



Libertad y Orden

Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
República de Colombia



INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO JULIO-SEPTIEMBRE 2011

El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, cuenta con diversos mecanismos, para que los usuarios comuniquen y expongan sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias, solicitudes de información o sugerencias. Ellos son:

CORREO FÍSICO:

La persona natural o jurídica puede presentar su PQRDS por medio escrito en la ventanilla única de correspondencia, en donde se radica en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.

PÁGINA WEB:

La persona natural o jurídica que requiere someter a consideración una PQRDS, puede ingresar a la página web del Ministerio en la cual está dispuesto un link de Servicios de Información al Ciudadano, donde se despliega un aplicativo para diligenciar los datos personales y la información correspondiente.

ATENCIÓN PERSONAL:

La persona natural o jurídica puede presentar verbalmente una PQRDS, acudiendo a las oficinas del Ministerio. Estas visitas se registrarán en el Formato Atención Presencial. En caso de que el solicitante considere insuficiente la información suministrada, podrá presentar un requerimiento formal, a través de la página web o físico en la ventanilla de correspondencia.

BUZÓN DE SUGERENCIAS:

El Ministerio tiene como estrategia para facilitar la recepción de PQRDS, un buzón de sugerencias, ubicado en la entrada a sus instalaciones, provisto de un formato para que los clientes internos y externos escriban sus requerimientos y sus datos básicos.

CALL CENTER:

El ciudadano puede acceder a la línea gratuita 018000510050, donde recibirá información completa sobre la oferta institucional del Ministerio.



A continuación se presenta el análisis de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información, registradas en el período julio-septiembre de 2011.

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

Para efectos del trámite de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información y de medición de la oportunidad de respuesta, los tiempos establecidos por tipo de solicitud son:

TÉRMINOS PARA LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

TIPO DE SOLICITUD	DIAS HÁBILES	DIAS CALENDARIO	NORMA
Derecho de Petición – Interés General o Particular	15		CCA Art.6
Solicitud de información – Cuestionario Congreso		5	Ley 5/1992 Art. 249, 258
Solicitud de documentos – Cámaras Legislativas		10	Ley 5/1992 Art. 260
Solicitud de Información sobre la acción del MADR o copia de los mismos.	10		CCA Art.17, 19 y 22
Solicitud de Copias o Certificaciones sobre Expedientes Consultados	3		CCA Art.29
Consultas - Conceptos	30		CCA Art.25
Quejas – Reclamos - Denuncias	15		Ley 734 Art. 34, numeral 34
Sugerencias	15		Procedimiento PR-ASC-01
Traslados a otras entidades por no competencia	10		CCA Art.33
Solicitudes de Información en Materia Pensional	15		Directiva Presidencial 04 del 22 de Mayo de 2009
Peticiones, quejas, reclamos Población Desplazada	10		Resolución 137 de 2010, Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural

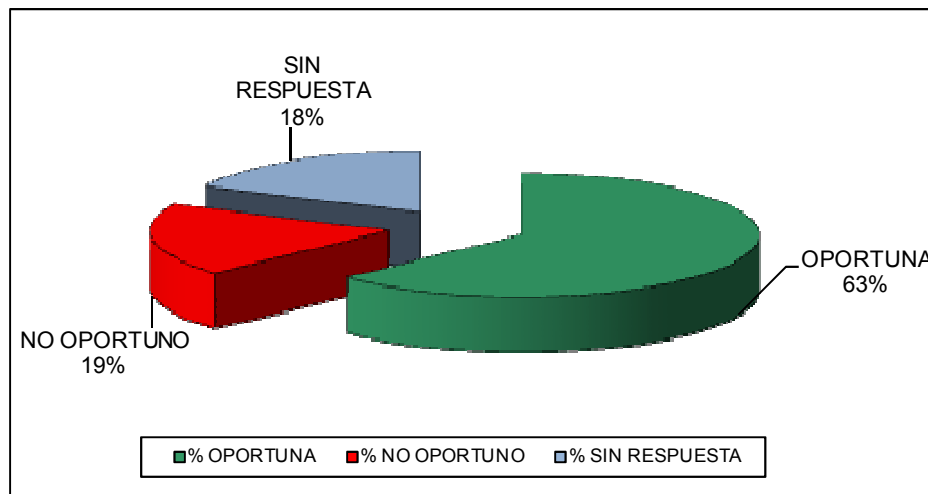
El reporte generado por el Sistema de Gestión Documental ORFEO, registró para el trimestre julio-septiembre de 2011, un total de 2.101 requerimientos con una oportunidad de respuesta del 63%, como se puede observar en el siguiente cuadro.



