



100 AÑOS

PROSPERIDAD  
PARA TODOS

## INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO OCTUBRE-DICIEMBRE 2013

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, con el objetivo de mejorar la atención a los ciudadanos, ha dispuesto diversos mecanismos, que les facilitan a los usuarios la comunicación directa e interactiva con la entidad.

En este sentido, nuestros usuarios disponen de una Oficina para la atención y orientación presencial, con instalaciones adecuadas y cómodas. Igualmente, con una biblioteca especializada en los temas del sector agropecuario, para la consulta permanente de investigadores, docentes, estudiantes, empresarios y en general, los ciudadanos que tienen interés en las actividades sectoriales.

Así mismo, la Entidad dispone del portal web: [www.minagricultura.gov.co](http://www.minagricultura.gov.co), en el cual se encuentra disponible el link de Atención al Ciudadano. Este componente, está integrado por varias opciones que facilitan la consulta de nuestros usuarios, entre las cuales se destacan: Radicación en línea de PQRDS; Consulta del estado de la solicitud; e, Informes de gestión al ciudadano, entre otros. Igualmente, cuenta con información completa sobre los trámites y servicios que el MADR ofrece a la comunidad rural y las noticias de actualidad, las convocatorias vigentes para el otorgamiento de beneficios de los programas que componen la oferta institucional y la normatividad vigente.

Igualmente, se dispuso de la línea gratuita 018000510050, para llamadas nacionales y para Bogotá, la línea 6067122. El objetivo de estas líneas, es proporcionar información completa y actualizada sobre la oferta institucional y en general, sobre los temas de interés del ciudadano, sin que ellos tengan la necesidad de desplazarse hasta las instalaciones del Ministerio.

Por otra parte, con el fin de mejorar continuamente la gestión institucional, se han emprendido desde la Secretaría General, 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 la oportunidad de respuesta de las comunicaciones que ingresan a la entidad.



## 1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

El reporte generado por el Sistema de Gestión Documental ORFEO, registró para el trimestre octubre-diciembre de 2013, un total de 689 requerimientos con una oportunidad de respuesta del 75%, como se puede observar en el siguiente cuadro.

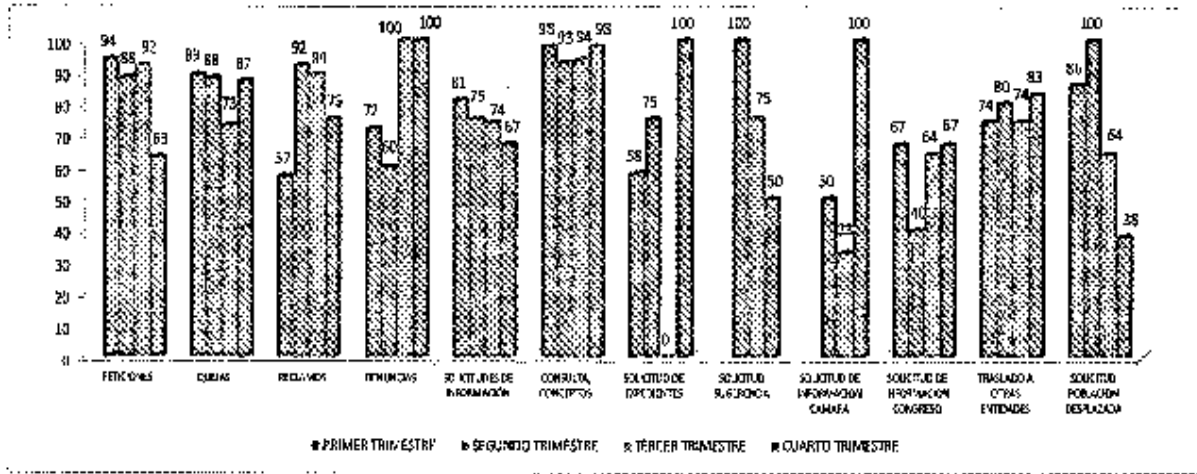
### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN – CUARTO TRIMESTRE 2013

