



MinAgricultura
Ministerio de Agricultura
y Desarrollo Rural

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ENERO-MARZO 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, en el cual se encuentra disponible el link de Servicios de Información al Ciudadano. Este componente, está integrado por varias opciones que facilitan la atención al ciudadano, entre las cuales se destacan: Radicación en línea de PQRDS; Consulta del estado de la solicitud; Portafolio de servicios e Informes de gestión al ciudadano, entre otros. Adicionalmente, se encuentran las noticias de actualidad, las convocatorias vigentes para el otorgamiento de beneficios de los programas que componen la oferta institucional y la normatividad vigente.

A partir de este año, el Ministerio 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.

Por otra parte, con el fin de mejorar continuamente la gestión institucional, se han emprendido 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. Es así como se ha venido fortaleciendo el Sistema de Gestión Documental ORFEO, el cual permite realizar seguimiento a la oportunidad de respuesta de las comunicaciones que ingresan a la entidad.

De acuerdo con lo anterior, se han venido generando reportes estadísticos semanales sobre el estado de las PQRDS por dependencia, con el propósito de alertar a los responsables del trámite sobre la fecha de vencimiento,

Avenida Jiménez N° 7A-17

Recepción Correspondencia y Oficina de Atención al Ciudadano Carrera 8 N° 12B - 31 · Código Postal Nro.11711

Conmutador (571) 254 33 00

Línea de Atención Gratuita 018000510050 y desde Bogotá 6 06 71 22

www.minagricultura.gov.co



acciones que permitieron en el primer trimestre de 2013, mejorar el porcentaje de oportunidad de respuesta a cerca del 80%.

También se realizó el seguimiento y evaluación del canal de atención presencial, tanto en lo que se refiere al personal que prestó el servicio, como a la información que se le entregó al ciudadano, obteniendo una calificación promedio de 4.9.

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

El reporte generado por el Sistema de Gestión Documental ORFEO, registró para el trimestre enero-marzo de 2013, un total de 1.281 requerimientos con una oportunidad de respuesta del 79%, como se puede observar en el siguiente cuadro.

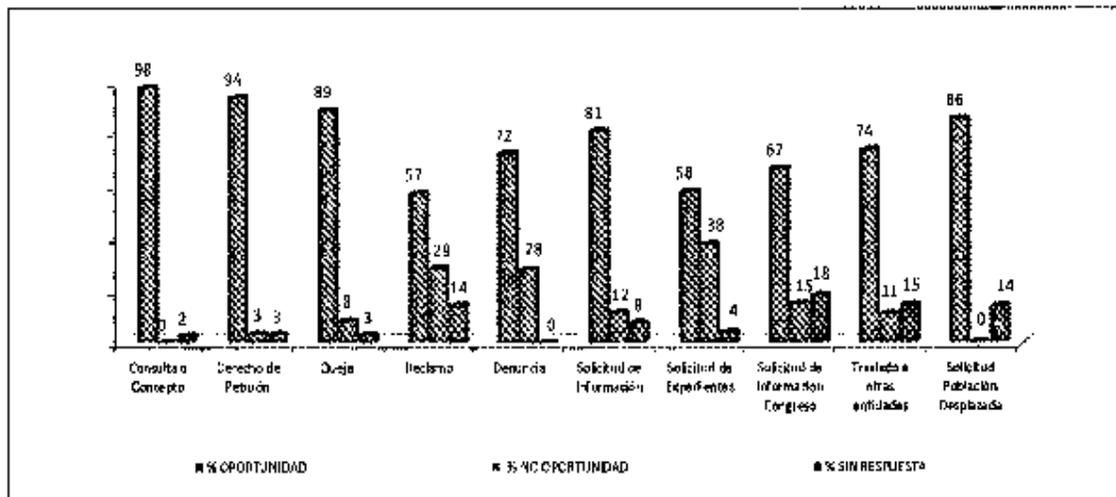
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN – PRIMER TRIMESTRE 2013

	2012	2013	2013	2013	2013	2013	2013
Consulta o Concepto	87	80		2	96	0	2
Derecho de Petición	159	149	5	5	94	3	3
Queja	36	32	3	1	69	6	3
Reclamo	7	4	2	1	57	29	14
Denuncia	18	13	5		72	28	0
Solicitud de Información	355	267	41	27	61	12	6
Solicitud sin Expedientes	50	29	19	2	58	36	4
Solicitud de Información Congreso	84	40	9	11	67	15	10
Traslado a otras entidades	507	375	66	74	74	11	15
Solicitud Población Desplazada	7	6		1	66	0	14

El porcentaje de oportunidad, muestra una mejora de un punto porcentual, frente al último trimestre de 2012, el cual registró un 78%.



