



INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO JULIO-SEPTIEMBRE 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 Atención al Ciudadano. Este componente, está integrado por varias opciones que facilitan la consulta de nuestros usuarios, entre las cuales se destacan: Radicación en línea de PQRDS; Consulta del estado de la solicitud; e, Informes de gestión al ciudadano, entre otros. Igualmente, cuenta con información completa sobre los trámites y servicios que el MADR ofrece a la comunidad rural y 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 desde la Secretaría General, 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 y capacitaciones dirigidas a todo el personal del MADR, sobre el correcto manejo del Sistema de Gestión Documental y el control sobre el trámite de las PQRDS.

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

El reporte generado por el Sistema de Gestión Documental ORFEO, registró para el trimestre julio-septiembre de 2013, un total de 1.425 requerimientos con una oportunidad de respuesta del 77%, como se puede observar en el siguiente cuadro.

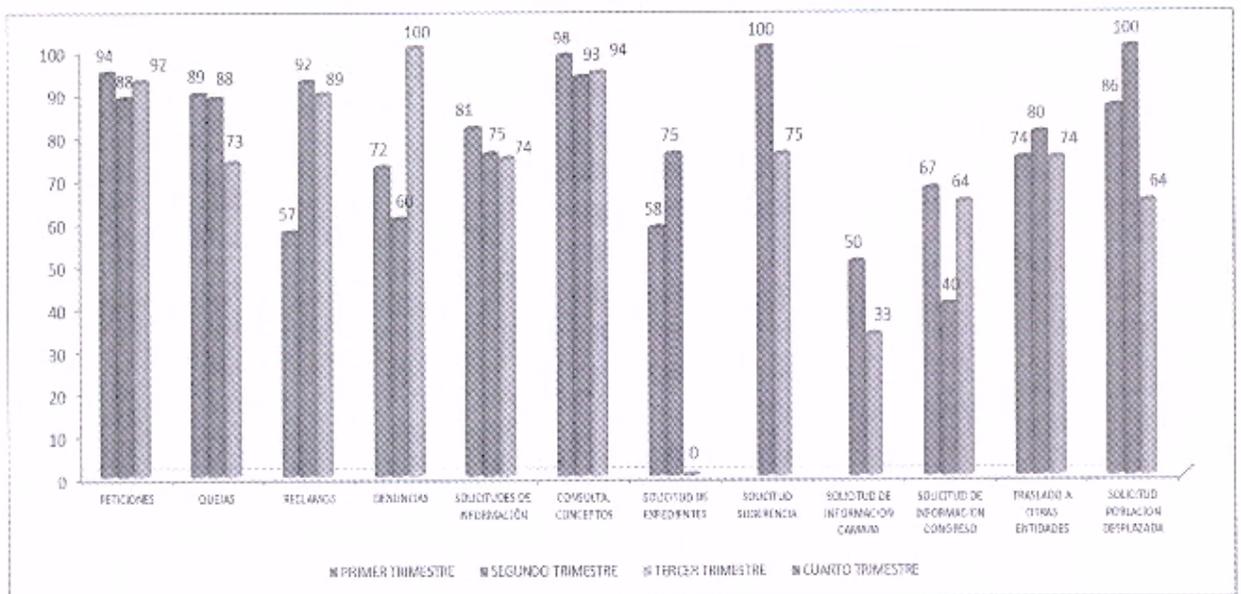
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN – TERCER TRIMESTRE 2013

TIPO	CANTIDAD	OPORTUNA	NO OPORTUNO	SIN RESPUESTA	% OPORTUNIDAD	% NO OPORTUNIDAD	% SIN RESPUESTA
Consulta o Concepto	71	67	4		94	6	0
Derecho de Petición	170	156	8	6	92	5	4
Queja	26	19	6	1	73	23	4
Reclamo	9	8		1	89	0	11
Denuncia	5	5			100	0	0
Solicitud de Información	439	324	84	31	74	19	7
Solicitud de Expedientes	1			1	0	0	100
Solicitud Sugerencia	4	3		1	75	0	25
Solicitud de Información Cámara	3	1		2	33	0	67
Solicitud de Información Congreso	33	21	2	10	64	6	30
Traslado a otras entidades	653	482	12	159	74	2	24
Solicitud Población Desplazada	11	7	1	3	64	9	27
TOTAL	1425	1093	117	215	77	8	15



El porcentaje de oportunidad, muestra una tendencia constante en lo corrido del año 2013.

