

**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
GRUPO GESTIÓN DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME DE GESTIÓN OFICINAS NACIONALES Y SECCIONALES
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA VIGENCIA 2011**

En concordancia con la misión que fundamenta el desarrollo de tareas y responsabilidades de nuestro grupo interno de trabajo, el cual busca garantizar soluciones y respuestas oportunas, eficientes y eficaces a las necesidades de los ciudadanos clientes del ICA, a continuación se da a conocer el informe de gestión que contiene los diferentes requerimientos presentados por los ciudadanos al Instituto Colombiano Agropecuario, por medio de los diferentes mecanismos de participación autorizados por la ley y que permitieron atender peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias durante el 4to trimestre de 2011, en el Área de Atención al Ciudadano en el Nivel Central y en el Seccional, informe que contiene el siguiente orden:

1. Gestión realizada por el Grupo Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y Seccionales, durante el 4to trimestre de la vigencia 2011.

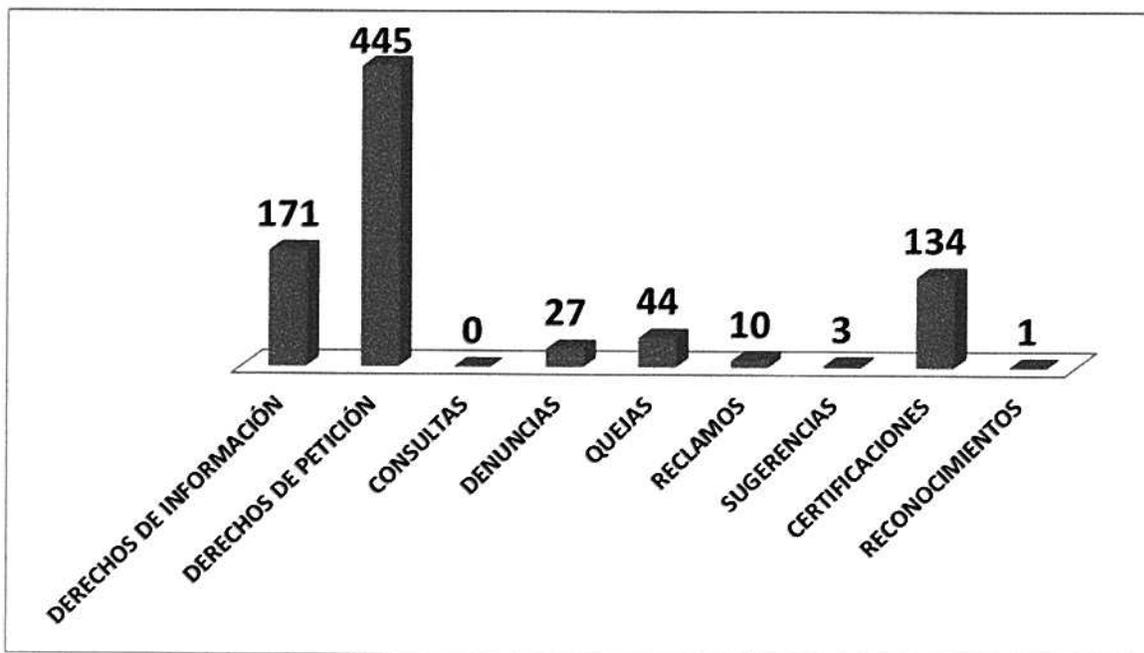
1.1 Clasificación por tipo de requerimiento

Durante el 4to trimestre de la vigencia 2011 se presentaron 835 requerimientos, los cuales fueron recibidos por los diferentes medios, correo electrónico, aplicativo, buzones y de forma escrita. De los 835 requerimientos, 134 solicitudes de certificaciones las cuales equivalen al 16% del total, 171 corresponden al Derechos de información, los cuales equivalen al 20% del total de los requerimientos; 445 derechos de petición correspondientes al 53% del total, 44 se presentaron como quejas, los cuales comprenden el 5% del total de peticiones, se presentaron 27 Denuncias para el 3%, se presentaron 10 reclamos correspondientes al 1%, 3 sugerencias, 1 reconocimiento y no se presentaron peticiones de consulta, el incremento en solicitudes de certificaciones y derechos de petición en comparación al año anterior, se debió a la expedición del Acto Legislativo N° 04 de 2011, tal como se detalla en el siguiente cuadro y grafico de clasificación por tipo de requerimiento.

