



INFORME ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ABRIL - JUNIO 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 abril-junio 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

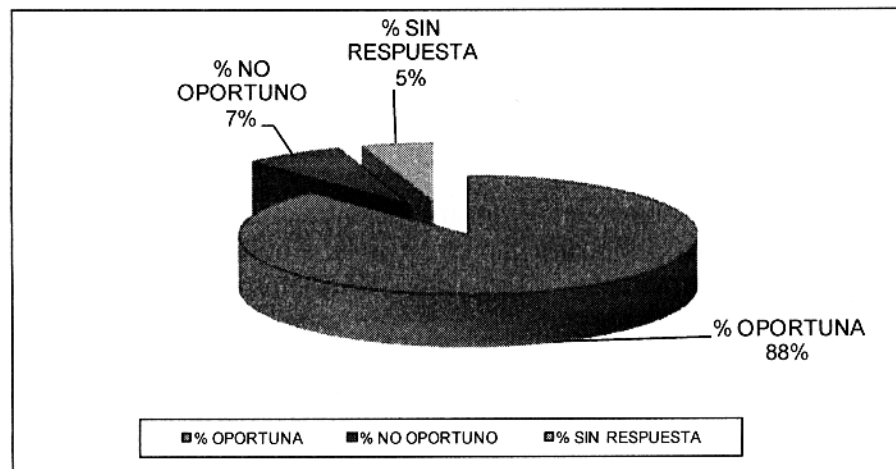
El reporte generado por el Sistema de Gestión Documental ORFEO, registró para el trimestre abril-junio de 2012, un total de 2.620 requerimientos con una oportunidad de respuesta del 88%, como se puede observar en el siguiente cuadro.

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

TIPO	CANTIDAD	OPORTUNA	NO OPORTUNO	SIN RESPUESTA	% OPORTUNIDAD	% NO OPORTUNIDAD	% SIN RESPUESTA
Consulta o Concepto	291	266	15	10	91	5	3
Derecho de Petición	387	364	14	9	94	4	2
Queja	111	99	6		89	5	0
Reclamo	20	18	2		90	10	0
Denuncia	667	645		22	97	0	3
Solicitud de Información	627	525	65	37	84	10	6
Solicitud de Expedientes	48	28	17	3	58	35	6
Solicitud de Información Congreso	94	44	10	40	47	11	43
Solicitud en Materia Pensional	1	1			100	0	0
Traslado a otras entidades	368	319	45	4	87	12	1
Solicitud Población Desplazada	6	5	1		83	17	0
TOTAL	2620	2314	176	125	88	7	5

Por otra parte, el porcentaje de inoportunidad registrado en el segundo trimestre de 2012 es del 12%, desagregado de la siguiente manera: respondidos fuera de término 7% y sin respuesta 5%. Este comportamiento muestra una disminución de la inoportunidad de 10 puntos porcentuales frente al primer trimestre de 2012, que registró un porcentaje de incumplimiento de 22%.

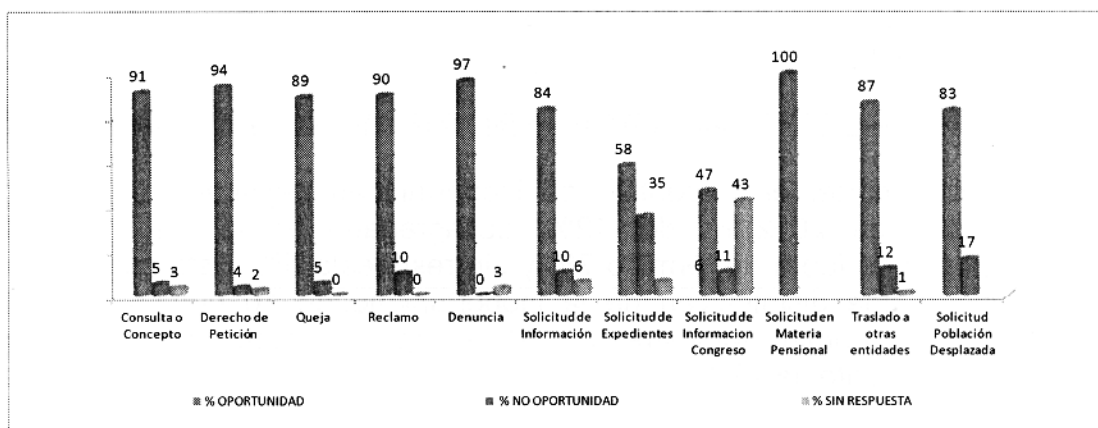
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRDS TRIMESTRE ABRIL-JUNIO 2012