PQRDS POR TIPO DE REQUERIMIENTO TRIMESTRE ENERO-MARZO DE 2013



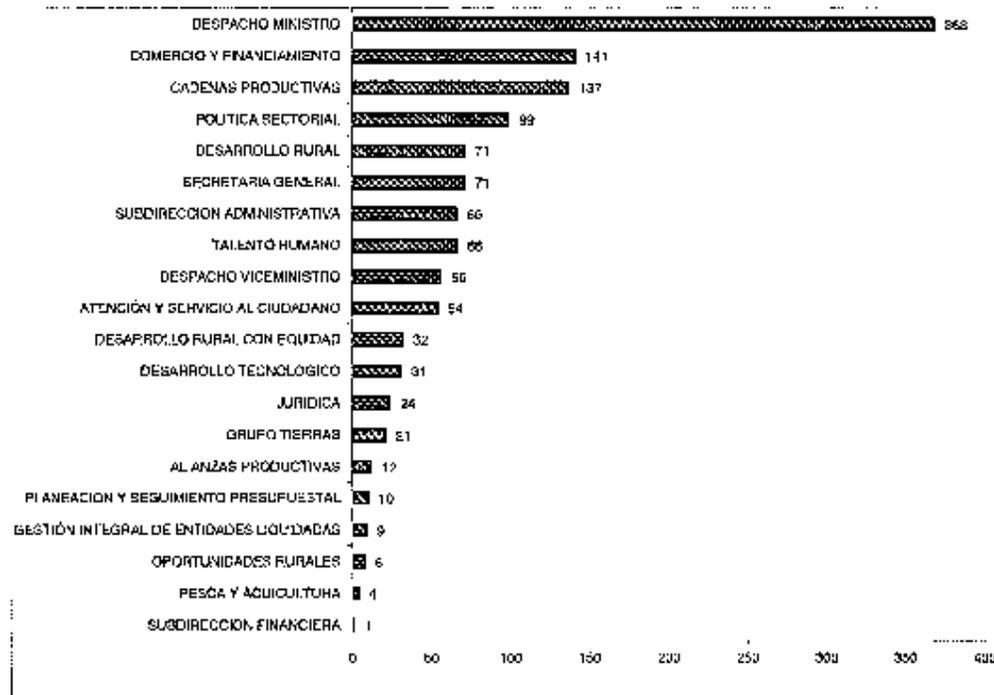
Analizando el comportamiento trimestral por tipo de requerimiento, se puede evidenciar una mejora de la oportunidad de respuesta en el primer trimestre de 2013, frente al último trimestre de 2012, en lo referente a consultas o conceptos que pasó de 95% a 98%; derechos de petición que pasó del 92% a 94%; quejas que pasó del 80% a 89%, solicitudes de información que pasó de 76% al 81%, solicitudes del Congreso que pasaron del 46% al 67% y traslado a otras entidades que pasó de 73% a 74%.

Es importante fortalecer el porcentaje de oportunidad en lo referente a reclamos, denuncias, solicitud de copias sobre expedientes y solicitudes de la población desplazada.

Las oficinas que mayores requerimientos recibieron entre enero-marzo de 2013 fueron: Despacho del Ministro (368); Comercio y Financiamiento (141); Cadenas Productivas (137); y, Política Sectorial (99). Es de resaltar que el despacho del Ministro recibió cerca del 30% del total de las solicitudes que ingresaron en el período.



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR DEPENDENCIAS ENERO-MARZO 2013



En el siguiente cuadro, se puede observar el resultado de oportunidad de respuesta por dependencias, destacándose las Direcciones de Comercio y Financiamiento; Política Sectorial, Desarrollo Rural, Desarrollo Tecnológico; la Oficina de Atención al Ciudadano y el Programa de Oportunidades Rurales. Así mismo, es importante tener en cuenta que del total de requerimientos ingresados al Ministerio (1.281), el Despacho del Ministro, ha tramitado cerca del 20%.