Cuadro 1.

TIPO DE REQUERIMIENTO	No.	%
DERECHOS DE INFORMACIÓN	171	20%
DERECHOS DE PETICIÓN	445	53%
CONSULTAS	0	0%
DENUNCIAS	27	3%
QUEJAS	44	5%
RECLAMOS	10	1%
SUGERENCIAS	3	0%
CERTIFICACIONES	134	16%
RECONOCIMIENTOS	1	0%
TOTAL	835	100%

Grafico 1



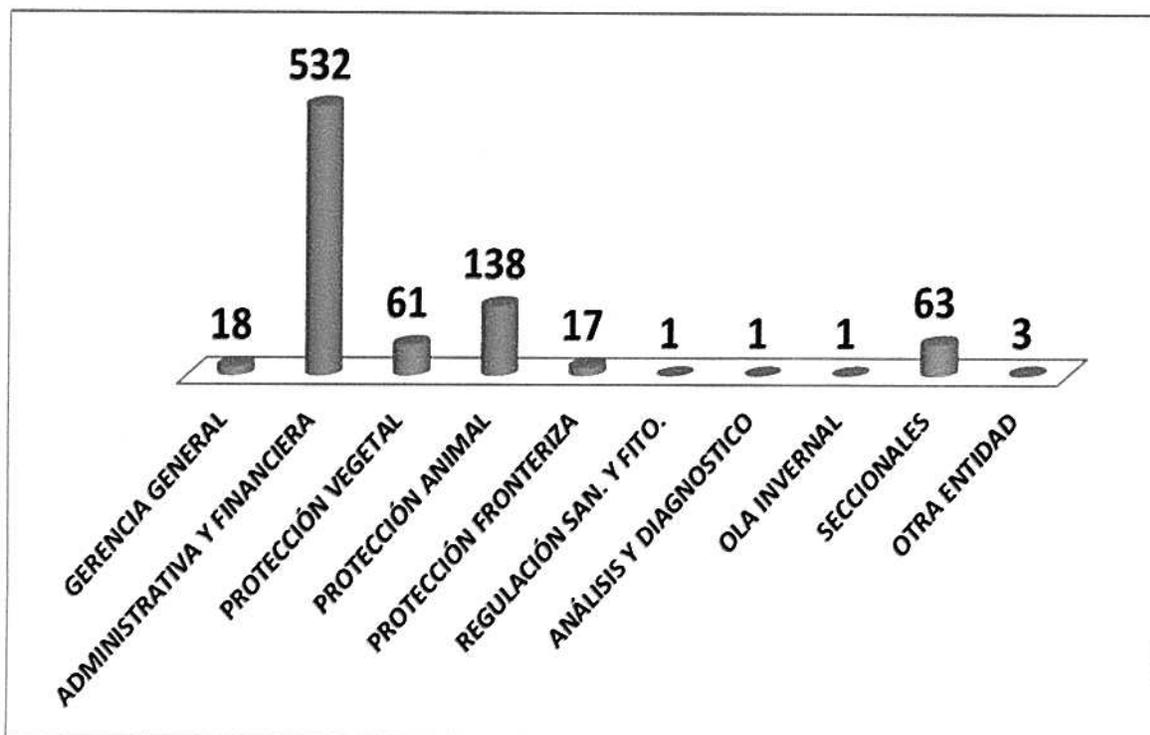
1.2 Clasificación de requerimientos por áreas estructurales

