



INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO JULIO - SEPTIEMBRE 2012

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 la Oficina de Atención al Ciudadano del Ministerio. 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.

LÍNEA TELEFÓNICA:

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 2012.

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

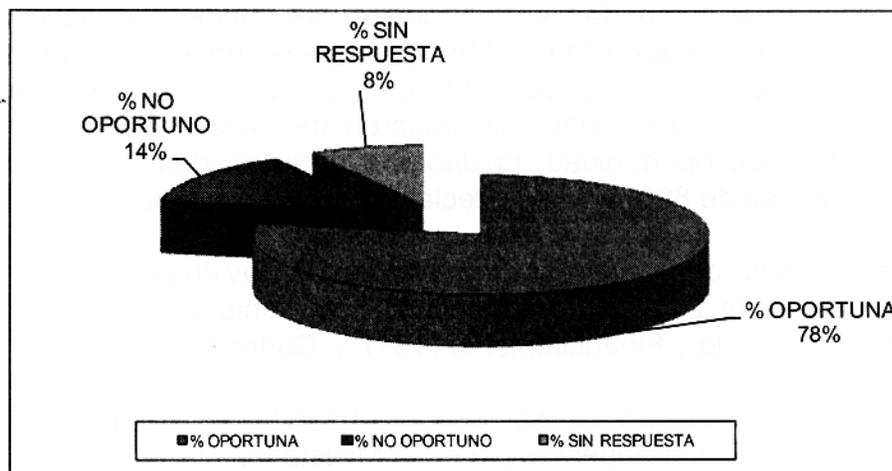
El reporte generado por el Sistema de Gestión Documental ORFEO, registró para el trimestre julio-septiembre de 2012, un total de 1.554 requerimientos con una oportunidad de respuesta del 78%, como se puede observar en el siguiente cuadro.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN – TERCER TRIMESTRE 2012

TIPO	CANTIDAD	OPORTUNA	NO OPORTUNO	SIN RESPUESTA	% OPORTUNIDAD	% NO OPORTUNIDAD	% SIN RESPUESTA
Consulta o Concepto	116	105	1	10	91	1	9
Derecho de Petición	211	200	1	10	95	0	5
Queja	45	37	6	2	82	13	4
Reclamo	13	10	2	1	77	15	8
Denuncia	27	24	1	2	89	4	7
Solicitud de Información	447	396	30	21	89	7	5
Solicitud de Expedientes	60	31	28	1	52	47	2
Solicitud de Información Congreso	68	33	5	30	49	7	44
Solicitud de Información Cámara	2	2			100	0	0
Solicitud Surgerencia	2	1		1	50	0	50
Solicitud en Materia Pensional	1	1			100	0	0
Traslado a otras entidades	547	366	139	42	67	25	8
Solicitud Población Desplazada	15	10	3	2	67	20	13
TOTAL	1654	1216	218	122	73	14	8

Por otra parte, el porcentaje de inoportunidad registrado en el tercer trimestre de 2012 es del 22%, desagregado de la siguiente manera: respondidos fuera de término 14% y sin respuesta 8%. Este comportamiento muestra un aumento de la inoportunidad de 10 puntos porcentuales frente al segundo trimestre de 2012, que registró un porcentaje de incumplimiento de 12%.