PQRDS POR TIPO DE REQUERIMIENTO COMPARATIVO TRIMESTRAL 2013



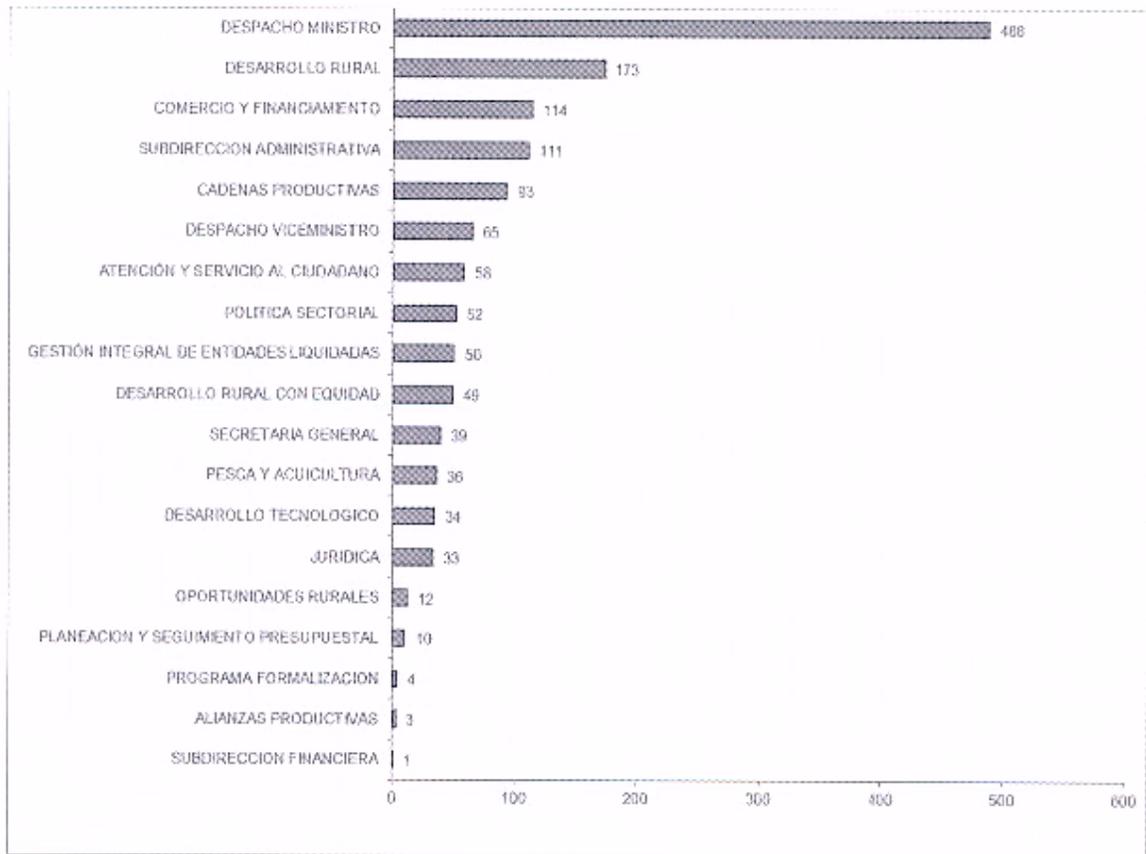
Analizando el comportamiento del tercer trimestre de 2013, frente al trimestre anterior por tipo de requerimiento, se puede evidenciar una mejora en la oportunidad de respuesta en lo que se refiere a los derechos de petición que pasaron de 88% a 92%, denuncias que pasaron de 60% a 100% y solicitudes de información del congreso que pasaron de 40% a 64%.

Es importante fortalecer el porcentaje de oportunidad en lo referente a quejas, sugerencias y traslado a otras entidades por no competencia.

Las oficinas que mayores requerimientos recibieron entre julio y septiembre de 2013 fueron: Despacho del Ministro (488); Desarrollo Rural (173), Comercio y Financiamiento (114), y Subdirección Administrativa (111).



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR DEPENDENCIAS JULIO-SEPTIEMBRE 2013



En el siguiente cuadro, se puede observar el resultado de oportunidad de respuesta por dependencias, destacándose el Grupo de Atención al Ciudadano, Grupo Gestión Integral de Entidades Liquidadas, Dirección de Pesca y Acuicultura, Programa Oportunidades Rurales y Dirección de Planeación y Seguimiento Presupuestal.