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN - TERCER TRIMESTRE 2011

TIPO	CANTIDAD	OPORTUNA	NO OPORTUNO	SIN RESPUESTA	% OPORTUNIDAD	% NO OPORTUNIDAD	% SIN RESPUESTA
Consulta o Concepto	274	158	6	110	58	2	40
Derecho de Petición	538	341	114	83	63	21	15
Queja - Reclamo - Denuncia	294	193	45	56	66	15	19
Solicitud de Información	976	615	224	137	63	23	14
Solicitud de Expedientes	15	7	8		47	53	0
Solicitud de Información Congreso	1			1	0	0	100
Solicitud en Materia Pensional	3	1	1	1	33	33	33
TOTAL	2101	1315	398	388	63	19	18

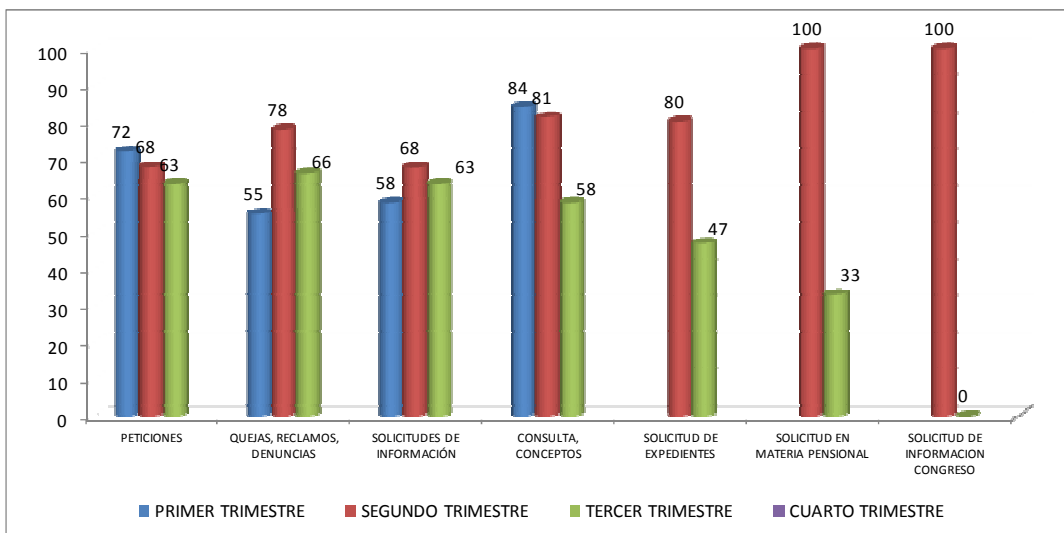
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRDS TRIMESTRE JULIO-SEPTIEMBRE 2011



Por tipo de requerimiento la oportunidad de respuesta en el periodo analizado fue: peticiones 63%; quejas, reclamos, denuncias 66%; solicitudes de información 63%; consultas o conceptos 58%; Solicitud de copias sobre expedientes 47%; y, solicitud de información en materia pensional 33%.