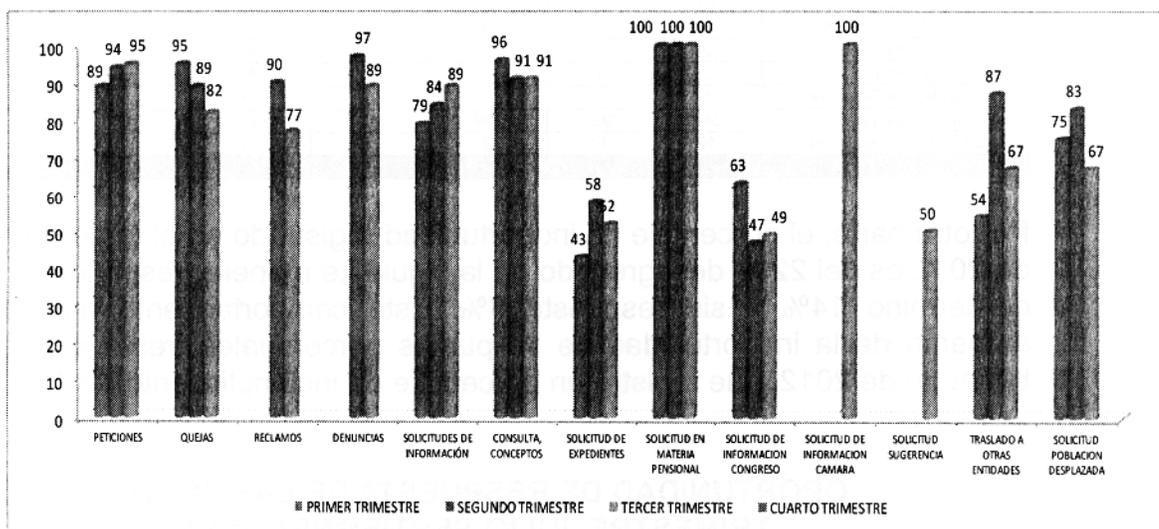
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRDS TRIMESTRE JULIO-SEPTIEMBRE 2012



Por tipo de requerimiento, la oportunidad de respuesta en el periodo analizado fue: consultas o conceptos 91%; derechos de petición 95%; quejas

82%, reclamos 77%, denuncias 89%; solicitudes de información 89%; Solicitud de copias sobre expedientes 52%; solicitud de información del congreso 49%; solicitud de información en materia pensional 100%, traslado a otras entidades 67%; y, solicitud población desplazada 67%.