Por área estructural, es decir por cada Subgerencia, evidenciamos que Administrativa y Financiera fue la más requerida por los ciudadanos, pues de 835 requerimientos ha recibido 532, equivalente al 64% del total, le sigue la Subgerencia de Protección Animal con 138 requerimientos equivalentes al 17%, le sigue la Subgerencia de Protección Vegetal con 61 peticiones correspondientes al 7% del total, siguen las Gerencias Seccionales con 63 requerimientos los que comprenden el 8%, sigue la Gerencia General con 18 requerimientos los cuales equivalen al 2% del total, después Protección Fronteriza con 17 peticiones que equivalen al 2%, posteriormente tenemos 1 requerimientos para la Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria, luego tenemos 1 requerimiento para el grupo de Ola Invernal, 1 requerimiento para la Subgerencia de Análisis y Diagnóstico y por ultimo tenemos 3 requerimientos dirigidos a otras entidades, como se puede observar se presentó un aumento en el número de requerimientos para cada dependencia en comparación a la vigencia anterior, especialmente la Subgerencia Administrativa y Financiera debido a la expedición del Acto Legislativo 04 de 2011, el cual conllevó a que se aumentara el número de requerimientos dirigidos al Grupo de Talento Humano, tal como se observa en el siguiente cuadro y gráfico:

Cuadro 2.

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA	No.	%
GERENCIA GENERAL	18	2%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	532	64%
PROTECCIÓN VEGETAL	61	7%
PROTECCIÓN ANIMAL	138	17%
PROTECCIÓN FRONTERIZA	17	2%
REGULACIÓN SAN. Y FITO.	1	0%
ANÁLISIS Y DIAGNOSTICO	1	0%
OLA INVERNAL	1	0%
SECCIONALES	63	8%
OTRA ENTIDAD	3	0%
TOTAL	835	100%

Grafico 2.



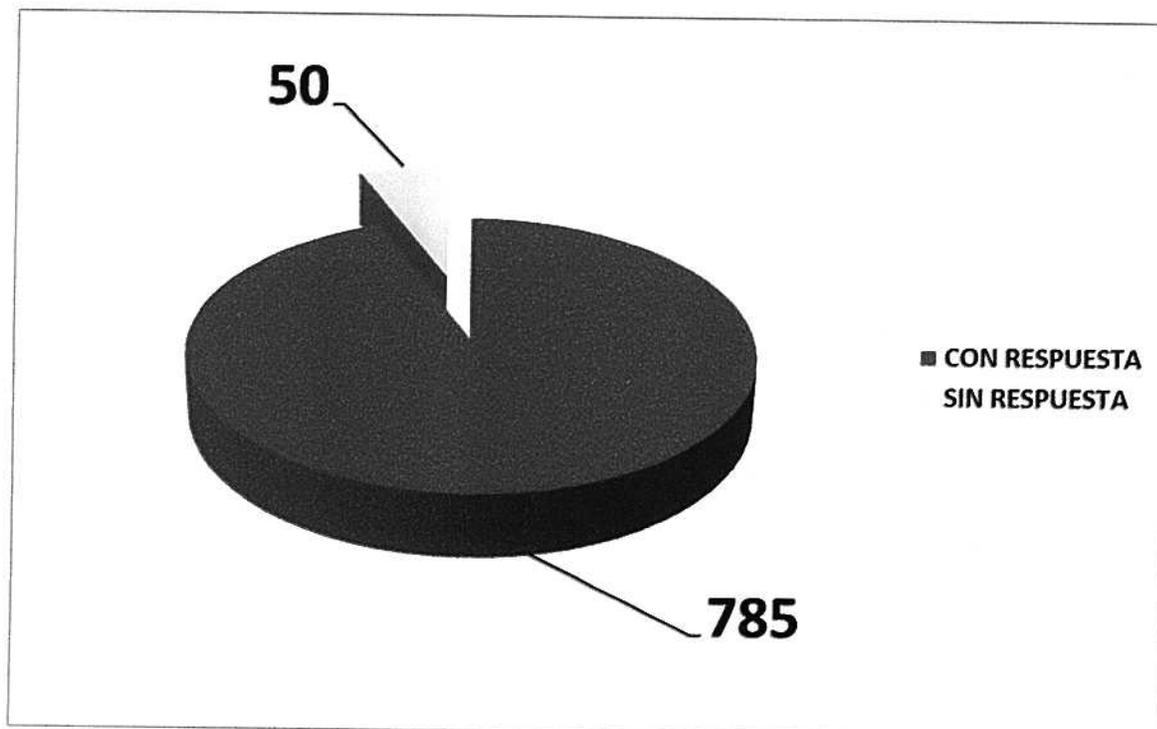
1.3 Efectividad en respuestas a los ciudadanos

