



Informe de Gestión

SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENERO - JUNIO 2015

**RED DE SERVICIOS DEPENDIENTES-ADSCRITOS
MINISTERIO DE AGRICULTURA**

INDAP
Ministerio de Agricultura



ciren
Centro de Información y Atención al Ciudadano

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	4
HERRAMIENTAS, SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y MECANISMOS CIUDADANOS PRESENTES EN EL MINISTERIO	5
Corporación Nacional Forestal, CONAF	5
1. Presentación Servicios Atención Ciudadana CONAF	5
1.1. Resultados Autoevaluación de los Procesos de Atención en CONAF	5
1.2. Estadísticas y atenciones CONAF	5
1.3. Mecanismos y Acciones en Participación Ciudadana	6
1.4. Destacados de CONAF	6
Oficina de Estudios y Políticas Agrarias, ODEPA	7
2. Presentación Servicios Atención Ciudadana ODEPA	7
2.1. Resultados Autoevaluación de los Procesos de Atención en ODEPA	7
2.2. Estadísticas y atenciones ODEPA	7
2.4. Destacados de ODEPA	8
Instituto de Desarrollo Agropecuario, INDAP	9
3. Presentación Servicios Atención Ciudadana INDAP	9
3.1. Resultados Autoevaluación de los Procesos de Atención en Indap	9
3.2. Estadísticas y atenciones INDAP	10
3.3. Mecanismos y Acciones en Participación Ciudadana	10
Comisión Nacional de Riego, CNR	11
4. Presentación Servicios Atención Ciudadana CNR	11
4.1. Resultados Autoevaluación de los Procesos de Atención en CNR	11
4.2. Estadísticas y atenciones CNR	11
4.3. Mecanismos y Acciones en Participación Ciudadana	11
Instituto Forestal, INFOR	12
5. Presentación Servicios Atención Ciudadana INFOR	12
5.1. Resultados Autoevaluación de los Procesos de Atención en INFOR	13
5.2. Estadísticas y atenciones INFOR	13
5.3. Mecanismos y Acciones en Participación Ciudadana	14
Servicio Agrícola y Ganadero, SAG	15

6. Presentación Servicios Atención Ciudadana SAG	15
6.1. Resultados Autoevaluación de los Procesos de Atención en SAG	15
6.2. Estadísticas y atenciones SAG	16
6.3. Destacados SAG	16
Subsecretaria de Agricultura	17
7. Presentación Servicios Atención Ciudadana Subsecretaria de Agricultura	17
7.1. Resultados Autoevaluación de los Procesos de Atención en Subsecretaría	18
7.2. Estadísticas y atenciones Subsecretaría	18
7.3. Mecanismos y Acciones en Participación Ciudadana	19
7.4. Destacados Subsecretaria	20
Análisis Estadísticas de Atención	21
Requerimientos Ciudadanos Recibidos en MINAGRI Enero – Junio 2015	21
Acciones Conjuntas Red Ministerial	22
Conclusiones de la Red y del trabajo conjunto	22
Entrevista a Nancy Köning Encargada OIRS La Araucanía SAG, CONAF, Subsecretaría de Agricultura	24

PRESENTACIÓN

El Ministerio de Agricultura, con el objeto de dar cumplimiento a la normativa existente, de acercar la Institución a la Ciudadanía y mejorar la atención que entrega, ha dispuesto diversos mecanismos de comunicación con los ciudadanos y agricultores, a través de los cuales se efectúa la interacción ciudadano – autoridad; ciudadano – servicio público.

Para ello los servicios dependientes y adscritos de este Ministerio cuentan con Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS); algunos además han puesto a disposición otros servicios orientados al ciudadano tales como Centros de Documentación; Bibliotecas; Servicios de Información en línea; Acceso a Bases de Datos con información sectorial; Revistas; Boletines; Teléfonos de atención; Email de contacto y Secciones o sistemas de consultas en sitios web institucionales destinados a atender al ciudadano y al agricultor.

El presente informe de gestión, ha sido abordado desde la perspectiva del trabajo en conjunto, bajo la modalidad en red, de los servicios adscritos y dependientes del Ministerio de Agricultura, este estilo de trabajo se ha vuelto un sello destacado de este Ministerio, reconocido principalmente por los organismos técnicos y/o fiscalizadores (SEGEGOB, SEGPRES, División de Organizaciones Sociales, Consejo para la Transparencia, Comisión Defensora Ciudadana), siendo hasta ahora el único Ministerio que trabaja bajo esta modalidad. Por ello la División de Organizaciones Sociales está impulsando el uso de esta metodología en los distintos ministerios para las temáticas de Participación Ciudadana.

El objetivo principal del documento es dar cuenta de los servicios orientados al ciudadano al interior de nuestros servicios; SAG, CONAF Odepa, Ciren, Infor, FIA, CNR, Indap y la Subsecretaría de Agricultura, informando el número de atenciones efectuadas en el periodo; los mecanismos implementados y avances en Participación Ciudadana; Audiencias vía Ley del Lobby; solicitudes de Transparencia gestionadas por Servicio, entre otros aspectos relevantes. Además de informar de las acciones en conjunto impulsadas por esta red, enfocadas en trabajar políticas y lineamientos de servicio y atención al ciudadano/cliente, únicos a nivel ministerial, de forma que la experiencia de éste en cualquiera de nuestros servicios sea la misma: atención de calidad; cercana; orientada en el cliente, creando un sello de cercanía en nuestros espacios de atención.

