

INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO **Abril - junio 2023**

Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
Secretaría General
Grupo de Atención al Ciudadano
2023

En cumplimiento con lo estipulado en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural - MADR, presenta a la Ciudadanía, el informe consolidado del **segundo trimestre de 2023** respecto a las atenciones tramitadas de manera presencial, virtual, telefónica y pagina Web a través de los diversos mecanismos que facilitan a los ciudadanos la comunicación directa e interactiva con esta 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 las cuales se encuentran ubicadas 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: De la misma manera contamos con el portal web www.minagricultura.gov.co y en el link de “**Atención al Ciudadano**” se puede acceder para:

- 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, a través del cual los ciudadanos reciben información general de los servicios de esta entidad.

Sede electrónica: A través de la página web del Ministerio www.minagricultura.gov.co, en el enlace <https://pqr.minagricultura.gov.co/> se pueden presentar las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información.

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 presenta el informe de las solicitudes radicadas ante el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural para el II Trimestre 2023(abril - junio).

El seguimiento y el análisis se realizó conforme a las peticiones ingresadas a todas las dependencias en el Sistema de Gestión Documental SOADOC, las atenciones presenciales a los ciudadanos en la sede BANCOL y las recibidas de forma virtual en los diferentes canales de atención con los que cuenta este ministerio.

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, la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1581 de 2012, respecto del trámite oportuno de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y la protección de datos el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural 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 se apersonen y den cumplimiento a estos lineamientos para la atención a la ciudadanía.

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:

TERMINOS PARA OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN LAS PQRDS

| TIPO DE SOLICITUD | Días contados a partir del día siguiente a la fecha de radicación | NORMAS NACIONALES Y GENERALES |
|---|---|--|
| | Días hábiles | |
| Consultas y Conceptos externos | 30 | Ley 1755 de 2015 Art.14 |
| Derechos de Petición Escrito Derechos de Petición Verbal (Interés General ó 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 |

Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural

Dirección: Avenida Jimenez #7 A 17, Bogotá D.C., Colombia

Dirección Correspondencia: Carrera 8 #12 B 31 piso 5, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 254 3300

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 510050

| | | |
|--|----|---|
| 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 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 II. |
| 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 desplazada, 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 las cuales están siendo revisadas por las dependencias de Gestión Documental y la Oficina TIC junto con el proveedor de la herramienta, para ajustar los reportes y así garantizar que se cumpla 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 **II Trimestre 2023**, se registraron **1096** requerimientos que fueron tipificadas como PQRDS; **28** requerimientos que figuran en la plataforma están anulados.

Para el seguimiento trimestral relacionado con la oportunidad en las respuestas, se tienen en cuenta las solicitudes que ingresaron y las cuales fueron atendidas en los meses de abril, mayo y junio.

Por lo anterior, el seguimiento se realiza con la información obtenida del sistema SOADOC el cual arroja un total de **1096** solicitudes, de estas el sistema registra **521** resueltas a los ciudadanos, **373** atendidas fuera de término, **174** solicitudes no registran respuesta y **28** requerimientos anulados.

Analizando la información se concluye que se dio respuesta al 81% de las peticiones, 47% en los términos establecidos por Ley y 34% por fuera de término. De igual manera el sistema arroja un 16% de requerimientos sin respuesta, esto es, vencidos.

| Estado de las PQRDS | Cuenta de No. de Radicado |
|-----------------------|---------------------------|
| Oportuno | 521 |
| No oportuno | 373 |
| Sin respuesta vencido | 174 |
| Anulado | 28 |
| Total general | 1096 |