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS ENERO-MARZO 2013

Dependencia	Registradas	Respondidas	Porcentaje de Respuestas	Registradas	Respondidas	Porcentaje de Respuestas
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	1	1	100			
PESCA Y ACUICULTURA	4	0	0	4	0	0
OPORTUNIDADES RURALES	8	8	100		0	0
GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	9	8	89		0	0
PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	10	6	60	2	20	20
ALIANZAS PRODUCTIVAS	12	10	83	2	17	0
GRUPO TERRAS	21	18	76	5	24	0
JURÍDICA	24	21	88	2	8	4
DESARROLLO TECNOLÓGICO	31	31	100		0	0
DESARROLLO RURAL CON EQUIDAD	32	18	56	13	41	3
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	54	54	100		0	0
DESPACHO VICEMINISTRO	56	40	77	4	7	18
TALENTO HUMANO	66	67	86	6	9	5
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	66	44	67	19	29	5
SECRETARÍA GENERAL	71	51	72	9	13	15
DESARROLLO RURAL	71	67	94	2	3	3
POLÍTICA SECTORIAL	39	30	91	8	8	1
CADENAS PRODUCTIVAS	127	110	80	16	12	9
COMERCIO Y FINANCIAMIENTO	141	136	96	1	1	3
DESPACHO MINISTRO	368	244	66	49	13	20

Es importante que las dependencias que hayan registrado respuestas inoportunas, analicen y determinen los factores que los están afectando y tomen las medidas pertinentes para superarlos.

RECLAMOS REGISTRADOS EN EL TRIMESTRE ENERO-MARZO DE 2013

Durante el primer trimestre de 2013, se registraron 7 reclamos, con una oportunidad de respuesta del 57%. En el siguiente cuadro, se pueden observar las dependencias que tramitaron estos reclamos, destacándose la Dirección de Comercio y Financiamiento con una oportunidad de respuesta de 100%.

Dependencia	Registrados	Respondidos	Porcentaje de Respuestas	Registrados	Respondidos	Porcentaje de Respuestas
CADENAS PRODUCTIVAS	5	2	40	2	40	1
COMERCIO Y FINANCIAMIENTO	2	2	100	0	0	0

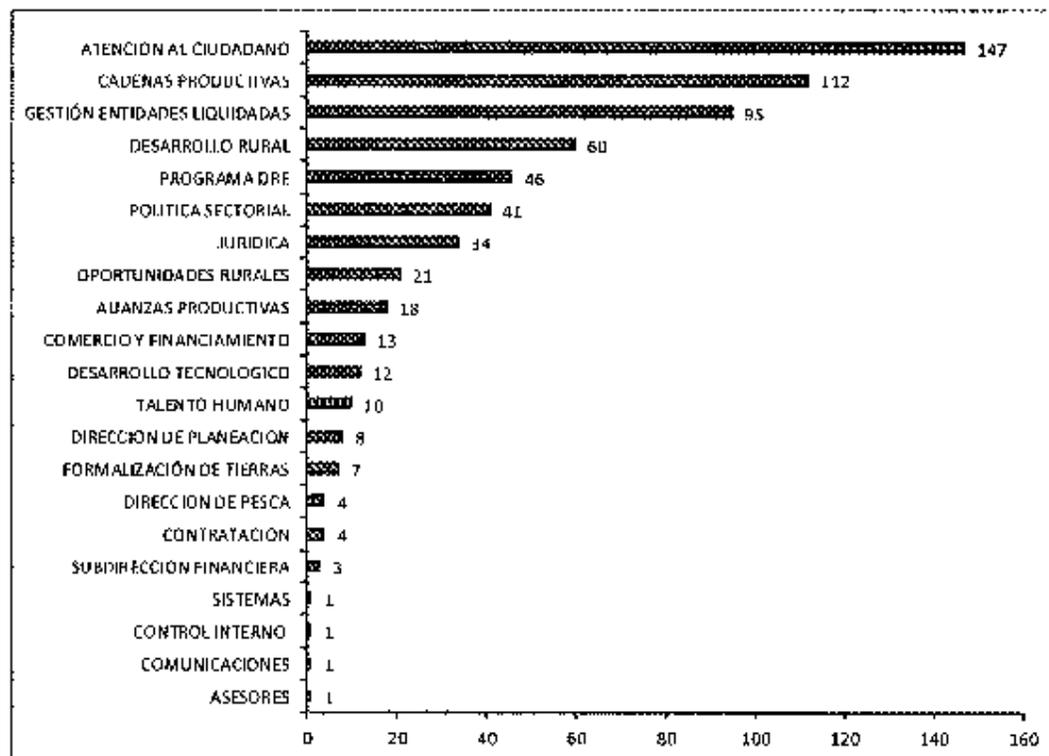
Analizando el objeto de cada uno de los reclamos y su respectiva respuesta, se pudo concluir que no son pertinentes, por cuanto no fueron generados por el incumplimiento de los requisitos establecidos para el producto/servicio.



