



## INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ABRIL - JUNIO 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 Visitas de Clientes. 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 abril-junio 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

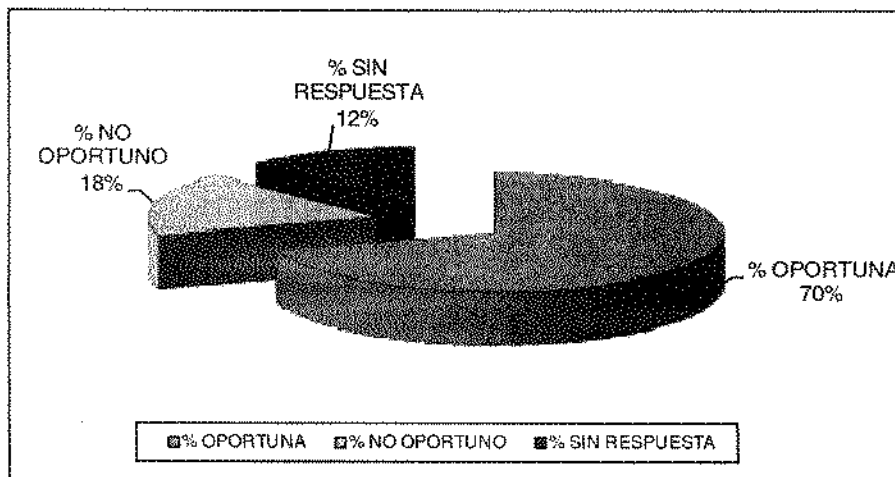
TIPO DE SOLICITUD	DIAS HÁBILES	DIAS CALENDARIO	NORMA
Derecho de Petición – Interés General o Particular	15		CCA Art.6
Solicitud de información – Cuestionario Congreso		5	Ley 5/1992 Art. 249, 258
Solicitud de documentos – Cámaras Legislativas		10	Ley 5/1992 Art. 260
Solicitud de Información sobre la acción 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 abril-junio, un total de 2.058 requerimientos con una oportunidad de respuesta del 70%, como se puede observar en el siguiente cuadro.

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

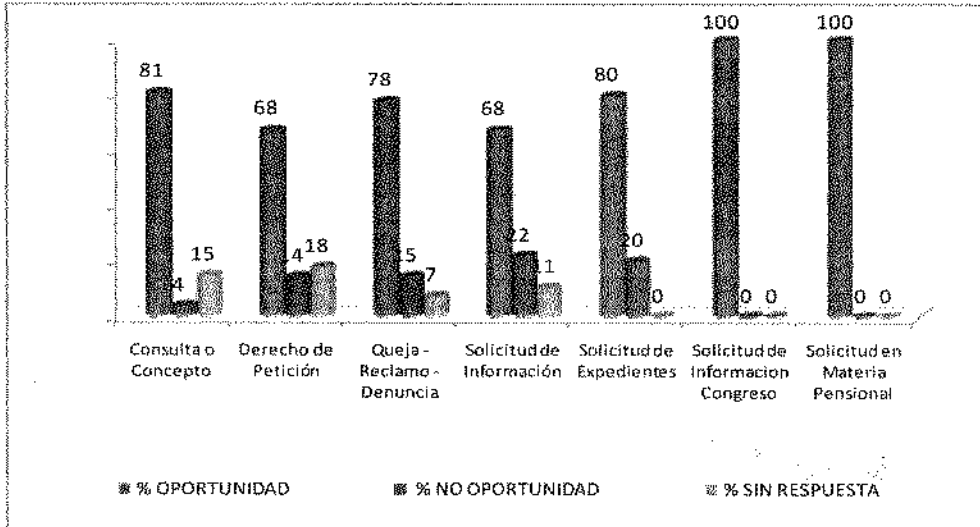
TIPO	CANTIDAD	OPORTUNA	NO OPORTUNO	SIN RESPUESTA	% OPORTUNIDAD	% NO OPORTUNIDAD	% SIN RESPUESTA
Consulta o Concepto	128	104	5	19	81	4	15
Derecho de Petición	520	352	75	93	68	14	18
Queja - Reclamo - Denuncia	282	220	41	21	78	15	7
Solicitud de Información	1121	757	245	119	68	22	11
Solicitud de Expedientes	5	4	1		80	20	0
Solicitud de Información Congreso	1	1			100	0	0
Solicitud en Materia Pensional	1	1			100	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2058</b>	<b>1439</b>	<b>367</b>	<b>252</b>	<b>70</b>	<b>18</b>	<b>12</b>

### OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRDS TRIMESTRE ABRIL-JUNIO 2011



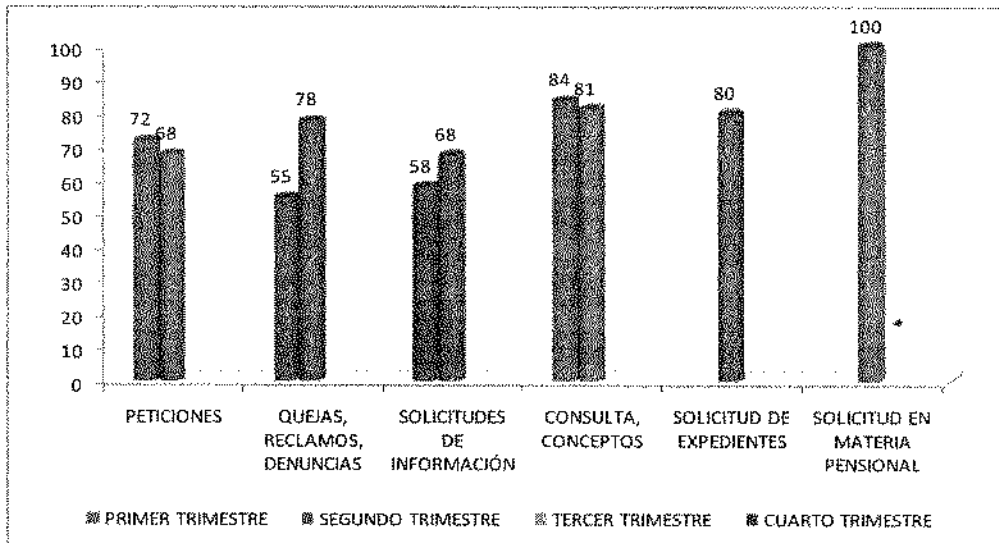
Por tipo de requerimiento la oportunidad de respuesta en el periodo analizado fue: consultas o conceptos 81%; peticiones 68%; quejas, reclamos, denuncias 78%; y solicitudes de información 68%.

