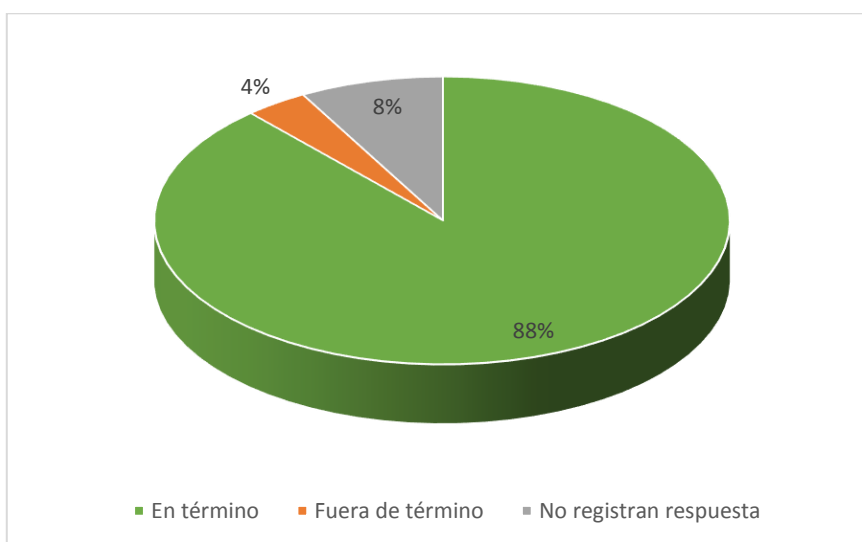


Gráfico No. 1: % de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información
Fuente: Reportes estadísticos Orfeo

Es importante aclarar para el caso de las 109 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 – CUARTO TRIMESTRE 2021

Tipo	Cantidad	% Participación
Consulta o Concepto	502	37.1
Derecho de Petición	325	24.0
Solicitud de Información	258	19.1
Traslado a otras Entidades	220	16.3
Solicitud de Información Congreso	27	2.0
Denuncias	7	0.5
Quejas	6	0.4
Derecho de Petición entre Entidades	4	0.3
Reclamo	1	0.1
Solicitud de Copias o Expedientes	1	0.1
Solicitud Información Pública	1	0.1
Solicitudes de Información en Materia PENSIONAL	1	0.1
TOTAL	1353	100.0

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 de: consulta o concepto con el 37.1%, seguido de los derechos de petición con el 24%, solicitudes de información con el 19.1% y los traslados a otras entidades con el 16.3%.

El Gobierno Nacional en el marco de la Emergencia Sanitaria por la Pandemia del Covid 19, expidió 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 – CUARTO TRIMESTRE 2021