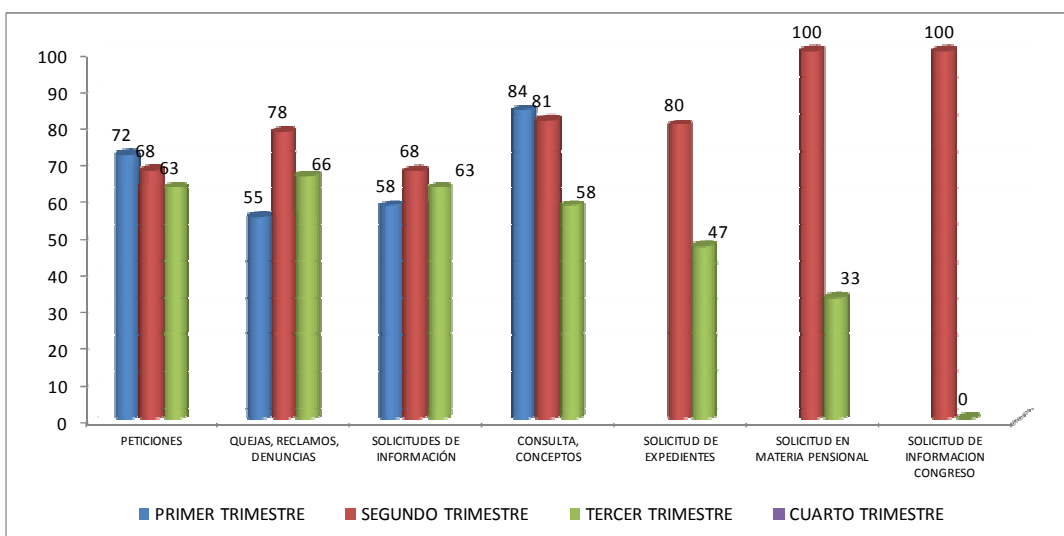


PQRDS POR TIPO DE REQUERIMIENTO TRIMESTRE JULIO-SEPTIEMBRE DE 2011



El porcentaje de inoportunidad en el período julio-septiembre de 2011, si sumamos los requerimientos contestados fuera de término y los no contestados, fue de 37%, reflejando un incremento del 7% frente al registrado en el segundo trimestre de 2011. El 37% de inoportunidad, se origina en 388 requerimientos sin respuesta (18%) y 398 respondidos fuera de término (19%).

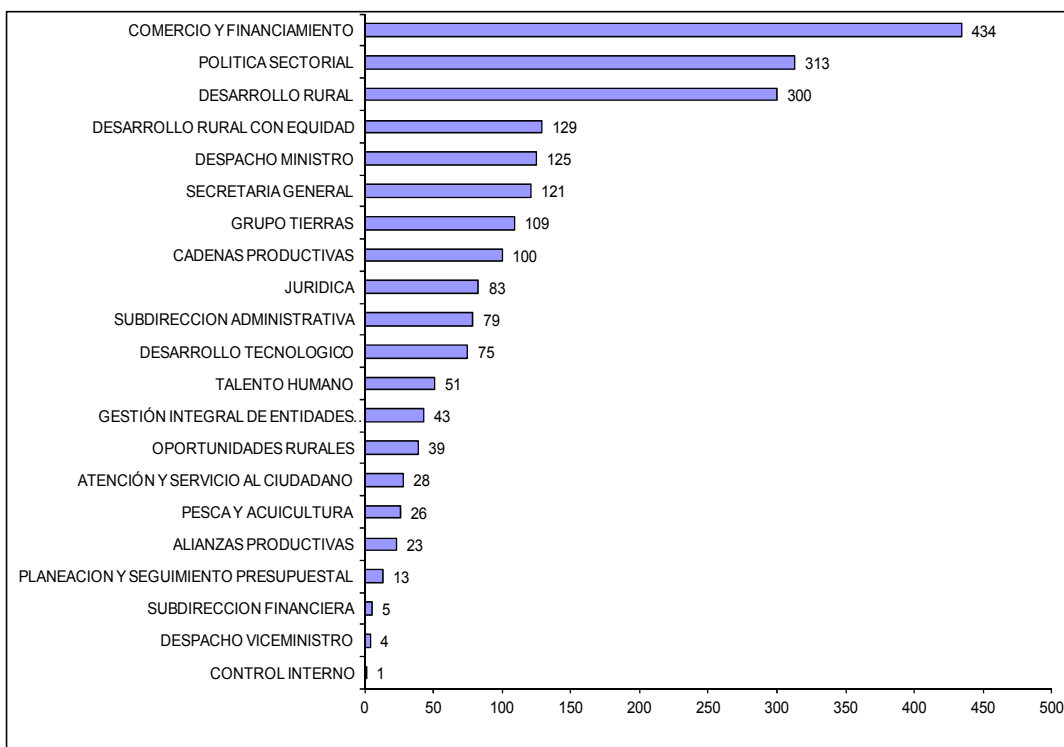
COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL OPORTUNIDAD RESPUESTA PQRDS





Las oficinas que mayores requerimientos tuvieron en el período julio-septiembre de 2011 fueron: Comercio y Financiamiento (434); Política Sectorial (313); y, Desarrollo Rural (300).

