



**MinAgricultura**  
Ministerio de Agricultura  
y Desarrollo Rural

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## **INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO OCTUBRE-DICIEMBRE 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 al Call Center del Ministerio en Bogotá al 6067122 y desde el resto del país a la línea gratuita 018000510050, donde recibirá información completa sobre la oferta institucional del Ministerio.



**MinAgricultura**  
Ministerio de Agricultura  
y Desarrollo Rural

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

A continuación se presenta el análisis de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información, registradas en el período octubre-diciembre 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



**MinAgricultura**  
Ministerio de Agricultura  
y Desarrollo Rural

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

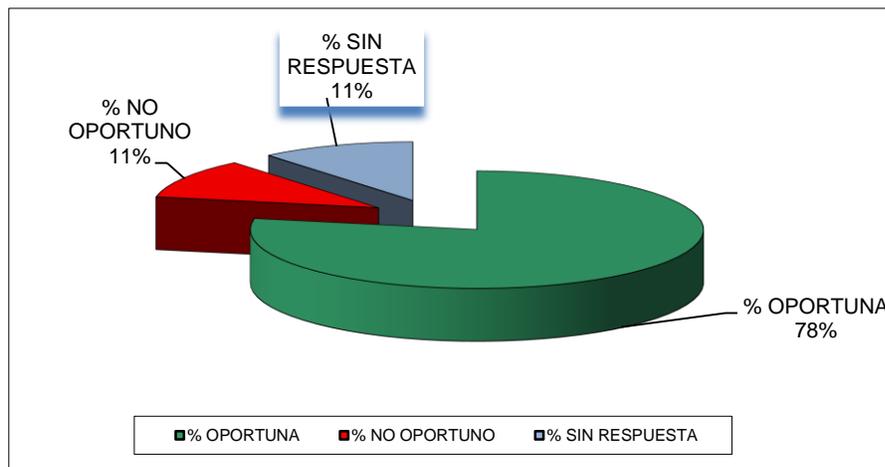
El reporte generado por el Sistema de Gestión Documental ORFEO, registró para el trimestre octubre-diciembre de 2012, un total de 1.634 requerimientos con una oportunidad de respuesta del 78%, como se puede observar en el siguiente cuadro.

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

TIPO	CANTIDAD	OPORTUNA	NO OPORTUNO	SIN RESPUESTA	% OPORTUNIDAD	% NO OPORTUNIDAD	% SIN RESPUESTA
Consulta o Concepto	133	126	3	4	95	2	3
Derecho de Petición	284	261	12	11	92	4	4
Queja	76	61	11	4	80	14	5
Reclamo	5	4	1		80	20	0
Denuncia	7	7			100	0	0
Solicitud de Información	451	341	79	31	76	18	7
Solicitud de Expedientes	88	62	24	2	70	27	2
Solicitud de Información Congreso	110	51	17	42	46	15	38
Solicitud de Información Cámara	2	1	1		50	50	0
Solicitud Surgenencia	2	1		1	50	0	50
Solicitud en Materia Pensional	15	14	1		93	7	0
Traslado a otras entidades	445	326	30	89	73	7	20
Solicitud Población Desplazada	16	16			100	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1634</b>	<b>1271</b>	<b>179</b>	<b>184</b>	<b>78</b>	<b>11</b>	<b>11</b>

Por otra parte, el porcentaje de inoportunidad registrado en el cuarto trimestre de 2012 es del 22%, desagregado de la siguiente manera: respondidos fuera de término 11% y sin respuesta 11%.

### OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRDS TRIMESTRE OCTUBRE-DICIEMBRE 2012



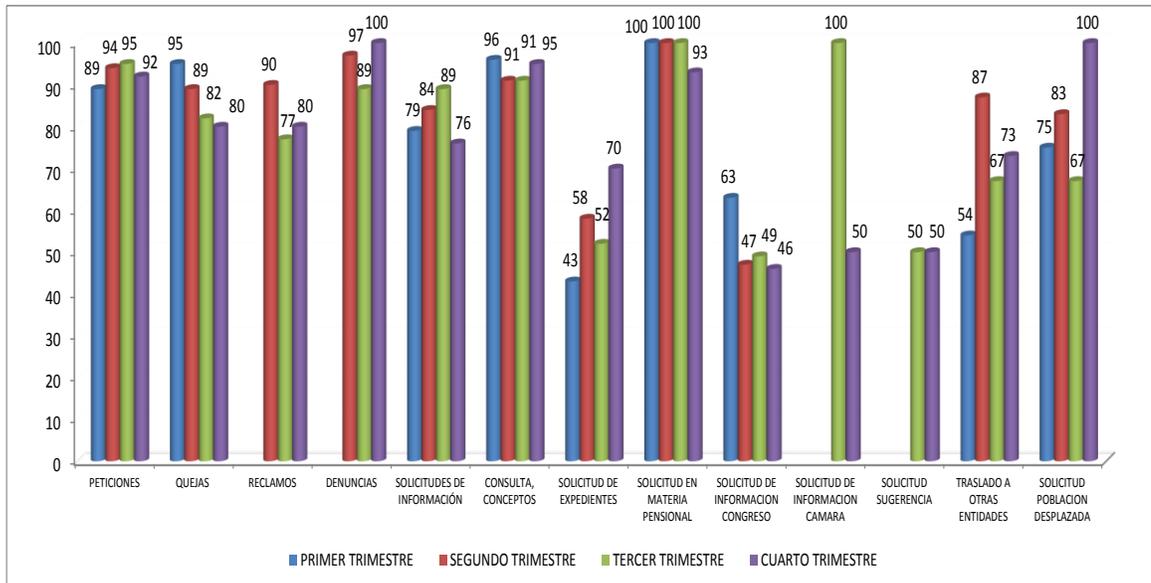


**MinAgricultura**  
Ministerio de Agricultura  
y Desarrollo Rural

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

Por tipo de requerimiento, la oportunidad de respuesta en el periodo analizado fue: consultas o conceptos 95%; derechos de petición 92%; quejas 80%, reclamos 80%, denuncias 100%; solicitudes de información 76%; Solicitud de copias sobre expedientes 70%; solicitud de información del congreso 46%; solicitud de información en materia pensional 93%, traslado a otras entidades 73%; y, solicitud población desplazada 100%.

### PQRDS POR TIPO DE REQUERIMIENTO 2012



Las oficinas que mayores requerimientos tuvieron en el período octubre-diciembre de 2012 fueron: Despacho del Ministro (284); Política Sectorial (249); Comercio y Financiamiento (182); Desarrollo Rural (148); Secretaría General (147); Cadenas Productivas (127); y, Subdirección Administrativa (121).

