



**GOBIERNO  
DE COLOMBIA**



**MINAGRICULTURA**

## **INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO Julio – Septiembre 2018**

**Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural  
Secretaría General  
Grupo de Atención al Ciudadano  
2018**

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](http://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 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 III Trimestres 2018 (julio - septiembre).

### 1. SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE ACCESO DE INFORMACIÓN, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

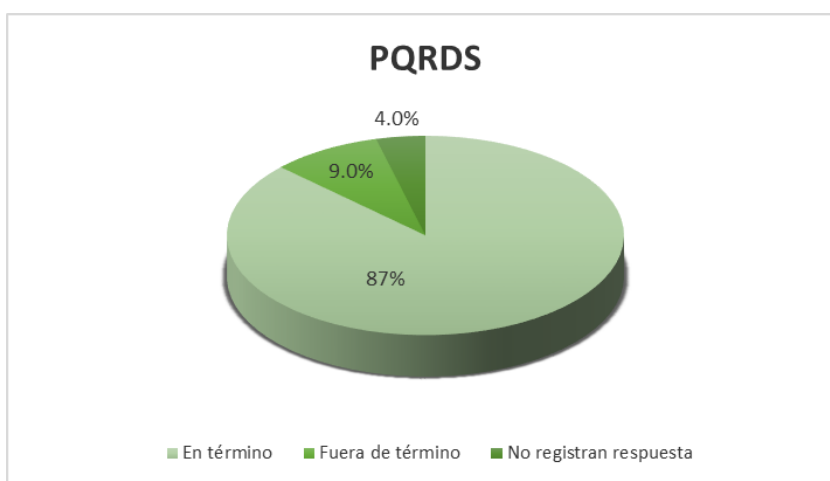
Para efectos del trámite de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información y de medición de la oportunidad de respuesta, los términos establecidos por tipo de solicitud que se tuvieron en cuenta para este periodo son los siguientes:

| TIPO DE SOLICITUD   | DÍAS HÁBILES | DÍAS CALENDARIO | NORMATIVIDAD   |
|---|--------------|-----------------|--|
| Derecho de Petición – Interés General o Particular  | 15           |                 | *Art. 14 - Ley 1755 de 2015<br>*Art. 6 - Resolución 383 de 2015                            |
| Solicitud de Documentos y Acceso a la Información   | 10           |                 | *Art. 14 - Ley 1755 de 2015<br>*Numeral 1 del Artículo 12 - Resolución 383 de 2015         |
| Consultas o Conceptos   | 30           |                 | *Art. 14 - Ley 1755 de 2015<br>*Numeral 2 del Artículo 12 - Resolución 383 de 2015         |
| Traslado a otras entidades por no competencia   | 5            |                 | *Artículo 21 Ley 1755 de 2015<br>* Artículo 7 Resolución 383 de 2015                       |
| Quejas- Reclamos - Denuncias  | 15           |                 | *Numeral 34 Artículo 34 Ley 734 de 2002  |
| Solicitud Información Cuestionario Congreso   |              | 5               | *Artículos 249 y 258 de Ley 5 de 1992  |
| Solicitud Información Cámara Legislativa  |              | 10              | *Artículo 260 de la Ley 5 de 1992  |
| Sugerencias   | 15           |                 | *Procedimiento PR-ASC-01   |
| Solicitudes de información en Materia pensonal  | 15           |                 | *Directiva Presidencia No. 04 del 22 de mayo de 2009                                       |
| Peticiones, quejas y reclamos presentados por la Población en Condición de Desplazamiento y Víctimas de otros hechos en el marco del Conflicto Armado | 10           |                 | *Artículo 25 de la Resolución 383 de 2015 del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural |

**Cuadro No.1** Términos de acuerdo al tipo de Petición  
**Fuente:** Grupo de Atención al Ciudadano

De acuerdo con el reporte generado por el Sistema de Gestión Documental ORFEO, para el **III Trimestre 2018**, se registraron **1.325** requerimientos que fueron tipificadas como PQRDS; dentro de estas, **1.277** registran que fueron resueltas a los ciudadanos, **1.159** fueron solucionadas y registradas en el término establecido y **118** fueron registradas en el ORFEO fuera del término; **48** solicitudes no registran respuesta.

Analizando la información y de acuerdo a los registros en el ORFEO, se concluye que se dio respuesta al 96% de las peticiones, 87% en términos, un 9% se reporta por fuera de término al actualizar la información en el sistema y un 4% no reporta respuesta, lo anterior respecto a la información que se exportar a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO. **Se recomienda a las Dependencias verificar el cargue de la información a través de la plataforma dispuesta para tal fin ya que la medición prestada se realiza con base en esta información.**



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

Es importante aclarar para el caso de las **48** peticiones que el sistema reporta *sin respuesta*, que 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 hacer los registros correspondientes.**

El Grupo de Gestión Documental y Biblioteca realiza permanentemente capacitaciones de acuerdo a 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.