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

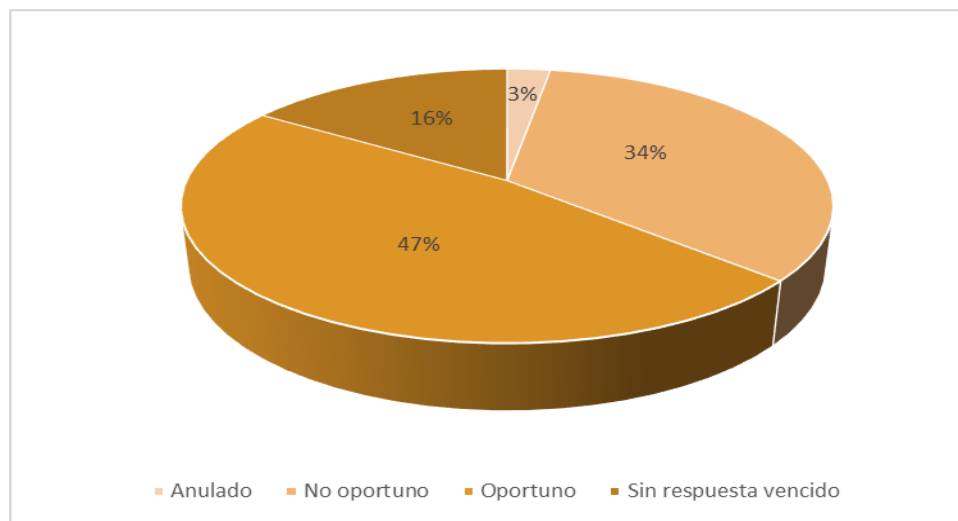


Gráfico No. 1: % de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información
Fuente: Reportes Indicador 20 PQRDS SOADOC

Es importante aclarar para el caso de las **174** peticiones que el sistema reporta sin respuesta, se infiere que puede obedecer a falta de conocimiento del personal de las dependencias del proceso que se tiene configurado o a otros conceptos que se deben validar con las áreas responsables. **Se recomienda a las Dependencias revisar la información y si evidencian 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 – SEGUNDO TRIMESTRE 2023

| Tipo | Cantidad | % Participación |
|--|-------------|-----------------|
| Consultas y Conceptos | 143 | 13,0 |
| Denuncia | 31 | 2,8 |
| Derechos de Petición (Interés General - Particular - Escrito o Verbal) | 727 | 66,3 |
| Derechos de Petición entre Entidades | 52 | 4,7 |
| Quejas | 17 | 1,6 |
| Reclamo | 27 | 2,5 |
| Solicitud de Documentos informativos - Cámara Legislativa y sus comisiones | 2 | 0,2 |
| Solicitud de Información y/o Copia de documentos | 67 | 6,1 |
| Solicitudes de Acceso a Información Pública (Clasificada - Reservada) | 2 | 0,2 |
| Solicitudes de información en Materia de Datos personales (Habeas Data) - Consulta | 1 | 0,1 |
| Solicitudes de información en Materia de Datos personales (Habeas Data) - Reclamo | 1 | 0,1 |
| Solicitudes de Información en Materia Pensional | 4 | 0,4 |
| Sugerencias | 5 | 0,5 |
| Traslado a otras entidades por no competencia | 17 | 1,6 |
| Total | 1096 | 100 |

Cuadro No.3 Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información
Fuente: Reportes Indicador 20 PQRDS SOADOC

De acuerdo con el cuadro se puede observar que del total de las solicitudes tipificadas como PQRDS, la gran mayoría corresponde a derechos de petición con una participación del 71%, las consultas y conceptos registraron el 13%, la solicitud de información y/o copia de documentos el 6.1%, y las denuncias con un 2,8%.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR DEPENDENCIAS – SEGUNDO TRIMESTRE 2023