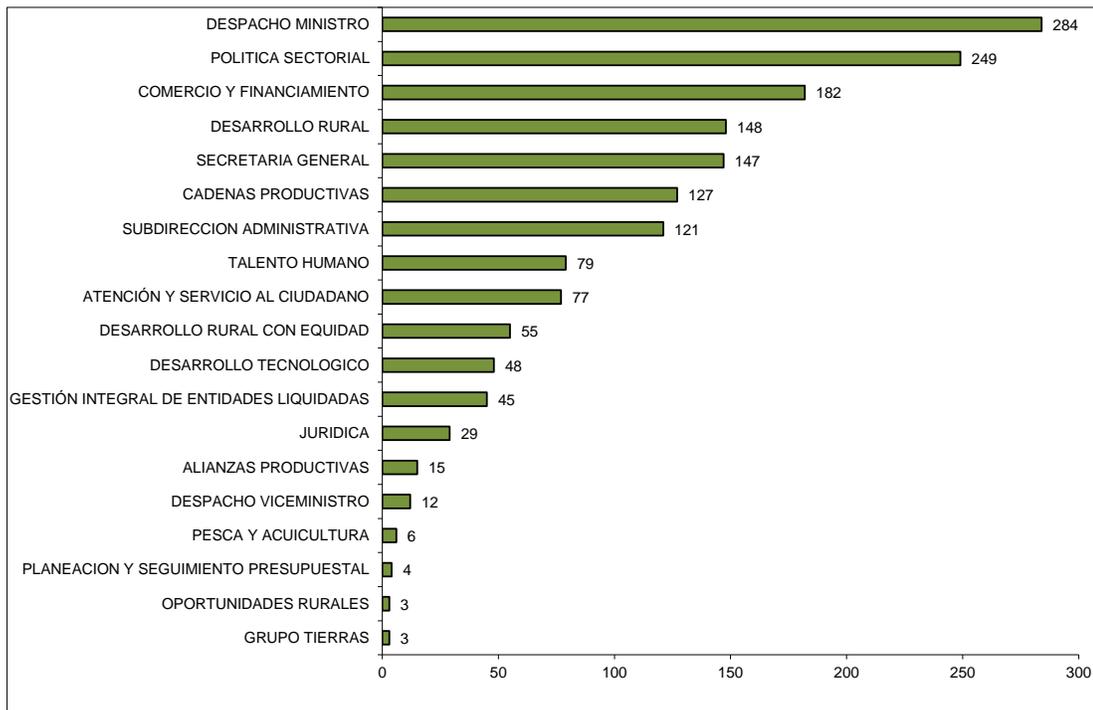


**MinAgricultura**  
Ministerio de Agricultura  
y Desarrollo Rural

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

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 OCTUBRE-DICIEMBRE 2012



En oportunidad de respuesta, las dependencias que registraron mayores incumplimientos fueron: Grupo de Tierras (67%), Despacho Viceministro (58%), Secretaria General (47%), Despacho Ministro (40%), Subdirección Administrativa (27%), Talento Humano (27%), Cadenas Productivas (22%), Programa DRE (20%) y Proyecto Alianzas Productivas (20%).



**MinAgricultura**  
Ministerio de Agricultura  
y Desarrollo Rural

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS OCTUBRE-DICIEMBRE 2012

ÁREA	CANTIDAD	OPORTUNA	% OPORTUNIDAD	NO OPORTUNO	% NO OPORTUNIDAD	SIN RESPUESTA	% SIN RESPUESTA
GRUPO TIERRAS	3	1	33		0	2	67
OPORTUNIDADES RURALES	3	3	100		0		0
PLANEACION Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	4	4	100		0		0
PESCA Y ACUICULTURA	6	6	100		0		0
DESPACHO VICEMINISTRO	12	5	42	5	42	2	17
ALIANZAS PRODUCTIVAS	15	12	80	2	13	1	7
JURIDICA	29	25	86	1	3	3	10
GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	45	43	96	2	4		0
DESARROLLO TECNOLÓGICO	48	39	81	8	17	1	2
DESARROLLO RURAL CON EQUIDAD	55	44	80	7	13	4	7
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	77	73	95	4	5		0
TALENTO HUMANO	79	58	73	11	14	10	13
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	121	88	73	29	24	4	3
CADENAS PRODUCTIVAS	127	99	78	14	11	14	11
SECRETARIA GENERAL	147	78	53	23	16	46	31
DESARROLLO RURAL	148	131	89	15	10	2	1
COMERCIO Y FINANCIAMIENTO	182	169	93	8	4	5	3
POLITICA SECTORIAL	249	223	90	21	8	5	2
DESPACHO MINISTRO	284	170	60	29	10	85	30
<b>TOTAL</b>	<b>1634</b>	<b>1271</b>	<b>78</b>	<b>179</b>	<b>11</b>	<b>184</b>	<b>11</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.

## RECLAMOS REGISTRADOS EN EL TRIMESTRE OCTUBRE-DICIEMBRE DE 2012

Durante el cuarto trimestre de 2012, se registraron 5 reclamos, con una oportunidad de respuesta del 80%. En el siguiente cuadro, se puede observar las dependencias que tramitaron estos reclamos:

ÁREA	CANTIDAD	OPORTUNA	% OPORTUNIDAD	NO OPORTUNO	% NO OPORTUNIDAD	SIN RESPUESTA	% SIN RESPUESTA
DESARROLLO RURAL	3	2	67	1	33		0
CADENAS PRODUCTIVAS	1	1	100		0		0
POLITICA SECTORIAL	1	1	100		0		0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>80</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

De los 5 reclamos 3 fueron tramitados por la Dirección de Desarrollo Rural, es decir el 60%. El 40% restante los tramitaron las Direcciones de Cadenas Productivas y Política Sectorial.