Para medir la efectividad de las respuestas a los ciudadanos, las hemos medido desde dos perspectivas, la primera desde el número de requerimientos de los que la ciudadanía obtuvo respuesta y de los que no, desde este primer punto de vista evidenciamos, que de los 835 requerimientos, fueron respondidos por los funcionarios responsables de cada dependencia del Instituto Colombiano Agropecuario 785 requerimientos lo que quiere decir que el 94% de los requerimientos obtuvieron respuesta, tal como se observa en el cuadro y grafico siguientes:

Cuadro 3

RESPUESTAS	No.	%
CON RESPUESTA	785	94%
SIN RESPUESTA	50	6%
TOTAL	835	100%

Grafico 3

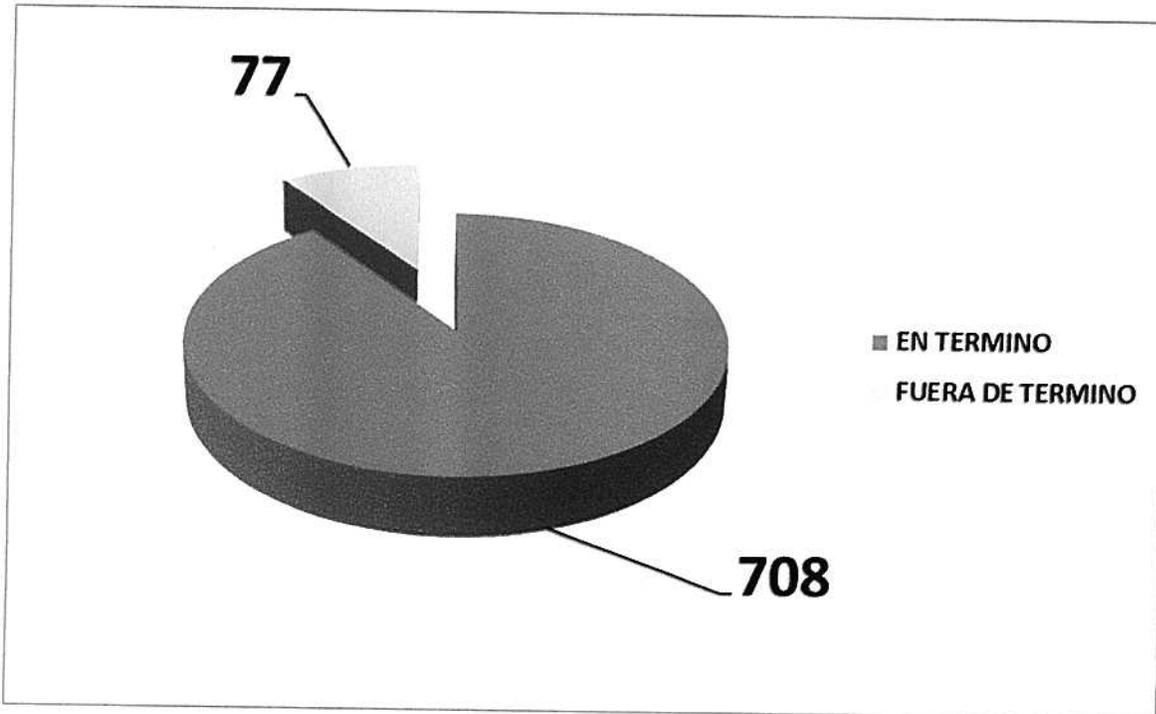


Sin embargo este indicador no mide del todo la efectividad frente a los ciudadanos, pues los ciudadanos no solo tienen derecho a que se les resuelvan sus peticiones, sino a que se le resuelvan en forma oportuna, esto es dentro del término estipulado por la ley y la resolución N° 1904 del 01 de junio de 2010, para conocer este aspecto tomamos los 785 requerimientos resueltos e investigamos cuántos de estos fueron contestados en forma oportuna, de esto encontramos que 708 de los 785 requerimientos contestados, fueron contestados dentro del término de ley, y que 77 de los 785 se respondieron por fuera de término sumando los 50 que no obtuvieron respuesta a la fecha de corte, es decir 127 se dieron por fuera del término, tal como se ilustra en el cuadro y gráfico siguiente:

Cuadro 4

EFFECTIVIDAD EN RESPUESTAS	No.	%
EN TERMINO	708	90%
FUERA DE TERMINO	77	10%
TOTAL	785	100%

Gráfico 4



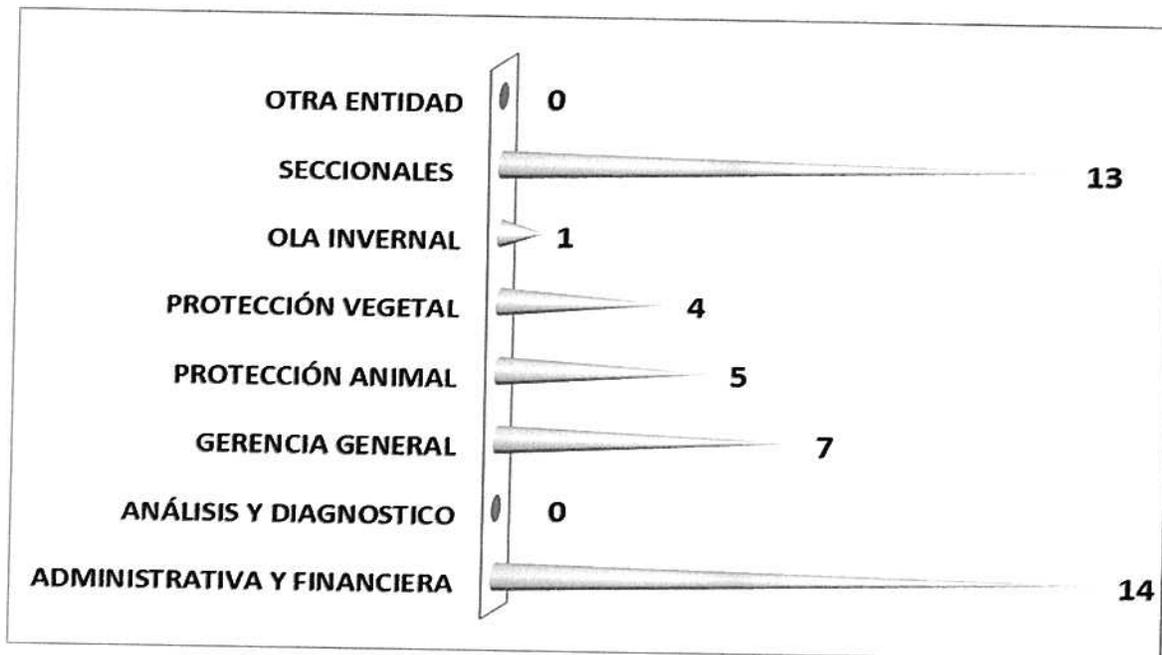
1.4 Atención Quejas Y Reclamos

Se destaca durante este trimestre, el número de quejas por mala atención un total de 19, de las 44 al igual que las presentadas por supuesta corrupción 4 de las 44, hechos que se encuentran en investigación. Queremos resaltar los asuntos de las quejas haciendo énfasis en los más repetitivos y las dependencias en que se presentaron. Primero observemos las quejas que se presentaron por dependencia, en el siguiente cuadro y gráfico:

Cuadro 5

DEPENDENCIAS MAS REQUERIDAS POR QUEJAS		#
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		14
ANÁLISIS Y DIAGNOSTICO		0
GERENCIA GENERAL		7
PROTECCIÓN ANIMAL		5
PROTECCIÓN VEGETAL		4
OLA INVERNAL		1
SECCIONALES		13
OTRA ENTIDAD		0
TOTAL		44