Por tipo de requerimiento la oportunidad de respuesta en el periodo analizado fue: consultas o conceptos 91%; derechos de petición 94%; quejas

89%, reclamos 90%, denuncias 97%; solicitudes de información 84%; Solicitud de copias sobre expedientes 58%; solicitud de información del congreso 47%; solicitud de información en materia pensional 100%, traslado a otras entidades 87%; y, solicitud población desplazada 83%.

PQRDS POR TIPO DE REQUERIMIENTO TRIMESTRE ABRIL-JUNIO DE 2012

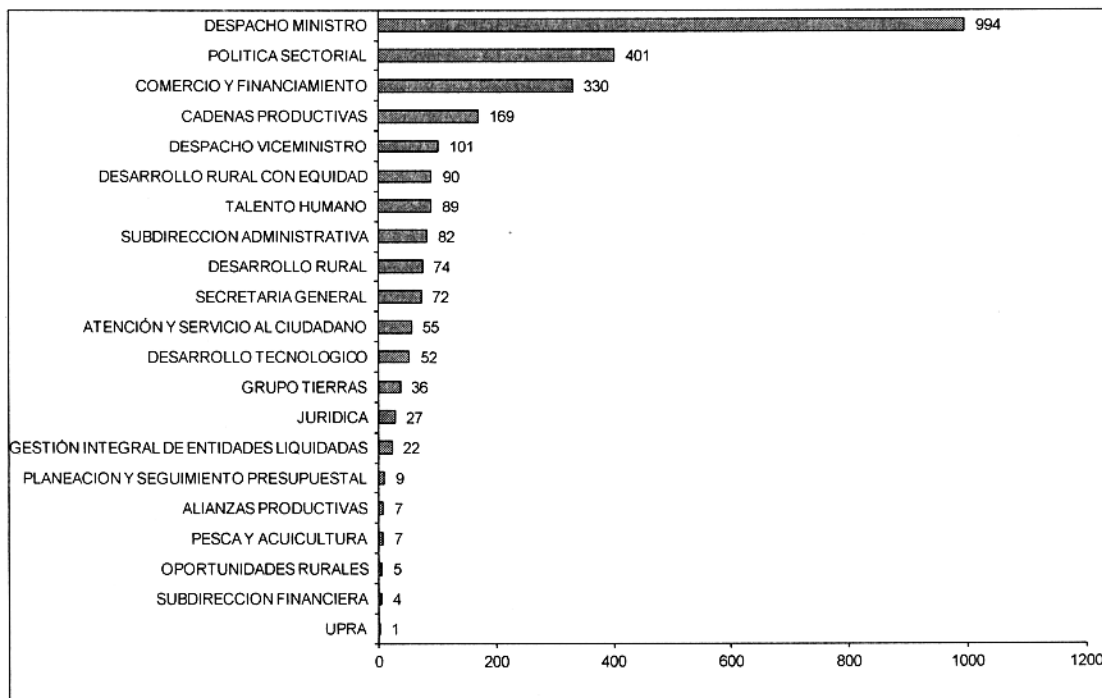


Analizando el comportamiento trimestral, se puede evidenciar una mejora de la oportunidad de respuesta en el segundo trimestre del año frente al primer trimestre de 2012, especialmente en lo que se refiere a derechos de petición que pasó del 89% a 94%; solicitudes de información que pasó de 79% al 84%; y, traslados a otras entidades que pasó del 54% al 87%. Consulta o conceptos disminuyó la oportunidad de respuesta al pasar de 96% en el primer trimestre de 2012 a 91% en el segundo trimestre de 2012.

