



INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ENERO-MARZO 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 enero-marzo 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

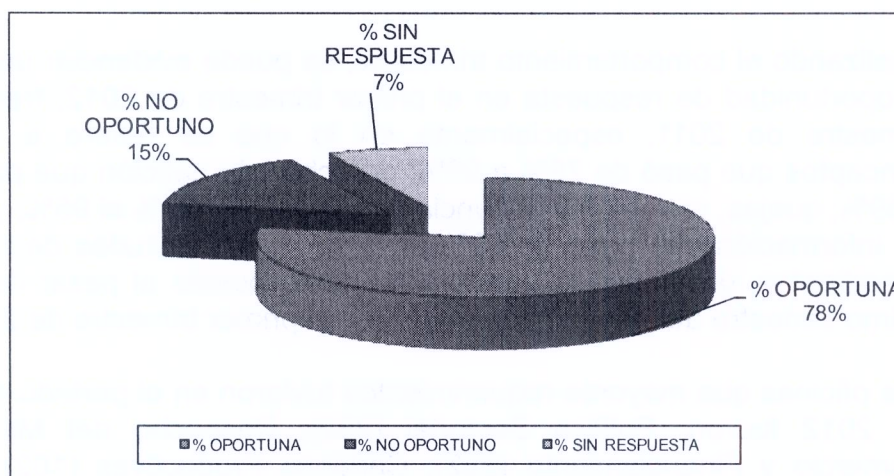
El reporte generado por el Sistema de Gestión Documental ORFEO, registró para el trimestre enero-marzo de 2012, un total de 1.657 requerimientos con una oportunidad de respuesta del 78%, como se puede observar en el siguiente cuadro.

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

TIPO	CANTIDAD	OPORTUNA	NO OPORTUNO	SIN RESPUESTA	% OPORTUNIDAD	% NO OPORTUNIDAD	% SIN RESPUESTA
Consulta o Concepto	191	183	4	4	96	2	2
Derecho de Petición	322	287	18	17	89	6	5
Queja - Reclamo - Denuncia	78	74	3	1	95	4	1
Solicitud de Información	640	507	72	61	79	11	10
Solicitud de Expedientes	35	15	18	2	43	51	6
Solicitud de Información Congreso	27	17	5	5	63	19	19
Solicitud en Materia Pensional	1	1			100	0	0
Traslado a otras entidades	351	189	130	32	54	37	9
Solicitud Población Desplazada	12	9	2	1	75	17	8
TOTAL	1657	1282	252	123	78	15	7

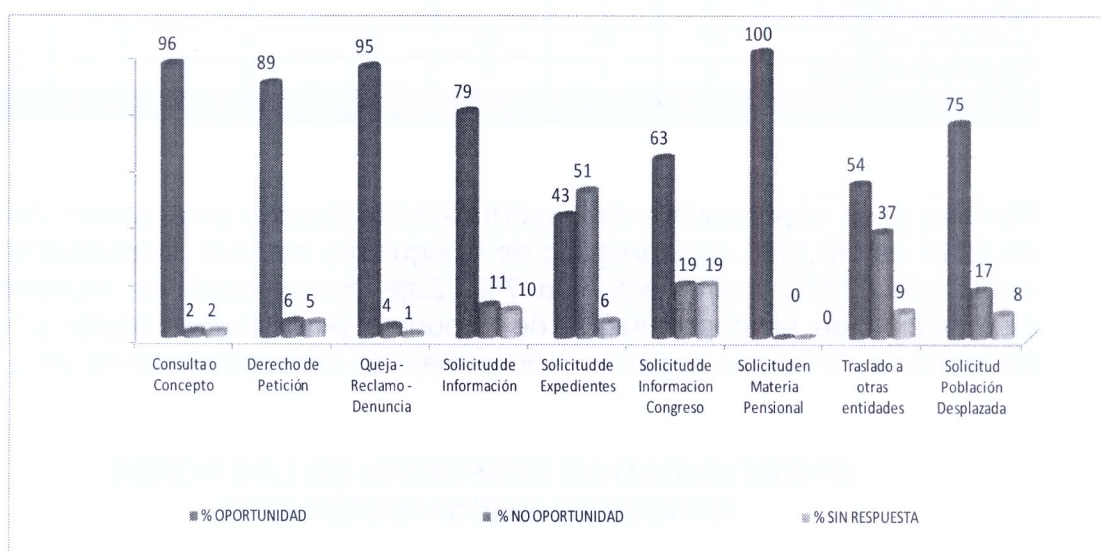
Por otra parte el porcentaje de inoportunidad registrado en el primer trimestre de 2012 es del 22%, desagregado de la siguiente manera: respondidos fuera de término 15% y sin respuesta 7%. Este comportamiento muestra una disminución de la inoportunidad de 6 puntos porcentuales frente al último trimestre de 2011, que registró un porcentaje de incumplimiento de 28%.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRDS TRIMESTRE ENERO-MARZO 2012