HERRAMIENTAS, SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y MECANISMOS CIUDADANOS PRESENTES EN EL MINISTERIO

Corporación Nacional Forestal, CONAF

1. Presentación Servicios Atención Ciudadana CONAF

Para dar cumplimiento a la tarea de administrar la política forestal, fomentar el desarrollo del sector y conservar el patrimonio natural del país. CONAF tiene presencia en todo el territorio nacional, sus canales de atención de público están formados por **32 Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS)**, distribuidas en sus **15 Oficinas Regionales** y **17 Oficinas Provinciales**. Además, cuenta con una **Biblioteca en el nivel central**, y con **canales de atención telefónica y virtual (sitio web, correos electrónicos y redes sociales)** que operan a nivel nacional.

1.1. Resultados Autoevaluación de los Procesos de Atención en CONAF

- Se diseñó una nueva encuesta para medir el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto al servicio que entrega la Corporación frente a los requerimientos de la ciudadanía. Con los resultados obtenidos se espera planificar procesos de avance y mejorar la calidad de la atención que se brinda a la ciudadanía.
- Se capacitó al personal OIRS en temas de la Ley del Lobby y uso del nuevo Portal de Transparencia para tramitar las solicitudes de acceso a la información pública.

1.2. Estadísticas y atenciones CONAF

Para el periodo enero - junio de 2015 en las OIRS de CONAF se recibieron **13.025 solicitudes ciudadanas**.

Requerimientos Ciudadanos en CONAF	
Consultas	12.638
Reclamos	103
Sugerencias	59
Felicitaciones	41
Solicitudes Ley 20.285	184

Temáticas más consultadas:

- Áreas Silvestres Protegidas del Estado
 - Programa "Más Árboles para Chile"
 - Incendios Forestales
 - Plantaciones Forestales
 - Bosque Nativo
- **Ley del Lobby:** Al 30 de junio se realizaron **33 reuniones**, se registraron 3 lobbistas y 55 gestores de interés particular.

1.3. Mecanismos y Acciones en Participación Ciudadana

- Creación de la Unidad de Participación Ciudadana, mediante Resolución N°3 del 06 de enero del 2015.
- Cuenta Pública Participativa de CONAF por el Director Ejecutivo, realizada el 10 de abril 2015, en la comuna San Clemente, Región del Maule. Participando aproximadamente 250 personas provenientes de organizaciones sociales y representantes de Instituciones. Hubo un diálogo con diez preguntas presenciales y las respuestas del Director, que fueron grabadas y transcritas. Publicación de la Cuenta Pública Participativa.
- Cuentas Públicas Participativas Regionales, realizadas entre Mayo y Junio, con intercambios presenciales de preguntas y respuestas de la autoridad.
- Con fecha 20 de julio 2015, se dicta Resolución N°292, que aprueba Estatuto del Consejo de la Sociedad Civil de CONAF. Se espera realizar dos sesiones del Consejo durante el año.

1.4. Destacados de CONAF

Ley de Bosque Nativo adjudica más de \$3.700 millones en bonificaciones mediante el primer Concurso 2015 del Fondo de Conservación, Recuperación y Manejo Sustentable del Bosque Nativo, equivalentes al 84,2% de los fondos disponibles, en el marco de la Ley N° 20.283 sobre Recuperación del Bosque Nativo y Fomento Forestal, que administra la Corporación Nacional Forestal.

Los fondos financiarán 930 proyectos destinados a la conservación, recuperación y manejo sustentable de la vegetación originaria de nuestro país. Los resultados están disponibles en www.concursoslbn.conaf.cl.

Oficina de Estudios y Políticas Agrarias, ODEPA

2. Presentación Servicios Atención Ciudadana ODEPA

Como complemento a la misión de proporcionar información regional, nacional e internacional para que los distintos agentes involucrados en la actividad silvoagropecuaria adopten sus decisiones, ODEPA cuenta con una Biblioteca, un teléfono de consulta 800360990, SIAC, internet, redes sociales, además del despacho de publicaciones impresas y virtuales editadas por el servicio.

2.1. Resultados Autoevaluación de los Procesos de Atención en ODEPA

El Sistema Integral de Atención Ciudadana SIAC de ODEPA, desarrolló durante el primer semestre de este año un Plan de Difusión de los sistemas de información de Odepa a los Secretarios Regionales Ministeriales de Agricultura, visitándose hasta junio 2015 las siguientes regiones:

- Región de Tarapacá
- Región de Valparaíso
- Región del Libertador Bernardo O'Higgins
- Región del Biobío
- Región de Los Lagos
- Región de Magallanes y la Antártica Chilena

Durante el año 2015 y, como resultado de la Encuesta de Satisfacción de Clientes Web, ODEPA ha creado un comité multidisciplinario destinado a identificar y subsanar las debilidades y problemas explicitados por los usuarios respecto a la página web, de manera de lograr una mayor facilidad en la entrega de la información que ella contiene.

2.2. Estadísticas y atenciones ODEPA

Para el periodo enero - junio de 2015 en la OIRS de Odepa se recibieron **465 solicitudes ciudadanas**.