PQRDS POR TIPO DE REQUERIMIENTO TRIMESTRE JULIO-SEPTIEMBRE DE 2012

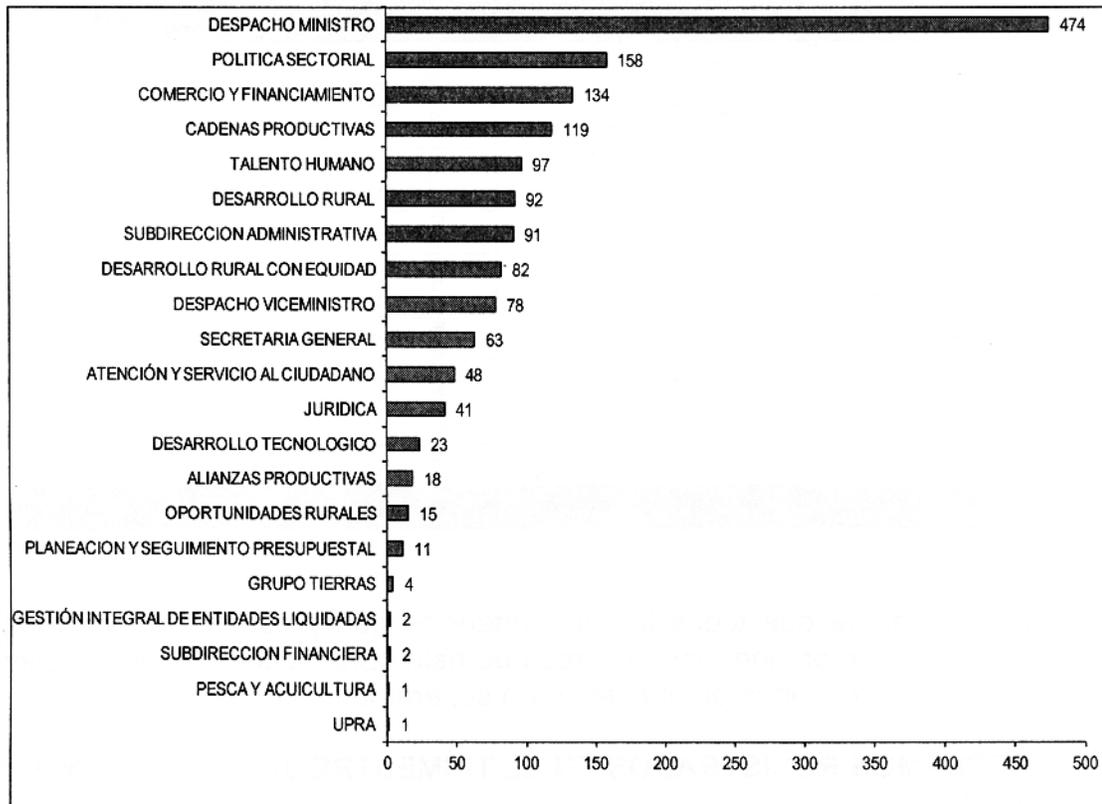


Analizando el comportamiento trimestral, se puede evidenciar mejora de la oportunidad de respuesta en el tercer trimestre frente al segundo trimestre de 2012, de los derechos de petición que pasaron del 94% a 95% y las solicitudes de información que pasaron de 84% al 89%. Disminuyeron el porcentaje de oportunidad: traslados a otras entidades al pasar de 87% a 67%; Quejas de 89% a 82%; y reclamos de 90% a 77%.

Las oficinas que mayores requerimientos tuvieron en el período julio-septiembre de 2012 fueron: Despacho del Ministro (474); Política Sectorial (158); Comercio y Financiamiento (134); y, Cadenas Productivas (119).

En el siguiente gráfico se puede observar el comportamiento de los requerimientos por dependencia en el Ministerio.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR DEPENDENCIAS JULIO-SEPTIEMBRE 2012



En oportunidad de respuesta, las dependencias que registraron mayores incumplimientos fueron: Despacho Viceministro (45%), Desarrollo Tecnológico (43%), Despacho Ministro (37%), Subdirección Administrativa (31%), Grupo Tierras (25%) y Secretaria General (21%).

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS JULIO-SEPTIEMBRE 2012

AREA	CANTIDAD	OPORTUNA	% OPORTUNIDAD	NO OPORTUNO	% NO OPORTUNIDAD	SIN RESPUESTA	% SIN RESPUESTA
UPRA	1		0	1	100		
PESCA Y ACUICULTURA	1	1	100		0		0
SUBDIRECCION FINANCIERA	2	2	100		0		
GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	2	1	50	1	50		0
GRUPO TIERRAS	4	3	75	1	25		0
PLANEACION Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	11	9	82		0	2	18
OPORTUNIDADES RURALES	15	15	100		0		0
ALIANZAS PRODUCTIVAS	18	17	94	1	6		0
DESARROLLO TECNOLÓGICO	23	13	57	5	22	5	22
JURIDICA	41	35	85		0	6	15
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	48	48	100		0		0
SECRETARIA GENERAL	63	50	79	12	19	1	2
DESPACHO VICEMINISTRO	78	43	55	7	9	28	36
DESARROLLO RURAL CON EQUIDAD	82	72	88	4	5	6	7
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	91	63	69	27	30	1	1
DESARROLLO RURAL	92	83	90	5	5	4	4
TALENTO HUMANO	97	91	94	2	2	4	4
CADENAS PRODUCTIVAS	119	96	81	9	8	14	12
COMERCIO Y FINANCIAMIENTO	134	125	93	1	1	8	6
POLITICA SECTORIAL	158	150	95	6	4	2	1
DESPACHO MINISTRO	474	299	63	135	28	40	8
TOTAL	1554	1216	78	217	14	121	8

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.