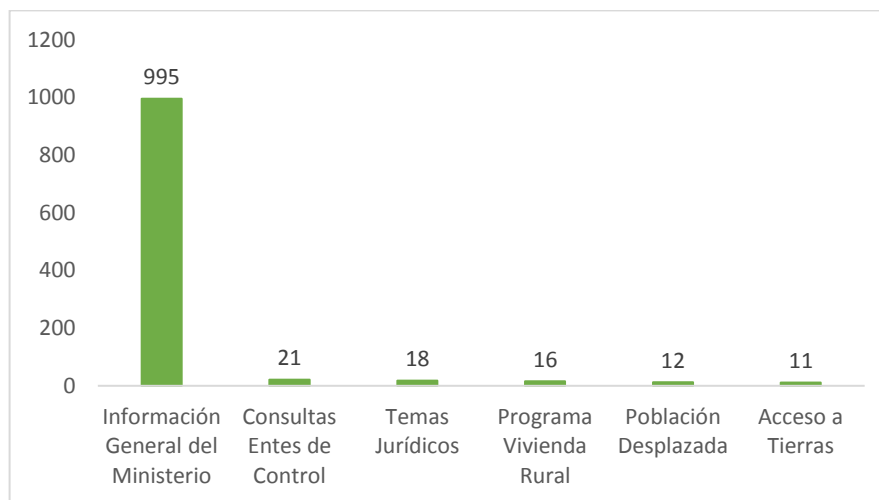
### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN – TERCER TRIMESTRE 2018

| Tipo                                   | Cantidad    | % Participación |
|--|-------------|-----------------|
| Consulta o Concepto                    | 477         | 36.0            |
| Solicitud de Información               | 370         | 27.9            |
| Derecho de Petición                    | 296         | 22.3            |
| Traslado a otras Entidades             | 89          | 6.7             |
| Solicitud Población Víctima            | 70          | 5.3             |
| Quejas                                 | 8           | 0.6             |
| Denuncias                              | 5           | 0.4             |
| Solicitud de Información Congreso      | 3           | 0.2             |
| Solicitud Información Cámara           | 2           | 0.2             |
| Solicitud de Copias o Expediente       | 2           | 0.2             |
| Solicitud Sugerencia                   | 1           | 0.1             |
| Solicitud Información Materia Personal | 1           | 0.1             |
| Reclamo                                | 1           | 0.1             |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>1325</b> | <b>100.00</b>   |

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 en las *Consultas o Conceptos* con el 36%; seguido de *Solicitudes de Información* con, 27.9 % y *Derechos de Petición* con un 22.3%.

Dentro de los requerimientos presentados por los ciudadanos, los temas de mayor consulta tipificados dentro del Sistema Documental Orfeo son los siguientes: **Información General del Ministerio, Acceso a Tierras, Entes de Control, Programa de Vivienda Rural y Población Desplazada** entre otros, como se muestra a continuación:



**Gráfico No. 2 Temas de consulta**  
Fuente: Reportes estadísticos Orfeo

Analizando la oportunidad de respuesta por tipo de requerimiento, se observa que las *Solicitudes de Información del Congreso* y las *solicitudes de información de Cámara* se respondieron dentro de los términos establecidos con oportunidad de respuesta del 100%.

| Tipo                                   | Cantidad    | Oportuna    | Pendiente de Trámite | No Oportuna | % Oportunidad | % No Oportuna | % Sin Respuesta |
|--|-------------|-------------|----------------------|-------------|---------------|---------------|-----------------|
| Consulta o Concepto                    | 477         | 425         | 17                   | 35          | 89            | 7             | 4               |
| Solicitud de Información               | 370         | 305         | 11                   | 54          | 82            | 15            | 3               |
| Derecho de Petición                    | 296         | 258         | 12                   | 26          | 87            | 9             | 4               |
| Traslado a otras Entidades             | 89          | 88          |                      | 1           | 99            | 1             |                 |
| Solicitud Población Víctima            | 70          | 65          | 4                    | 1           | 93            | 1             | 6               |
| Quejas                                 | 8           | 5           | 2                    | 1           | 63            | 13            | 25              |
| Denuncias                              | 5           | 4           | 1                    |             | 80            |               | 20              |
| Solicitud de Información Congreso      | 3           | 3           |                      |             | 100           |               |                 |
| Solicitud Información Cámara           | 2           | 2           |                      |             | 100           |               |                 |
| Solicitud de Copias o Expediente       | 2           | 1           | 1                    |             | 50            |               | 50              |
| Solicitud Sugerencia                   | 1           | 1           |                      |             | 100           |               |                 |
| Solicitud Información Materia Personal | 1           | 1           |                      |             | 100           |               |                 |
| Reclamo                                | 1           | 1           |                      |             | 100           |               |                 |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>1325</b> | <b>1159</b> | <b>48</b>            | <b>118</b>  | <b>87</b>     | <b>9</b>      | <b>4</b>        |

**Cuadro No.3** Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información  
Fuente: Reportes Estadísticos Orfeo

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.