Grafico 5

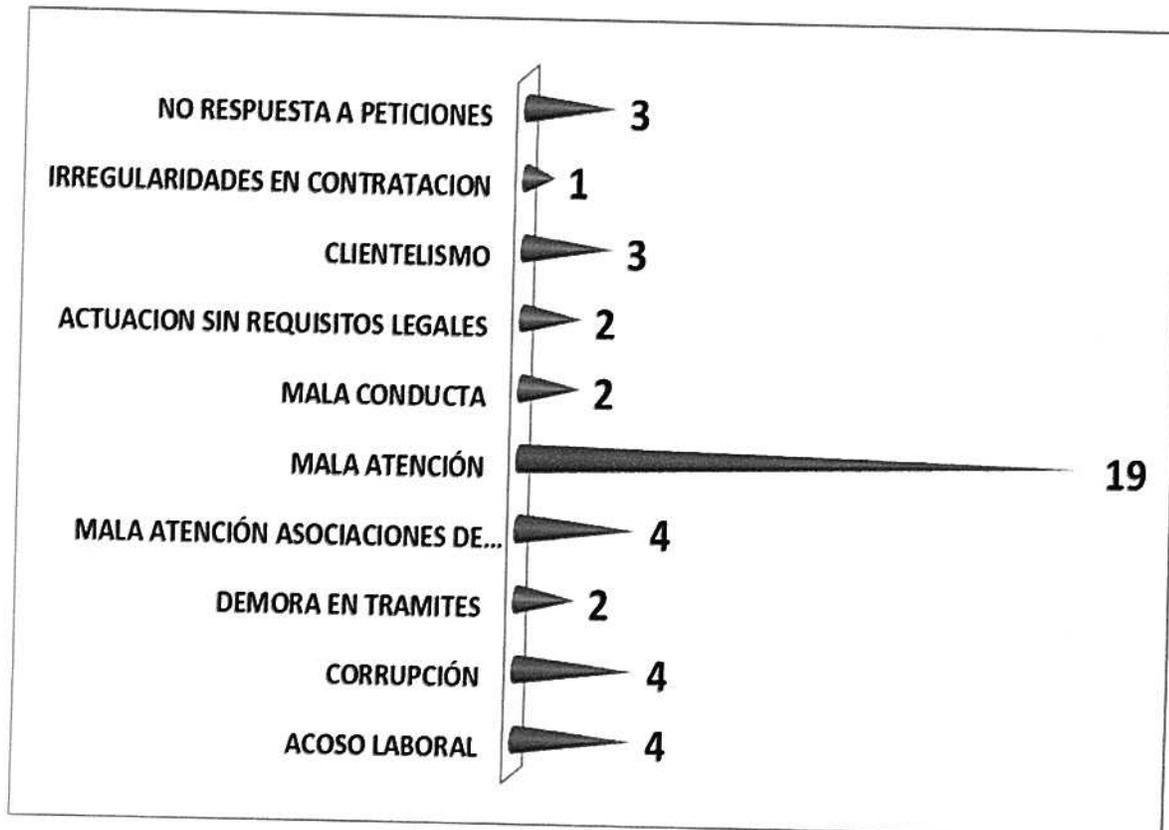


Otro aspecto que queremos exponer, son los asuntos por los que se presentaron las quejas, lo que se plasma en el siguiente cuadro y gráfico:

Cuadro 6

MOTIVO DE LA QUEJA	#
ACOSO LABORAL	4
CORRUPCIÓN	4
DEMORA EN TRAMITES	2
MALA ATENCIÓN ASOCIACIONES DE GANADEROS	4
MALA ATENCIÓN	19
MALA CONDUCTA	2
ACTUACION SIN REQUISITOS LEGALES	2
CLIENTELISMO	3
IRREGULARIDADES EN CONTRATACION	1
NO RESPUESTA A PETICIONES	3
TOTAL	44

Grafico 6



Para efectos de interpretación del cuadro y gráfico anteriores, el Área de Atención Al Ciudadano, ha elaborado las siguientes definiciones:

- **MALA ATENCIÓN// MALA ATENCIÓN ASOCIACIONES DE GANADEROS:** Constituye todo lo que tiene que ver con el horario de servicio, mal trato a los ciudadanos ya sea presencialmente o telefónicamente.
- **MAL SERVICIO WEB:** Constituye todo lo relacionado a los servicios prestados por la página Web, funcionamiento de Aplicativos, suministro de información, entre otros.
- **CORRUPCIÓN:** Asuntos relacionados con irregularidades en cuanto al manejo de los recursos públicos, conductas que revistan cohecho, soborno y peculado.
- **DEMORA EN TRÁMITES:** Conductas que se dan cuando el ICA teniendo que atender un asunto dentro de un término no lo hace.
- **ACOSO LABORAL:** Conductas cometidas por los funcionarios que tienen a cargo las dependencias del ICA en contra de sus subalternos y que se encuadren dentro del marco normativo que sobre la materia existe.
- **NO RESPUESTA A PETICIONES:** Conducta consistente en no responder de ninguna forma a las solicitudes formales que hace la ciudadanía por cualquier medio idóneo.
- **MALA CONDUCTA:** Conductas indecorosas cometidas por los servidores públicos, tales como acoso sexual, consumo de drogas o bebidas embriagantes en horas laborales, trato grosero con los usuarios y con los compañeros.