TIPO	CANTIDAD	OPORTUNA	NO OPORTUNA	SIN RESPUESTA	% OPORTUNIDAD	% NO OPORTUNIDAD	% SIN RESPUESTA
Consulta o Concepto	68	64	4	0	96	4	0
Derecho de Petición	130	82	48	0	63	37	0
Queja	15	13	2	0	87	13	0
Reclamo	8	6	2	0	75	25	0
Denuncia	9	8	1	0	100	0	0
Solicitud de Información	220	145	75	0	67	33	0
Solicitud de Expedientes	4	4	0	0	100	0	0
Solicitud Sugerencia	9	3	6	0	50	50	0
Solicitud de información Cámara	1	1	0	0	100	0	0
Solicitud de información Congreso	12	8	4	0	67	33	0
Traslado a otras entidades	131	154	23	0	83	17	0
Solicitud Población Desplazada	3	3	0	0	100	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>689</b>	<b>518</b>	<b>171</b>	<b>0</b>	<b>75</b>	<b>25</b>	<b>0</b>

El porcentaje de oportunidad de respuesta, muestra una tendencia constante en lo corrido del año 2013, cercano al 80%.



### PQRDS POR TIPO DE REQUERIMIENTO COMPARATIVO TRIMESTRAL 2013



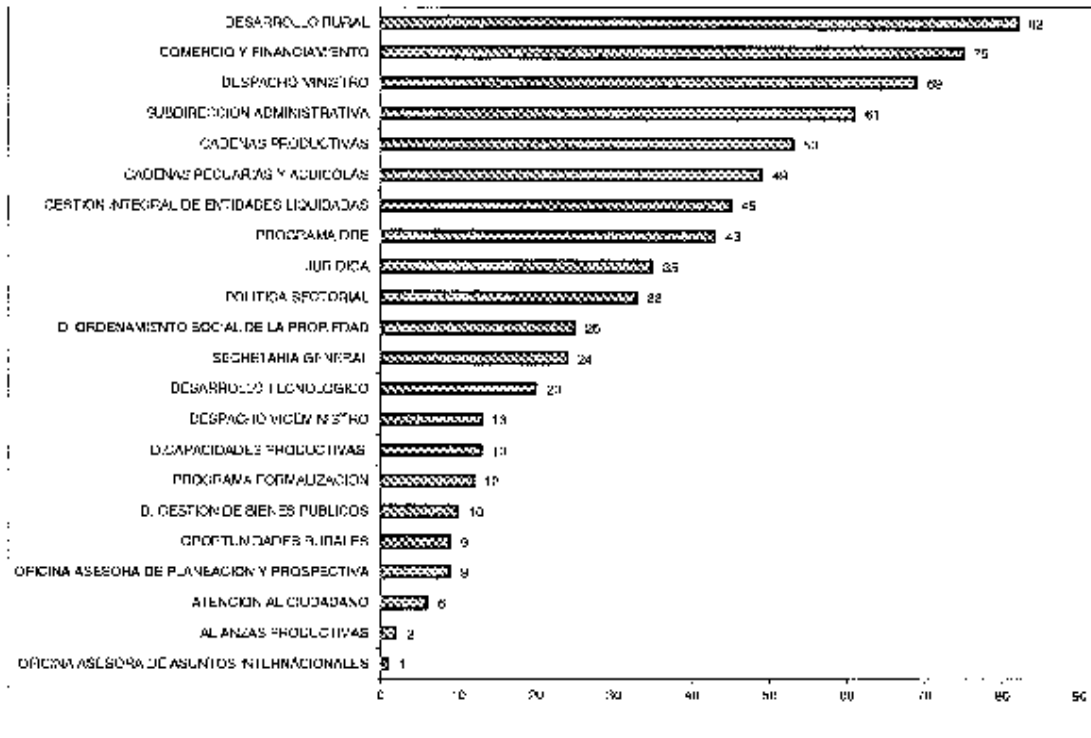
Analizando el comportamiento del cuarto trimestre de 2013, frente al trimestre anterior por tipo de requerimiento, se puede evidenciar una mejora en la oportunidad de respuesta en lo que se refiere a las quejas que pasaron de 73% a 87%, las denuncias se mantuvieron en un porcentaje de oportunidad de 100%, consultas o conceptos que pasaron de 94% a 98%, solicitud de expedientes que subieron al 100%, solicitudes de información de la cámara que pasaron de 33% a 100%, solicitudes de información del congreso que pasaron de 64% a 67%, y traslado a otras entidades que pasaron de 74% a 83%.