Adicionalmente, cada dependencia del Ministerio pueda realizar un seguimiento efectivo a las solicitudes presentadas por los ciudadanos, a través del Módulo de PQRDS por Dependencia, parametrizado en el Sistema Documental Orfeo, en donde cada uno de los usuarios jefes podrá generar la estadística en el momento que lo desee para un mayor seguimiento y control de los requerimientos asignados por competencia.

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



**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 julio - septiembre 2018 fueron: *Dirección de Gestión de Bienes Público (382)*, *Dirección de Cadenas Agrícolas*



y Forestales (230), Subdirección Administrativa (155) y Dirección de Capacidades Productivas y Generación de Ingresos (118).

## OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS JULIO - SEPTIEMBRE DE 2018

En el siguiente cuadro, se observa el resultado en la oportunidad de respuesta por dependencias, destacándose *Dirección de Financiamiento y Riesgos Agropecuarios, Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural, la Oficina Asesora de Asuntos Internacionales, el Grupo de Atención a la Población Víctima y el Grupo Atención al Ciudadano.*

| Dependencia   | Cantidad    | Oportuna    | % Oportunidad | No oportuno | % No Oportunidad | Sin Respuesta | % Sin Respuesta |
|---|-------------|-------------|---------------|-------------|------------------|---------------|-----------------|
| D. Gestión de Bienes Públicos                               | 382         | 308         | 81            | 49          | 13               | 25            | 7               |
| D. Cadenas Agrícolas y Forestales                           | 230         | 179         | 78            | 41          | 18               | 10            | 4               |
| S. Administrativa   | 155         | 155         | 100           |             | 0                |               | 0               |
| D. Capacidades Productivas y Generación de Ingreso          | 118         | 109         | 92            | 8           | 7                | 1             | 1               |
| D. Ordenamiento Social de la Propiedad Rural                | 97          | 97          | 100           |             | 0                |               | 0               |
| G. Atención al Ciudadano                                    | 67          | 67          | 100           |             | 0                |               | 0               |
| D. Financiamiento y Riesgos Agropecuarios                   | 52          | 52          | 100           |             | 0                |               | 0               |
| Grupo Atención a la Población Víctima                       | 44          | 44          | 100           |             | 0                |               | 0               |
| Despacho Ministro   | 36          | 35          | 97            | 1           | 3                |               | 0               |
| D. Innovación Desarrollo Tecnológico y Protección Sanitaria | 29          | 26          | 90            | 3           | 10               |               | 0               |
| D. Cadenas Pecuarias Pesqueras y Acuícolas                  | 27          | 21          | 78            | 6           | 22               |               | 0               |
| O. Asesora de Planeación y Prospectiva                      | 25          | 12          | 48            | 4           | 16               | 9             | 36              |
| G. Contratación   | 20          | 20          | 100           |             | 0                |               | 0               |
| O. Asesora Jurídica   | 15          | 13          | 87            | 1           | 7                | 1             | 7               |
| G. Entidades Liquidadas                                     | 8           | 4           | 50            | 3           | 38               |               | 0               |
| O. Asesora de Asuntos Internacionales                       | 6           | 6           | 100           |             | 0                |               | 0               |
| D. Viceministro de Desarrollo Rural                         | 5           | 3           | 60            | 2           | 40               |               | 0               |
| D. Mujer Rural  | 3           | 3           | 100           |             |                  |               | 0               |
| D. Viceministro de Asuntos Agropecuarios                    | 3           | 2           | 67            |             | 0                | 1             | 33              |
| S. Financiera   | 1           | 1           | 100           |             | 0                |               | 0               |
| S. General  | 1           | 1           | 100           |             | 0                |               | 0               |
| G. Control Interno Disciplinario                            | 1           | 1           | 100           |             | 0                |               | 0               |
| <b>Total</b>  | <b>1325</b> | <b>1159</b> | <b>87</b>     | <b>118</b>  | <b>9</b>         | <b>47</b>     | <b>4</b>        |

Cuadro No.4: Oportunidad de respuesta por dependencia  
Fuente: Reportes estadísticos Orfeo

Las dependencias que reportan los niveles bajos de oportunidad de respuesta en este periodo, son las siguientes: ***Dirección de Cadenas Agrícolas y Forestales, Dirección de Cadenas Pecuarias, Acuícolas y Pesqueras, Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva, y Grupo Entidades Liquidadas.***

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.