RECLAMOS REGISTRADOS EN EL TRIMESTRE JULIO-SEPTIEMBRE DE 2012

Durante el tercer trimestre de 2012, se registraron 13 reclamos, con una oportunidad de respuesta del 77%. En el siguiente cuadro se puede observar las dependencias que tramitaron estos reclamos:

AREA	CANTIDAD	OPORTUNA	% OPORTUNIDAD	NO OPORTUNO	% NO OPORTUNIDAD	SIN RESPUESTA	% SIN RESPUESTA
DESARROLLO TECNOLÓGICO	1		0		0	1	100
ALIANZAS PRODUCTIVAS	1	1	100		0		0
DESARROLLO RURAL CON EQUIDAD	1	1	100		0		0
COMERCIO Y FINANCIAMIENTO	5	5	100		0		0
POLITICA SECTORIAL	5	3	60	2	40		0
TOTAL	13	10	77	3	15	1	8

De los 13 reclamos 5 fueron tramitados por la Dirección de Comercio y Financiamiento y 5 por la Dirección de Política Sectorial, los 3 restantes por el Programa DRE, el Proyecto Alianzas Productivas y la Dirección de Desarrollo Tecnológico.

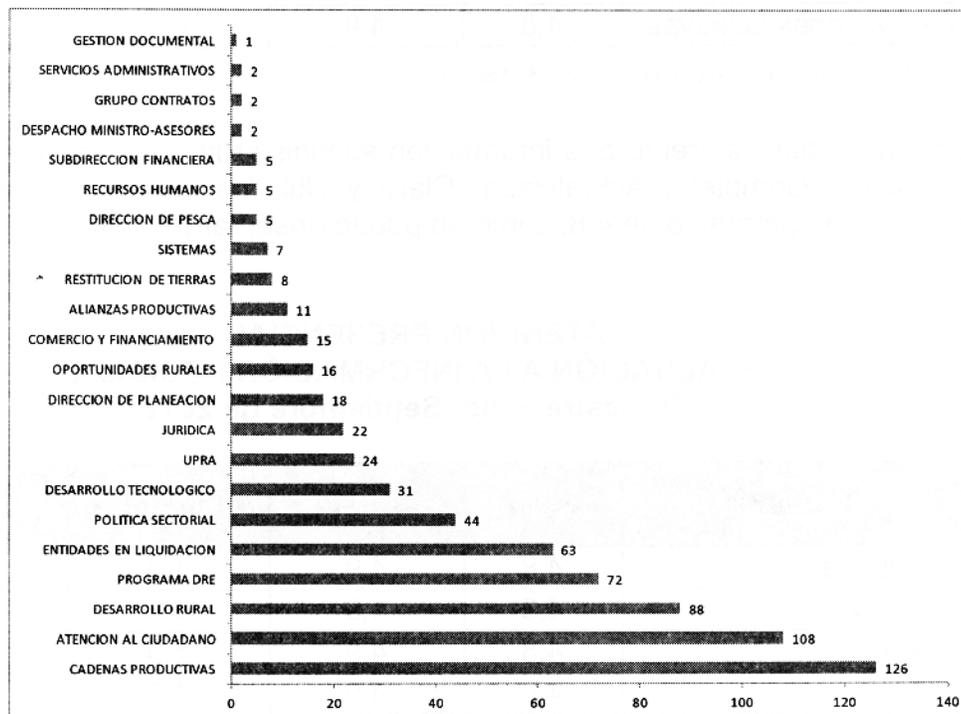
Analizando el objeto de cada uno de los reclamos, se pudo concluir que no son pertinentes, por cuanto no fueron generados por el incumplimiento de los requisitos establecidos para el producto/servicio.

Es importante comentar que dentro de los ajustes que se realizarán al Sistema de Gestión Documental ORFEO, se incluirá en el módulo de estadísticas de PQRDS, la posibilidad de determinar la pertinencia o no de los reclamos, por parte de los responsables y competentes para el trámite.