Es importante fortalecer el porcentaje de oportunidad en lo referente a derechos de petición, reclamos, solicitudes de información y solicitudes de población desplazada.

Las oficinas que mayores requerimientos recibieron entre octubre y diciembre de 2013 fueron: Desarrollo Rural (82), Comercio y Financiamiento (75), Despacho del Ministro (69); y Subdirección Administrativa (61).



## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR DEPENDENCIAS OCTUBRE-DICIEMBRE 2013



En el siguiente cuadro, se puede observar el resultado de oportunidad de respuesta por dependencias, destacándose el Grupo Gestión Integral de Entidades Liquidadas, el Programa Oportunidades Rurales, el Grupo de Atención al Ciudadano, el Proyecto Alianzas Productivas, la Dirección de Comercio y Financiamiento, y la Subdirección Administrativa.



## OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS OCTUBRE-DICIEMBRE 2013

ÁREA	CANTIDAD	OPORTUNIDAD	NO OPORTUNIDAD	OPORTUNIDAD	NO OPORTUNIDAD	SIN RESPUESTA	CON RESPUESTA
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	1	0	0	0	0	1	0
ALIANZAS PRODUCTIVAS	2	2	100	0	0	0	0
ATENCIÓN AL CIUDADANO	6	6	100	0	0	0	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y PROSPECTIVA	9	9	89	0	0	1	1
OPORTUNIDADES RURALES	9	3	100	0	0	0	0
D. GESTIÓN DE BIENES PÚBLICOS	10	0	0	0	0	1	20
PROGRAMA FORMALIZACIÓN	12	3	25	3	26	5	50
D. CAPACIDADES PRODUCTIVAS	15	5	33	5	36	3	23
DESPACHO VICEMINISTRO	15	0	77	1	0	2	15
DESARROLLO TECNOLÓGICO	20	17	85	3	15	0	0
SECRETARÍA GENERAL	24	6	25	0	0	0	33
D. ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD	25	4	16	0	0	21	0
POLO POLÍTICO SECTORIAL	33	19	58	14	42	0	0
JURÍDICA	55	31	56	3	9	1	3
PROGRAMA DRE	45	29	64	3	7	1	2
GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	45	45	100	0	0	0	0
CADENAS PECUARIAS Y ACUICOLAS	49	22	45	5	10	22	45
CADENAS PRODUCTIVAS	55	45	82	3	5	5	9
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	61	56	92	2	3	3	5
DESPACHO MINISTRO	69	40	58	21	30	0	12
COMERCIO Y FINANCIAMIENTO	75	73	97	1	1	1	1
DESARROLLO RURAL	82	60	73	20	24	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>685</b>	<b>319</b>	<b>46</b>	<b>84</b>	<b>32</b>	<b>37</b>	<b>42</b>

