



**El campo
es de todos**

Minagricultura

INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO Julio - septiembre 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.

APP PQRDS: El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural implementó la APP para que los ciudadanos a través de sus equipos móviles puedan descargar la aplicación y radicar solicitudes ante la Entidad.



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 Trimestre 2022 (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

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural a partir el 1 de abril del 2022 implementó el Sistema de Gestión Documental SOADOC. Este sistema cuenta con el proceso de seguimiento a las PQRDS. Desde el Grupo de Atención al Ciudadano se ha venido trabajando en la revisión de los reportes que cumplan con los criterios que se necesitan para el seguimiento oportuno de los



requerimientos que presentan los ciudadanos. La información que está generando el sistema presenta inconsistencias, que a la fecha las dependencias de Gestión Documental y la Oficina TIC con el proveedor de la herramienta están revisando y ajustando los reportes, para garantizar que los cumplan con los criterios establecidos y contar con información oportuna del estado de los requerimientos.

De acuerdo con el reporte generado por el Sistema de Gestión Documental SOADOC, para el **III Trimestre 2022**, se registraron **1.060** requerimientos que fueron tipificadas como PQRDS; **49** requerimientos que en la plataforma están anulados.

Para el seguimiento trimestral de la oportunidad de respuesta, se tienen en cuenta las solicitudes que ingresaron y se dio respuesta dentro de los meses julio, agosto y septiembre. El reporte generado por el sistema para el análisis de oportunidad de respuesta, aparecen **307** solicitudes que la fecha de respuesta está definida para los meses de octubre y noviembre. Estos radicados se tendrán en cuenta en el seguimiento del siguiente trimestre.

Por lo anterior, el seguimiento se realiza con un total de **704** solicitudes las cuales el sistema registra **535** que fueron resultas a los ciudadanos, **378** fueron solucionadas y registradas en el término establecido, **157** registradas en el SOADOC fuera del término; y **169** solicitudes no registran respuesta.

Analizando la información y de acuerdo con los registros en el SOADOC, se concluye que se dio respuesta al 76% de las peticiones, 54% en términos, un 22% se reporta por fuera de término al actualizar la información en el sistema y un 24% no reporta respuesta, lo anterior respecto a la información que se exportar a través del Sistema de Gestión Documental SOADOC.

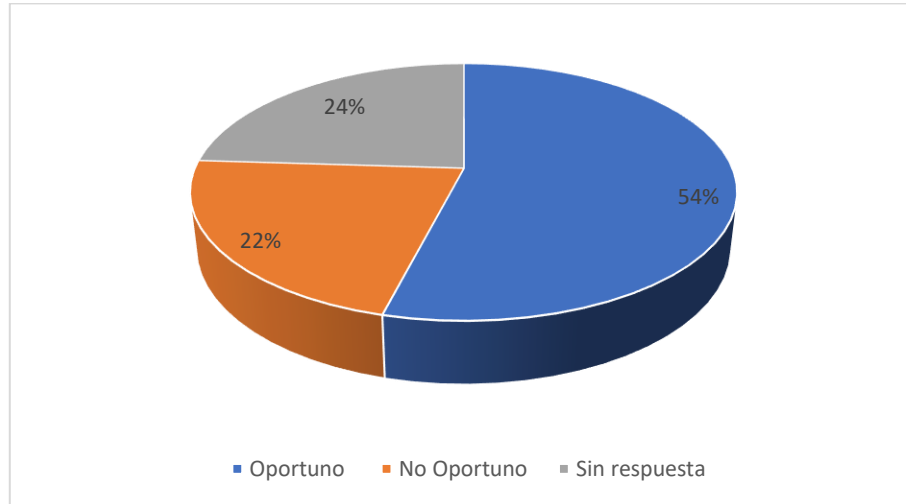


Gráfico No. 1: % de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información
Fuente: Reportes Indicador 20 PQRDS SOADOC

Es importante aclarar para el caso de las **169** peticiones que el sistema reporta *sin respuesta*, puede obedecer a falta de conocimiento del personal de las dependencias en el proceso que se tiene configurado o posibles fallas de la herramienta. **Se recomienda a las Dependencias revisar la información y si evidencias fallas reportarlas al Grupo de Gestión Documental y Biblioteca para escalar al proveedor y poder ajustar y parametrizar el sistema.**