**MinAgricultura**  
Ministerio de Agricultura  
y Desarrollo Rural

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

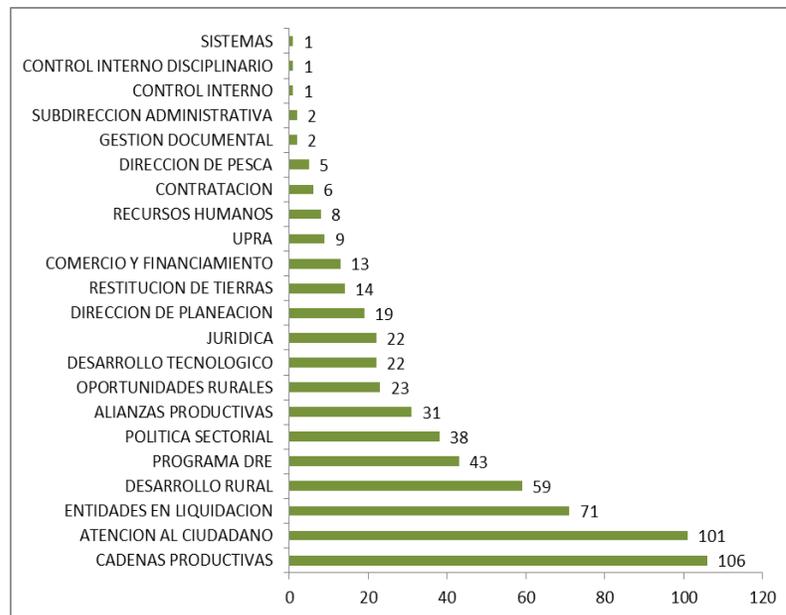
Analizando el objeto de cada uno de los reclamos y su respectiva respuesta, se pudo concluir que no son pertinentes, por cuanto no fueron generados por el incumplimiento de los requisitos establecidos para el producto/servicio.

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 cuarto trimestre de 2012, el MADR recibió 598 visitantes, especialmente en: Dirección de Cadenas Productivas (106), Oficina de Atención al Ciudadano (101), Gestión de Entidades Liquidadas (71) y Dirección Desarrollo Rural (59), como se puede observar en el siguiente gráfico.

### VISITAS DE CIUDADANOS EN EL CUARTO TRIMESTRE 2012



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



**MinAgricultura**  
Ministerio de Agricultura  
y Desarrollo Rural

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

En el trimestre octubre-diciembre, 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 octubre-diciembre de 2012 fue de 4.9.

### **ATENCIÓN PRESENCIAL EVALUACIÓN AL PERSONAL Trimestre Octubre-Diciembre de 2012**

<b>Variable</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>	<b>Promedio Trimestre</b>
Atención	4,9	4,9	4,9	<b>4,9</b>
Disponibilidad	4,9	4,9	4,9	<b>4,9</b>
Dominio del tema	4,8	4,9	5,0	<b>4,9</b>
Instalaciones locativas	4,9	4,9	4,9	<b>4,9</b>

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 4.9, como se puede observar en el siguiente cuadro.

### **ATENCIÓN PRESENCIAL EVALUACIÓN A LA INFORMACIÓN RECIBIDA Trimestre Octubre-Diciembre de 2012**

<b>Variable</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>	<b>Promedio Trimestre</b>
Completa	4,9	4,9	4,9	<b>4,9</b>
Actualizada	4,8	4,9	4,9	<b>4,9</b>
Clara	4,9	4,9	4,9	<b>4,9</b>
Útil	4,9	4,9	4,9	<b>4,9</b>

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

También se realizó la evaluación del personal por dependencias, destacándose: Oficina de Atención al Ciudadano, Grupo de Contratos, Dirección de Desarrollo Tecnológico, Dirección de Pesca y Acuicultura, Grupo de Gestión Documental, Oficina Jurídica, Dirección de Política Sectorial y el



**MinAgricultura**  
Ministerio de Agricultura  
y Desarrollo Rural

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

Grupo de Talento Humano, quienes recibieron la calificación máxima de 5.0 puntos.