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR DEPENDENCIAS JULIO-SEPTIEMBRE 2011



En el siguiente cuadro, se puede observar el resultado de oportunidad por dependencias. Las dependencias que registraron mayores incumplimientos en las respuestas fueron: Despacho Viceministro (100%), Grupo de Tierras (83%), Despacho Ministro (55%), Desarrollo Rural (54%), Secretaría General (40%), Subdirección Financiera (40%), Desarrollo Rural con Equidad (37%), Política Sectorial (35%), Comercio y Financiamiento (34%), Cadenas Productivas (34%), y Desarrollo Tecnológico (33%).



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS JULIO-SEPTIEMBRE 2011

ÁREA	CANTIDAD	OPORTUNA	% OPORTUNIDAD	NO OPORTUNO	% NO OPORTUNIDAD	SIN RESPUESTA	% SIN RESPUESTA
CONTROL INTERNO	1	1	100		0		0
DESPACHO VICEMINISTRO	4		0		0	4	100
SUBDIRECCION FINANCIERA	5	3	60	2	40		0
PLANEACION Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	13	12	92	1	8		0
ALIANZAS PRODUCTIVAS	23	18	78	5	22		0
PESCA Y ACUICULTURA	26	24	92	2	8		0
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	28	28	100		0		0
OPORTUNIDADES RURALES	39	32	82	7	18		0
GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	43	38	88	5	12		0
TALENTO HUMANO	51	50	98	1	2		0
DESARROLLO TECNOLÓGICO	75	50	67	9	12	16	21
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	79	68	86	6	8	5	6
JURIDICA	83	71	86	10	12	2	2
CADENAS PRODUCTIVAS	100	66	66	18	18	16	16
GRUPO TIERRAS	109	18	17	46	42	45	41
SECRETARIA GENERAL	121	73	60	28	23	20	17
DESPACHO MINISTRO	125	56	45	35	28	34	27
DESARROLLO RURAL CON EQUIDAD	129	81	63	28	22	20	16
DESARROLLO RURAL	300	138	46	66	22	96	32
POLITICA SECTORIAL	313	203	65	104	33	6	2
COMERCIO Y FINANCIAMIENTO	434	285	66	25	6	124	29
TOTAL	2101	1315	63	398	19	388	18