Por tipo de requerimiento la oportunidad de respuesta en el periodo analizado fue: consultas o conceptos 96%; derechos de petición 89%; quejas, reclamos, denuncias 95%; solicitudes de información 79%; Solicitud de copias sobre expedientes 43%; solicitud de información del congreso 63%; solicitud de información en materia pensional 100%; y, traslado a otras entidades 54%.

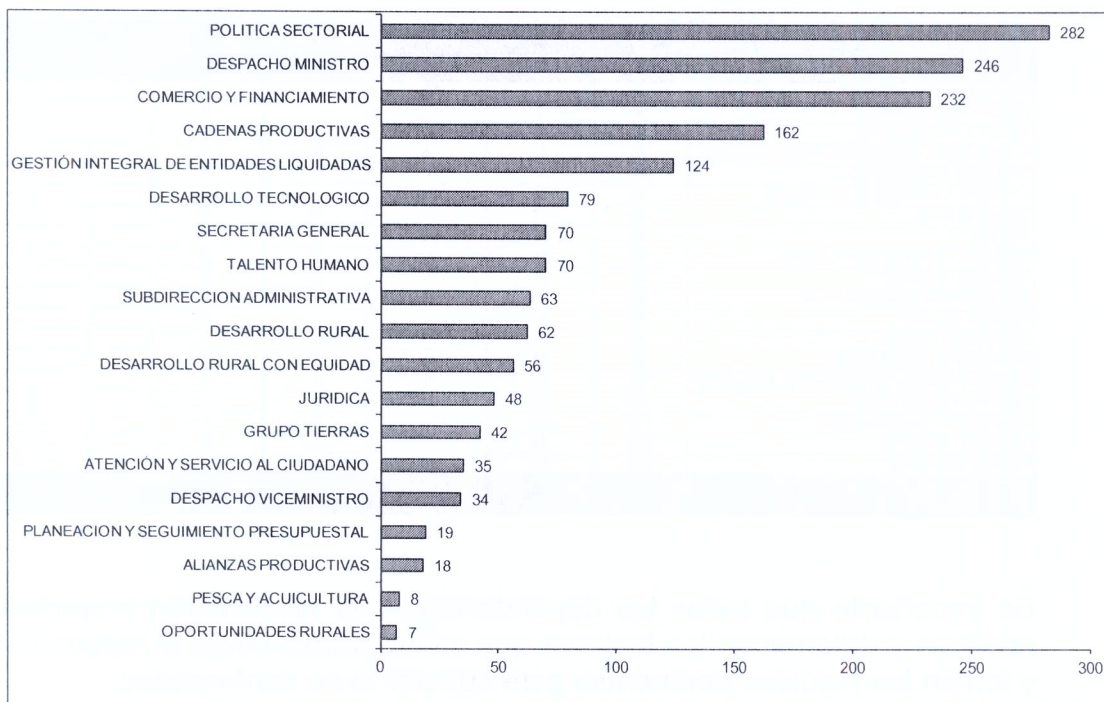
PQRDS POR TIPO DE REQUERIMIENTO TRIMESTRE ENERO-MARZO DE 2012



Analizando el comportamiento trimestral, se puede evidenciar una mejora de la oportunidad de respuesta en el primer trimestre de 2012, frente al último trimestre de 2011, especialmente en lo que se refiere a consultas o conceptos que pasó de 75% a 96%; derechos de petición que pasó del 75% a 89%; quejas, reclamos y denuncias que pasó del 77% al 95%; y, solicitudes de información que pasó de 69% al 79%. Las solicitudes de copias sobre expedientes, disminuyó la oportunidad de respuesta al pasar de 87% en el último trimestre del año pasado a 43% en el primer trimestre de 2012.