**ATENCIÓN PRESENCIAL  
EVALUACIÓN DEL PERSONAL POR DEPENDENCIA  
Trimestre Octubre-Diciembre de 2012**

Dependencia	Atención	Disponibilidad	Dominio del tema	Instalaciones Locativas	Promedio calificación al persona
ALIANZAS PRODUCTIVAS	4,8	4,9	4,9	4,7	4,8
ATENCION AL CIUDADANO	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0
CADENAS PRODUCTIVAS	4,7	4,8	4,7	4,7	4,7
COMERCIO Y FINANCIAMIENTO	5,0	5,0	4,9	4,9	4,9
CONTRATACION	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
DESARROLLO RURAL	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9
DESARROLLO TECNOLOGICO	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0
DIRECCION DE PESCA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
DIRECCION DE PLANEACION	4,8	5,0	5,0	4,8	4,9
ENTIDADES EN LIQUIDACION	4,8	4,8	4,7	4,8	4,8
GESTION DOCUMENTAL	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
JURIDICA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
OPORTUNIDADES RURALES	4,7	4,6	4,8	4,7	4,7
POLITICA SECTORIAL	5,0	5,0	4,9	4,9	5,0
PROGRAMA DRE	4,7	4,7	4,7	4,8	4,7
RECURSOS HUMANOS	5,0	5,0	5,0	4,8	5,0
RESTITUCION DE TIERRAS	5,0	4,7	5,0	5,0	4,9
	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>

Así mismo, en la evaluación de la información recibida por dependencias, se destacaron: Oficina de Atención al Ciudadano, Grupo de Contratos, Dirección de Pesca y Acuicultura, Gestión Documental y Dirección de Política Sectorial, con una valoración de 5.0 puntos.



**MinAgricultura**  
Ministerio de Agricultura  
y Desarrollo Rural

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

**ATENCIÓN PRESENCIAL  
EVALUACIÓN A LA INFORMACIÓN RECIBIDA POR DEPENDENCIA  
Trimestre Octubre-Diciembre de 2012**

Dependencia	Completa	Actualizada	Clara	Útil	Promedio calificación de la información
ALIANZAS PRODUCTIVAS	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8
ATENCION AL CIUDADANO	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
CADENAS PRODUCTIVAS	4,8	4,7	4,8	4,8	4,8
COMERCIO Y FINANCIAMIENTO	4,7	4,6	4,7	4,6	4,6
CONTRATACION	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
DESARROLLO RURAL	4,8	4,9	4,9	4,9	4,9
DESARROLLO TECNOLOGICO	4,9	4,9	4,9	5,0	4,9
DIRECCION DE PESCA	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
DIRECCION DE PLANEACION	4,8	4,8	4,8	5,0	4,9
ENTIDADES EN LIQUIDACION	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
GESTION DOCUMENTAL	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
JURIDICA	4,9	4,7	4,9	4,7	4,8
OPORTUNIDADES RURALES	4,7	4,8	4,7	4,7	4,8
POLITICA SECTORIAL	4,9	4,9	5,0	5,0	5,0
PROGRAMA DRE	4,7	4,6	4,7	4,7	4,6
RECURSOS HUMANOS	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8
RESTITUCION DE TIERRAS	5,0	4,7	5,0	5,0	4,9
	<b>4,9</b>	<b>4,8</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>

Igualmente, 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 octubre-diciembre, de los 598 visitantes, 281 diligenciaron el formato permitiendo su caracterización. De estos 281, el 16.2% fueron ciudadanos en general, el 12.5% profesionales, el 5.0% estudiantes, el 3.7% agroindustriales, el 2.8% campesinos, el 2.2 comerciantes y el 2.0% productores, como se puede observar en el siguiente cuadro.



**MinAgricultura**  
Ministerio de Agricultura  
y Desarrollo Rural

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## ATENCIÓN PRESENCIAL CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO Trimestre Octubre-Diciembre de 2012

Caracterización del ciudadano	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total IV Trim	% de participación de Ciudadanos Caracterizados
Agroindustrial	10	6	6	22	3,7
Campesino	6	9	2	17	2,8
Ciudadano	36	28	33	97	16,2
Comerciante	6	6	1	13	2,2
Estudiante	16	10	4	30	5,0
Docente	0	3	0	3	0,5
Profesional	41	20	14	75	12,5
Técnico	0	1	2	3	0,5
Investigador	3	4	2	9	1,5
Productor	6	5	1	12	2,0
No caracterizados	144	97	76	317	53,0
<b>TOTAL</b>				<b>598</b>	<b>100</b>

### 3. CALL CENTER

Durante el cuarto trimestre del año, el Ministerio no contó con servicio de Call Center. Sin embargo se adelantó el proceso de contratación del outsourcing que contempla el servicio de atención telefónica y que inicia operaciones el 2 de enero de 2013.