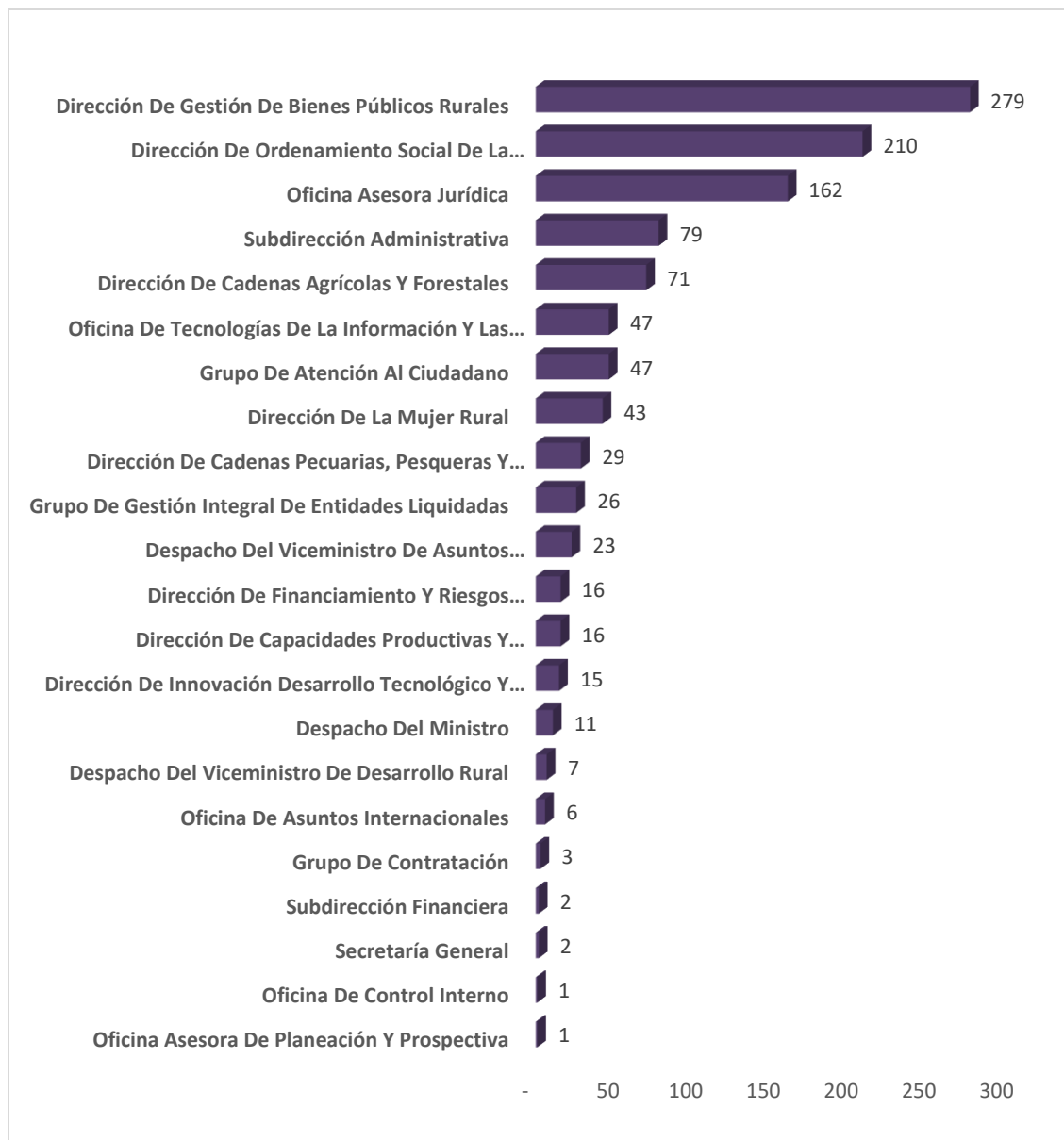


Gráfico No. 2: Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información por dependencia
Fuente: Reportes Indicador 20 PQRDS SOADOC

Las dependencias que recibieron el mayor número de requerimientos tipificados como PQRDS para el periodo abril - junio 2023 fueron: *la Dirección de Gestión Bienes Públicos Rurales (279), Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural y Uso Productivo del Suelo (210), la Oficina Asesora Jurídica (162), la Subdirección Administrativa (79), y la Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales (71).*

Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural

Dirección: Avenida Jimenez #7 A 17, Bogotá D.C., Colombia

Dirección Correspondencia: Carrera 8 #12 B 31 piso 5, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 254 3300