Las oficinas que mayores requerimientos tuvieron en el periodo enero-marzo de 2012 fueron: Política Sectorial (282); Despacho del Ministro (246); Comercio y Financiamiento (232); Cadenas Productivas (162); y, Gestión Integral de Entidades Liquidadas (124).

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR DEPENDENCIAS ENERO-MARZO 2012



En el siguiente cuadro, se puede observar el resultado de oportunidad por dependencias. Las dependencias que registraron mayores incumplimientos en las respuestas fueron: Despacho Ministro (63%), Desarrollo Tecnológico (55%), Despacho Viceministro (38%), Grupo de Tierras (36%), Desarrollo Rural con Equidad (30%), Subdirección Administrativa (25%), Planeación y Seguimiento Presupuestal (22%), Oficina Jurídica (21%).

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS ENERO-MARZO 2012

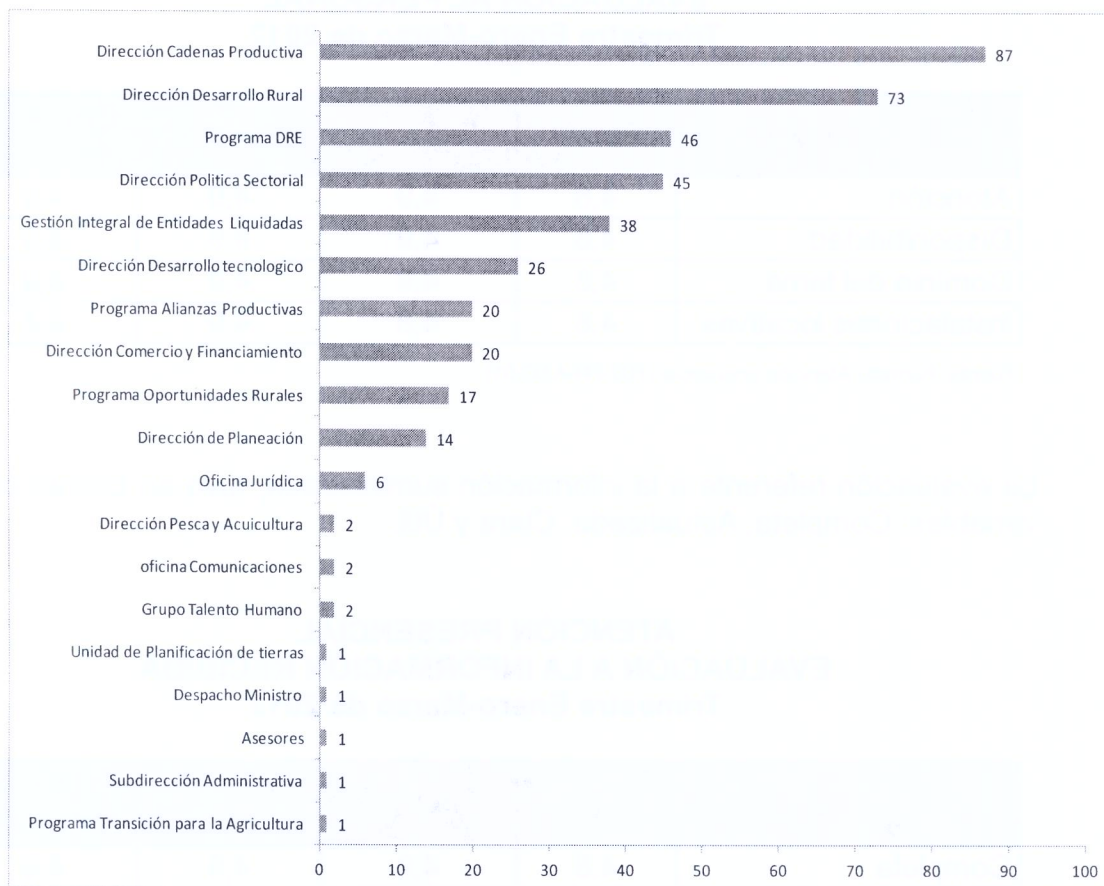
ÁREA	CANTIDAD	OPORTUNA	% OPORTUNIDAD	NO OPORTUNO	% NO OPORTUNIDAD	SIN RESPUESTA	% SIN RESPUESTA
OPORTUNIDADES RURALES	7	7	100		0		0
PESCA Y ACUICULTURA	8	8	100		0		0
ALIANZAS PRODUCTIVAS	18	16	89	2	11		0
PLANEACION Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	18	14	78	3	17	1	6
DESPACHO VICEMINISTRO	34	21	62	4	12	9	26
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	35	35	100		0		0
GRUPO TIERRAS	42	27	64	10	24	5	12
JURIDICA	48	38	79	6	13	4	8
DESARROLLO RURAL CON EQUIDAD	56	39	70	10	18	7	13
DESARROLLO RURAL	62	55	89	3	5	4	6
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	63	47	75	15	24	1	2
TALENTO HUMANO	70	69	99		0	1	1
SECRETARIA GENERAL	70	58	83	3	4	9	13
DESARROLLO TECNOLÓGICO	80	36	45	10	13	34	43
GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	124	115	93	8	6	1	1
CADENAS PRODUCTIVAS	162	147	91	4	2	11	7
COMERCIO Y FINANCIAMIENTO	232	221	95	10	4	1	0
DESPACHO MINISTRO	246	89	36	129	52	28	11
POLÍTICA SECTORIAL	282	240	85	35	12	7	2
TOTAL	1657	1282	77	252	15	123	7