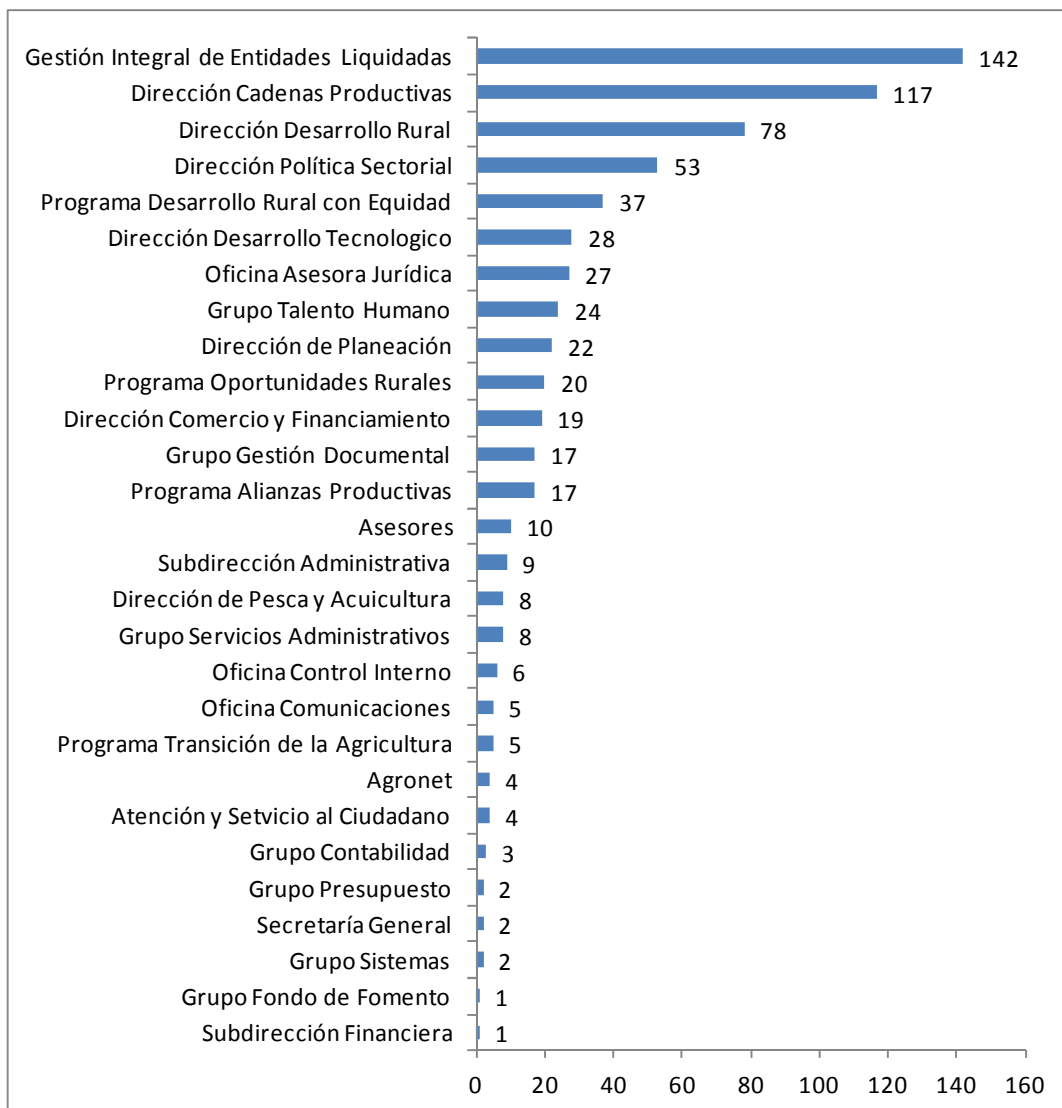
Es importante que todas las dependencias que presentaron inoportunidad, analicen y determinen los factores que están promoviendo el incumplimiento y tomen las medidas pertinentes para superar la no conformidad.

2. ATENCIÓN PRESENCIAL

Tomando como base los registros de atención presencial, durante el trimestre julio-septiembre de 2011, el MADR recibió 671 visitantes, especialmente en: Gestión Integral de Entidades Liquidadas (142); Dirección de Cadenas Productivas (117); Dirección de Desarrollo Rural (78); Dirección de Política Sectorial (53); y, Programa Desarrollo Rural con Equidad (37), como se puede observar en el siguiente gráfico.



VISITAS DE CIUDADANOS EN EL TERCER TRIMESTRE 2011



El promedio de visitas al Ministerio, durante el tercer trimestre de 2011, fue de 11.2 personas por día.

En el trimestre julio-septiembre, 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 en el periodo julio-



septiembre de 2011 fue de 4.7. Las variables directamente relacionadas con la atención del personal, obtuvieron un registro de 4.8. La variable relacionada con las instalaciones locativas para la prestación del servicio, obtuvo una calificación de 4.6.

**ATENCIÓN PRESENCIAL
EVALUACIÓN AL PERSONAL
TRIMESTRE JULIO-SEPTIEMBRE 2011**

Variable	Julio	Agosto	Septiembre	Promedio Trimestre
Atención	4,8	4,8	4,7	4,8
Disponibilidad	4,8	4,8	4,7	4,7
Dominio del tema	4,8	4,8	4,7	4,8
Instalaciones locativas	4,7	4,7	4,6	4,6
PROMEDIO GENERAL	4,8	4,8	4,7	4,7

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 JULIO-SEPTIEMBRE 2011**

Variable	Julio	Agosto	Septiembre	Promedio Trimestre
Completa	4,8	4,7	4,7	4,7
Actualizada	4,8	4,7	4,7	4,7
Clara	4,8	4,7	4,7	4,7
Útil	4,8	4,7	4,7	4,8
PROMEDIO GENERAL	4,8	4,7	4,7	4,8

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

En la evaluación de la información, todas las variables registraron un comportamiento similar, con un promedio general de 4.8.