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 510050

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS ABRIL – JUNIO DE 2023

En el siguiente cuadro se observa el resultado en la oportunidad de respuesta por dependencias:

| Dependencia | Cantidad | Oportuno | % Oportunidad | No oportuno | % No Oportunidad | Sin respuesta | % Sin respuestas | Anulado | % Anulado |
|---|--------------|------------|---------------|-------------|------------------|---------------|------------------|-----------|-----------|
| Despacho Del Ministro | 11 | - | 0% | - | 0% | 10 | 91% | 1 | 9% |
| Despacho Del Viceministro De Asuntos Agropecuarios | 23 | 8 | 35% | 2 | 9% | 13 | 57% | - | 0% |
| Despacho Del Viceministro De Desarrollo Rural | 7 | 5 | 71% | 1 | 14% | 1 | 14% | - | 0% |
| Dirección De Cadenas Agrícolas Y Forestales | 71 | 34 | 48% | 30 | 42% | 7 | 10% | - | 0% |
| Dirección De Cadenas Pecuarias, Pesqueras Y Acuícolas | 29 | 18 | 62% | 5 | 17% | 6 | 21% | - | 0% |
| Dirección De Capacidades Productivas Y Generación De Ingresos | 16 | 9 | 56% | 5 | 31% | 2 | 13% | - | 0% |
| Dirección De Financiamiento Y Riesgos Agropecuarios | 16 | 11 | 69% | 4 | 25% | 1 | 6% | - | 0% |
| Dirección De Gestión De Bienes Públicos Rurales | 279 | 111 | 40% | 92 | 33% | 76 | 27% | - | 0% |
| Dirección De Innovación Desarrollo Tecnológico Y Protección Sanitaria | 15 | 10 | 67% | 5 | 33% | - | 0% | - | 0% |
| Dirección De La Mujer Rural | 43 | 27 | 63% | 15 | 35% | 1 | 2% | - | 0% |
| Dirección De Ordenamiento Social De La Propiedad Rural Y Uso Productivo Del Suelo | 210 | 24 | 11% | 183 | 87% | 3 | 1% | - | 0% |
| Grupo De Atención Al Ciudadano | 47 | 44 | 94% | 2 | 4% | - | 0% | 1 | 2% |
| Grupo De Contratación | 3 | 2 | 67% | - | 0% | - | 0% | 1 | 33% |
| Grupo De Gestión Integral De Entidades Liquidadas | 26 | 24 | 92% | 2 | 8% | - | 0% | - | 0% |
| Oficina Asesora De Planeación Y Prospectiva | 1 | 1 | 100% | - | 0% | - | 0% | - | 0% |
| Oficina Asesora Jurídica | 162 | 129 | 80% | 18 | 11% | 15 | 9% | - | 0% |
| Oficina De Asuntos Internacionales | 6 | 2 | 33% | 1 | 17% | 3 | 50% | - | 0% |
| Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones | 47 | 35 | 74% | 2 | 4% | 10 | 21% | - | 0% |
| Secretaría General | 2 | 1 | 50% | - | 0% | 1 | 50% | - | 0% |
| Subdirección Administrativa | 79 | 24 | 30% | 5 | 6% | 25 | 32% | 25 | 32% |
| Subdirección Financiera | 2 | 1 | 50% | 1 | 50% | - | 0% | - | 0% |
| Oficina De Control Interno | 1 | 1 | 100% | - | 0% | - | 0% | - | 0% |
| Total General | 1.096 | 521 | 48% | 373 | 34% | 174 | 16% | 28 | 3% |

Cuadro No.4: Oportunidad de respuesta por dependencia
Fuente: Reportes Indicador 20 PQRDS SOADOC

Las dependencias que reportan porcentajes altos de no oportunidad de respuesta en este periodo son: *Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural y Uso Productivo del Suelo, Despacho del Viceministerio de Asuntos Agropecuarios, Dirección de Gestión de Bienes Públicos Rurales, La Oficina de Asuntos Internacionales entre otros.* Se recomienda a las anteriores dependencias realizar el análisis de causas y tratar de diseñar un plan de contingencia para subsanar la

deficiencia en la atención oportuna de los diferentes requerimientos que presentan los ciudadanos.

En cuanto a las dependencias que presentan PQRDS sin respuesta como El Despacho de la Ministra, Despacho del Viceministro de Asuntos Agropecuarios, Oficina de Asuntos Internacionales, entre otros, se recomienda cumplir con lo establecido en el procedimiento PR-RCI-01 V20, el cual puede ser consultado en el Sistema Integrado de Gestión SIG.