Requerimientos Ciudadanos en ODEPA	
Consultas	412
Reclamos	0
Sugerencias	5
Felicitaciones	0
Solicitudes Ley 20.285	48

2.3. Mecanismos y Acciones en Participación Ciudadana

- Cuenta Pública Participativa desarrollada el día 8 de abril de 2015. Para la difusión de la mencionada cuenta, se informó en el sitio web institucional www.odepa.gob.cl. La Cuenta Pública de ODEPA, se encuentra disponible en nuestra página web en la siguiente dirección electrónica: <http://www.odepa.cl/wp-content/uploads/2015/04/Cuenta-Publica-2015final.pdf>
- Realización de una entrevista a la Encargada de Participación Ciudadana institucional y publicada en el sitio web institucional en el link que se indica: http://www.odepa.cl/entrevistas_radiales/en-la-entrevista-radial-de-odepa-laura-olea-invita-a-participar-con-consultas-en-la-cuenta-publica-de-odepa/.
- Consejo Sociedad Civil: ODEPA se adscribe al Consejo de la Sociedad Civil a nivel ministerial, este consejo cuenta con la presencia de 22 representantes de organizaciones de los gremios del mundo agrícola tales como: organizaciones campesinas nacionales, Facultades de Agronomía, Veterinaria y Forestal, Organizaciones de Consumidores y de Colegios Profesionales de Agrónomos y Veterinarios, quienes trabajarán propuestas que complementen las políticas sectoriales. El rol de ODEPA - corresponde a Consejero Técnico.

2.4 Destacados de ODEPA

ODEPA junto a los otros servicios del agro, dependientes del Ministerio de Agricultura, firmó el año 2015 un convenio con Fucoa con el fin de desarrollar una imagen corporativa ministerial y una actuación conjunta y coordinada en la participación de los mismos en ferias agrícolas, ganaderas, alimentarias y forestales.

Durante este año, se realizarán a lo largo de todo el país, siete ferias agrícolas y silvoagropecuarias en las cuales Odepa, junto a estas instituciones, participarán como expositores. Estas son:

Feria	Organizador	Lugar
Food & Services	Espacio Riesco	Espacio Riesco
Echinuco	Fundación Echinuco	Parque Bicentenario Vitacura
Enagro	SNA	Casa Piedra
Expo Food Process	FISA	Espacio Riesco
Fruittrade	PMA y FEDEFruta	Espacio Riesco
Expo Mundo Rural	INDAP	Parque Alberto Hurtado
Expo Corma	CORMA	Coronel

Instituto de Desarrollo Agropecuario, INDAP



3. Presentación Servicios Atención Ciudadana INDAP

Para apoyar el objetivo principal de Indap de “promover el desarrollo económico, social y tecnológico de los pequeños productores agrícolas y campesinos, con el fin de contribuir a elevar su capacidad empresarial, organizacional y comercial, su integración al proceso de desarrollo rural y optimizar al mismo tiempo el uso de los recursos productivos”, la Institución cuenta con los siguientes servicios de atención ciudadana:

- **Oficinas de Atención Presencial:** presentes a lo largo del país en las 15 direcciones regionales y 128 agencias de áreas y nivel central.
- **Oficina virtual:** Alojada en la página www.indap.gob.cl.
- **Correos electrónicos:** indap@indap.cl, transparencia@indap.cl y este año se habilitó la casilla cuentapublica@indap.cl.
- **Teléfono:** Las consultas telefónicas son atendidas por los encargados de atención. En regiones los contactos están desagregados por Direcciones Regionales y Agencias de Área, y se suma la oficina de atención del nivel central.
- **Atención en terreno:** Gobiernos en terreno, Ferias regionales: Expo Mundo Rural y Temáticas de Programas de INDAP.

3.1. Resultados Autoevaluación de los Procesos de Atención en Indap

En el período enero junio, INDAP continuó desarrollando los siguientes mecanismos de Acceso a la Información:

- Página web (www.indap.gob.cl), la que se encuentra en rediseño y en ella se publican, planes, programas, requisitos y lineamientos estratégicos.
- En el ámbito de las redes sociales, con: Twitter (https://twitter.com/INDAP_Chile) y Facebook (<https://www.facebook.com/pages/INDAP/789921457748596>).

3.2. Estadísticas y atenciones INDAP

Para el periodo enero-junio de 2015 en Indap se recibieron **31.163 solicitudes ciudadanas**.

Requerimientos Ciudadanos en INDAP	
Consultas	30.948
Reclamos	91
Sugerencias	19
Felicitaciones	6
Solicitudes Ley 20.285	99

Temáticas más consultadas:

1. Tramites: Consulta por cheque, aprobación de crédito, abonar a la deuda, consulta de saldo, certificado de deuda y financiamiento.
2. Forestación 701.
3. Praderas suplementarias.
4. Bono agrícola y emergencia agrícola.
5. Acreditación de cliente.