También se realizó la evaluación del personal por dependencias, destacándose: Agronet, Atención y Servicio al Ciudadano, Dirección de Comercio y Financiamiento y el Grupo de Contabilidad, quienes recibieron la calificación máxima de 5.0 puntos.

**ATENCIÓN PRESENCIAL
EVALUACIÓN AL PERSONAL POR DEPENDENCIA
TRIMESTRE JULIO-SEPTIEMBRE 2011**

Dependencia	Atención	Disponibilidad	Dominio del tema	Instalaciones Locativas
Agronet	5,0	5,0	5,0	5,0
Atención y Servicio al Ciudadano	5,0	5,0	5,0	5,0
Programa Alianzas Productivas	4,8	4,8	4,8	4,8
Asesores	4,8	4,8	4,8	4,8
Gestión Integral de Entidades Liquidadas	4,5	4,4	4,5	3,9
Dirección Cadenas Productivas	4,9	4,8	4,9	4,7
Dirección Comercio y Financiamiento	5,0	5,0	5,0	5,0
Grupo Contabilidad	5,0	5,0	5,0	5,0
Oficina Control Interno	4,8	4,7	4,8	4,8
Dirección Desarrollo Rural	4,3	4,3	4,4	4,3
Dirección Desarrollo tecnológico	4,9	4,8	4,8	4,7
Dirección Pesca y Acuicultura	4,8	4,8	4,8	4,3
Programa Desarrollo Rural con Equidad	4,8	4,7	4,8	4,7
Grupo Gestion Documental	4,7	4,6	4,7	4,6
Oficina Asesora Jurídica	4,5	4,5	4,0	3,9
Programa Oportunidades Rurales	4,8	4,9	4,9	4,8
Dirección de Planeación	4,8	4,7	4,8	4,7
Dirección de Política Sectorial	4,9	4,9	4,9	4,6
Programa Transición de la Agricultura	5,0	5,0	5,0	3,7
Grupo Talento Humano	4,8	4,6	4,8	4,6
Grupo Servicios Administrativos	4,5	4,5	4,5	4,8
Subdirección Administrativa	4,8	4,7	4,8	4,8
Promedio General	4,8	4,7	4,8	4,6

Así mismo, en la evaluación de la información recibida por dependencias, se destacaron: Proyecto Alianzas Productivas, Atención y Servicio al Ciudadano, Dirección de Comercio y Financiamiento, Grupo de Contabilidad y el Programa Transición de la Agricultura, con una valoración de 5.0 puntos.



**ATENCIÓN PRESENCIAL
EVALUACIÓN A LA INFORMACIÓN RECIBIDA POR DEPENDENCIA
TRIMESTRE JULIO-SEPTIEMBRE 2011**

Dependencia	Completa	Actualizada	Clara	Útil
Programa Alianzas Productivas	5,0	5,0	5,0	5,0
Atención y Servicio al Ciudadano	5,0	5,0	5,0	5,0
Asesores	4,8	4,8	4,8	4,8
Gestión Integral de Entidades Liquidadas	4,4	4,4	4,4	4,4
Dirección de Cadenas Productivas	4,8	4,8	4,9	4,9
Dirección Comercio y Financiamiento	5,0	5,0	5,0	5,0
Grupo Contabilidad	5,0	5,0	5,0	5,0
Oficina Control Inteno	4,7	4,8	4,8	4,8
Dirección Desarrollo Rural	4,3	4,4	4,4	4,4
Dirección Desarrollo Tecnológico	4,6	4,8	4,7	4,7
Dirección Pesca y Acuicultura	4,8	4,8	4,8	4,8
Programa Desarrollo Rural con Equidad	4,8	4,8	4,9	4,9
Grupo Gestión Documental	4,6	4,7	4,6	4,7
Oficina Asesora Juridica	4,5	4,5	4,5	4,5
Programa Oportunidades Rurales	4,8	4,8	4,8	4,8
Dirección de Planeación	4,5	4,5	4,7	4,8
Dirección Política Sectorial	4,7	4,7	4,7	4,7
Programa Transición de la Agricultura	5,0	5,0	5,0	5,0
Grupo Talento Humano	4,7	4,6	4,5	4,6
Grupo Servicios Administrativos	5,0	4,5	4,5	4,5
Subdirección Administrativa	4,7	4,8	4,8	4,8
Promedio General	4,7	4,7	4,7	4,8