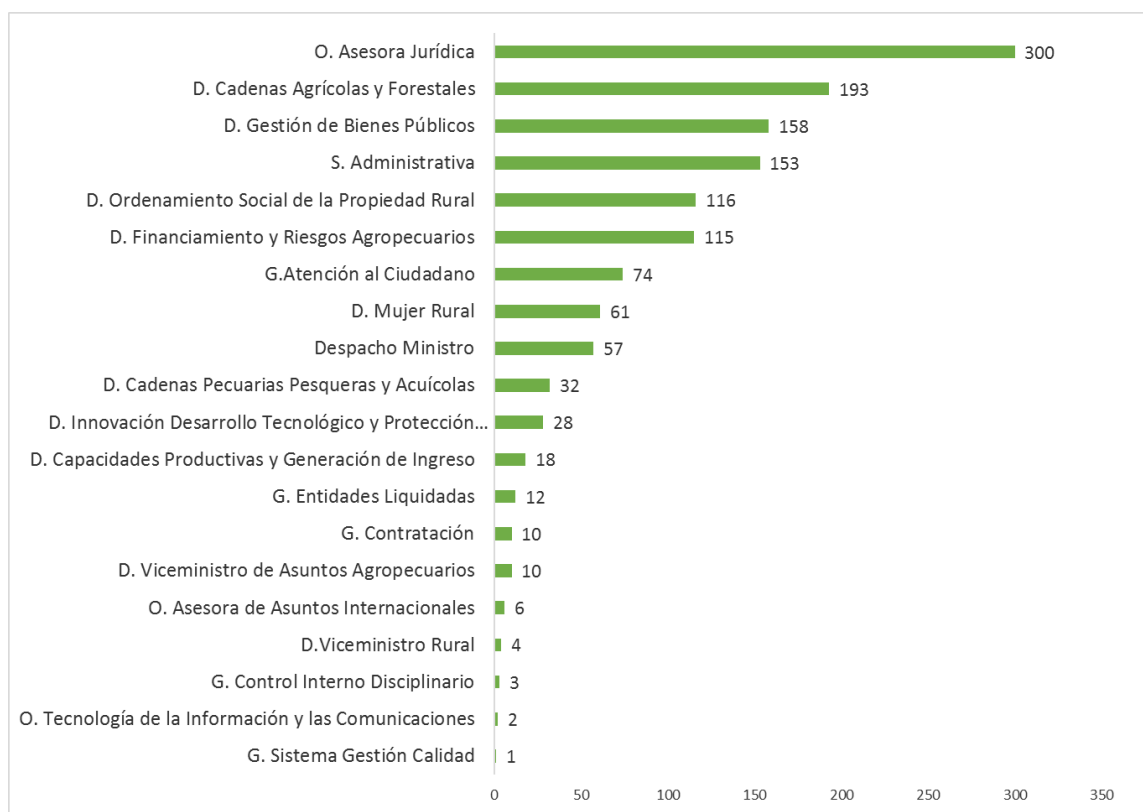


Gráfico No. 2: Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información por dependencia
Fuente: Reportes estadísticos Orfeo

Las dependencias que recibieron el mayor número de requerimientos tipificados como PQRDS para el periodo octubre – diciembre de 2021 fueron: *Oficina Jurídica (300), Cadenas Agrícolas y Forestales (193), Dirección de Bienes Públicos (158), Subdirección Administrativa (153), Dirección de Ordenamiento (116) y Dirección de Financiamiento (115).*



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS OCTUBRE - DICIEMBRE DE 2021

Dependencia	Cantidad	Oportuna	% Oportuna	No oportuna	% No Oportuna	Sin Respuesta	% Sin Respuesta
O. Asesora Jurídica	300	294	98.0	1	0.3	5	1.7
D. Cadenas Agrícolas y Forestales	193	162	83.9	25	13.0	6	3.1
D. Gestión de Bienes Públicos	158	158	100.0		0.0		0.0
S. Administrativa	153	136	88.9		0.0	17	11.1
D. Ordenamiento Social de la Propiedad Rural	116	109	94.0	1	0.9	6	5.2
D. Financiamiento y Riesgos Agropecuarios	115	109	94.8	4	3.5	2	1.7
G. Atención al Ciudadano	74	73	98.6	1	1.4		0.0
D. Mujer Rural	61	49	80.3	8	13.1	4	6.6
Despacho Ministro	57	10	17.5	1	1.8	46	80.7
D. Cadenas Pecuarias Pesqueras y Acuícolas	32	32	100.0		0.0		0.0
D. Innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitari	28	19	67.9	4	14.3	5	17.9
D. Capacidades Productivas y Generación de Ingreso	18	16	88.9		0.0	2	11.1
G. Entidades Liquidadas	12	7	58.3		0.0	5	41.7
D. Viceministro de Asuntos Agropecuarios	10	7	70.0		0.0	3	30.0
G. Contratación	10	4	40.0	2	20.0	4	40.0
O. Asesora de Asuntos Internacionales	6	3	50.0		0.0	3	50.0
D. Viceministro Desarrollo Rural	4	2	50.0	1	25.0	1	25.0
G. Control Interno Disciplinario	3	3	100.0		0.0		0.0
O. Tecnología de la Información y las Comunicaciones	2	2	100.0		0.0		0.0
G. Sistema Gestión Calidad	1	1	100.0		0.0		0.0
Total	1353	1196	88	48	4	109	8