2. ATENCIÓN PRESENCIAL

Tomando como base los registros de atención presencial, durante el primer trimestre de 2013, el MADR recibió 639 visitantes, especialmente en: Oficina de Atención al Ciudadano (147); Dirección de Cadenas Productivas (112); Gestión de Entidades Liquidadas (95); y, Dirección Desarrollo Rural (60), como se puede observar en el siguiente gráfico.

VISITAS DE CIUDADANOS EN EL PRIMER TRIMESTRE 2013



El promedio de visitas al Ministerio, durante el periodo analizado, fue de 10,7 personas por día.

En el trimestre enero-marzo, 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 enero-marzo



de 2013 fue de 4.9. Las variables directamente relacionadas con la atención del personal, obtuvieron un registro de 4.9. La variable relacionada con las instalaciones locativas para la prestación del servicio, obtuvo una calificación de 4.8.

ATENCIÓN PRESENCIAL EVALUACIÓN AL PERSONAL Trimestre Enero-Marzo de 2013

Variable	Enero	Febrero	Marzo	Promedio Trimestral
Atención	5,0	4,9	4,9	4,9
Disponibilidad	5,0	4,9	4,9	4,9
Dominio del tema	4,9	4,9	4,9	4,9
Instalaciones locativas	4,8	4,8	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.

ATENCIÓN PRESENCIAL EVALUACIÓN A LA INFORMACIÓN RECIBIDA Trimestre Enero-Marzo de 2013

Variable	Enero	Febrero	Marzo	Promedio Trimestral
Completa	4,9	4,9	4,9	4,9
Actualizada	4,9	4,9	4,9	4,9
Clara	4,9	4,9	4,9	4,9
Útil	4,9	4,8	4,9	4,9

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

En la evaluación de la información que recibieron los visitantes, las variables fueron calificadas con 4.9.

También se realizó la evaluación del personal por dependencias, destacándose el Grupo de Contratos y la Dirección de Desarrollo Tecnológico, quienes recibieron la calificación máxima de 5.0 puntos.



**ATENCIÓN PRESENCIAL
EVALUACIÓN DEL PERSONAL POR DEPENDENCIA
Trimestre Enero-Marzo de 2013**

Dependencia	2011	2012	2013	2014	2015
ALIANZAS PRODUCTIVAS	4,71	4,71	4,71	4,57	4,68
ATENCIÓN AL CIUDADANO	5,00	5,00	4,98	4,98	4,99
CADENAS PRODUCTIVAS	4,83	4,83	4,85	4,70	4,80
COMERCIO Y FINANCIAMIENTO	4,82	4,82	4,82	4,82	4,82
CONTRATOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
DESARROLLO RURAL	4,96	4,96	4,96	4,93	4,95
DESARROLLO TECNOLÓGICO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
PESCA Y ACUICULTURA	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	4,67	4,67	4,67	4,67	4,67
GESTIÓN ENTIDADES LIQUIDADAS	5,00	5,00	5,00	4,78	4,94
JURÍDICA	4,73	4,73	4,64	4,38	4,61
OPORTUNIDADES RURALES	4,90	4,90	4,90	4,90	4,90
POLÍTICA SECTORIAL	4,94	4,94	4,89	4,88	4,91
PROGRAMA DRE	4,82	4,76	4,82	4,65	4,78
TALENTO HUMANO	5,00	5,00	5,00	4,67	4,92
FORMALIZACIÓN DE TIERRAS	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50
SISTEMAS	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

Así mismo, en la evaluación de la información recibida por dependencias, se destacaron: Grupo de Contratos, Dirección de Desarrollo Tecnológico, Grupo Gestión de Entidades Liquidadas y Grupo Talento Humano, con una valoración de 5.0 puntos.