Así mismo, se inició el proceso de caracterización de los visitantes del Ministerio, con una gama de opciones entre Agroindustrial, Campesino, Ciudadano, Comerciante, Estudiante, Docente, Profesional, Técnico, Investigador y Productor.

En el trimestre julio-septiembre de 2011, de los 671 visitantes, 428 diligenciaron el formato permitiendo su caracterización. De estos 428, el 34.3% fueron profesionales, el 21.5% ciudadanos en general y el 11.7% agroindustriales.



Caracterización del ciudadano	Julio	Agosto	Septiembre	Total III TRIM	% de participación de Ciudadanos
Agroindustrial	24	15	11	50	11,7
Campesino	7	2	16	25	5,8
Ciudadano	36	27	29	92	21,5
Comerciante	5	10	8	23	5,4
Estudiante	10	14	15	39	9,1
Docente	1	2	1	4	0,9
Profesional	51	56	40	147	34,3
Técnico		5	4	9	2,1
Investigador	6	3	8	17	4,0
Productor	7	6	9	22	5,1
TOTAL				428	100

3. BUZON DE SUGERENCIAS

Durante el periodo julio-septiembre de 2011, se recibieron 4 requerimientos por medio del Buzón de Sugerencias. Los requerimientos está referidos a:

1. Solicitan salas de atención a clientes.
2. Requieren más agilidad para resolver las solicitudes.
3. La Asociación Agro Manantiales del Casanare, solicita cita con el Ministro.
4. No existe capacitación formalizada, ni tiempo destinado.

Las sugerencias fueron reasignadas a las áreas competentes para su respectivo trámite.

4. CALL CENTER

Durante el trimestre Julio - Septiembre de 2011, se registraron 592 llamadas a la línea gratuita, de las cuales 523 fueron contestadas y 69 abandonadas o pérdidas, lo que evidencia un 88.3% de eficacia.



CALL CENTER 018000510050	TRIMESTRE JULIO- SEPTIEMBRE
TOTAL LLAMADAS	592
LLAMADAS CONTESTADAS	523
LLAMADAS ABANDONADAS	69
% EFICACIA	88,3
%ABANDONO	11,7
MINUTOS AL AIRE	2.376
TIEMPO PROMEDIO DE LLAMADA (Minutos)	4,5

Las consultas más frecuentes a la línea gratuita están referidas a información sobre:

- Trámite para la inscripción ante el CLOPAD, CREPAD y DANE
- Plan de Alivio de la Deuda Agropecuaria Clientes del Banco Agrario
- Créditos FINAGRO
- Convocatorias INCODER
- Vivienda de Interés Social Rural
- Cadenas productivas

Por departamento, el mayor número de llamadas se recibieron en Bogotá, Antioquia, Valle del Cauca, Magdalena y Santander.

Las principales recomendaciones para mejorar el servicio fueron:

- Realizar mayor divulgación de la línea 018000510050 en las pautas o medios publicitarios.
- Estudiar la posibilidad de Call Back o retorno de llamadas a los números que en horas picos ingresan al centro de gestión, con esto se aumentaría el Nivel de Servicio.
- Aclarar en la página del Ministerio el horario de la línea de atención, ya que se confunden con el horario de la entidad, se podría especificar que también se reciben llamadas los fines de semana.
- Mayor retroalimentación en temas que puedan ser de importancia para la campaña y para los colombianos, ya que en la actualidad el centro de Gestión se entera de estos por los medios de comunicación.
- Reforzar el conocimiento de los agentes en los siguientes temas:
 - Trámite de tarjeta profesional.