Cuadro No.3: Oportunidad de respuesta por dependencia

Fuente: Reportes estadísticos Orfeo

En el cuadro No.3, se observa el resultado en la oportunidad de respuesta por dependencias, destacándose las siguientes dependencias quienes dieron respuesta dentro de los términos establecidos:

Despacho Ministro (Oficina Asesora Jurídica y Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones)

Despacho viceministro Rural (Dirección de Bienes Públicos)

Despacho viceministro Asuntos Agropecuarios (Dirección de Cadenas Pecuarias, Acuícolas y Pesqueras)

Secretaria General (Grupo Control interno Disciplinario y Grupo Sistema Gestión de Calidad)

Las dependencias que reportan los niveles bajos de oportunidad de respuesta en este periodo son las siguientes: **Despacho Ministro, Oficina de Asuntos Internacionales 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 Y PRESENCIAL

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 601-2543300 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 cuarto trimestre de la vigencia 2021, brindó orientación e información a **1.250** ciudadanos.

Los temas de mayor consulta en el periodo Octubre – Diciembre de 2021, fueron: 42.48% Solicitudes de bonos pensionales, 8% Temas relacionados con otras entidades, 7.76% consulta de canales de atención, 5.20% Proyectos Productivos y 4.80% Vivienda Rural.

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 32.8% son pensionados, 29.3% ciudadanos, 6.32% funcionarios públicos, 5.36% población vulnerable, 3.76% funcionario empresa privada y 3.52% productor.

Con respecto al género: el 54.16% de los ciudadanos atendidos son hombres y el 45.84% mujeres.

Con respecto a la ubicación regional de donde se comunican, las ciudades principales son: Bogotá, Cundinamarca, Antioquia, Tolima, Bolívar, Santander, Valle del Cauca, Meta y Nariño

2.2 ATENCIÓN TELEFÓNICA LÍNEA GRATUITA 018000510050

Durante el **IV trimestre de 2021**, se registraron **1.198** llamadas a la línea gratuita, de las cuales **1.192** fueron contestadas, y **6** abandonadas o pérdidas.

Recepción de llamadas	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Total, Llamadas	433	449	316	1.198
Llamadas Contestadas	432	447	313	1.192
Llamadas Abandonadas	1	2	3	6

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

De las 1.198 llamadas atendida, las consultas más frecuentes fueron sobre los siguientes temas:

- *Programa Vivienda Rural*
- *Mujer rural*
- *Estado de solicitudes radicadas en el Ministerio*



2.3 ATENCIÓN CHAT INTERACTIVO

Para el **IV Trimestre** se registraron **507 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	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Recibidos	210	174	123	507
Atendidos	210	174	123	507
Abandonados	0	0	0	0

Cuadro No.5 Chat interactivo
Fuente: Informes Call Center

2.4 ATENCIÓN LÍNEA WHATSAPP 3206717746

Par el **IV Trimestre**, se recibieron **611** mensajes, de los cuales 344 fueron sobre información general de Ministerio.

Línea	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Mensajes recibidos	212	226	173	611
Información del Ministerio	105	123	116	344
Denuncias de productos e insumos	0	0	0	0
Equivocado	21	5	23	49
Chat caído	86	98	34	218

Cuadro No.6 Línea whatsapp
Fuente: Informes Call Center

2.5 ATENCIÓN CONMUTADOR MINISTERIO

Para el **IV Trimestre**, se atendieron a través del conmutador del Ministerio **1.855** llamadas. Las mayores consultas son sobre extensiones de funcionarios y contratistas e información general del Ministerio.


Conmutador	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Llamadas atendidas	765	849	716	2.330

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 Dependencias que no alcanzaron el cumplimiento de oportunidad de respuesta deben revisar al interior la causa que está generando el incumplimiento y generar acciones correctivas y presentarlas al Grupo de Administración del SIG.

Elaboró: Ma. Aurora Caballero Caballero – Coordinadora (E) Grupo Atención al Ciudadano 
Enero 6 de 2022