**ATENCIÓN PRESENCIAL
EVALUACIÓN A LA INFORMACIÓN RECIBIDA POR DEPENDENCIA
Trimestre Enero-Marzo de 2013**

Dependencia	2011	2012	2013	2014	2015
ALIANZAS PRODUCTIVAS	5,00	5,00	5,00	4,83	4,96
ATENCIÓN AL CIUDADANO	4,98	4,97	4,98	4,98	4,98
CADENAS PRODUCTIVAS	4,75	4,71	4,78	4,75	4,74
COMERCIO Y FINANCIAMIENTO	4,80	4,80	4,80	4,80	4,80
CONTRATOS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
DESARROLLO RURAL	4,98	4,98	5,00	4,84	4,84
DESARROLLO TECNOLÓGICO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
PESCA Y ACUICULTURA	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50
GESTIÓN DE ENTIDADES LIQUIDADAS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
JURÍDICA	4,78	4,78	4,78	4,78	4,78
OPORTUNIDADES RURALES	4,80	4,90	4,80	4,90	4,85
POLÍTICA SECTORIAL	5,00	4,91	5,00	5,00	4,98
PROGRAMA DRE	4,80	4,80	4,87	4,80	4,82
TALENTO HUMANO	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
FORMALIZACIÓN DE TIERRAS	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50
SISTEMAS	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00



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 enero-marzo de 2013, de los 639 visitantes, 364 diligenciaron el formato permitiendo su caracterización. De estos 364, el 42.3% fueron ciudadanos, el 23.4% profesionales, el 8.2% estudiantes, el 7.1% campesinos, el 5.2% agroindustriales, el 4.7% productores y el 4.4 comerciantes.

3. CALL CENTER

Durante el trimestre enero-marzo de 2013, se registraron 421 llamadas a la línea gratuita, de las cuales 407 fueron contestadas y 14 abandonadas o pérdidas, lo que evidencia un nivel de servicio del 96.5%.

Índice de Eficiencia	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Llamadas recibidas	111	100	183	100	117	100	421
Llamadas atendidas	106	95,5	186	96,4	115	98,3	407
Llamadas abandonadas	5	4,5	7	3,6	2	1,7	14
Llamadas tipificadas	54	50,9	161	86,6	105	91,3	320
Nivel del servicio (%)	95,5		96		98		96,5
Tiempo conversación	04:44		04:50		03:47		04:27

De las 407 llamadas atendidas, se tipificaron 320, en las cuales las consultas más frecuentes están referidas a información sobre:

- Programa de Vivienda Rural
- Política Agropecuaria
- Trámite de certificados laborales y de pensión
- Incentivo de Asistencia Técnica
- Trámite de radicación de PQRDS
- Contingentes de importación
- Líneas de crédito
- Convocatorias de ciencia y tecnología
- Incentivo a la Capitalización Rural DRE

Por departamento, el mayor número de llamadas se recibieron en Bogotá, Cundinamarca, Antioquia, Valle del Cauca, Boyacá, Magdalena, Chocó y Casanare.



4. FERIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO

Con el fin de acercar la oferta institucional a los ciudadanos en las diferentes regiones del país, el Ministerio coordinará la participación sectorial en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano que se realizarán durante 2013. Las ferias, lideradas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP, que se realizarán este año están programadas de la siguiente manera:

Programación Ferias de Servicio al Ciudadano 2013	
Lugar	Fecha
Arauca (Arauca)	26 de abril
San José del Guaviare (Guaviare)	15 de junio
Leticia (Amazonas)	3 de agosto
Santander de Quilichao (Cauca)	21 de septiembre
Santa Marta (Magdalena)	16 de noviembre

El Sector Agricultura y Desarrollo Rural estará representado en estas Ferias por: Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural; Instituto Colombiano Agropecuario – ICA; Banco Agrario de Colombia; Corporación Colombiana de Investigación Agropecuaria – CORPOICA; Instituto Colombiano de Desarrollo Rural – INCODER; Unidad de Restitución de Tierras; y, Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario – FINAGRO.



GONZALO ARAUJO MUÑOZ
Secretario General

Bogotá D.C., Abril 8 de 2013
Elaboró: M. Tovar