Las oficinas que mayores requerimientos tuvieron en el período abril-junio de 2012 fueron: Despacho del Ministro (994); Política Sectorial (401); Comercio y Financiamiento (330); Cadenas Productivas (169); y, Despacho del Viceministro (101).

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 ABRIL-JUNIO 2012



En oportunidad de respuesta las dependencias que registraron mayores incumplimientos fueron: Despacho Viceministro (54%), Grupo Tierras (53%), Desarrollo Rural con Equidad (32%), Subdirección Administrativa (28%), Desarrollo Tecnológico (21%) y Cadenas Productivas (21%).

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRDS POR DEPENDENCIAS ABRIL-JUNIO 2012

ÁREA	CANTIDAD	OPORTUNA	% OPORTUNIDAD	NO OPORTUNO	% NO OPORTUNIDAD	SIN RESPUESTA	% SIN RESPUESTA
UPRA	1	1	100				
SUBDIRECCION FINANCIERA	4	4	100				
OPORTUNIDADES RURALES	5	5	100		0		0
PESCA Y ACUICULTURA	7	7	100		0		0
ALIANZAS PRODUCTIVAS	7	7	100		0		0
PLANEACION Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	9	9	100		0		0
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	55	55	100		0		0
GESTIÓN INTEGRAL DE ENTIDADES LIQUIDADAS	22	19	86	3	14		0
JURIDICA	27	22	81	4	15	1	4
GRUPO TIERRAS	36	17	47	14	39	5	14
DESARROLLO TECNOLÓGICO	52	41	79	6	12	5	10
SECRETARIA GENERAL	72	58	81	1	1	13	18
DESARROLLO RURAL	74	69	93	4	5	1	1
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	82	59	72	20	24	3	4
TALENTO HUMANO	89	86	97	2	2	1	1
DESARROLLO RURAL CON EQUIDAD	90	61	68	14	16	15	17
DESPACHO VICEMINISTRO	101	46	46	13	13	42	42
CADENAS PRODUCTIVAS	169	133	79	23	14	13	8
COMERCIO Y FINANCIAMIENTO	330	305	92	18	5	7	2
POLITICA SECTORIAL	401	371	93	27	7	3	1
DESPACHO MINISTRO	994	946	95	26	3	22	2
TOTAL	2627	2321	88	175	7	131	5

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 ABRIL-JUNIO 2012

Durante el periodo abril – junio de 2012, se registraron 20 reclamos, con una oportunidad de respuesta del 90%. En el siguiente cuadro se puede observar las dependencias que tramitaron estos reclamos:

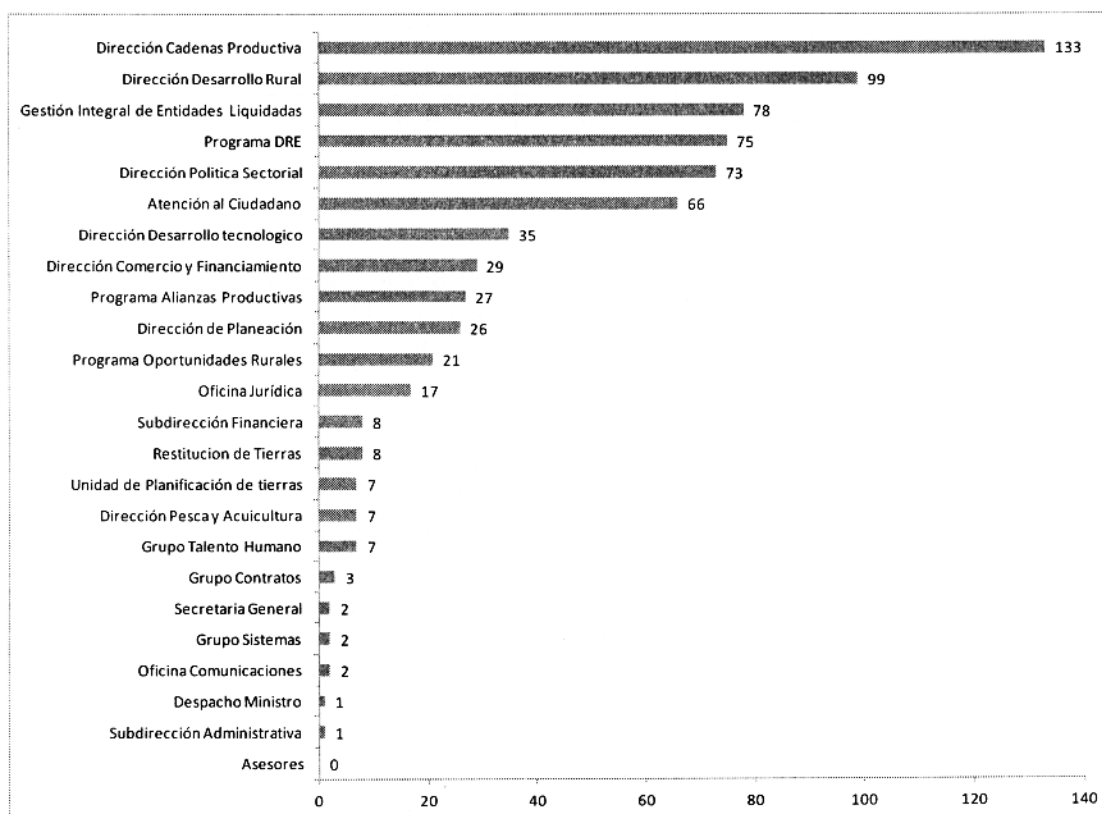
ÁREA	CANTIDAD	OPORTUNA	% OPORTUNIDAD	NO OPORTUNO	% NO OPORTUNIDAD
PESCA Y ACUICULTURA	1	1	100		0
ALIANZAS PRODUCTIVAS	1	1	100		0
DESARROLLO RURAL	3	3	100		0
DESARROLLO RURAL CON EQUIDAD	1	1	100		0
CADENAS PRODUCTIVAS	6	6	100		0
COMERCIO Y FINANCIAMIENTO	1	1	100		0
POLITICA SECTORIAL	3	1	33	2	67
DESPACHO MINISTRO	4	4	100		0
TOTAL	20	18	90	2	10

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.

2. ATENCIÓN PRESENCIAL

Tomando como base los registros de atención presencial, durante el segundo trimestre de 2012, el MADR recibió 727 visitantes, especialmente en: Dirección de Cadenas Productivas (133); Dirección Desarrollo Rural (99), Gestión de Entidades Liquidadas (78); Programa Desarrollo Rural con Equidad (75), Dirección Política Sectorial (73), y la Oficina de Atención al Ciudadano (66), como se puede observar en el siguiente gráfico.

VISITAS DE CIUDADANOS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE 2012



El promedio de visitas al Ministerio, durante el periodo analizado, fue de 36.3 personas por día.

En el trimestre abril-junio, 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 abril-junio de 2012 fue de 4.8.

**ATENCIÓN PRESENCIAL
EVALUACIÓN AL PERSONAL
Trimestre Abril - junio de 2012**

Variable	Abril	Mayo	Junio	Promedio Trimestre
Atención	4,8	4,9	4,9	4,9
Disponibilidad	4,8	4,9	4,9	4,8
Dominio del tema	4,8	4,9	4,8	4,8
Instalaciones locativas	4,7	4,9	4,8	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 Abril - junio de 2012**

Variable	Abril	Mayo	Junio	Promedio Trimestre
Completa	4,7	4,9	4,8	4,8
Actualizada	4,8	4,9	4,8	4,8
Clara	4,8	4,9	4,9	4,8
Útil	4,8	4,9	4,8	4,8

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

También se realizó la evaluación del personal por dependencias, destacándose: Oficina de Comunicaciones, Grupo de Servicios Administrativos, Secretaría General, Subdirección Financiera, Unidad de

Planificación de Tierras, Grupo de Sistemas y Oficina de Atención al Ciudadano, quienes recibieron la calificación máxima de 5.0 puntos.