Durante este trimestre se presentaron 10 reclamos, los cuales hacen alusión a la demora en trámites que hace la entidad, principalmente en los pagos y en los trámites atendidos por las Asociaciones de Ganaderos, pero ya fueron contestados y fueron tomadas las medidas correctivas.

1.5 Numero de requerimientos reportados por las áreas de atención al ciudadano de oficinas nacionales y de las gerencias Seccionales.

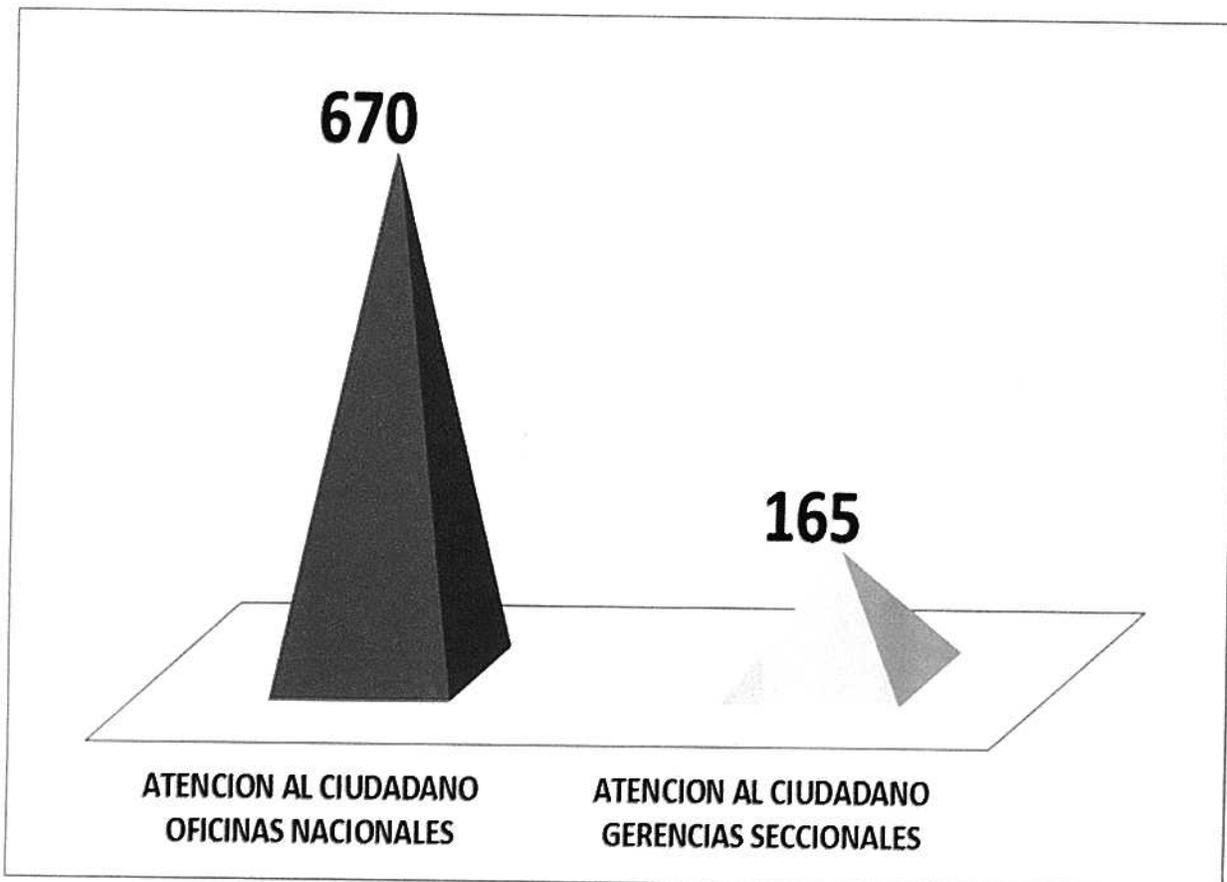
Por último se muestra que las Gerencias Seccionales en cumplimiento por lo emanado en la Resolución N° 1904 de 2010, respecto al envío de los informes reportaron 165 requerimientos los cuales fueron recepcionados de forma directa por cada seccional, y se resalta que las seccionales Choco, Guainía, Guaviare,

