



El campo
es de todos

Minagricultura

INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO Enero – Marzo 2022

**Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
Secretaría General
Grupo de Atención al Ciudadano
2022**



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.

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 2022 (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 2022**, se registraron **1.225** requerimientos que fueron tipificadas como PQRDS; dentro de estas, **1.162** registran que fueron resueltas a los ciudadanos, **1.125** fueron solucionadas y registradas en el



término establecido y **37** fueron registradas en el ORFEO fuera del término; **63** 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, 92% en términos, un 3% 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.

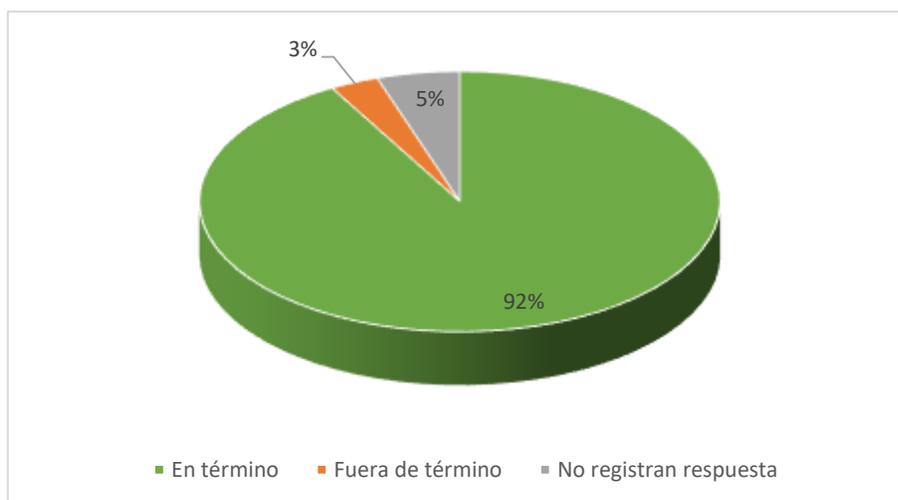


Gráfico No. 1: % de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información
Fuente: Reportes estadísticos Orfeo

Es importante aclarar para el caso de las **63** 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 2022

Tipo	Cantidad	% Participación
Consulta o Concepto	403	32,9
Derecho de Petición	332	27,1
Solicitud de Información	237	19,3
Traslado a otras Entidades	233	19,0
Quejas	8	0,7
Denuncias	5	0,4
Solicitud Información Pública	3	0,2
Derecho de Petición entre Entidades	2	0,2
Reclamo	1	0,1
Solicitud de Información en materia pensional	1	0,1
TOTAL	1225	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 las consultas o conceptos con el 32,9%, seguido de los derechos de petición 27,1 % y las solicitudes de información con el 19,3%.

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 2022



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 2022 fueron: *Oficina Jurídica (298)*, *Dirección de Bienes Públicos (236)*, *Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales (171)*, y *Subdirección Administrativa (97)*.



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS ENERO - MARZO DE 2022

Dependencia	Cantidad	Oportuna	% Oportunidad	No oportuno	% No Oportunidad	Sin Respuesta	% Sin Respuesta
O. Asesora Jurídica	298	267	90	20	7	11	4
D. Gestión de Bienes Públicos	236	236	100		0		
D. Cadenas Agrícolas y Forestales	171	164	96	4	2	3	2
S. Administrativa	97	94	97	2	2	1	1
D. Financiamiento y Riesgos Agropecuarios	86	79	92	4	5	3	3
G. Atención al Ciudadano	82	82	100		0		0
D. Ordenamiento Social de la Propiedad Rural	55	51	93		0	4	7
D. Capacidades Productivas y Generación de Ingreso	38	32	84	1	3	5	13
D. Cadenas Pecuarias Pesqueras y Acuícolas	34	34	100		0		0
D. Mujer Rural	31	29	94	1	3	1	3
D. Viceministro de Asuntos Agropecuarios	28	26	93		0	2	7
Despacho Ministro	22	1	5	2	9	19	86
D. Innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria	11	8	73		0	3	27
O. Asesora de Asuntos Internacionales	9	5	56		0	4	44
G. Entidades Liquidadas	7	5	71		0	2	29
G. Contratación	6	4	67		0	2	33
Secretaría General	5	3	60		0	2	40
O. Tecnología de la Información y las Comunicaciones	3	3	100		0		0
O. Asesora de Planeación y Prospectiva	3	0	0	2	67	1	33
G. Control Interno Disciplinario	1	1	100		0		0
D. Viceministro Rural	1		0	1	100		0
S. Financiera	1	1	100				
Total	1225	1125	92	37	3	63	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 las siguientes dependencias quienes dieron respuesta dentro de los términos establecidos:

Dirección de Bienes Públicos, Dirección de Cadenas Pecuarias Pesqueras y Acuícolas, Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Grupo Atención al Ciudadano y Grupo Control Interno Disciplinario.

Las dependencias que reportan los niveles bajos de oportunidad de respuesta en este periodo son las siguientes: *Oficina de Planeación y Prospectiva, Subdirección Financiera y Oficina Asesora Jurídica.*

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.



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 PRESENCIAL Y 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.
- 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 2022, brindó orientación e información a **1.326** ciudadanos.

Los temas de mayor consulta para el periodo enero - marzo fueron: 36.6% Solicitudes de bonos y certificaciones pensionales, 38.2%, orientación general de los servicios de la entidad y estado de los radicados 28.1%, proyectos de rentas exentas 13% y proyecto alianzas productivas 6.3%.

En el periodo evaluado, se registraron los siguientes tipos de usuarios que fueron atendidos por el personal del Grupo Atención al Ciudadano, estos son:

PORCENTAJE CLASIFICACIÓN TIPO DE USUARIO ENERO - MARZO DE 2022

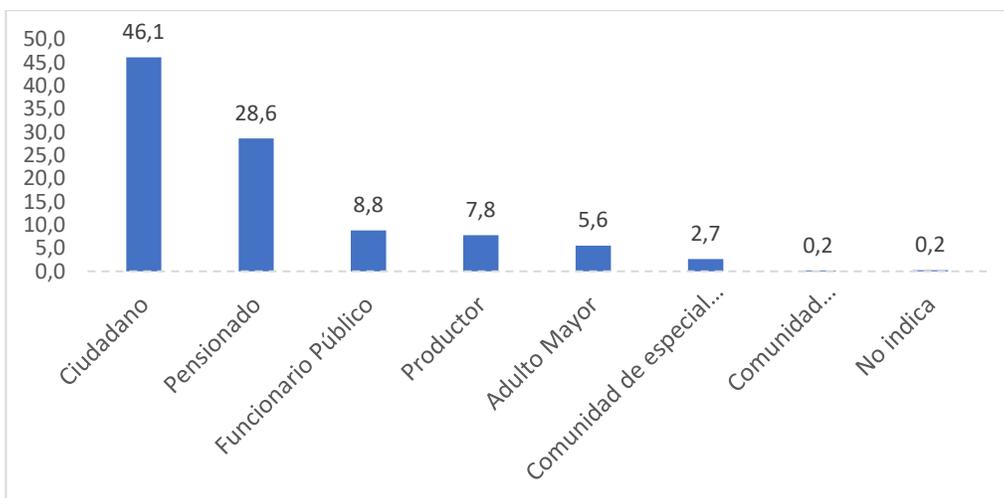


Gráfico No. 2: % Clasificación tipo de usuario
Fuente: Reporte registro de atenciones GAC

De acuerdo con el registro de atenciones realizado por el Grupo Atención al Ciudadano, los siguientes medios fueron los utilizados por los ciudadanos para la orientación e información de los trámites y servicios:

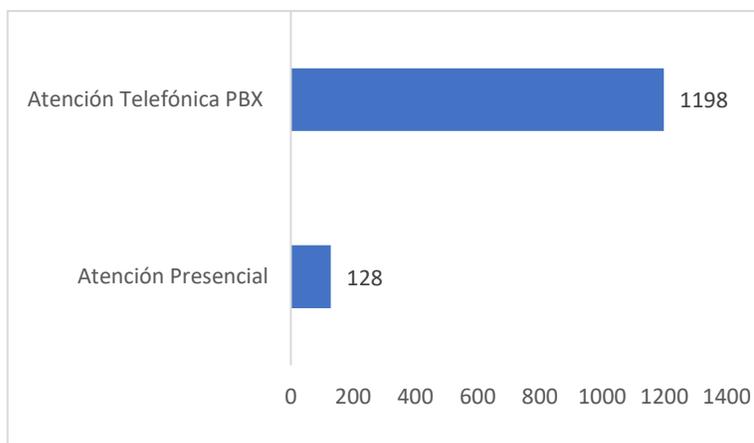


Gráfico No. 3: Medio de atención al ciudadano
Fuente: Reporte registro de atenciones GAC



Con respecto a la ciudad de donde se comunican, las ciudades principales son las siguientes: Bogotá, Antioquia, Cundinamarca, Boyacá y Atlántico.

2.2 ATENCIÓN TELEFÓNICA LÍNEA GRATUITA 018000510050

Durante el **I trimestre de 2022**, se registraron **1.170** llamadas a la línea gratuita, de las cuales **1.737** fueron contestadas, y **33** abandonadas o pérdidas.

Recepción de llamadas	Enero	Febrero	Marzo	Total
Total, Llamadas	543	684	543	1.770
Llamadas Contestadas	535	667	535	1.737
Llamadas Abandonadas	8	17	8	33

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

De las 1.737 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 **671 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	143	287	241	671
Atendidos	143	287	241	671
Abandonados	0	0	0	0

Cuadro No.5 Chat interactivo
Fuente: Informes Call Center



2.4 ATENCIÓN CONMUTADOR MINISTERIO

Para el **I Trimestre**, se atendieron a través del conmutador del Ministerio **2.691** llamadas. Las mayores consultas son sobre extensiones de funcionarios y contratistas e información general del Ministerio.

Conmutador	Enero	Febrero	Marzo	Total
Llamadas atendidas	780	907	1.004	2.691

Cuadro No.6 Registro de llamadas
Fuente: Informe conmutador

2.5 ATENCIÓN LÍNEA WHATSAPP (3206717746)

Este canal de atención estuvo vigente hasta el 17 de febrero. Entre el mes de enero y febrero se recibieron 59 mensajes, de los cuales 42 fueron consultas sobre información general del Ministerio.

Línea	Enero	Febrero	Total
Mensajes recibidos	25	34	59
Información del Ministerio	17	25	42
Denuncias de productos e insumos	0	0	0
Equivocado	5	4	9
Chat caído	3	5	8

Cuadro No.7 Línea whatsapp
Fuente: Informes Call Center

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural a través de la Subdirección Administrativa y la Oficina TIC, están trabajando en la implementación de la nueva herramienta de Gestión Documental SOADOC, cuyo propósito es agilizar los trámites y servicios en materia de gestión documental y cumplir con el ciclo de vida de los documentos. A partir de su implementación el sistema permitirá realizar seguimiento a la oportunidad de respuesta de los requerimientos presentados por los ciudadanos.



- La Secretaría General a través del Grupo Atención al Ciudadano, realiza permanentemente seguimiento a los requerimientos que presentan los ciudadanos, enviando los reportes estadísticos 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 nuevo sistema de gestión documental, con el objetivo de garantizar la respuesta oportuna a los ciudadanos dentro de los términos de Ley.
- 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: Lina Marcela Hernández Valenzuela – Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano
Abril 11 de 2022