**ATENCIÓN PRESENCIAL
EVALUACIÓN DEL PERSONAL POR DEPENDENCIA
Trimestre Abril - Junio de 2012**

Dependencia	Atención	Disponibilidad	Dominio del tema	Instalaciones Locativas	Promedio calificación al personal
Oficina Comunicaciones	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Grupo Servicios Administrativos	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Secretaria General	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Subdirección Financiera	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Unidad de Planificación de tierras	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Grupo Sistemas	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Atencion al Ciudadano	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0
Dirección Cadenas Productivas	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
Dirección Desarrollo Rural	4,9	4,9	4,9	4,8	4,9
Programa Oportunidades Rurales	4,9	4,9	4,8	4,9	4,9
Programa DRE	4,9	4,9	4,9	4,8	4,9
Programa Alianzas Productivas	4,8	4,8	4,9	4,9	4,8
Dirección de Planeación y Seguimiento Presupuestal	4,9	4,9	4,9	4,8	4,8
Restitucion de Tierras	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8
Grupo Gestión Integral de Entidades Liquidadas	4,8	4,8	4,8	4,7	4,8
Dirección Comercio y Financiamiento	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8
Despacho Ministro	5,0	4,0	5,0	5,0	4,8
Grupo Contratos	5,0	4,7	5,0	4,3	4,8
Dirección Desarrollo Tecnológico	4,8	4,6	4,8	4,8	4,7
Oficina Jurídica	4,8	4,8	4,3	4,8	4,7
Dirección Política Sectorial	4,7	4,7	4,6	4,7	4,7
Dirección Pesca y Acuicultura	4,3	4,7	4,7	4,7	4,6
Grupo Talento Humano	4,7	5,0	4,6	4,0	4,6
	4,9	4,8	4,8	4,8	4,8

Así mismo, en la evaluación de la información recibida por dependencias, se destacaron: Oficina de Comunicaciones, Grupo de Talento Humano, Grupo Servicios Administrativos, Secretaria General, Unidad de Planificación de Tierras, Grupo de Sistemas y Grupo de Contratos, con una valoración de 5.0 puntos.

ATENCIÓN PRESENCIAL
EVALUACIÓN A LA INFORMACIÓN RECIBIDA POR DEPENDENCIA
Trimestre Abril - junio de 2012

Dependencia	Completa	Actualizada	Clara	Útil	Promedio calificación de la información
Oficina Comunicaciones	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Grupo Talento Humano	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Grupo Servicios Administrativos	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Secretaría General	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Unidad de Planificación de tierras	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Grupo Sistemas	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Grupo Contratos	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Programa Alianzas Productivas	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
Atención al Ciudadano	4,9	4,9	5,0	4,9	4,9
Dirección Desarrollo Rural	4,9	4,9	4,9	4,8	4,9
Dirección Comercio y Financiamiento	4,9	4,8	4,9	4,8	4,8
Programa Oportunidades Rurales	4,9	4,8	4,9	4,8	4,8
Dirección Cadenas Productivas	4,8	4,8	4,9	4,8	4,8
Dirección de Planeación y Seguimiento Presupuestal	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8
Restitución de Tierras	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8
Programa DRE	4,8	4,8	4,8	4,7	4,8
Despacho Ministro	4,0	5,0	5,0	5,0	4,8
Dirección Desarrollo Tecnológico	4,6	4,7	4,7	4,8	4,7
Grupo Gestión Integral de Entidades Liquidadas	4,7	4,7	4,8	4,7	4,7
Dirección Política Sectorial	4,6	4,7	4,7	4,6	4,7
Subdirección Financiera	4,7	4,7	4,7	4,6	4,7
Dirección Pesca y Acuicultura	4,7	4,6	4,7	4,6	4,6
Oficina Jurídica	4,8	4,7	4,2	4,8	4,6
	4,8	4,8	4,8	4,8	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 abril - junio, de los 727 visitantes, 476 diligenciaron el formato permitiendo su caracterización. De estos 476, el 21.6% fueron profesionales, el 14.9% ciudadanos en general, el 8.1% estudiantes, el 6.6% agroindustriales, el 4.7% campesinos, y el 2.3% productores.