### PQRDS POR TIPO DE REQUERIMIENTO TRIMESTRE ABRIL-JUNIO DE 2011



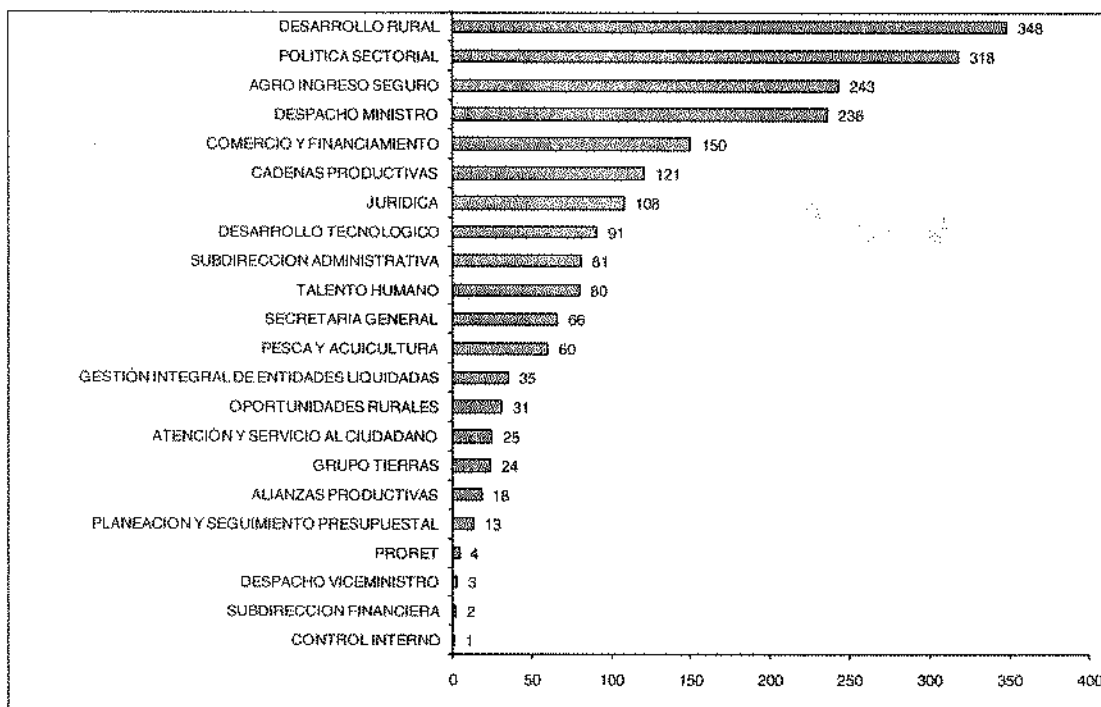
El porcentaje de inoportunidad en el período abril-junio, si sumamos los requerimientos contestados fuera de término y los no contestados, fue de 30%, reflejando una reducción del 7% frente al registrado en el primer trimestre de 2011. El 30% de inoportunidad, se origina en 252 requerimientos sin respuesta (12%) y 367 respondidos fuera de término (18%).

### COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL OPORTUNIDAD RESPUESTA PQRDS



Las oficinas que mayores requerimientos tuvieron en el período abril-junio de 2011 fueron: Desarrollo Rural (348); Política Sectorial (318); Agro Ingreso Seguro (243); Despacho Ministro (236); Comercio y Financiamiento (150); Cadenas Productivas (121); y Jurídica (108).

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR DEPENDENCIAS ABRIL-JUNIO 2011**



En el siguiente cuadro, se puede observar el resultado de oportunidad por dependencias. Las dependencias que registraron mayores incumplimientos en las respuestas fueron: Grupo de Tierras (79%), Desarrollo Rural (55%), Proret (50%), Gestión Integral de Entidades Liquidadas (49%), Cadenas Productivas (44%); Alianzas Productivas (39%), Oportunidades Rurales (39%), Agro Ingreso Seguro (34%), Despacho Viceministro (33%), y Política Sectorial (33%).

## OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS ABRIL-JUNIO 2011

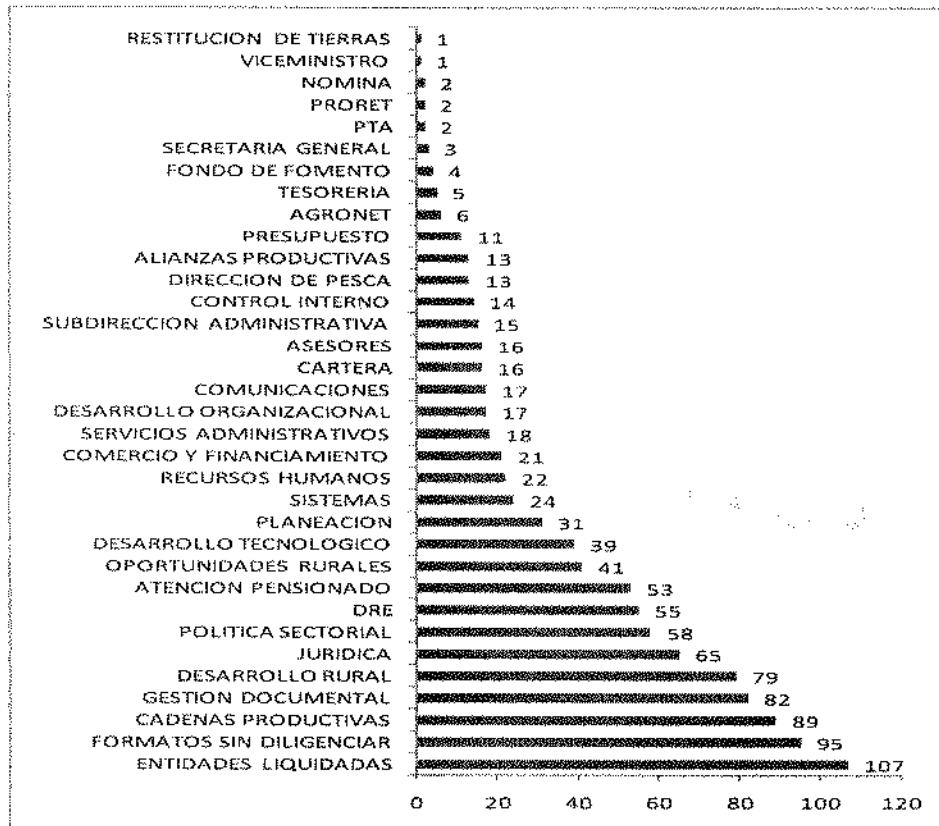
ÁREA	CANTIDAD	OPORTUNA	% OPORTUNIDAD	NO OPORTUNO	% NO OPORTUNIDAD	SIN RESPUESTA	% SIN RESPUESTA
CONTROL INTERNO	1	1	100		0		0
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	2	2	100		0		0
DESPACHO VICEMINISTRO	3	2	67		0	1	33
PROPIET	4	2	50	1	25	1	25
PLANEACION Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	13	10	77	1	8	2	15
ALIANZAS PRODUCTIVAS	18	11	61	5	28	2	11
GRUPO TIERRAS	24	5	21	7	29	12	50
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	25	24	96	1	4		0
OPORTUNIDADES RURALES	31	19	61	9	29	3	10
GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	35	18	51	15	43	2	6
PESCA Y ACUICULTURA	60	48	80	12	20		0
SECRETARIA GENERAL	66	60	91	3	5	3	5
TALENTO HUMANO	80	79	99		0	1	1
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	81	75	93	3	4	3	4
DESARROLLO TECNOLÓGICO	91	79	87		0	9	10
JURIDICA	108	97	90	8	7	3	3
CADENAS PRODUCTIVAS	121	68	56	40	33	13	11
COMERCIO Y FINANCIAMIENTO	150	127	85	6	4	17	11
DESPACHO MINISTRO	236	181	77	14	6	41	17
AGRO INGRESO SEGURO	243	160	66	55	23	28	12
POLÍTICA SECTORIAL	318	214	67	82	26	22	7
DESARROLLO RURAL	348	157	45	102	29	89	26
<b>TOTAL</b>	<b>2056</b>	<b>1439</b>	<b>70</b>	<b>344</b>	<b>18</b>	<b>252</b>	<b>12</b>

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 PERSONAL

Tomando como base los registros de visitas, durante el trimestre abril-junio de 2011, el MADR recibió 1.037 visitantes, especialmente en: Gestión Integral de Entidades Liquidadas (107); Dirección de Cadenas Productivas (89); Gestión Documental (82); Dirección de Desarrollo Rural (79); Oficina Jurídica (65); Dirección de Política Sectorial (58); Desarrollo Rural con Equidad (55); y, Atención al Pensionado (53), como se puede observar en el siguiente gráfico.

## VISITAS DE CIUDADANOS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE 2011



El promedio de visitas al Ministerio durante el segundo trimestre de 2011 fue de 17 personas por día.

En el trimestre abril-junio, se realizó un ajuste en el formato que permite el registro de la evaluación del servicio, por lo tanto en el presente informe se presentarán las evaluaciones correspondientes a los periodos del 1 abril al 9 de junio y del 10 de junio al 30 de junio.

### EVALUACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 1 DE ABRIL AL 9 DE JUNIO 2011

TIPO	OPORTUNA		CLARA		EFICAZ	
NO	2	0,26%	2	0,26%	3	0,39%
SI	767	99,74%	767	99,74%	766	99,61%
ST	95		95		95	
TOTAL	864	100,00%	864	100,00%	864	100,00%

ST: Sin Tramitar



La evaluación de la prestación del servicio, realizada entre el 1 de abril y el 9 de junio de 2011, arrojó como resultado un promedio de satisfacción de 99.7%.

Con el nuevo Formato se evalúa tanto el personal que prestó el servicio como la información que se le entregó al ciudadano. A continuación se presenta el resultado obtenido entre el 10 y el 30 de junio de 2011.

**ATENCION PRESENCIAL  
EVALUACION AL PERSONAL  
PERIODO DEL 10 AL 30 DE JUNIO 2011**

<b>TOTAL EVALUADORES</b>	<b>119</b>
Atención	4,88
Disponibilidad	4,90
Dominio	4,86
Instalaciones Locativas	4,82
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4,87</b>

**ATENCION PRESENCIAL  
EVALUACION A LA INFORMACION RECIBIDA  
PERIODO DEL 10 AL 30 DE JUNIO 2011**

<b>TOTAL EVALUADORES</b>	<b>110</b>
Completa	4,88
Actual	4,87
Clara	4,86
Útil	4,86
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4,87</b>

### 3. BUZON DE SUGERENCIAS

Durante el periodo abril-junio de 2011, se recibieron 6 requerimientos por medio del Buzón de Sugerencias. Los requerimientos está referidos a:

1. Solicitud de biblioteca o sitio de consulta en el Ministerio
2. Facilitar la información del Ministerio en las regiones más apartadas del país
3. Mejor atención por parte de las oficinas del Banco Agrario en todo el país
4. Solicita mejorar el formato de atención presencial, es muy extenso



5. Mejorar las instalaciones locativas del Ministerio
6. Instalar sillas a la entrada del Ministerio para no esperar de pie

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

#### 4. CALL CENTER

Durante el trimestre abril-junio de 2011, se registraron 1.806 llamadas a la línea gratuita, de las cuales 1.486 fueron contestadas y 320 abandonadas o pérdidas, lo que evidencia un 82% de eficacia.

CALL CENTER	TRIMESTRE ABRIL-JUNIO
TOTAL LLAMADAS	1.806
LLAMADAS CONTESTADAS	1.486
LLAMADAS ABANDONADAS	320
% EFICACIA	82,0
%ABANDONO	18,0
MINUTOS AL AIRE	5.320
TIEMPO PROMEDIO DE LLAMADA	3,6

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

- Trámite de inscripción ante el CLOPAD, CREPAD y DANE
- Plan de Alivio de la Deuda Agropecuaria Clientes del Banco Agrario
- Créditos para damnificados por la Ola Invernal
- Entidades a través de las cuales se pueden tramitar créditos FINAGRO
- Ministerio de Agricultura como dirección, teléfonos y cómo consultar la página web.
- Cadenas productivas
- Identificación de focos sanitarios y fitosanitarios
- Alianzas Productivas
- Importación de productos agropecuarios
- Vivienda de Interés Social Rural
- Acceso y restitución de tierras
- Programa Desarrollo Rural con Equidad

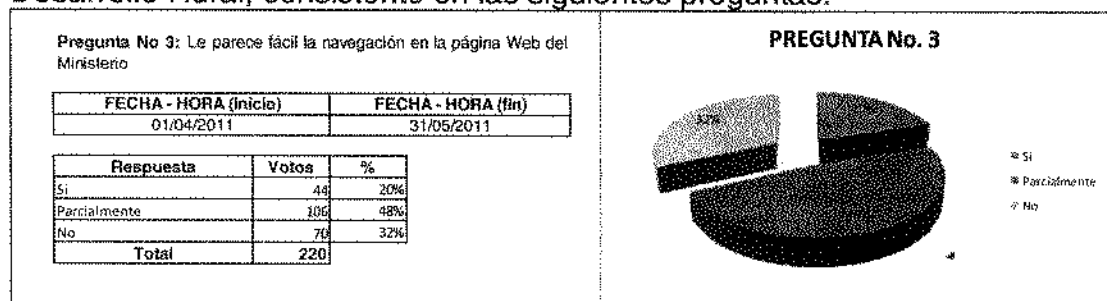
Por departamento, el mayor número de llamadas se recibieron de Bogotá, Antioquia, Atlántico, y Valle del Cauca.