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 PRESENCIAL

Tomando como base los registros de atención presencial, durante el primer trimestre de 2012, el MADR recibió 403 visitantes, especialmente en: Dirección de Cadenas Productivas (87); Dirección Desarrollo Rural (73), Programa Desarrollo Rural con Equidad (46), Dirección Política Sectorial (45), Gestión de Entidades Liquidadas (38); y Dirección de Desarrollo Tecnológico (26), como se puede observar en el siguiente gráfico.

VISITAS DE CIUDADANOS EN EL PRIMER TRIMESTRE 2012



El promedio de visitas al Ministerio, durante el periodo analizado, fue de 6.7 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 2012 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 2012

Variable	Enero	Febrero	Marzo	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	4,9	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 2012

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

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

En la evaluación de la información, las variables Información Completa y Actualizada, registraron una calificación de 4.8 y las variables Información Clara y Útil una calificación de 4.9.

También se realizó la evaluación del personal por dependencias, destacándose: Oficina de Comunicaciones, Oficina Jurídica, Dirección de Planeación, Grupo de Talento Humano y Grupo de Servicios Administrativos, quienes recibieron la calificación máxima de 5.0 puntos.

**ATENCIÓN PRESENCIAL
EVALUACIÓN DEL PERSONAL POR DEPENDENCIA
Trimestre Enero-Marzo de 2012**

Dependencia	Atención	Disponibilidad	Dominio del tema	Instalaciones Locativas	Promedio calificación al personal
Programa Alianzas Productivas	5,00	5,00	5,00	4,85	4,96
Dirección Cadenas Productivas	4,90	4,92	4,90	4,84	4,89
Dirección Comercio y Financiamiento	5,00	5,00	5,00	4,75	4,94
Oficina Comunicaciones	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Dirección Desarrollo Rural	4,82	4,82	4,84	4,78	4,82
Dirección Desarrollo Tecnológico	4,94	4,94	4,94	4,81	4,91
Dirección Pesca y Acuicultura	4,00	4,00	5,00	5,00	4,50
Programa DRE	4,87	4,78	4,74	4,78	4,79
Grupo Gestión Integral de Entidades Liquidadas	5,00	5,00	5,00	4,94	4,99
Oficina Jurídica	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Programa Oportunidades Rurales	4,88	4,88	4,88	4,88	4,88
Dirección de Planeación y Seguimiento Presupuestal	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Dirección Política Sectorial	4,88	4,88	4,82	4,82	4,85
Grupo Talento Humano	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Grupo Servicios Administrativos	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

Así mismo, en la evaluación de la información recibida por dependencias, se destacaron: Proyecto Alianzas Productivas, Dirección de Comercio y Financiamiento, Oficina Comunicaciones, Dirección de Pesca, Oficina Jurídica, Programa Oportunidades Rurales, Dirección de Planeación, Grupo Servicios Administrativos, con una valoración de 5.0 puntos.