Magdalena, San Andrés, Vaupés y Vichada no enviaron la primera entrega con corte a 30 de noviembre de 2011 y las Seccionales Bolívar, Casanare, Cesar, Guainia, Guaviare, Putumayo, San Andrés, Vaupés y Vichada no enviaron la segunda entrega de informes del mes de diciembre de 2011; por otro lado la oficina de atención al ciudadano en el nivel central reporto 670 del total de requerimientos

Cuadro 7

REQUERIMIENTOS REPORTADOS	#	%
ATENCION AL CIUDADANO OFICINAS NACIONALES	670	80%
ATENCION AL CIUDADANO GERENCIAS SECCIONALES	165	20%
TOTAL	835	100%

Grafico 7



1.6 Propuestas para mejora continúa Área Atención al Ciudadano

- a) Continuar con la Socialización de la Resolución N° 1904 del 1 de Junio de 2010, Reglamento de Atención al Ciudadano ICA y formas 4 para el diligenciamiento de peticiones verbales, formulario para atención en buzones, acta de revisión de buzones y formato de registro y control de mecanismos de participación ciudadana y del manual de procedimientos de atención al ciudadano publicado en el Doc-Manager, a nivel nacional a través de capacitaciones que busquen educar y concientizar a los funcionarios de la importancia del Área de Atención al Ciudadano y de dar respuesta oportuna a los requerimientos de la ciudadanía, igualmente de las sanciones a las que hay lugar por no hacerlo dentro de los términos.
- b) Continuar con las visitas de control a las Seccionales con el fin de brindar asesoría y verificar la forma en que se están realizando los trámites de las peticiones recibidas y presentación de informes.
- c) De conformidad a lo estipulado en el artículo 36 de la Resolución ICA N° 1904 del 1 de junio de 2010 y el Código Único Disciplinario o Ley 734 de 2002, se solicita respetuosamente enviar al Grupo de Procesos Disciplinarios, a los responsables de las dependencias que incumplieron con los términos para resolver las peticiones allegadas a sus dependencias a partir del día 1 de junio de 2011.
- d) Teniendo en cuenta que actualmente el área de atención al ciudadano está conformada por cuatro contratistas que cuentan con la experiencia y preparación requerida y que ésta labor Institucional se debe adelantar permanentemente, se requiere prever en un futuro mediato contar con funcionarios que garanticen la continuidad y oportunidad en el servicio.
- e) Solicitamos comedidamente que la Gerencia General haga llamado de atención a los Gerentes Seccionales que incumplen con lo preceptuado en la Resolución 1904 de 1 de junio de 2010, en cuanto al envío de informes trimestrales, ya que en este trimestre Choco, Guainía, Guaviare, Magdalena, San Andrés, Vaupés y Vichada no enviaron la primera entrega con corte a 30 de noviembre de 2011 y las Seccionales Bolívar, Casanare, Cesar, Guainía, Guaviare, Putumayo, San Andrés, Vaupés y Vichada no enviaron la segunda entrega de informes del mes de diciembre de 2011.
- f) Con el fin de mejorar la calidad del servicio, se sugiere que el Grupo de Gestión del Talento Humano incluya el plan de capacitación constante sobre Servicio al Ciudadano en asocio con el SENA que ofrece un curso de formación complementaria de 40 horas, de este curso ya se realizaron

dos capacitaciones durante el mes de Septiembre de 2011, por lo que se sugiere capacitar al mayor número de servidores sobre este tema, y hacerlo a lo largo del año, en grupos de máximo 30 funcionarios.



MARÍA MARLENY ARBOLEDA URREGO
Subgerente Administrativa y Financiera

Vo. Bo. Victor Hugo González Vargas, Coordinador Grupo Gestión Bienes y Servicios
Elaboró: Juan Carlos Hurtado, Área Atención al Ciudadano