3.3. Mecanismos y Acciones en Participación Ciudadana

- En febrero de 2015, INDAP actualizó la norma de participación ciudadana, que fortalece mecanismos de participación ya existentes e incorpora nuevas metodologías de trabajo participativa con los usuarios/as y la ciudadanía en general. Entre los mecanismos se encuentran: Consultas Ciudadanas, Cuenta Públicas Participativas, Consejos de la Sociedad Civil (Consejo Asesor Nacional, Consejos Asesores Regionales, Consejo Asesor Ampliado, Comités de Agencia de Área), Diálogos Participativos (16 Organizaciones de Representación, Grupos Temáticos de la Reunión Especializada de la Agricultura Familiar y Sección Nacional, Diálogos Participativos con Pueblos Originarios), Mesa de coordinación y seguimiento del PRODESAL y Mesas por Rubro.
- A través de un trabajo participativo con las organizaciones de representación campesina, INDAP reformuló el Programa Gestión y Soporte Organizacional “PROGYSO”, que apoya el desarrollo de habilidades y generación de capacidades de las organizaciones campesinas, nacionales y regionales y en el mes de junio entró en vigencia el nuevo programa.
- El 28 de abril entró en vigencia la Ley del Lobby, para los Directores Regionales y el Director Nacional. Se estableció una red de asistentes técnicos y en el segundo semestre se suman nuevos sujetos pasivos a nivel nacional.
- En relación con la Ley de Transparencia, se han implementado nuevas metodologías internas, para mejorar los niveles de publicación de la información en transparencia activa y en el segundo semestre INDAP se sumará al Portal de Transparencia del Estado, del Consejo para la Transparencia.

Comisión Nacional de Riego, CNR

4. Presentación Servicios Atención Ciudadana CNR

Para apoyar la misión institucional de asegurar el incremento y mejoramiento de la superficie regada del país, el fomento de las obras privadas de construcción y reparación de obras de riego y drenaje y; promover el desarrollo agrícola de los productores de las áreas beneficiadas, la CNR cuenta con el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC), el cual regula el funcionamiento de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y los siguientes canales de atención: **Teléfono, Formulario Contáctenos en sitio Web, Correo electrónico institucional y atención presencial en la oficina de Santiago.**

4.1. Resultados Autoevaluación de los Procesos de Atención en CNR

Actualización de procedimientos del SIAC y capacitación en nueva Plataforma de Transparencia, impartido por el Consejo Ley de Transparencia del Ministerio Secretaría General de Gobierno.

4.2. Estadísticas y atenciones CNR

Para el periodo Enero – Junio de 2015 en la CNR se recibieron **475 solicitudes ciudadanas.**

Requerimientos Ciudadanos en CNR	
Consultas	396
Reclamos	7
Sugerencias	4
Felicitaciones	0
Solicitudes Ley 20.285	68

4.3. Mecanismos y Acciones en Participación Ciudadana

- **Cuentas Públicas:** Ejecución coordinada de cuentas públicas anual del Secretario Ejecutivo (TyP) de la CNR y regionales, las cuales fueron coordinadas con los distintos Secretarios Regionales Ministeriales de Agricultura. Todas las cuentas públicas regionales de la gestión año 2014, se desarrollaron entre los meses de abril y mayo 2015.

- **Consejo Sociedad Civil:** El Consejo de la Sociedad Civil de la Comisión Nacional de Riego se encuentra regulado por la Resolución CNR N°494 del 11 de febrero de 2013. Esta resolución aborda los fundamentos de la incorporación de éste mecanismo de participación ciudadana en la gestión pública de la CNR, así como materias relativas a su composición, atribuciones, método de elección, duración, etc. El Consejo de la Sociedad Civil de la CNR, está compuesto por 13 persona (10 hombres y 3 mujeres), los cuales son representantes de Organizaciones de Usuarios de Agua, Juntas de Vigilancia, Consultores, Asociación Nacional de Mujeres Rurales e Indígenas (ANAMURI), AGRYD y Académicos.
- **Consultas Ciudadanas:** Para el segundo semestre del presente se contempla realizar 2 consultas públicas en temáticas del agro, de esta forma la ciudadanía podrá opinar sobre los intereses temáticos para la preparación del II Encuentro Chile Riega, que se realizará en el último trimestre del año.
- **Ley de Transparencia:** Firma de Convenio de Colaboración CNR – Consejo para la Transparencia para uso del Portal/Plataforma de Solicitudes del Consejo para la Transparencia; Jornadas de Capacitación dirigidas a funcionarios/as sobre temáticas de probidad y Transparencia.
- **Ley del Lobby:** Para el segundo semestre, respecto de esta ley, se está evaluando el comportamiento de los tres meses de vigencia de esta ley en la CNR y, asimismo, se está proponiendo realizar una Agenda Abierta de todas las reuniones de la Secretaria Ejecutiva de la CNR. Por otra parte, se pretende realizar una charla aclaratoria de ley de lobby a los proveedores ligados a CNR.

Instituto Forestal, INFOR



5. Presentación Servicios Atención Ciudadana INFOR

El Instituto Forestal cuenta con cinco Sedes regionales ubicadas en las ciudades de La Serena (Diaguitas), Santiago (Metropolitana), Concepción (Biobío), Valdivia (Los Ríos) y Coyhaique (Patagonia). Su misión es “Crear y transferir conocimientos científicos y tecnológicos de excelencia para el uso sostenible de los recursos y ecosistemas forestales, el desarrollo de productos y los servicios derivados; así como generar información relevante para el sector forestal, en los ámbitos económico, social y ambiental”. Los resultados de las investigaciones son publicadas y quedan a disposición de la ciudadanía a través de www.infor.cl

INFOR, además cuenta con los siguientes espacios de atención ciudadana:

- **Biblioteca forestal:** almacena y gestiona las publicaciones generadas por INFOR, de las cuales la mayor parte de ellas se encuentra disponible en formato digital, permitiendo el acceso libre y oportuno a la información. Además la biblioteca dispone de una colección general compuesta por más de 10.000 volúmenes.
- **OIRS:** Oficina de Información Reclamos y Sugerencias, presentes en todas las sedes regionales y una a nivel Central (Biblioteca) que coordina a las demás.
Email: oirs@infor.cl
Teléfono: 223667116

Por último, las redes sociales son otro canal de información a la comunidad, estas son:

- Twitter: https://twitter.com/INFOR_Minagri ; <https://twitter.com/INFORlosrios>;
- https://twitter.com/INFOR_Patagonia; <https://twitter.com/BibliotecaINFOR>
- Facebook: <https://www.facebook.com/INFORMinagri>
- INFOR TV: <https://www.youtube.com/channel/UC8irPGekIG0mfmwRKf-coig>

5.1. Resultados Autoevaluación de los Procesos de Atención en INFOR

OIRS: participación en las reuniones de coordinación convocadas por la red ministerial “Participación Ciudadana-SIAC”.