2. ATENCIÓN PRESENCIAL

Tomando como base los registros de atención presencial, durante el tercer trimestre de 2012, el MADR recibió 676 visitantes, especialmente en: Dirección de Cadenas Productivas (126), Oficina de Atención al Ciudadano (108), Dirección Desarrollo Rural (88), Programa Desarrollo Rural con Equidad (72) y Gestión de Entidades Liquidadas (63), como se puede observar en el siguiente gráfico.

VISITAS DE CIUDADANOS EN EL TERCER TRIMESTRE 2012





El promedio de visitas al Ministerio, durante el periodo analizado, fue de 11.3 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 2012 fue de 4.8.

ATENCIÓN PRESENCIAL EVALUACIÓN AL PERSONAL Trimestre Julio - Septiembre de 2012

Variable	Julio	Agosto	Septiembre	Promedio Trimestre
Atención	4,8	4,9	4,9	4,9
Disponibilidad	4,8	4,9	4,9	4,9
Dominio del tema	4,8	4,8	4,9	4,8
Instalaciones locativas	4,8	4,9	4,9	4,8

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, las cuales obtuvieron una calificación promedio de 4.8, como se puede observar en el siguiente cuadro.

ATENCIÓN PRESENCIAL EVALUACIÓN A LA INFORMACIÓN RECIBIDA Trimestre Julio- Septiembre de 2012

Variable	Julio	Agosto	Septiembre	Promedio Trimestre
Completa	4,8	4,9	4,9	4,8
Actualizada	4,8	4,9	4,8	4,8
Clara	4,8	4,9	4,9	4,9
Útil	4,8	4,9	4,9	4,9

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



También se realizó la evaluación del personal por dependencias, destacándose: Dirección de Pesca y Acuicultura, Programa Oportunidades Rurales, Restitución de Tierras, Oficina de Atención al Ciudadano, Oficina de Control Interno, Grupo de Gestión Documental, Grupo de Contratos, Grupo de Servicios Administrativos y Grupo de Sistemas, quienes recibieron la calificación máxima de 5.0 puntos.

ATENCIÓN PRESENCIAL EVALUACIÓN DEL PERSONAL POR DEPENDENCIA Trimestre Julio - Septiembre de 2012

Dependencia	Atención	Disponibilidad	Domnio del tema	Instalaciones Locativas	Promedio calificación al personal
ALIANZAS PRODUCTIVAS	5,0	5,0	4,9	4,8	4,9
ATENCION AL CIUDADANO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CADENAS PRODUCTIVAS	4,9	5,0	4,9	4,8	4,9
COMERCIO Y FINANCIAMIENTO	4,8	4,9	4,4	4,8	4,7
CONTROL INTERNO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
DESARROLLO RURAL	4,9	4,9	4,9	4,8	4,9
DESARROLLO TECNOLOGICO	4,8	4,9	4,8	4,8	4,8
DESPACHO MINISTRO-ASESORES	5,0	4,5	5,0	5,0	4,9
DIRECCION DE PESCA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
DIRECCION DE PLANEACION	5,0	5,0	5,0	4,3	4,8
ENTIDADES LIQUIDADAS	5,0	5,0	4,8	4,7	4,9
GESTION DOCUMENTAL	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
GRUPO CONTRATOS	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
JURIDICA	4,5	4,5	4,3	4,3	4,4
OPORTUNIDADES RURALES	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
POLITICA SECTORIAL	4,9	4,9	4,6	4,7	4,8
PROGRAMA DRE	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
RECURSOS HUMANOS	4,0	4,0	3,5	4,0	3,9
RESTITUCION DE TIERRAS	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
SISTEMAS	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
SUBDIRECCION FINANCIERA	4,7	5,0	4,5	4,5	4,7
UPRA	4,5	4,5	4,3	4,4	4,4
	4,9	4,9	4,8	4,8	4,8

Así mismo, en la evaluación de la información recibida por dependencias, se destacaron: Oficina Atención al Ciudadano, Oficina Control Interno, Despacho de Ministro, Dirección de Pesca, Dirección de Planeación, Grupo Entidades Liquidadas, Grupo Gestión Documental, Grupo de Contratos, Grupo Tierras, Grupo Servicios Administrativos y Grupo de Sistemas, con una valoración de 5.0 puntos.