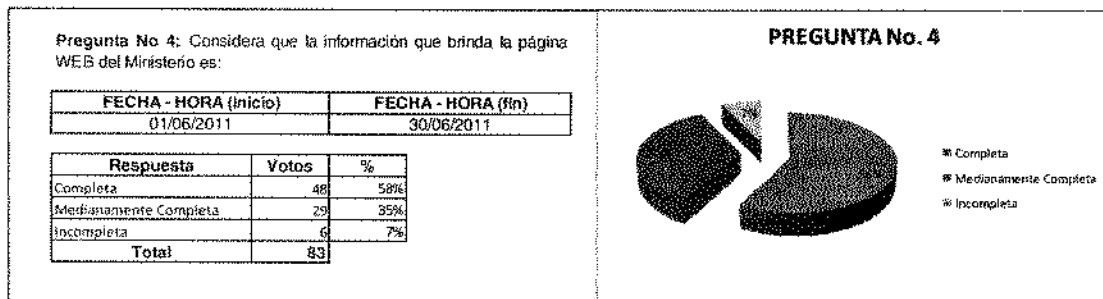
Las principales recomendaciones para mejorar el servicio fueron:

- Realizar mayor divulgación de la línea 018000510050.
- En las horas donde se realiza la pauta publicitaria de la línea se presenta gran afluencia de llamadas y en algunas ocasiones no se alcanzan a responder, se recomienda contratar otro agente o un Call Back, que nos permita identificar el número telefónico con su indicativo para poder devolver la llamada al ciudadano que no logró la comunicación.
- Poner en funcionamiento el servicio de Chat de la página Web.
- El servicio se presta los sábados y domingos de 8 am a 1pm, pero la mayoría de las veces no entra ninguna llamada, por lo que valdría la pena evaluar el horario de atención.
- Reforzar la 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
  - Información sobre los programas ejecutados por el INCODER

## 5. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PÁGINA WEB

En el trimestre abril-junio, se aplicó la encuesta de satisfacción a los ciudadanos, a través de la página web del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, consistente en las siguientes preguntas.





La respuesta más frecuente para la pregunta "le parece fácil la navegación en la página web del Ministerio", es **PARCIALMENTE** con 48% de las votaciones, seguida de **NO** les parece fácil la navegación en la página con 32%, por lo que sería conveniente que el área encargada de administrar la página web, realizara la revisión y ajuste para facilitar su acceso.

Respecto a la pregunta sobre la información que brinda la página web del Ministerio, consideran que es completa el 58% y medianamente completa el 35%.

## 6. CONCLUSIONES

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

El 30% de inoportunidad, se origina en 252 requerimientos sin respuesta (12%) y 367 respondidos fuera de término (18%). 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 adelantarlo así quede registrado fuera de término.

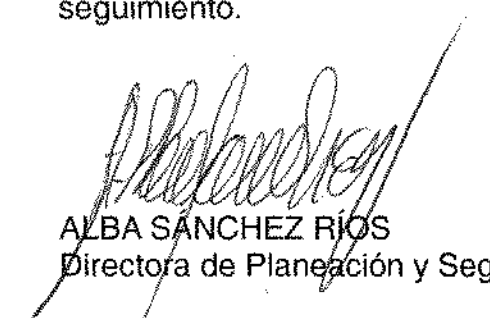


Con los resultados registrados en este trimestre, los indicadores de oportunidad del Proceso Atención y Servicio al Ciudadano, incumplen la meta propuesta del 100%, como se muestra a continuación:

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%			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%			100,00%
EFICACIA EN ATENCION DE SOLICITUDES DE INFORMACION	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%			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.

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., julio 11 de 2011