Atención virtual, presencial y telefónica de los requerimientos ciudadanos a INFOR.

5.2. Estadísticas y atenciones INFOR

Para el periodo enero-junio de 2015 en INFOR se recibieron **7.310 solicitudes ciudadanas**.

Requerimientos Ciudadanos en INFOR	
Consultas	7.301
Reclamos	1
Sugerencias	0
Felicitaciones	0
Solicitudes Ley 20.285	8

Temáticas más consultadas:

- Estadísticas forestales
 - Especies forestales
 - Plantaciones forestales
 - Industria de la madera
 - Bosque Nativo
- **Transparencia activa**, banner Gobierno Transparente: 700 visitas

5.3. Mecanismos y Acciones en Participación Ciudadana

- **Cuentas Públicas:** cuenta pública participativa de la gestión 2014 del Instituto Forestal, realizada el 28 de abril de 2015 en sede metropolitana de la institución. A la Ceremonia asistieron diversos representantes públicos y privados del sector, además fue transmitida vía streaming para todo el público y por videoconferencia a todas las sedes regionales de INFOR.
- **Consejo Sociedad Civil:** el Instituto Forestal participa de los Consejos de la Sociedad Civil convocados por el Ministerio de Agricultura u otros ministerios o instituciones, respecto a temas que involucran al sector forestal.
- **Consultas Ciudadanas:** el Instituto Forestal a través del proyecto FIA "Creación e implementación de un sello de asegurabilidad y clasificación de riesgos para plantaciones forestales, para corregir asimetrías sectoriales y mejorar la competitividad de la PYME forestal", ha desarrollado a través de un comité liderado por el Instituto Nacional de Normalización (INN), un proyecto de norma sobre "Riesgo y peligro de incendios forestales en plantaciones – Terminología y clasificación" proyecto de norma en consulta pública a través del sitio Web del INN: <http://www.consultapublica.cl/>. La consulta se extenderá hasta el 14 de Agosto de 2015.

Servicio Agrícola y Ganadero, SAG



6. Presentación Servicios Atención Ciudadana SAG

La misión del servicio, encargado de apoyar el desarrollo de la agricultura, los bosques y la ganadería, la protección y mejoramiento de la salud de los animales y vegetales, entre otras acciones de conservación y mejora de los recursos naturales y forestales, se ejecuta a través de 15 oficinas regionales, 66 oficinas sectoriales, 96 controles fronterizos fito y zoo sanitarios y 11 laboratorios de diagnóstico con avanzada tecnología de análisis. Como apoyo para efectuar esta labor cuenta una red de 45 Oficinas de información, reclamos y sugerencias (OIRS), una línea telefónica - 600 y formulario web para contacto virtual.

6.1. Resultados Autoevaluación de los Procesos de Atención en SAG

- **OIRS:** Acciones tendientes a mantener o mejorar el nivel de satisfacción de la ciudadanía atendida en OIRS, mediante el desarrollo de planes de acción en todas las regiones. Además se implementó una nueva encuesta en línea sobre la satisfacción de los reclamantes con el proceso de gestión de su queja y la respuesta recibida.
- **Call center:** Preparar la puesta en marcha del servicio de atención telefónica por parte de nuevo proveedor, cuya responsabilidad es atender las consultas que realiza la ciudadanía a través del número 600 8181724 y derivar los llamados que ingresan a la mesa central en el 22 3451111.
- **Ley de Transparencia:** Transparencia pasiva: Controlar el proceso de gestión de solicitudes de acceso a la información pública en función del indicador de PMG, fortalecer el equipo de gestión de solicitudes, preparar la incorporación del SAG al Portal de Transparencia.

Transparencia activa: Implementar las mejoras a la información publicada a fin de subsanar las observaciones del Informe de fiscalización del Consejo para la Transparencia. Simplificar el proceso de publicación de actos con efecto sobre terceros utilizando herramienta de sitio web institucional.

- **Ley del Lobby:** Implementar la aplicación de la ley en la fase que comenzaba el 28 de abril, con la incorporación de los sujetos pasivos de la institución: Jefe de servicio, Directores Regionales e integrantes de las comisiones evaluadoras de la Integrantes Comisiones Evaluadoras ley N° 19.886 de Bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios.

6.2. Estadísticas y atenciones SAG

Para el periodo enero - junio de 2015 en el SAG se registraron 43.523 solicitudes ciudadanas.