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN – TERCER TRIMESTRE 2022

Tipo	Cantidad	% Participación
Derecho de Petición	250	35,5
Consulta o Concepto	189	26,8
Solicitud de Información	105	14,9
Traslado a otras Entidades	41	5,8
Denuncias	34	4,8
Quejas	21	3,0
Derecho de Petición entre Entidades	20	2,8
Reclamo	17	2,4
Solicitudes de Información en Materia Pensional	16	2,3
Sugerencias	5	0,7
Solicitud Documentos Cámara Legislativa	3	0,4
Solicitudes de Acceso a Información Pública (Ley 17.247)	2	0,3
Datos personales (Habeas Data) - Consulta	1	0,1
TOTAL	704	100,0

Cuadro No.2 Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información
Fuente: Reportes Indicador 20 PQRDS SOADOC

Del total de las solicitudes tipificadas como PQRDS, se puede observar en su mayoría se registra participación en los derechos de petición con el 35.5%, las consultas y conceptos con un 26,8% y las solicitudes de información con el 14,9%.



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR DEPENDENCIAS – TERCER TRIMESTRE 2022

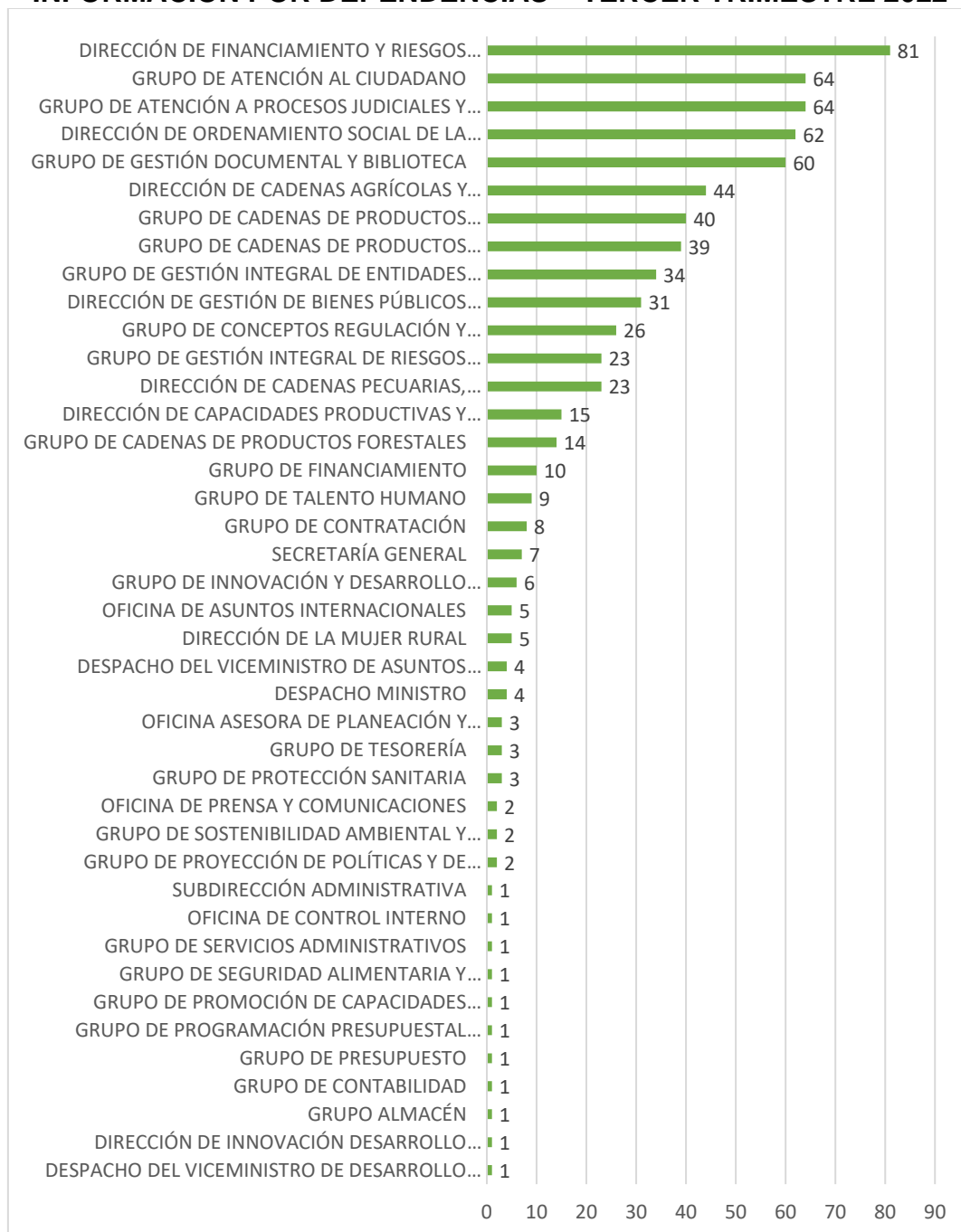


Gráfico No. 2: Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información por dependencia
Fuente: Reportes Indicador 20 PQRDS SOADOC



Las dependencias que recibieron el mayor número de requerimientos tipificados como PQRDS para el periodo julio – septiembre 2022 fueron: *Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios (81), Grupo Gestión Documental y Biblioteca y Grupo Atención al Ciudadano (64).*

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS JULIO - SEPTIEMBRE DE 2022

Dependencia	Cantidad	Oportuna	% Oportuna	No oportuna	% No Oportuna	Sin Respuesta	% Sin Respuesta
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE DESARROLLO RURAL	1		0		0	1	100
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN DESARROLLO TECNOLÓGICO Y PROTECCIÓN SANITARIA	1		0		0	1	100
GRUPO ALMACÉN	1	1	100		0		0
GRUPO DE CONTABILIDAD	1		0		0	1	100
GRUPO DE PRESUPUESTO	1		0		0	1	100
GRUPO DE PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL SECTORIAL	1	1	100		0		0
GRUPO DE PROMOCIÓN DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y DESARROLLO DEL CAPITAL	1		0		0	1	100
GRUPO DE SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL Y GENERACIÓN DE INGRESOS	1	1	100		0		0
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1		0		0	1	100