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS JULIO-SEPTIEMBRE 2013

AREA	CANTIDAD	OPORTUNA	% OPORTUNIDAD	NO OPORTUNO	% NO OPORTUNIDAD	SIN RESPUESTA	% SIN RESPUESTA
SUBDIRECCION FINANCIERA	1	1	100				
ALANZAS PRODUCTIVAS	3	3	100		0		0
PROGRAMA FORMALIZACION	4	1	25	2	50	1	25
PLANEACION Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	10	10	100		0		0
OPORTUNIDADES RURALES	12	12	100		0		0
JURIDICA	33	24	73	7	21	2	6
DESARROLLO TECNOLOGICO	34	32	94	2	6		0
PESCA Y ACUICULTURA	56	36	100		0		0
SECRETARIA GENERAL	39	23	59	1	3	15	38
DESARROLLO RURAL CON EQUIDAD	49	44	90	5	10		0
GESTION INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	52	50	100		0		0
POLITICA SECTORIAL	52	35	67	17	33		0
ATENCIÓN AL CIUDADANO	58	58	100		0		0
DESPACHO VICEMINISTRO	65	46	71	9	14	10	15
CADENAS PRODUCTIVAS	93	57	61	29	30	8	9
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	111	103	93	8	7		0
COMERCIO Y FINANCIAMIENTO	114	103	90	6	5	5	4
DESARROLLO RURAL	173	137	79	27	16	9	5
DESPACHO MINISTRO	486	318	65	5	1	165	34
TOTAL	1426	1093	77	117	8	216	16

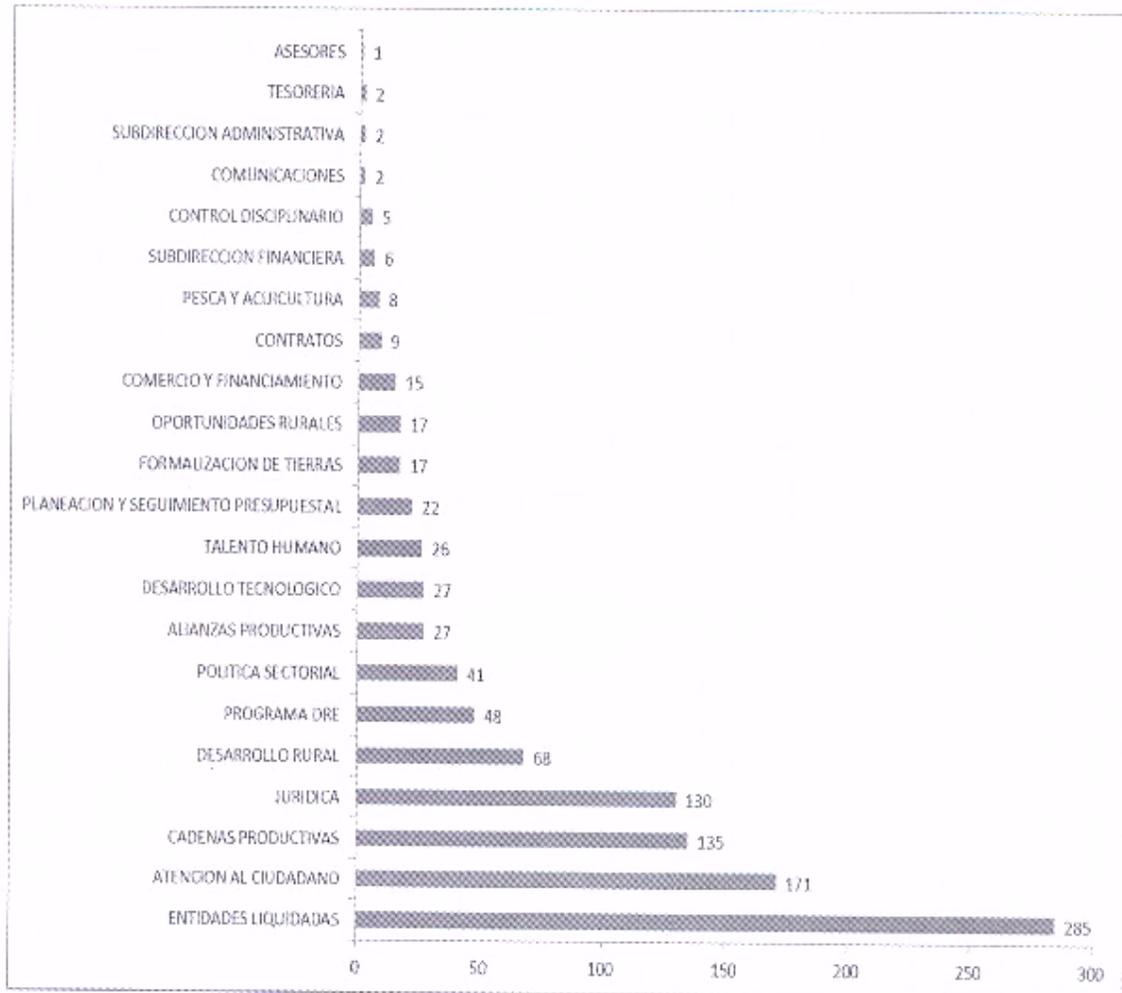
Es importante que las dependencias que hayan registrado respuestas inoportunas, analicen y determinen los factores que los están afectando y tomen las medidas pertinentes para superarlos.