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 se tomen 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 realiza permanentemente capacitación al personal de la entidad para el manejo adecuado de la plataforma SOADOC, es importante tener en cuenta que existe bastante rotación de funcionarios y los nuevos requieren inducción sobre la herramienta.

Desde la Secretaría General – Grupo Atención al Ciudadano 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, el cual contiene la matriz con la estadística, la tipología asignada, el **top** de las dependencias sin respuesta vencido y no oportuno como visualización instantánea del estado de gestión, esta gestión preventiva permite mejorar continuamente la oportunidad de respuesta.

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 ABRIL - JUNIO 2023

| Canales de Radicación PQRDS | Cantidad |
|-----------------------------|--------------|
| Correo Electrónico | 466 |
| Ventanilla Sede Principal | 307 |
| Sede electrónica | 305 |
| App PQRSD | 18 |
| Total, general | 1.096 |

Cuadro No.5: Canales de radicación solicitudes
Fuente: Reportes Indicador 20 PQRDS SOADOC

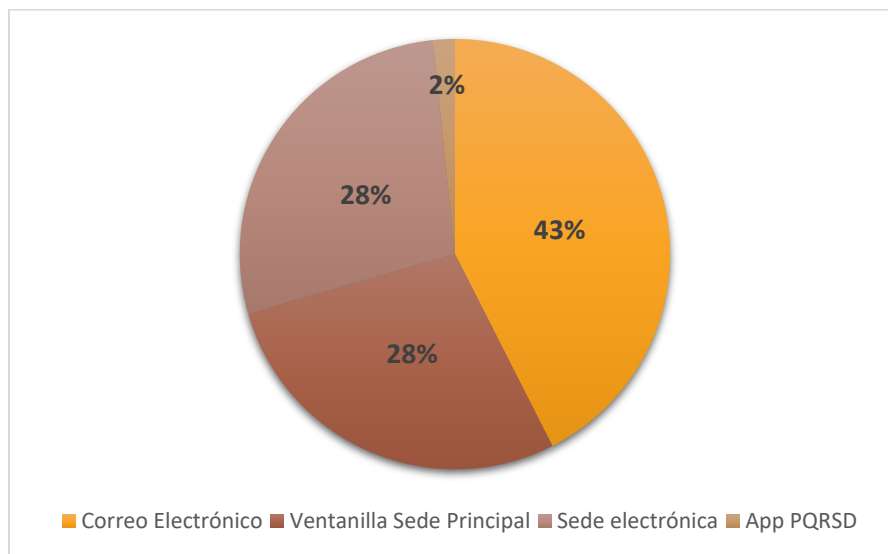


Gráfico No. 3: % de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información
Fuente: Reportes Indicador 20 PQRDS SOADOC

Conforme a la estadística obtenida se deduce que el canal más empleado por los ciudadanos y grupo de interés para solicitar información es el correo electrónico con un 43% de requerimientos, seguido por la atención en ventanilla y la sede electrónica del ministerio con el 28% cada uno y la recepción por la APP con el 2%.

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

2.1 ATENCIÓN PRESENCIAL Y VIRTUAL

Con el objetivo de brindar 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:
<https://bpmconsulting3.ucontactcloud.com/WebChat/minagriculturachat/> 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. 5:00 p.m.

Con respecto a los registros de atención del PBX del ministerio, el Grupo Atención al Ciudadano durante el segundo trimestre 2023, brindó orientación e información a **1490** ciudadanos.

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

PORCENTAJE CLASIFICACIÓN TIPO DE USUARIO ABRIL - JUNIO DE 2023

De acuerdo con el registro de atenciones realizado por el Grupo Atención al Ciudadano se puede observar que la clasificación tipo de usuario la población más atendida son los ciudadanos en general, quienes requieren información de los programas, servicios y la oferta de esta entidad, seguido por pensionados de entidades liquidadas y exfuncionarios del ministerio.