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1		0		0	1	100
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	1	1	100		0		0
GRUPO DE PROYECCIÓN DE POLÍTICAS Y DE GESTIÓN INTERSECTORIAL	2	1	50		0	1	50
GRUPO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMÁTICO	2		0	2	100		0
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	2	1	50		0	1	50
GRUPO DE PROTECCIÓN SANITARIA	3	3	100		0		0
GRUPO DE TESORERÍA	3	1	33	1	33	1	33
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y PROSPECTIVA	3	1	33		0	2	67
DESPACHO MINISTRO	4		0		0	4	100
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE ASUNTOS AGROPECUARIOS	4	3	75	1	25		0
DIRECCIÓN DE LA MUJER RURAL	5		0	1	20	4	80
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	5	2	40	1	20	2	40
GRUPO DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	6	4	67		0	2	33
SECRETARÍA GENERAL	7	1	14	1	14	5	71
GRUPO DE CONTRATACIÓN	8	4	50	1	13	3	38
GRUPO DE TALENTO HUMANO	9	2	22	3	33	4	44
GRUPO DE FINANCIAMIENTO	10	7	70	2	20	1	10
GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS FORESTALES	14	11	79	2	14	1	7
DIRECCIÓN DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y GENERACIÓN DE INGRESOS	15	4	27	6	40	5	33
DIRECCIÓN DE CADENAS PECUARIAS, PESQUERAS Y ACUÍCOLAS	23	20	87		0	3	13
GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS AGROPECUARIOS	23	5	22	13	57	5	22
GRUPO DE CONCEPTOS REGULACIÓN Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	26	16	62	10	38		0
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS RURALES	31	16	52	11	35	4	13
GRUPO DE GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	34	18	53	9	26	7	21
GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS TRANSITORIOS	39	26	67	8	21	5	13
GRUPO DE CADENAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS PERMANENTES Y HORTOFRUTÍCOLAS	40	22	55	7	18	11	28
DIRECCIÓN DE CADENAS AGRÍCOLAS Y FORESTALES	44	26	59	13	30	5	11
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	60	15	25	8	13	37	62
DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD RURAL Y USO PRODUCTIVO DEL SUELO	62	39	63	12	19	11	18
GRUPO DE ATENCIÓN A PROCESOS JUDICIALES Y JURISDICCIÓN COACTIVA	64	32	50	16	25	16	25
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	64	62	97		0	2	3
DIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO Y RIESGOS AGROPECUARIOS	81	32	40	29	36	20	25
TOTAL	704	378	54	157	22	169	24