Requerimientos Ciudadanos en SAG	
Consultas	42.918
Reclamos	103
Sugerencias	16
Felicitaciones	138
Solicitudes Ley 20.285	348

Las Temáticas más consultadas fueron:

- Subdivisión predial
 - Permiso de caza
 - Viaje con mascotas y productos
 - Vinos y alcoholes
 - Requisitos para importación productos de origen vegetal y animal
-
- **Consultas ciudadanas realizadas a la fecha: 7**

 - **Ley del lobby:** N° de sujetos pasivos: 65; N° de audiencias realizadas: 30; N° de viajes realizados: 159

6.3. Destacados SAG

Un positivo resultado se logró en la medición de la satisfacción de la ciudadanía atendida en OIRS que se realizó en el mes de marzo, obteniendo una nota de 6,4. Destacó el alto nivel de valoración respecto a la amabilidad y respeto en el trato de los funcionarios/as.

En el estudio, que realiza una empresa externa como parte del proceso de medición, análisis y mejora del Sistema de gestión de calidad del SAG, también se evidenció un incremento en la evaluación por parte de la ciudadanía respecto del servicio de atención telefónica, que otorgó una nota de 6,2, dos décimas superior a la que se obtuvo en la medición realizada a fines de 2013.

Subsecretaría de Agricultura



7. Presentación Servicios Atención Ciudadana Subsecretaría de Agricultura

La Subsecretaría es la encargada de administrar los recursos y presupuesto público asignado para ejecutar las políticas, programas e iniciativas de gobierno destinadas al desarrollo del sector silvoagropecuario, con énfasis en el desarrollo rural. Como complemento a este mandato y en cumplimiento de las normativas y políticas gubernamentales de acercar el gobierno a la ciudadanía y fomentar su participación y el ejercicio de los derechos ciudadanos, esta Secretaría de Estado cuenta con una red de oficinas de información y atención de público (OIRS) a nivel nacional presentes en cada una de las Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMIS) a lo largo del país, además de una oficina OIRS a nivel central ubicada en las oficinas centrales del Ministerio, estas son los principales puntos de atención ciudadana y su enfoque está en entregar información de primera línea sobre el quehacer del Ministerio y sus servicios dependiente. Los servicios de información que dispone la Subsecretaría orientados al ciudadano son los siguientes:

- Oficinas OIRS para atención presencial de público.
- Línea telefónica 800 835 700
- OIRS Virtual y email oirs@minagri.gob.cl
- Email transparencia@minagri.gob.cl
- Email participacionciudadana@minagri.gob.cl

Las normativas que rigen estos espacios de atención son:

- Ley 19.880 que mandata contar con espacios de atención e información para la ciudadanía;
- Ley 20.285 de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que regula la transparencia y probidad en el aparato público y sus funcionarios;
- Ley 20.500 de Participación Ciudadana que decreta que los organismos públicos instalen mecanismos a través de los cuales la ciudadanía pueda participar y opinar en la formulación de políticas públicas y en su quehacer y;
- Ley 20.730 que regula el lobby y la gestión de intereses particulares ante autoridades y funcionarios públicos.

7.1. Resultados Autoevaluación de los Procesos de Atención en Subsecretaría

- **OIRS:** Actualización de procedimientos y protocolos de atención de usuarios; Se encuentra programada una Jornada de Capacitación de Encargados OIRS Regionales y Nivel Central a realizarse el segundo semestre.
- **Ley de Transparencia:** Revisión y actualización de procedimientos Transparencia Activa y Pasiva. Firma de Convenio de Colaboración Subsecretaría – Consejo para la Transparencia para uso del Portal/Plataforma de Solicitudes del Consejo para la Transparencia; Nuevo Portal se implementó en julio del presente. Jornada de Capacitación dirigidas a Encargados OIRS sobre nuevo Portal de Gestión de Solicitudes de Transparencia.

7.2. Estadísticas y atenciones Subsecretaría

Para el periodo enero-junio de 2015 en la Subsecretaría se recibieron 1.643 solicitudes ciudadanas

Requerimientos Ciudadanos en Subsecretaría	
Consultas	1.505
Reclamos	2
Sugerencias	14
Felicitaciones	3
Solicitudes Ley 20.285	119

Las Temáticas más consultadas fueron:

- Tramite IFC (Informe Favorable para la Construcción)
 - Certificados CORA (Corporación Reforma Agraria)
 - Subsidios/ Bonos Emergencia Agrícola
 - Orientaciones generales MINAGRI y sus servicios.
 - Solicitud reuniones con autoridad
-
- **Ley del Lobby:** A junio de 2015 la Subsecretaria de Agricultura ha recibido 249 solicitudes de audiencias (reuniones) con la autoridad. De estas 66 solicitudes han sido dirigidas al Sr. Ministro; 29 para el Subsecretario de Agricultura; 31 para el Seremi de Agricultura de la Región de O'Higgins; 26 para el Seremi de la Región de Valparaíso; quienes acumulan la mayor cantidad de solicitudes.

- **Cuenta Pública Ministerial:** 350 asistentes al evento. Conexiones vía streaming: Promedio visualizaciones 280 espectadores; Total de Visualizaciones: 405 espectadores. Peak de Visualizaciones: 301 espectadores (número de personas conectadas en forma simultánea siguiendo la cuenta pública). Países de visualización: Chile – Japón – México

7.3. Mecanismos y Acciones en Participación Ciudadana

- **Cuenta Pública Ministerial:** Elaboración coordinada del documento Informe Cuenta Pública Ministerial y Presentación Cuenta Pública efectuada el 26 de Marzo en Concepción, asistieron 350 personas entre autoridades locales y miembros de la Sociedad Civil, el evento con un mecanismo de consultas tipo foro, las que fueron respondidas por el Sr. Ministro en el mismo evento.