**ATENCIÓN PRESENCIAL
CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO
Trimestre Abril - Junio de 2012**

Caracterización del ciudadano	Abril	Mayo	Junio	Total IITRIM	% de participación de Ciudadanos
Agroindustrial	16	14	18	48	6,6
Campesino	14	10	10	34	4,7
Ciudadano	24	42	42	108	14,9
Comerciante	3	6	7	16	2,2
Estudiante	21	16	22	59	8,1
Docente	1	2	3	6	0,8
Profesional	40	50	67	157	21,6
Técnico	3	4	8	15	2,1
Investigador	2	5	9	16	2,2
Productor	6	7	4	17	2,3
No calificados	50	109	92	251	34,5
TOTAL				727	100

3. CALL CENTER

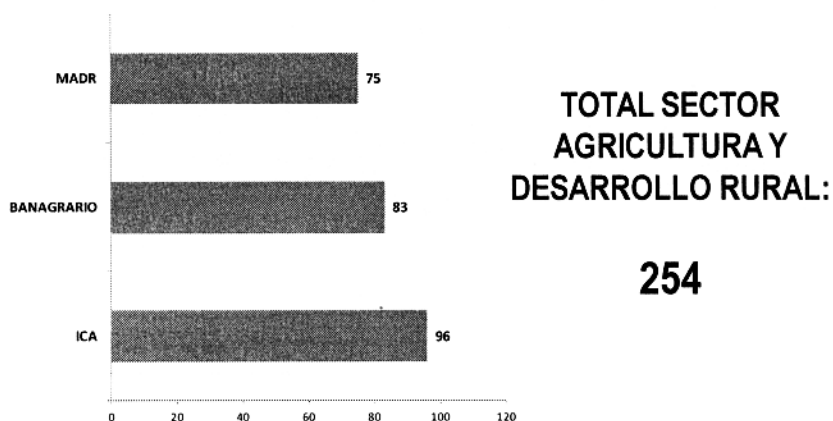
Durante el segundo trimestre del año, el Ministerio no contó con servicio de Call Center. Se encuentra en trámite el proceso de contratación del outsourcing que contempla el servicio de atención telefónica.

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 segundo trimestre de 2012, se realizaron dos reuniones de la Mesa Sectorial de Servicio al Ciudadano, una el 24 de mayo y otra el 28 de junio de 2012.

Durante el segundo trimestre del año 2012, el Ministerio participó en las ferias de San Andrés, Pasto y Apartadó, en las cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

RESULTADOS FERIA DE SAN ANDRÉS



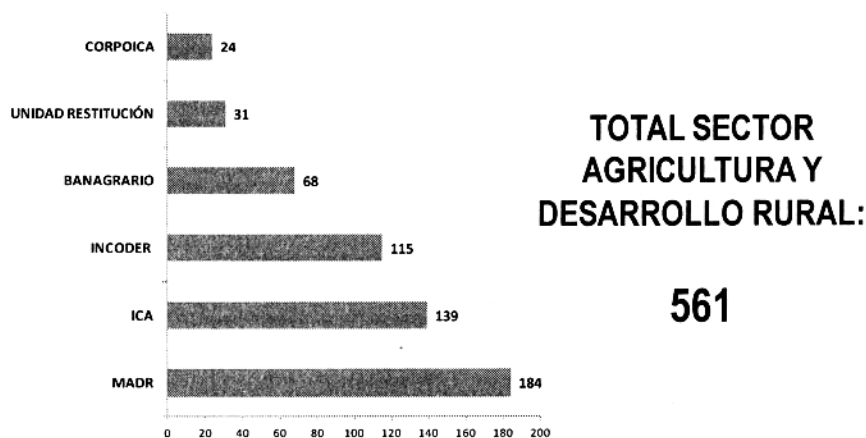
En la feria de San Andrés el Ministerio participó con el Banco Agrario y el ICA, atendiendo en conjunto 254 ciudadanos.