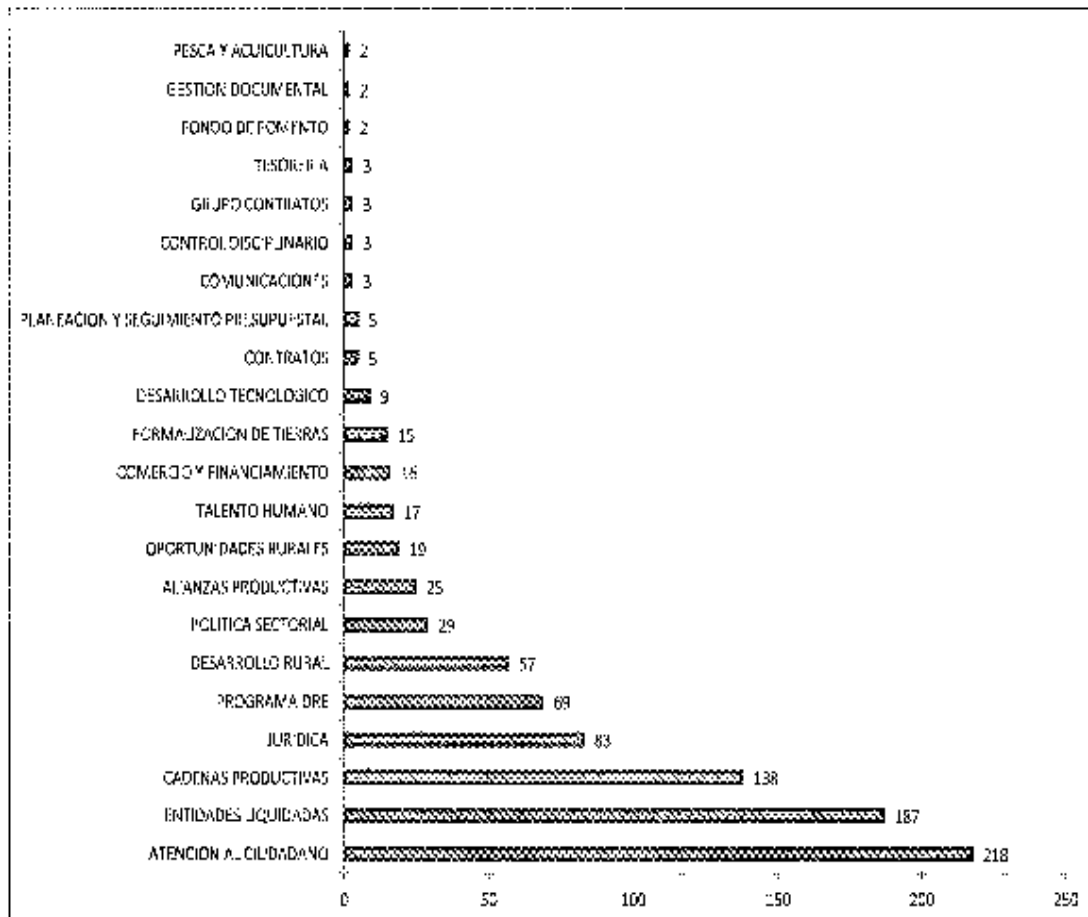
El promedio de oportunidad de respuesta de las PQRDS en 2013 fue de 77,5%, por lo que no se logra la meta propuesta. En este sentido, los responsables de los incumplimientos en las respuestas, reportados en el informe de atención y servicio al ciudadano, deben analizar y determinar los factores que los están afectando y tomar las medidas pertinentes para superarlos. Las acciones orientadas a eliminar la causa de la no conformidad, deben ser formalizadas ante la Administración del SIG, para su registro y seguimiento.

## 2. ATENCIÓN PRESENCIAL

Tomando como base los registros de atención presencial, durante el cuarto trimestre de 2013, el MADR recibió 917 visitantes, especialmente en: Grupo Atención al Ciudadano (218); Grupo Entidades Liquidadas (187); Dirección de Cadenas Productivas (138); y, Oficina Jurídica (83), como se puede observar en el siguiente gráfico.



### VISITAS DE CIUDADANOS EN EL CUARTO TRIMESTRE 2013



El promedio de visitas al Ministerio, durante el periodo analizado, fue de 15.3 personas por día.

En el trimestre octubre-diciembre, se evaluó tanto el personal que prestó el servicio como la información que se le entregó al ciudadano.

Las variables evaluadas respecto al personal del Ministerio en la prestación del servicio fueron: Atención, Disponibilidad, Dominio del tema e Instalaciones Locativas. La valoración promedio del periodo fue de 4.93.



**ATENCIÓN PRESENCIAL  
EVALUACIÓN AL PERSONAL  
Trimestre octubre-diciembre de 2013**

Variable	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio Trimestre
Atención	4,94	4,97	4,96	<b>4,96</b>
Disponibilidad	4,91	4,97	4,93	<b>4,94</b>
Dominio del tema	4,91	4,94	4,95	<b>4,93</b>
Instalaciones locativas	4,92	4,91	4,89	<b>4,91</b>

Fuente: Formato Atención presencial (F02-PR-ASC-01)

La evaluación referente a la información suministrada, tuvo en cuenta cuatro variables: Completa, Actualizada, Clara y Útil.