Cuentas Públicas Sectoriales: Ejecución coordinada de cuentas públicas del agro incluyendo cuenta Ministerial, Jefes de Servicio y Seremis de Agricultura para el periodo 2014 efectuado en los meses de marzo a mayo.

- **Consejo Sociedad Civil:** Implementación del primer Consejo de la Sociedad Civil a nivel ministerial que cuenta con la presencia de 22 organizaciones, representantes de gremios del mundo agrícola, organizaciones campesinas nacionales, facultades de agronomía, veterinaria y forestal; organización de consumidores; colegios profesional de agrónomos y veterinarios, quienes emitirán opiniones y/o trabajarán propuestas que complementen las políticas sectoriales vigentes.
- **Consultas Ciudadanas:** Para el segundo semestre del presente se contempla realizar 3 consultas públicas en temáticas reglamentarias/jurídicas del agro, donde la ciudadanía podrá opinar sobre los reglamentos y normativas previo a su formalización y publicación en diario oficial a través de una ventanilla virtual en sitio web de Minagri.

7.4. Destacados Subsecretaria

Ministerio de Agricultura conforma Consejo de la Sociedad Civil

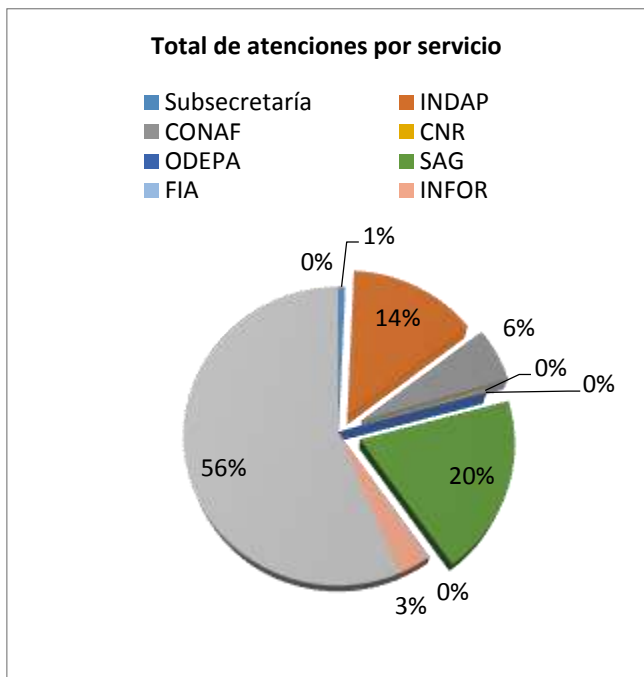
Con fecha 11 de mayo de 2015 en las dependencias del Ministerio de Agricultura, el Subsecretario Claudio Ternicier encabezó la conformación del Consejo de la Sociedad Civil. Este estamento tiene un carácter consultivo, que busca posibilitar el ejercicio ciudadano de participación en los programas y las distintas políticas públicas promovidas por el Ministerio, permitiendo conocer, deliberar y proponer corresponsablemente, con el propósito de incidir en los temas de interés público relacionados con la agricultura de nuestro país.

La iniciativa forma parte de un mandato presidencial para fomentar la participación ciudadana en todas las áreas del Estado y en el ámbito de la agricultura está compuesta por los dirigentes de las agrupaciones de la Agricultura Familiar Campesina (AFC) Nehuén, Conagro, Anamuri, Mucech, la Voz del Campo, Ranquil y Campocoop; representantes de Conadecus y distintos gremios como SNA, Asoex, Corma, Fedeleche, Asprocer, Anpros, Fedefruta y Fedecarne, quienes son acompañados por representantes de la Universidad Austral de Chile, Universidad de Concepción y dirigentes del Colegio de Veterinarios y del Colegio de Ingenieros Agrónomos.

Análisis Estadísticas de Atención

Requerimientos Ciudadanos Recibidos en MINAGRI Enero – Junio 2015

Durante el período enero a junio, los servicios dependientes y adscritos del Ministerio de Agricultura recibieron, mediante los diferentes espacios de atención de público, un total de 224.819 requerimientos ciudadanos, de los cuales el 63% se atendió en forma virtual, el 25% en forma presencial en las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y el 12% telefónicamente.



El servicio que registra el mayor número de atenciones es el Centro de Información de Recursos Naturales (CIREN) con 126.691 requerimientos, provenientes principalmente de las consultas que recibe en su biblioteca. Le sigue el Servicio Agrícola y Ganadero (SAG) con 43.523 atenciones, el Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP) con 31.199 atenciones y la Corporación Nacional Forestal (CONAF) con 13.025 atenciones. Por su parte, la Subsecretaría de Agricultura, Comisión Nacional de Riego (CNR), Oficina de Estudios y Políticas Agrarias (ODEPA), Fundación para la Innovación Agraria (FIA) e Instituto Forestal (INFOR) recibieron en conjunto 10.381 requerimientos.

Del total de requerimientos ciudadanos, el 99,6% corresponde a consultas generales recibidas en el marco de Ley 19.880 de Bases de Procedimientos Administrativos, alcanzando 223.945 solicitudes y el 0,4% restante a solicitudes de acceso a la información pública, canalizadas mediante la Ley 20.285 de transparencia, totalizando 874 solicitudes.