2. ATENCIÓN PRESENCIAL

Tomando como base los registros de atención presencial, durante el tercer trimestre de 2013, el MADR recibió 1.065 visitantes, especialmente en: Grupo Entidades Liquidadas (285); Grupo Atención al Ciudadano (171); Dirección de Cadenas Productivas (135); y, Oficina Jurídica (130), como se puede observar en el siguiente gráfico.



VISITAS DE CIUDADANOS EN EL TERCER TRIMESTRE 2013



El promedio de visitas al Ministerio, durante el periodo analizado, fue de 17.8 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 del periodo fue de 4.9.



**ATENCIÓN PRESENCIAL
EVALUACIÓN AL PERSONAL
Trimestre julio-septiembre de 2013**

Variable	Julio	Agosto	Septiembre	Promedio Trimestre
Atención	4,95	4,94	4,95	4,95
Disponibilidad	4,92	4,94	4,94	4,93
Dominio del tema	4,92	4,93	4,94	4,93
Instalaciones locativas	4,84	4,90	4,93	4,89

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 de 2013**

Variable	Julio	Agosto	Septiembre	Promedio Trimestre
Completa	4,89	4,94	4,94	4,94
Actualizada	4,91	4,93	4,94	4,93
Clara	4,92	4,93	4,94	4,93
Útil	4,90	4,94	4,94	4,93

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

La evaluación de la información que recibieron los visitantes, obtuvo una calificación promedio de 4.9.

También se realizó la evaluación del personal por dependencias, destacándose: Grupo Atención al Ciudadano; Dirección de Comercio y Financiamiento; Control Disciplinario, Dirección de Desarrollo Tecnológico, Programa Formalización de Tierras, Grupo Gestión Documental, Dirección de Pesca y Acuicultura, Subdirección Administrativa, Subdirección Financiera, Talento Humano y Tesorería, quienes recibieron la calificación máxima de 5.0 puntos.



**ATENCIÓN PRESENCIAL
EVALUACIÓN DEL PERSONAL POR DEPENDENCIA
Trimestre julio-septiembre de 2013**

Dependencia	Atención	Disponibilidad	Domino del tema	Instalaciones Locativas	Promedio calificación al personal
ALIANZAS PRODUCTIVAS	5,0	4,9	4,9	4,8	4,9
ATENCION AL CIUDADANO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CADENAS PRODUCTIVAS	4,9	4,8	4,9	4,7	4,8
COMERCIO Y FINANCIAMIENTO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CONTRATOS	5,0	5,0	5,0	4,8	4,9
CONTROL DISCIPLINARIO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
DESARROLLO RURAL	4,9	4,9	4,9	5,0	4,9
DESARROLLO TECNOLÓGICO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
ENTIDADES LIQUIDADAS	5,0	5,0	5,0	4,6	4,9
FORMALIZACIÓN DE TIERRAS	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
GESTION DOCUMENTAL	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
JURIDICA	4,9	4,9	4,9	4,8	4,9
OPORTUNIDADES RURALES	5,0	5,0	4,8	4,8	4,9
PESCA Y ACUICULTURA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
PLANEACION Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	4,7	4,6	4,4	4,6	4,6
POLITICA SECTORIAL	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9
PROGRAMA DRE	4,7	4,6	4,6	4,7	4,6
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
SUBDIRECCION FINANCIERA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
TALENTO HUMANO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
TESORERIA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
	5,0	4,9	4,9	4,9	4,9

Con relación a la evaluación de la información recibida por dependencias, se destacaron: Programa Alianzas Productivas, Grupo Atención al Ciudadano, Dirección de Comercio y Financiamiento, Grupo de Contratos, Control Disciplinario, Dirección de Desarrollo Rural, Programa Formalización de Tierras, Gestión Documental, Dirección de Pesca y Acuicultura, Subdirección Administrativa, Subdirección Financiera, Talento Humano y Tesorería, con una valoración de 5.0 puntos.