**ATENCIÓN PRESENCIAL  
EVALUACIÓN A LA INFORMACIÓN RECIBIDA  
Trimestre octubre-diciembre de 2013**

Variable	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio Trimestre
Completa	4,92	4,96	4,98	<b>4,94</b>
Actualizada	4,91	4,95	4,97	<b>4,94</b>
Clara	4,93	4,95	4,97	<b>4,95</b>
Útil	4,93	4,96	4,98	<b>4,96</b>

Fuente: Formato Atención presencial (F02-PR-ASC-01)

La evaluación de la información que recibieron los visitantes, obtuvo una calificación promedio de 4.95.

También se realizó la evaluación del personal por dependencias, destacándose: Grupo Atención al Ciudadano; Dirección de Comercio y Financiamiento; Control Disciplinario, Fondo de Fomento Agropecuario, Grupo de Sistemas y la Subdirección Administrativa, quienes recibieron la calificación máxima de 5.0 puntos.



**ATENCIÓN PRESENCIAL  
EVALUACIÓN DEL PERSONAL POR DEPENDENCIA  
Trimestre octubre-diciembre de 2013**

Dependencias	Asesoría	Disponibilidad	Comité de Lectoría	Instalaciones Locativas	Promedio calificación al personal
ALIANZAS PRODUCTIVAS	4,87	4,60	4,80	4,60	4,82
ATENCIÓN AL CIUDADANO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
CADENAS PRODUCTIVAS	4,91	4,91	4,93	4,89	4,91
COMERCIO Y FINANCIAMIENTO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
CONTRATOS	5,00	5,00	5,00	4,50	4,88
CONTROL DISCIPLINARIO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
DESARROLLO RURAL	4,93	4,90	4,97	4,83	4,88
DESARROLLO TECNOLÓGICO	4,50	4,60	4,25	4,25	4,38
ENTIDADES LIQUIDADAS	5,00	5,00	4,85	4,69	4,88
FONDO DE FOMENTO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
FORMALIZACIÓN DE TIERRAS	4,50	4,60	4,50	4,50	4,50
GRUPO CONTRATOS	5,00	4,00	5,00	4,00	4,50
JURÍDICA	5,00	5,00	4,92	4,92	4,96
OPORTUNIDADES RURALES	4,80	4,40	4,60	4,60	4,65
PESCA Y ACUICULTURA	5,00	4,00	5,00	4,00	4,50
PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	5,00	5,00	5,00	4,50	4,88
POLÍTICA SECTORIAL	4,92	4,92	4,83	4,83	4,88
PROGRAMA DRE	4,83	4,79	4,75	4,79	4,79
SISTEMAS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
TALENTO HUMANO	5,00	4,83	5,00	4,50	4,83
<b>TOTAL</b>	<b>4,82</b>	<b>4,79</b>	<b>4,87</b>	<b>4,71</b>	<b>4,82</b>

Con relación a la evaluación de la información recibida por dependencias, se destacaron: Grupo Atención al Ciudadano, Dirección de Comercio y Financiamiento, Grupo de Contratos, Control Disciplinario, Fondo de Fomento Agropecuario, Grupo de Contratos, Dirección de Planeación, Grupo de Sistemas, Subdirección Administrativa, y el Grupo de Talento Humano, con una valoración de 5.0 puntos.