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

### 2.1 ATENCIÓN PRESENCIAL

De acuerdo a los registros del Formato Atención Presencial (Ver anexo 1), durante el tercer trimestre de 2018, la Oficina de Atención al Ciudadano recibió **772** visitantes.

Los temas de mayor consulta para el periodo julio - septiembre fueron: *solicitudes de certificaciones laborales de los exfuncionarios de las entidades liquidadas, información consultas sobre estado de radicado, e información general del Ministerio e Información del Programa de Vivienda Rural.*

El promedio de visitas al Ministerio, durante el periodo analizado, fue de 13 personas por día.

Para el **III Trimestre** se evaluó si es **excelente, bueno o regular** el servicio prestado por el personal de atención y si la información que se le entregó al ciudadano fue clara y respondió a las necesidades de consulta.

Dentro de la evaluación al personal, se tienen en cuenta variables como trato, actitud y cortesía, dominio del tema, material de apoyo y espacios locativos. Con respecto a la información recibida se tiene en cuenta si la información es clara, útil y oportuna.

### EVALUACIÓN VARIABLES Trimestre Julio - septiembre 2018

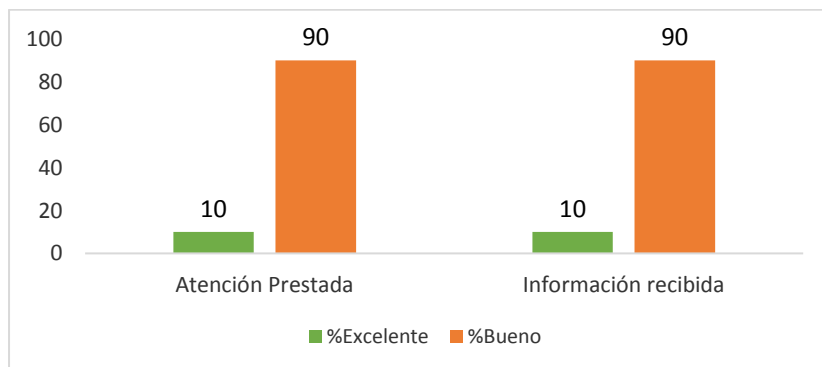


Gráfico No.3: Evaluación de variables

Fuente: Registro Formato Atención Presencial (F02-PR-ASC-01)

## 2.2 ATENCIÓN TELEFÓNICA

Durante el **III trimestre de 2018**, se registraron **1.138** llamadas a la línea gratuita, de las cuales **1.102** fueron contestadas, y **36** abandonadas o pérdidas.

| Recepción de llamadas       | Julio | Agosto | Septiembre | Total |
|-----------------------------|-------|--------|------------|-------|
| <b>Total Llamadas</b>       | 361   | 398    | 379        | 1.138 |
| <b>Llamadas Contestadas</b> | 343   | 394    | 365        | 1.102 |
| <b>Llamadas Abandonadas</b> | 18    | 4      | 14         | 36    |

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

De las 1.102 llamadas atendida, las consultas más frecuentes fueron sobre los siguientes temas:

- *Trámite de certificados laborales y de pensión*
- *Programa Vivienda Rural*
- *Información de Mujer Rural*

## 2.3 ATENCIÓN CHAT INTERACTIVO

Para el **III Trimestre** se registraron **867 chats**, de los cuales todos fueron atendidos. Las mayores consultas por este canal fue 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 |
|--------------------|-------|--------|------------|-------|
| <b>Recibidos</b>   | 302   | 276    | 289        | 867   |
| <b>Atendidos</b>   | 301   | 275    | 289        | 865   |
| <b>Abandonados</b> | 1     | 1      | 0          | 2     |

**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 **5.260** llamadas. Las mayores consultas son sobre extensiones de funcionarios y contratistas e información general del Ministerio.

| Conmutador         | Julio | Agosto | Septiembre | Total |
|--------------------|-------|--------|------------|-------|
| Llamadas atendidas | 1.469 | 1.945  | 1.846      | 5.260 |

**Cuadro No.8** Registro de llamadas  
Fuente: Informe conmutador

### 3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Es importante que las Dependencias del Ministerio, permanentemente realicen seguimiento a los requerimientos de su competencia a través del módulo por dependencia de PQRDS parametrizado en las cuentas de los usuarios Jefes, con el objetivo de garantizarle al ciudadano respuestas oportunas.
- 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 el personal de las dependencias asistan a estos espacios de capacitación.
- Las peticiones que se reportan sin respuesta, pueden ser por no asociar la respuesta o la solicitud no requiere respuesta y está tipificada como PQRDS, las áreas correspondientes deben realicen los ajusten en el Sistema Documental Orfeo para evidenciar la trazabilidad y gestión de las dependencias.
- 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 para que cada una de las áreas conozcan el estado de los requerimientos asignados.

Elaborado por: Grupo Atención al Ciudadano