**ATENCIÓN PRESENCIAL
EVALUACIÓN A LA INFORMACIÓN RECIBIDA POR DEPENDENCIA
Trimestre Enero-Marzo de 2012**

Dependencia	Completa	Actualizada	Clara	Útil	Promedio calificación de la información
Proyecto Alianzas Productivas	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Dirección Cadenas Productivas	4,88	4,83	4,90	4,90	4,88
Dirección Comercio y Financiamiento	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Oficina Comunicaciones	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Dirección Desarrollo Rural	4,81	4,81	4,83	4,79	4,81
Dirección Desarrollo Tecnológico	4,75	4,69	4,88	4,88	4,80
Dirección Pesca y Acuicultura	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Programa DRE	4,57	4,70	4,78	4,65	4,68
Grupo Gestión Integral de Entidades Liquidadas	4,88	4,94	4,94	4,94	4,93
Oficina Jurídica	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Programa Oportunidades Rurales	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Dirección de Planeación y Seguimiento Presupuestal	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Dirección Política Sectorial	4,87	4,90	4,87	4,90	4,89
Grupo Servicios Administrativos	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

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 2012, de los 403 visitantes, 205 diligenciaron el formato permitiendo su caracterización. De estos 205, el 15.4% fueron profesionales, el 12.4% ciudadanos en general, el 7.4% campesinos, el 5.0% estudiantes, el 3.2% agroindustriales, y el 2.5% productores.

**ATENCIÓN PRESENCIAL
CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO
Trimestre Enero-Marzo de 2012**

Caracterización del ciudadano	Enero	Febrero	Marzo	Total ITRIM	% de participación de Ciudadanos
Agroindustrial	1	9	3	13	3,2
Campesino	4	13	13	30	7,4
Ciudadano	8	18	24	50	12,4
Comerciante		3	3	6	1,5
Estudiante	4	6	10	20	5,0
Docente			1	1	0,2
Profesional	7	22	33	62	15,4
Técnico	1	2	3	6	1,5
Investigador	2	1	4	7	1,7
Productor	1	8	1	10	2,5
No calificados	34	96	68	198	49,1
TOTAL				403	100

3. CALL CENTER

Durante el primer 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, se realizaron dos reuniones de la Mesa Sectorial de Servicio al Ciudadano, una el 13 de febrero y otra el 28 de marzo de 2012. Igualmente, se realizó reunión interna de coordinación de actividades el 23 de febrero de 2012.

Las ferias que se realizarán este año están programadas de la siguiente manera:

CIUDAD DE REALIZACIÓN DE FERIAS	FECHA DE REALIZACIÓN DE FERIAS
San Andrés (Archipiélago de San Andrés y Providencia y Santa Catalina)	21 de abril
San Juan de Pasto (Nariño)	19 de mayo
Apartadó (Antioquia)	16 de junio
Cúcuta (Norte de Santander)	14 de julio
Quibdó (Choco)	18 de agosto
Pereira (Risaralda)	8 de septiembre
Buenaventura (Valle del Cauca)	6 de octubre
Florencia (Caquetá)	3 de noviembre

5. CONCLUSIONES

En el primer trimestre de 2012, el porcentaje de inoportunidad de respuesta a las PQRDS disminuyó con respecto al registrado en el trimestre anterior, pasando del 28% al 22%.

El 22% de inoportunidad, se origina en 252 respondidos fuera de término (15%) y 123 requerimientos sin respuesta (7%). 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 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:

NOMBRE INDICADOR	DEFINICION INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA DE MEDICION	1er TIR	2° TIR	3er TIR	4° 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%				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%				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%				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					≥ 0,7

La Atención de peticiones registró una mejora en el primer trimestre de 2012 con 89% de oportunidad, frente al comportamiento trimestral de 2011, donde se mostró una oportunidad para cada trimestre de 72%, 68%, 63% y 75%, respectivamente.

El indicador de atención de quejas y reclamos, también mostró una mejora importante de 95% de oportunidad en las respuestas, frente a lo que se registró trimestralmente en 2011, de 55%, 78%, 66% y 77%.

La Atención de solicitudes de información registró una oportunidad de respuesta del 79%, que comparado con el comportamiento del año 2011, donde se registraron porcentajes de 58, 68, 63 y 69, muestra un mejoramiento de 10 puntos porcentuales sobre el resultado del trimestre más alto del año pasado.

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.

ELIZABETH GÓMEZ SÁNCHEZ
Secretaria General

Bogotá D.C., Abril 9 de 2012

Elaboró: M. Tovar