Cuadro No.3: Oportunidad de respuesta por dependencia
Fuente: Reportes Indicador 20 PQRDS SOADOC



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:

Subdirección Administrativa, Grupo Almacén y Grupo de Protección Sanitaria.

Las dependencias que reportan los niveles bajos de oportunidad de respuesta en este periodo son las siguientes: *Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuario y Grupo de Sostenibilidad Ambiental y Cambio Climático*

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.

Igualmente, el Grupo Gestión Documental y Biblioteca con el inicio del nuevo sistema documental realiza permanentemente capacitación al personal de la entidad para el manejo adecuado de la plataforma SOADOC.

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.

A partir de la implementación del sistema SOADOC, se cuenta con la APP PQRDS, para que los ciudadanos a través de sus celulares puedan radicar solicitudes ante el Ministerio. De acuerdo con la información generada por el sistema las solicitudes fueron radicadas por los siguientes canales que se tienen definidos por la Entidad:



SOLICITUDES RADICADAS POR LOS CANALES DEFINIDOS JULIO - SEPTIEMBRE 2022

Canales de Radicación PQRSD	Cantidad
Sede electrónica	304
Correo Electrónico	356
Ventanilla	44
Total	704

Cuadro No.4: Canales de radicación solicitudes
Fuente: Reportes Indicador 20 PQRDS SOADOC

2. CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS POR EL MINISTERIO PARA LA ATENCIÓN DE LOS CIUDADANOS

2.1 ATENCIÓN PRESENCIAL Y VIRTUAL

Con el objetivo de brindarle a los ciudadanos espacios para la comunicación permanente para la orientación e información de los servicios del Ministerio se han establecido los siguientes canales de atención.

- 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 tercer trimestre 2022, brindó orientación e información a **1.462** ciudadanos.

Los temas de mayor consulta para el periodo julio- septiembre fueron: 28% Solicitudes de bonos y certificaciones pensionales 33%, orientación general de los servicios de la entidad y estado de los radicados y 12% en temas de las Dirección de Cadenas Agrícolas Forestales.

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 JULIO - SEPTIEMBRE DE 2022

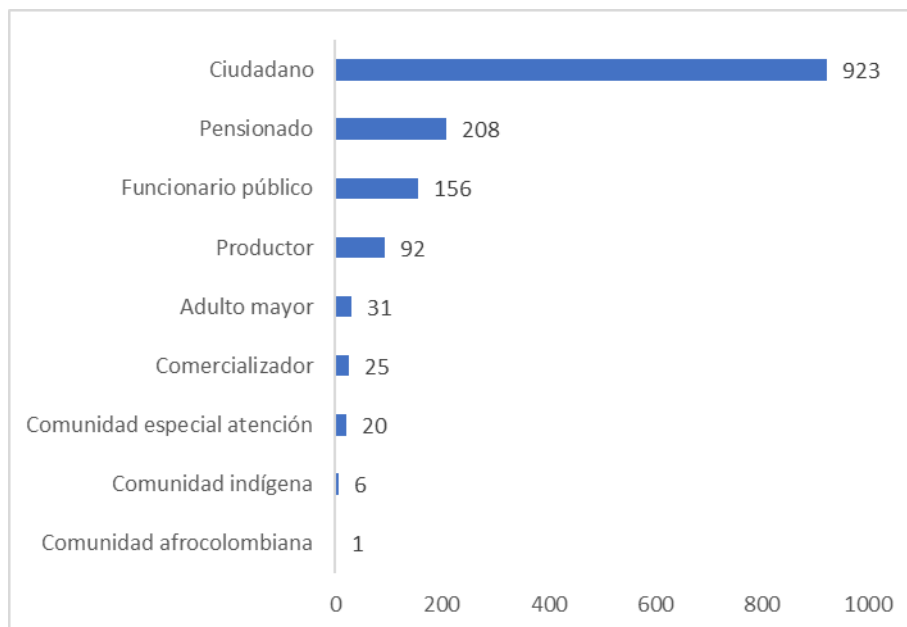


Gráfico No. 2: % Clasificación tipo de usuario
Fuente: Reporte registro de atenciones GAC