- Trámite para la importación y exportación de ganado.
- Programa Desarrollo Rural con Equidad.
- Programas ejecutados por CORPOICA e INCODER.

Adicionalmente, a partir de septiembre, se incluyó la encuesta de satisfacción del servicio prestado a través del Call Center, cuyo resultado fue el siguiente:

Pregunta 1 La Información que recibió en su llamada fue clara y comprensible?

	Respuestas	Porcentaje
SI:	68	95,77
NO:	2	4,23
Total	70	100

Pregunta 2 La información que recibió, responde a sus necesidades y problemas?

	Respuestas	Porcentaje
SI:	59	84,29
NO:	11	15,71
Total	70	100

Pregunta 3 El trato de la persona que lo atendió fue considerado y amable?

	Respuestas	Porcentaje
SI:	67	95,71
NO:	3	4,29
Total	70	100

5. CONCLUSIONES

En el tercer trimestre de 2011, el porcentaje de inoportunidad de respuesta a las PQRDS aumentó con respecto al registrado en el segundo trimestre, pasando del 30% al 37%.

El 37% de inoportunidad, se origina en 388 requerimientos sin respuesta (18%) y 398 respondidos fuera de término (19%). Las causas que generan esta situación siguen siendo reiterativas, así:



- No se realiza adecuadamente el trámite y registro de las respuestas en ORFEO, lo cual no permite que el Sistema descargue los compromisos y dificulta el seguimiento por parte del Proceso Atención y Servicio al Ciudadano.
- No se ha desarrollado la suficiente conciencia en el personal del Ministerio sobre la importancia de atender los términos legales establecidos para las respuestas de las PQRDS, a pesar de las divulgaciones, sensibilizaciones y diversos mecanismos establecidos para generar la apropiación del tema.

Es importante tener en cuenta que por ningún motivo pueden quedar requerimientos sin respuesta, por lo que las dependencias que no registren el trámite respectivo, deben adelantarlos así quede registrado fuera de término.

Con los resultados registrados en este trimestre, los indicadores de oportunidad del Proceso Atención y Servicio al Ciudadano, incumplen la meta propuesta del 100%, como se muestra a continuación:

NOMBRE INDICADOR	DEFINICION INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA DE MEDICION	1er TIR	2º TIR	3er TIR	4º TIR	META
EFICACIA EN ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS	Determinar la oportunidad en la atención de quejas y reclamos	$\frac{\text{QUEJAS Y RECLAMOS ATENDIDOS OPORTUNAMENTE}}{\text{No. QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS}} \times 100$	TRIMESTRAL	55,00%	78,00%	66,00%		100,00%
EFICACIA EN ATENCION DE PETICIONES	Determinar la oportunidad en la atención de peticiones	$\frac{\text{PETICIONES ATENDIDAS OPORTUNAMENTE}}{\text{No. PETICIONES RECIBIDAS}} \times 100$	TRIMESTRAL	72,00%	68,00%	63,00%		100,00%
EFICACIA EN ATENCION DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	Determinar la oportunidad en la atención de solicitudes de información	$\frac{\text{SOLICITUDES DE INFORMACION ATENDIDAS OPORTUNAMENTE}}{\text{No. SOLICITUDES DE INFORMACION}} \times 100$	TRIMESTRAL	58,00%	68,00%	63,00%		100,00%

Es importante tener en cuenta que el Proceso Atención y Servicio al Ciudadano es transversal a toda la Institución y cuando las dependencias tramitan PQRDS, están actuando dentro del Proceso. Por tal razón, el incumplimiento de los indicadores, corresponde a las áreas que registraron inoportunidad de respuesta.



Libertad y Orden

Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
República de Colombia



De acuerdo con lo anterior, Las dependencias que registraron incumplimientos, deben generar acciones orientadas a eliminar la causa de la no conformidad y enviarlas a la Administración del SIG, para su registro y seguimiento.

ALBA SÁNCHEZ RÍOS
Directora de Planeación y Seguimiento Presupuestal

Bogotá D.C., Octubre 10 de 2011