En este sentido, se realizó la inducción al personal del Call Center del Ministerio. Esta actividad se llevó a cabo el 20 y 21 de diciembre, en las instalaciones de la Oficina de Atención al Ciudadano, con la participación de capacitadores del Banco Agrario, ICA, INCODER, FINAGRO, CORPOICA, Proyecto Alianzas Productivas, Programa Oportunidades Rurales, Oficina de Entidades Liquidadas y la Oficina de Atención al Ciudadano.



**MinAgricultura**  
Ministerio de Agricultura  
y Desarrollo Rural

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

#### 4. FERIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO

El Ministerio coordinó su participación y la de las entidades sectoriales en las ferias de servicio al ciudadano que se realizaron durante 2012, lideradas por el Departamento Nacional de Planeación, a través del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano. En este sentido, se obtuvieron los siguientes resultados:

CIUDAD	FECHA	CIUDADANOS ATENDIDOS
San Andrés	21 de abril	75
Pasto	19 de mayo	209
Apartadó	16 de junio	184
Cucutá	14 de julio	96
Quibdó	18 de agosto	38
Buenventura	6 de octubre	54
Medellín	23 y 24 de noviembre	171
<b>TOTAL CIUDADANOS ATENDIDOS</b>		<b>827</b>

#### 5. CONCLUSIONES

En el cuarto trimestre de 2012, el porcentaje de inoportunidad de respuesta a las PQRDS se mantuvo constante con respecto al registrado en el trimestre anterior, ascendiendo a 22%. Este porcentaje se origina en 179 respondidos fuera de término (11%) y 184 requerimientos sin respuesta (11%).

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, tuvieron el siguiente comportamiento:



**MinAgricultura**  
Ministerio de Agricultura  
y Desarrollo Rural

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

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%	92,00%	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%	80,00%	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	79,00%	83,70%	89,00%	76,00%	100,00%
EFFECTIVIDAD EN LA PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES	Determinar el grado de satisfacción del cliente	$\frac{\text{ÍNDICE ENCUESTA AÑO ACTUAL}}{\text{ÍNDICE ENCUESTA AÑO ANTERIOR}}$	ANUAL	1,07				≥ 0,7

La Atención de peticiones registró una disminución frente al comportamiento del trimestre anterior al pasar de 95% a 92%, respectivamente. El promedio de oportunidad de respuesta de las peticiones, durante el 2012, fue de 92.5%.

En el cuarto trimestre del año 2012, la atención de Quejas y Reclamos muestra un comportamiento constante al pasar de 79,5% a 80%, respectivamente. El promedio de oportunidad de respuesta para el año 2012, fue de 86.1%.

La Atención de solicitudes de información disminuyó su oportunidad frente al trimestre anterior al pasar de 89% a 76%, respectivamente. El promedio de oportunidad de respuesta de las solicitudes de información para el año 2012 fue de 81.9%.

El promedio anual de oportunidad fue de 87%, por lo que no se logra la meta propuesta. En este sentido, los responsables de los incumplimientos en las respuestas, reportados en el informe de atención y servicio al ciudadano, generarán las respectivas acciones correctivas.



**MinAgricultura**  
Ministerio de Agricultura  
y Desarrollo Rural

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

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.

El indicador de efectividad en la percepción de los clientes o beneficiarios para el año 2012 fue de 1.07 superando la meta propuesta de 0.7. Este resultado se genera en una calificación promedio de satisfacción de los beneficiarios de 4.6, frente al registrado en 2011 de 4.3. El resultado registrado en la encuesta de este año es muy importante para el Ministerio, puesto que responde al esfuerzo y compromiso adquirido en pro de la mejora continua y la satisfacción de nuestros clientes.

**GONZALO ANTONIO ARAUJO MUÑOZ**  
Secretario General

Bogotá D.C., Enero 3 de 2013

Elaboró: Maria de los A. Tovar