ATENCIÓN PRESENCIAL EVALUACIÓN A LA INFORMACIÓN RECIBIDA POR DEPENDENCIA Trimestre julio-septiembre de 2013

Dependencia	Completa	Actualizada	Clara	Útil	Promedio calificación de la información
ALIANZAS PRODUCTIVAS	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
ATENCION AL CIUDADANO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CADENAS PRODUCTIVAS	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8
COMERCIO Y FINANCIAMIENTO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CONTRATOS	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CONTROL DISCIPLINARIO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
DESARROLLO RURAL	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
DESARROLLO TECNOLÓGICO	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
ENTIDADES LIQUIDADAS	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
FORMALIZACION DE TIERRAS	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
GESTION DOCUMENTAL	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
JURIDICA	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
OPORTUNIDADES RURALES	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8
PESCA Y ACUICULTURA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
PLANEACION Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	4,4	4,6	4,6	4,3	4,5
POLITICA SECTORIAL	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
PROGRAMA DRE	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
SUBDIRECCION FINANCIERA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
TALENTO HUMANO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
TESORERIA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Total	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9

Así mismo, se realizó el proceso de caracterización de los visitantes del Ministerio, con una gama de opciones entre Productor, Comercializador, desplazado, y otros.

En el trimestre julio-septiembre de 2013, de los 1.065 visitantes, 380 diligenciaron el formato permitiendo su caracterización. De estos 380, el 25.5% fueron productores, el 4.5% comerciantes, el 3.7% desplazados y el 66.3% correspondió al rubro otros, especialmente a exfuncionarios de entidades liquidadas del sector agropecuario, quienes realizan solicitudes de certificaciones para trámites pensionales.

Adicionalmente, para el trimestre analizado se inició la medición de variables como género, edad y nivel de escolaridad de los visitantes. En este sentido, se registró un 33.5% de mujeres y un 66.5% de hombres.



De los 326 visitantes que registraron su edad, el 29.8% se encuentra en el rango entre 51 y 60 años; el 22.1% entre 31 y 40 años; el 19% entre 41 y 50 años; el 13.2% entre 21 y 30 años; y el 12.3%, registro más de 61 años.

Por otra parte, 385 visitantes registraron su nivel académico con un 51.7% de profesionales; 20.5% con postgrado; 15.1% bachilleres; 8.6% técnicos; y, 4.2% estudios básicos.

3. CALL CENTER

Durante el trimestre julio-septiembre de 2013, se registraron 1.061 llamadas a la línea gratuita, de las cuales 1.016 fueron contestadas y 45 abandonadas o pérdidas, lo que evidencia un nivel de servicio del 90% y un nivel de atención de 96%.

Recepción de Llamadas	Llamadas Julio	Llamadas Agosto	Llamadas Septiembre	Participación total
Total Llamadas Recibidas	333	241	487	1061
Llamadas Atendidas	321	229	466	1016
Llamadas Abandonadas	12	12	21	45
Nivel de servicio	90%	90%	89%	90%
Nivel de atención	96%	95%	96%	96%
Tiempo de conversación	04:03	04:10	03:13	03:48

De las 1.016 llamadas atendidas, las consultas más frecuentes se refieren a:

- Crédito Agropecuario
- Programa de Vivienda Rural
- Programa Jóvenes Rurales
- Información General sobre Política Agropecuaria
- Trámite de certificados laborales y de pensión
- Estructura orgánica y funciones del Ministerio y del sector
- Trámite de radicación de PQRDS



- Información estadística
- Fondo de Fomento Agropecuario

4. FERIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO

Durante el tercer trimestre del año, el Ministerio asistió y coordinó la participación sectorial en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de acercar la oferta institucional a los ciudadanos del Departamento del Cauca.

En este sentido, el Sector Agricultura y Desarrollo Rural estuvo representado en la Feria de Popayán por: Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural; Instituto Colombiano Agropecuario – ICA; Banco Agrario de Colombia; Instituto Colombiano de Desarrollo Rural – INCODER; Unidad de Restitución de Tierras; y, Corporación Colombiana de Investigación Agropecuaria – CORPOICA.



GONZALO ARAUJO MUÑOZ
Secretario General

Bogotá D.C., Octubre 16 de 2013

Elaboró: M. Tovar