RESULTADOS FERIA DE PASTO



En Pasto la participación sectorial aumentó con la asistencia del Incoder y la Unidad de Restitución de Tierras, atendiendo en conjunto 664 ciudadanos.

RESULTADOS FERIA DE APARTADÓ



Para la feria de Apartadó, contamos con la asistencia de CORPOICA en la representación sectorial. En conjunto las 6 entidades atendieron 561 ciudadanos, a pesar del fuerte vendaval del viernes 15 de junio que destruyó más de la mitad de las carpas e inundó la Unidad Deportiva. Como resultado de los anteriores acontecimientos, se tomó la decisión de cambiar el sitio predeterminado para la Feria y realizarla en las instalaciones de la Ciudadela Estudiantil.

5. CONCLUSIONES

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

El 12% de inoportunidad, se origina en 176 respondidos fuera de término (7%) y 131 requerimientos sin respuesta (5%). 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	DEFINICIÓN INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE	1er TIR	2º TIR	3er TIR	4º TIR	META	OBSERVACIONES Y ACCIONES
EFICACIA EN ATENCIÓN DE PETICIONES	Determinar la oportunidad en la atención de peticiones, de acuerdo con los términos de Ley	$\frac{\text{PETICIONES ATENDIDAS OPORTUNAMENTE}}{100 \times \text{Nº PETICIONES RECIBIDAS}} \times 100$	TRIMESTRAL	SECRETARIA GENERAL COORDINADORA ATENCIÓN AL CIUDADANO	89,00%	94,10%			100,00%	La Atención de peticiones registró una mejora frente al comportamiento del trimestre anterior, sin embargo, todavía no se alcanza la meta propuesta. Los responsables de los incumplimientos en las respuestas generarán las respectivas acciones correctivas
EFICACIA EN ATENCIÓN DE QUEJAS RECLAMOS	Determinar la oportunidad en la atención de quejas y reclamos de acuerdo con los términos de Ley	$\frac{\text{QUEJAS Y RECLAMOS ATENDIDOS OPORTUNAMENTE}}{100 \times \text{Nº QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS}} \times 100$	TRIMESTRAL	SECRETARIA GENERAL COORDINADORA ATENCIÓN AL CIUDADANO	95,00%	90,00%			100,00%	En el segundo trimestre del año 2012, la atención de Quejas y Reclamos muestra una leve reducción en el comportamiento del indicador al pasar de 95% a 90%, respectivamente. Los responsables de los incumplimientos en las respuestas generarán las respectivas acciones correctivas
EFICACIA EN ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	Determinar la oportunidad en la atención de solicitudes de información de acuerdo con los términos de Ley	$\frac{\text{SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ATENDIDAS OPORTUNAMENTE}}{100 \times \text{Nº SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS}} \times 100$	TRIMESTRAL	SECRETARIA GENERAL COORDINADORA ATENCIÓN AL CIUDADANO	79,00%	83,70%			100,00%	La Atención de solicitudes de información registró un mejoramiento también frente al trimestre anterior, sin embargo, no se alcanza la meta propuesta. Los responsables de los incumplimientos en las respuestas generarán las respectivas acciones correctivas
EFFECTIVIDAD EN LA PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES	Determinar el grado de satisfacción del cliente	$\frac{\text{INDICE ENCUESTA AÑO ACTUAL}}{\text{INDICE ENCUESTA AÑO ANTERIOR}}$	ANUAL	SECRETARIA GENERAL COORDINADORA ATENCIÓN AL CIUDADANO					>=0,7	

La Atención de peticiones registró una mejora en el segundo trimestre de 2012 con 94.1% de oportunidad, frente al comportamiento del primer trimestre de 2012 con 89%.

El indicador de atención de quejas y reclamos, mostró una leve disminución en la oportunidad en las respuestas al pasar de 95% en el primer trimestre al 90% en el segundo trimestre.

La Atención de solicitudes de información aumentó la oportunidad de respuesta al pasar de 79% en el primer trimestre de 2012 al 83.7% en el segundo trimestre.

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., Julio 31 de 2012

Elaboró: M. Tovar