Acciones Conjuntas Red Ministerial

Las/os Representantes por Servicio ante la red Ministerial se reúnen periódicamente para dar curso a las iniciativas conjuntas que se han definido, entre ellas se registra:

- Elaboración de un Informe de Gestión Semestral dirigido a la autoridad y al interior del Ministerio.
- Elaboración y Distribución de un Boletín/Revista Semestral
- Revisión y actualización Contenidos Cursos Atención y Transparencia Portal E-Learning Subsecretaría
- Generación de Estadísticas Semestrales para análisis y toma de decisiones.

Conclusiones de la Red y del trabajo conjunto

(Presentadas por Mónica Acosta, Coordinadora Red Ministerial)

La Participación Ciudadana, Transparencia, Probidad, y Acceso a la Información, son materias de importancia social, que se manifiestan en un sinnúmero de movimientos a nivel nacional, donde la ciudadanía, sin distinción de edad, género o etnias han comenzado a tomar conciencia de sus derechos individuales y colectivos y han empezado a presentar sus demandas a la sociedad, los líderes y el gobierno en particular.

La mayor parte de estos movimientos sociales han surgido para hacer frente a una necesidad o demanda social, sin una mayor estructura inicial que ciudadanos unidos en torno a una causa común, para luego fundar sus bases y declarar sus propósitos de manera formal. Estos movimientos obedecen a una tendencia mundial, en la que el ciudadano ha comenzado a ejercer su rol de fiscalizador de sus líderes y gobiernos y demandar de ellos la transparencia y probidad necesarias para ejercer estos cargos públicos, así como a exigir la apertura de los procesos de tomas de decisiones y definición de políticas de su interés, demandando formar parte de esas discusiones y definiciones.

En este contexto, las temáticas sobre las que trabaja esta red han llegado para quedarse, convirtiéndose en más que una tendencia social, ya que en un mediano plazo tenderán a involucrar cada vez más a la ciudadanía conocedora de sus derechos y empoderada. Por ello como servicios públicos y Estado debemos estar preparados para estos cambios, definiendo ahora lineamientos y políticas que nos permitan dar respuesta a la ciudadanía, ese es el trabajo y la misión que tiene por delante esta red.

Como resultado del trabajo en conjunto realizado a la fecha se desprenden otros aspectos relevantes tales como:

- El mayor número de atenciones que efectúan los servicios públicos es a través de medios virtuales, por este motivo es vital redefinir la presentación de los servicios y contenidos del sitio web de MINAGRI, transformándolo en una ventana o portal dónde se difunda el quehacer y los servicios que entrega la Subsecretaría y sus servicios.
- En materias de Participación Ciudadana se destaca la necesidad de contar con presupuesto para la implementación y mantención de los mecanismos de participación definidos por la Institución.

Se observa que los servicios activos en esta red son los siguientes: Servicios Agrícola y Ganadero, SAG; Oficina de Estudios y Políticas Agrarias, ODEPA; Instituto de Desarrollo Agropecuario, INDAP; Comisión Nacional de Riego, CNR; Corporación Nacional Forestal, CONAF; Instituto Forestal, INFOR y Fundación para la Innovación Agraria, FIA.

Dado que el trabajo de esta red para este primer semestre ha estado enfocado en re-articularse y dar cumplimiento a la normativa legal que rigen los procesos de atención, participación ciudadana y transparencia, con especial énfasis en Participación Ciudadana, se ha programado convocar en el segundo semestre de 2015 a las Instituciones faltantes, siendo estas ACHIPIA, AGROSEGUROS, FUCOA e INIA.

Entrevista a Nancy Köning Encargada OIRS La Araucanía SAG, CONAF, Subsecretaría de Agricultura



“me siento orgullosa de mi labor y recibo muchas satisfacciones de parte de los usuarios”

En marzo del año 1999 en la región de La Araucanía, se creó en la comuna de Temuco, la primera Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) Ministerial que atiende a los usuarios/as del Servicio Agrícola y Ganadero (SAG), de la Corporación Nacional Forestal (CONAF) y de la Subsecretaría de Agricultura.

Desde aquella fecha a la actualidad se encuentra a cargo de la Oficina de Informaciones, la señorita Nancy Köning Travieso, quien fue precursora en estas oficinas a nivel nacional.

- ¿Cuál cree usted que es mayor cambio que han tenido las OIRS en el transcurso de estos años?

- Creo que el cambio más significativo es que tanto los Directivos como funcionarios le han dado la importancia y el lugar que merece dentro de la Institución, ya que en sus inicios no era así.

-¿Cómo perciben los usuarios/as el rol de las oficinas de informaciones?

- En mi caso en particular los usuarios se retiran muy satisfechos y agradecidos ya que en las OIRS les ayudamos y los orientamos para solucionar sus inquietudes y necesidades.

- ¿Para aquellas personas que están iniciándose en este cargo, cuáles son las principales características que debe tener una Encargada/o de OIRS?

- Primero que nada sentir que su labor es importante y que no están en dicho cargo por castigo ni otro motivo, como pasaba anteriormente, que algunas encargadas se sentían menoscabada por el hecho de enviarlas a la OIRS.

-Yo en lo particular me siento orgullosa de mi labor y recibo muchas satisfacciones de parte de los usuarios

- También es muy importante saber escuchar, ya que la gran mayoría de los usuarios no siempre se saben explicar y por supuesto atenderlos respetuosamente.



Nancy explicando a una usuaria/ciudadana los servicios del Ministerio.