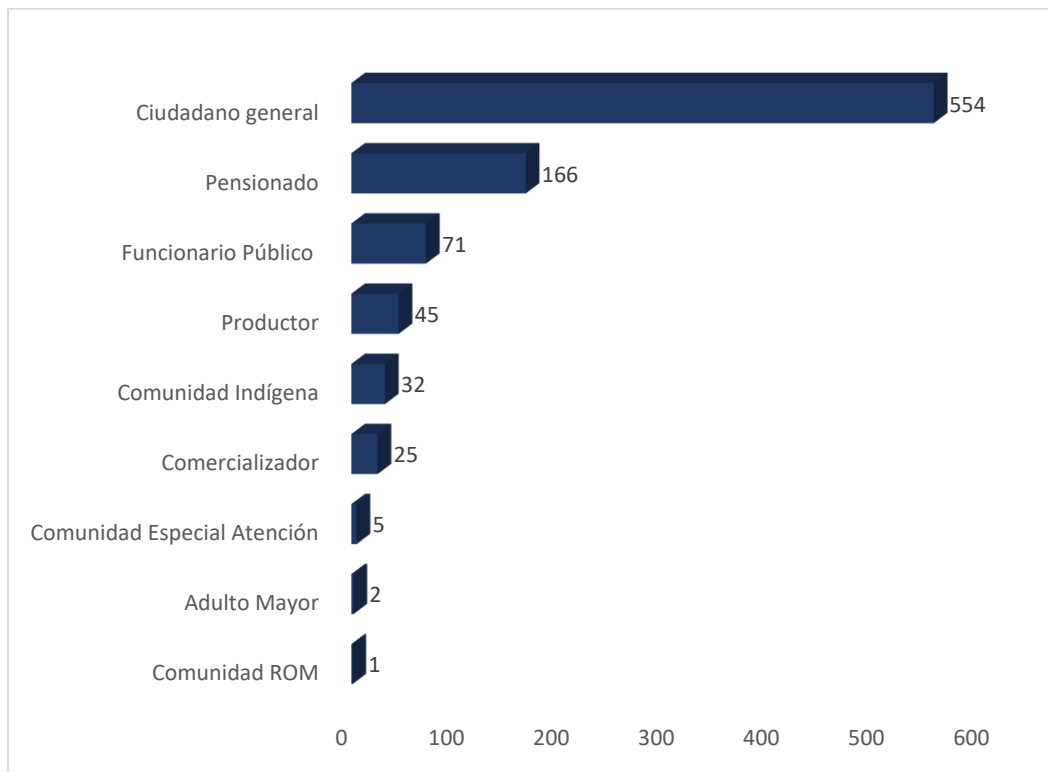


Gráfico No. 4: % Clasificación tipo de usuario
Fuente: Reporte registro de atenciones GAC

En el siguiente gráfico se puede observar los medios utilizados por los ciudadanos para la orientación e información de los trámites y servicios:

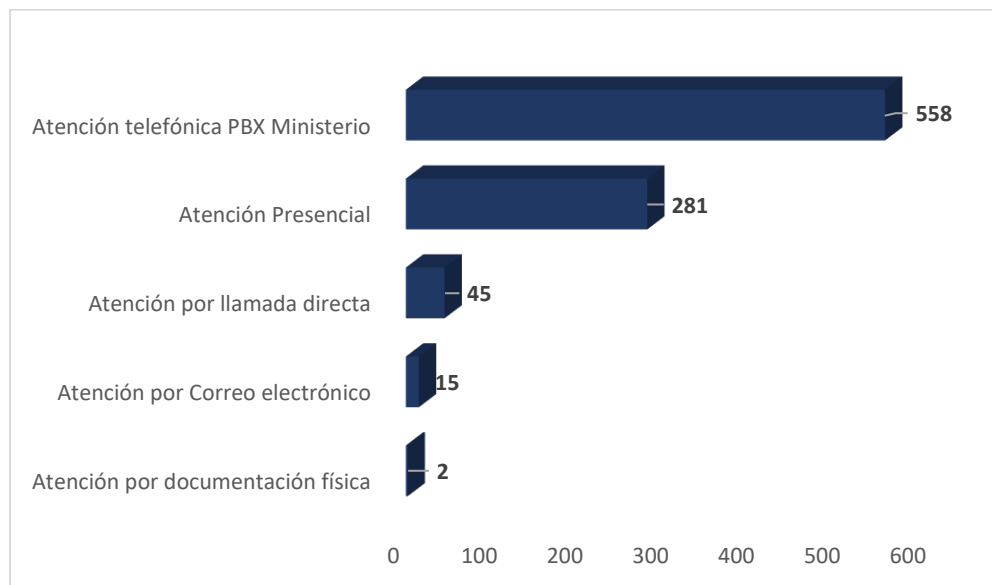


Gráfico No. 5: Medio de atención al ciudadano
Fuente: Reporte registro de atenciones GAC