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:

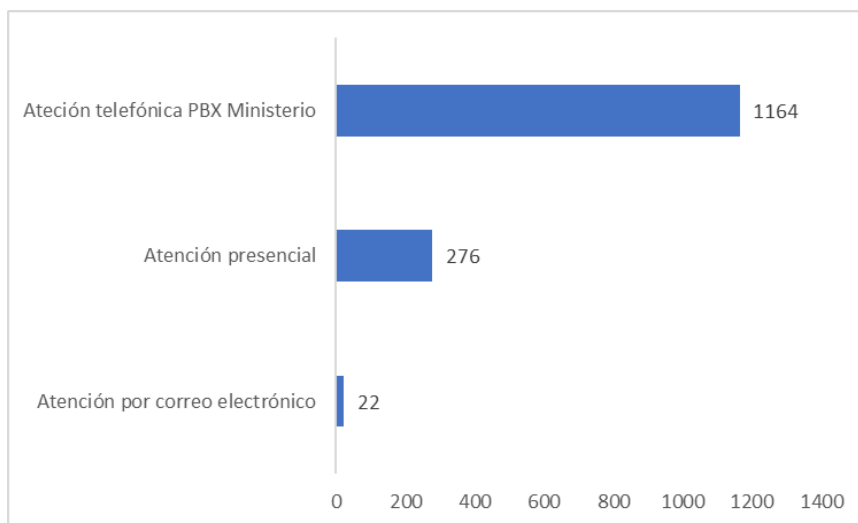


Gráfico No. 3: Medio de atención al ciudadano
Fuente: Reporte registro de atenciones GAC



2.2 ATENCIÓN TELEFÓNICA LÍNEA GRATUITA 018000510050

Durante el **III trimestre de 2022**, se registraron **1.246** llamadas a la línea gratuita, de las cuales **1.219** fueron contestadas, y **27** abandonadas o pérdidas.

Recepción de llamadas	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Total, Llamadas	403	436	407	1.246
Llamadas Contestadas	393	432	394	1.219
Llamadas Abandonadas	10	4	13	27

Cuadro No.5: Llamadas recibidas
Fuente: Informes Call Center

De las 1.219 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 **III Trimestre** se registraron **518 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	133	174	211	518
Atendidos	133	174	211	518
Abandonados	0	0	0	0

Cuadro No.6 Chat interactivo
Fuente: Informes Call Center

2.4 ATENCIÓN CONMUTADOR MINISTERIO

Para el **III Trimestre**, se atendieron a través del conmutador del Ministerio **2.425** llamadas. Las mayores consultas son sobre extensiones de funcionarios y contratistas e información general del Ministerio.



Conmutador	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Llamadas atendidas	730	659	1005	2.394

Cuadro No.7 Registro de llamadas
Fuente: Informe conmutador

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural a través de la Subdirección Administrativa y la Oficina TIC, implementó 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.
- Para el seguimiento de oportunidad de respuesta de los requerimientos que presentan los ciudadanos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural el sistema tiene parametrizado el indicador 20 PQRSD recibidas por canal.
- 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.
- Teniendo en cuenta que a la fecha se presentan fallas en los reportes establecidos para el seguimiento a la oportunidad de respuesta, desde el Grupo Atención al Ciudadano se ha venido solicitando al Grupo Gestión Documental y la Oficina TIC escalar con el proveedor para la solución y ajuste de los reportes.
- Es importante que se continúe con la capacitación a todo el personal del Ministerio en la herramienta SOADOD, teniendo en cuenta que se evidencia que aún no se tiene claridad en el procedimiento para gestionar una PQRDS.



- En conjunto con el Grupo Gestión Documental, se programarán espacios de capacitación a todas las dependencias para socializar el procedimiento que se debe adoptar para la respuesta oportuna de los requerimientos que presentan los ciudadanos en el Ministerio.
- 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
Octubre 18 de 2022