**ATENCIÓN PRESENCIAL
EVALUACIÓN A LA INFORMACIÓN RECIBIDA POR DEPENDENCIA
Trimestre Julio - Septiembre de 2012**

Dependencia	Completa	Actualizada	Clara	Útil	Promedio calificación de la información
ALIANZAS PRODUCTIVAS	4,9	4,9	5,0	5,0	4,9
ATENCION AL CIUDADANO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CADENAS PRODUCTIVAS	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9
COMERCIO Y FINANCIAMIENTO	4,6	4,4	4,8	4,8	4,7
CONTROL INTERNO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
DESARROLLO RURAL	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
DESARROLLO TECNOLÓGICO	4,8	4,8	4,9	4,9	4,9
DESPACHO MINISTRO-ASESORES	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
DIRECCION DE PESCA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
DIRECCION DE PLANEACION	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
ENTIDADES LIQUIDADAS	4,9	5,0	5,0	5,0	5,0
GESTION DOCUMENTAL	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
GRUPO CONTRATOS	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
JURIDICA	4,2	4,2	4,5	4,2	4,3
OPORTUNIDADES RURALES	4,9	4,9	5,0	5,0	4,9
POLITICA SECTORIAL	4,7	4,5	4,8	4,9	4,7
PROGRAMA DRE	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
RECURSOS HUMANOS	3,5	4,0	4,0	4,2	3,9
RESTITUCION DE TIERRAS	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
SISTEMAS	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
SUBDIRECCION FINANCIERA	4,5	4,5	4,5	4,7	4,6
UPRA	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4
	4,8	4,8	4,9	4,9	4,8

Así mismo, se realizó 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 los 676 visitantes, 391 diligenciaron el formato permitiendo su caracterización. De estos 391, el 17.5% fueron profesionales, el 13.6% ciudadanos en general, el 7.1% campesinos, el 5.2% estudiantes, el 4.1% productores, el 3.8% agroindustriales y 2.7% investigadores, como se puede observar en el siguiente cuadro.

**ATENCIÓN PRESENCIAL
CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO
Trimestre Julio-Septiembre de 2012**

Caracterización del ciudadano	Julio	Agosto	Septiembre	Total III Trim	% de participación de Ciudadanos
Agroindustrial	11	4	11	26	3,8
Campesino	22	11	15	48	7,1
Ciudadano	37	23	32	92	13,6
Comerciante	6	5	2	13	1,9
Estudiante	10	14	11	35	5,2
Docente	3	2	2	7	1,0
Profesional	53	38	27	118	17,5
Técnico	4	1	1	6	0,9
Investigador	8	6	4	18	2,7
Productor	8	13	7	28	4,1
No caracterizados	76	136	73	285	42,2
TOTAL				676	100

3. CALL CENTER

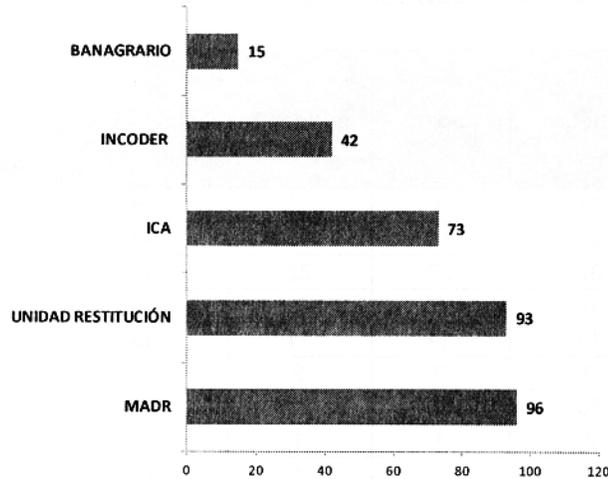
Durante el tercer trimestre del año, el Ministerio no contó con servicio de Call Center. Se encuentra en trámite el proceso de contratación del outsourcing que contempla el servicio de atención telefónica.

4. FERIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO

El Ministerio ha venido coordinando su participación y la de las entidades sectoriales en las ferias de servicio al ciudadano que se realizarán durante 2012. En este sentido, para el tercer trimestre de 2012, el Ministerio participó en las ferias de Cúcuta y Quibdó, en las cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

En la feria de Cúcuta que se realizó el 14 de julio de 2012, el Ministerio participó con el Banco Agrario, INCODER, ICA y la Unidad de Restitución de Tierras, atendiendo en conjunto 319 ciudadanos.

RESULTADOS FERIA DE CÚCUTA

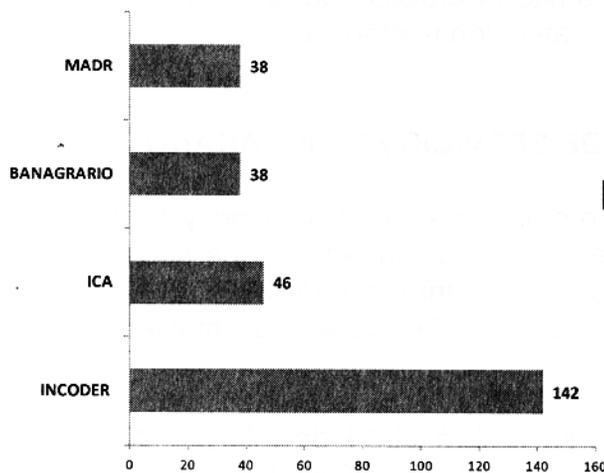


**TOTAL SECTOR
AGRICULTURA Y
DESARROLLO RURAL:**

319

La Feria de Quibdó realizada el 18 de agosto de 2012, contó con la participación sectorial del Banco Agrario, ICA, INCODER y Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, atendiendo 264 ciudadanos.

RESULTADOS FERIA DE QUIBDÓ



**TOTAL SECTOR
AGRICULTURA Y
DESARROLLO RURAL:**

264

5. CONCLUSIONES

En el tercer trimestre de 2012, el porcentaje de inoportunidad de respuesta a las PQRDS aumentó con respecto al registrado en el trimestre anterior, pasando del 12% al 22%.

El 22% de inoportunidad, se origina en 216 respondidos fuera de término (14%) y 122 requerimientos sin respuesta (8%).

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, tuvieron el siguiente comportamiento:

NOMBRE INDICADOR	DEFINICION INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA DE MEDICION	1er TIR	2º TIR	3er TIR	4º TIR	META
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	89,00%	94,10%	95,00%		100,00%
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	95,00%	90,00%	79,50%		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	79,00%	83,70%	89,00%		100,00%
EFFECTIVIDAD EN LA PERCEPCION DE LOS CLIENTES	Determinar el grado de satisfacción del cliente	$\frac{\text{ÍNDICE ENCUESTA AÑO ACTUAL}}{\text{ÍNDICE ENCUESTA AÑO ANTERIOR}}$	ANUAL					≥ 0.7

La Atención de peticiones continuó registrando mejora en la oportunidad de respuesta frente al comportamiento de los trimestres anteriores, al incrementarse de 89% a 94.1% y a 95%, respectivamente.

En el tercer trimestre del año 2012, la atención de Quejas y Reclamos muestra una disminución en el comportamiento del indicador al pasar de 90%



a 79,5%, en el trimestre julio-septiembre.

La Atención de solicitudes de información continúa registrando mejoramiento en la oportunidad de respuesta al pasar de 83.7% en el segundo trimestre a 89% en el tercer trimestre de 2012.

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 de este 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 mostraron 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.

ELIZABETH GÓMEZ SÁNCHEZ
Secretaria General

Bogotá D.C., Septiembre 3 de 2012

Elaboró: M. Tovar