El gráfico No. 5 se aprecia que la atención telefónica es el medio más frecuentado por los grupos de interés y ciudadanía en general.

2.2 ATENCIÓN TELEFÓNICA LÍNEA GRATUITA 018000-510050

Este servicio se encuentra atendido por el proveedor BPM Consultig El horario de servicio establecido por el cliente inicia desde las 07:00 am y finaliza a las 07:00 pm en jornada continua de lunes a viernes.

2.3 ATENCIÓN CHAT INTERACTIVO

Para el **II Trimestre** se registraron **948 chats**, todos fueron atendidos. Las mayores consultas recibidas por este canal están relacionadas con solicitudes de certificaciones laborales de exfuncionarios de las entidades liquidadas y orientaciones en general de la oferta de bienes y servicios con los que cuenta el ministerio.

| Chat Interactivo | Abril | Mayo | Junio | Total |
|------------------|-------|------|-------|-------|
| Recibidos | 252 | 236 | 150 | 638 |
| Atendidos | 252 | 236 | 150 | 638 |

Cuadro No.6 Chat interactivo
Fuente: Informes Call Center

2.4 ATENCIÓN CONMUTADOR MINISTERIO

Para el **II Trimestre**, se atendieron a través del conmutador del Ministerio **2048**

llamadas. Las mayores consultas son sobre extensiones de funcionarios y contratistas, información de las entidades adscritas e información general del Ministerio.

| Conmutador | Abril | Mayo | Junio | Total |
|--------------------|-------|------|-------|-------|
| Llamadas atendidas | 632 | 799 | 617 | 2048 |

Cuadro No.7 Registro de llamadas
Fuente: Informe conmutador

De los temas más relevantes en el trimestre abril/junio se observar que la consulta más frecuente de la ciudadanía en la línea 018000 es conocer sobre los servicios, el desarrollo rural y los apoyos económicos que otorga el Ministerio.

| TIPO CONSULTA LINEA 018000 Abril - Mayo - Junio | | |
|---|----------|------------|
| ESPECIFICACIÓN | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Desarrollo Rural | 238 | 0,24 |
| No efectivo | 197 | 0,19 |
| Conmutador y ser vicios | 346 | 0,34 |
| Apoyos económicos | 201 | 0,20 |
| Asuntos agropecuarios | 26 | 0,03 |
| Asuntos internacionales | 3 | 0,00 |
| TOTAL | 1011 | 100% |

Cuadro No.8 Tipo de consulta línea 018000
Fuente: Informe conmutador

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural a través de la Subdirección Administrativa y la Oficina TIC cuenta con la 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.
- De acuerdo con lo señalado en este informe, se encuentra que el ministerio viene incumpliendo con la normatividad que rige la atención a las PQRDS y no se aplica el procedimiento interno PR-RCI-01 V20 año 2022, toda vez que del

total de los requerimientos recibidos 1096, se dio respuesta por fuera de término a un 34% y a un 16% no se otorgó respuesta. El nivel de cumplimiento oportuno se encuentra por debajo del 50%.

- 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 sigue 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 de la herramienta SOADOC, teniendo en cuenta que se evidencia que aún no se tiene claridad sobre el procedimiento para gestionar las 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:

Dignael Ortiz Burgos

Profesional Especializado

Secretaría General

Grupo de Atención al Ciudadano

Junio 13 de 2023.



Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural

Dirección: Avenida Jimenez #7 A 17, Bogotá D.C., Colombia

Dirección Correspondencia: Carrera 8 #12 B 31 piso 5, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 254 3300

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 510050