**ATENCIÓN PRESENCIAL  
EVALUACIÓN A LA INFORMACIÓN RECIBIDA POR DEPENDENCIA  
Trimestre octubre-diciembre de 2013**

Dependencia	Completos	Actualizados	Clasif.	OTI	Promedio calificación de la información
ALIANZAS PRODUCTIVAS	5,00	4,93	4,93	4,93	4,95
ATENCIÓN AL CIUDADANO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
CADENAS PRODUCTIVAS	4,89	4,89	4,91	4,91	4,90
COMERCIO Y FINANCIAMIENTO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
CONTRATOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
CONTROL DISCIPLINARIO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
DESARROLLO RURAL	4,93	4,99	4,99	4,99	4,90
DESARROLLO TECNOLÓGICO	4,90	4,25	4,50	4,00	4,44
ENTIDADES LIQUIDADAS	4,91	4,91	4,91	4,91	4,91
FONDO DE FOMENTO AGROPECUARIO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
FORMALIZACIÓN DE TIERRAS	4,50	5,00	4,50	5,00	4,75
CONTRATOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
JURÍDICA	4,91	5,00	4,91	4,91	4,93
OPORTUNIDADES RURALES	4,90	4,00	4,90	4,00	4,75
PESCA Y ACUICULTURA	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
POLÍTICA SECTORIAL	4,91	4,91	4,91	4,91	4,91
PROGRAMA DRE	4,90	4,91	4,90	4,99	4,93
SISTEMAS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
TALENTO HUMANO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
<b>TOTAL</b>	<b>4,96</b>	<b>4,97</b>	<b>4,95</b>	<b>4,95</b>	<b>4,95</b>

Así mismo, se realizó el proceso de caracterización de los visitantes del Ministerio, con una gama de opciones entre Productor, Comercializador, desplazado, y otros.

En el trimestre octubre-diciembre de 2013, de los 917 visitantes, 402 diligenciaron el formato permitiendo su caracterización. De estos 402, el 26.1% fueron productores, el 3.0% comercializadores, el 4.7% desplazados y el 66.2% correspondió al rubro otros, especialmente a ciudadanos que acudieron por información general, exfuncionarios de entidades liquidadas del sector agropecuario, quienes realizan solicitudes de certificaciones para trámites pensionales y estudiantes.

Adicionalmente, se realizó la medición de variables como género, edad y nivel de escolaridad de los visitantes. En este sentido, se registró un 33.5% de mujeres y un 66.5% de hombres.

De los 302 visitantes que registraron su edad, el 28.5% se encuentra en el rango entre 51 y 60 años; el 19.9% entre 31 y 40 años; el 18.2% entre 41 y 50



años; el 18.9% entre 21 y 30 años; y el 11.6%, registro más de 61 años. El 3% restante registraron entre 0 y 20 años.

Por otra parte, 396 visitantes registraron su nivel académico con un 54.8% de profesionales; 18.2% bachilleres; 15.9% con postgrado; 8.3% técnicos; y, 2.8% estudios básicos.

### 3. CALL CENTER

Durante el trimestre octubre-diciembre de 2013, se registraron 2.756 llamadas a la línea gratuita, de las cuales 2.728 fueron contestadas y 28 abandonadas o pérdidas, lo que evidencia un nivel de servicio del 98% y un nivel de atención de 99%.

Recepción de llamadas	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Total llamadas	980	1027	749	2756
Llamadas Contestadas en Línea	923	860	637	2420
Llamadas Contestadas por Buzón	30	167	111	308
Llamadas Abandonadas	27	0	1	28
Nivel de servicio	95%	100%	100%	98%
Nivel de atención	97.2%	100%	99.9%	99.0%

De las 2.728 llamadas atendidas, las consultas más frecuentes se refieren a:

- Información estadística
- Información sobre entidades liquidadas
- Programas de desarrollo rural
- Apoyos e incentivos
- Información General sobre Política Agropecuaria
- Trámite de certificados laborales y de pensión



MinAgricultura  
Ministerio de Agricultura  
y Desarrollo Rural

100 AÑOS

PROSPERIDAD  
PARA TODOS

#### 4. FERIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO

Durante el cuarto trimestre del año, el Ministerio asistió y coordinó la participación sectorial en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano que se llevó a cabo en Ciénaga, con el fin de acercar la oferta institucional a los ciudadanos del Departamento del Magdalena.

En este sentido, el Sector Agricultura y Desarrollo Rural estuvo representado por: Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural; Instituto Colombiano Agropecuario – ICA; Banco Agrario de Colombia; Unidad de Restitución de Tierras; y, Corporación Colombiana de Investigación Agropecuaria – CORPOICA..

LAURA ISABEL VALDIVIESO JIMÉNEZ  
Secretaría General

Bogotá D.C., Enero 7 de 2014

Elaboró: M. Tovar