

**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
GRUPO DE BIENES Y SERVICIOS
ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME DE GESTIÓN OFICINAS NACIONALES Y SECCIONALES
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA VIGENCIA 2010**

En concordancia con la misión que fundamenta el desarrollo de tareas y responsabilidades del 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 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 primer trimestre de la vigencia 2010, en el Área de Atención al Ciudadano en el Nivel Central y en las Seccionales, informe que contiene el siguiente orden:

1. Gestión realizada por el Grupo Gestión de Bienes y Servicios, Área de Atención al Ciudadano, durante el primer trimestre de 2010.

- 1.1 Clasificación por tipo de requerimiento**
- 1.2 Clasificación de requerimientos por áreas estructurales**
- 1.3 Efectividad en respuestas a los ciudadanos**
- 1.4 Comparativo**
- 1.5 Atención Quejas y Reclamos**

2. Gestión realizada por el Área de Atención al Ciudadano de las Gerencias Seccionales durante el primer trimestre de 2010.

- 2.1 Clasificación por tipo de requerimiento**
- 2.2 Clasificación de requerimientos por Seccional**
- 2.3 Clasificación de requerimientos por áreas estructurales**
- 2.4 Efectividad en respuestas a los ciudadanos**
- 2.5 Atención Quejas y Reclamos**

3. Propuestas para mejora continua

1. Gestión realizada por el Grupo Gestión de Bienes y Servicios, Área de Atención al Ciudadano, durante el primer trimestre de 2010.

1.1 Clasificación por tipo de requerimiento

Durante este trimestre se presentaron 265 requerimientos, los cuales fueron recibidos por los diferentes medios, correo electrónico, aplicativo, buzones y de forma escrita.

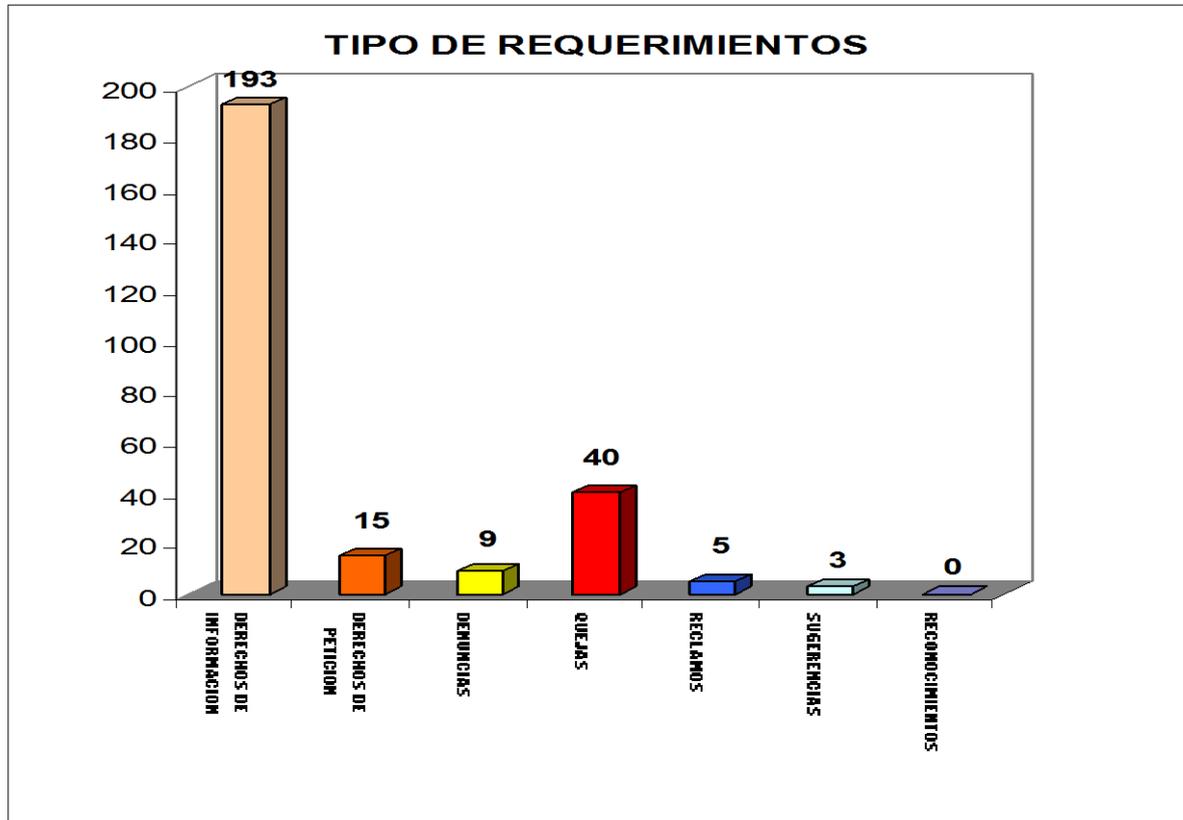
De los 265 requerimientos, 193 corresponden al Derechos de información, los cuales equivalen al 73% del total de los requerimientos; 40 se presentaron como quejas, los cuales comprenden el 15% del total de peticiones.

Se presentaron 15 Derechos de Petición en Interés General equivalentes al 6% del total, 9 Denuncias para el 3%, 5 reclamos equivalentes al 2%, 3 sugerencias equivalentes al 1%, y por ultimo no se presentaron reconocimientos, tal como se detalla en el siguiente cuadro y grafico de clasificación por tipo de requerimiento.

Cuadro 1.

| TIPO DE REQUERIMIENTO | No. | % |
|-------------------------|------------|-------------|
| DERECHOS DE INFORMACION | 193 | 73% |
| DERECHOS DE PETICION | 15 | 6% |
| DENUNCIAS | 9 | 3% |
| QUEJAS | 40 | 15% |
| RECLAMOS | 5 | 2% |
| SUGERENCIAS | 3 | 1% |
| RECONOCIMIENTOS | 0 | 0% |
| TOTAL | 265 | 100% |

Grafico 1



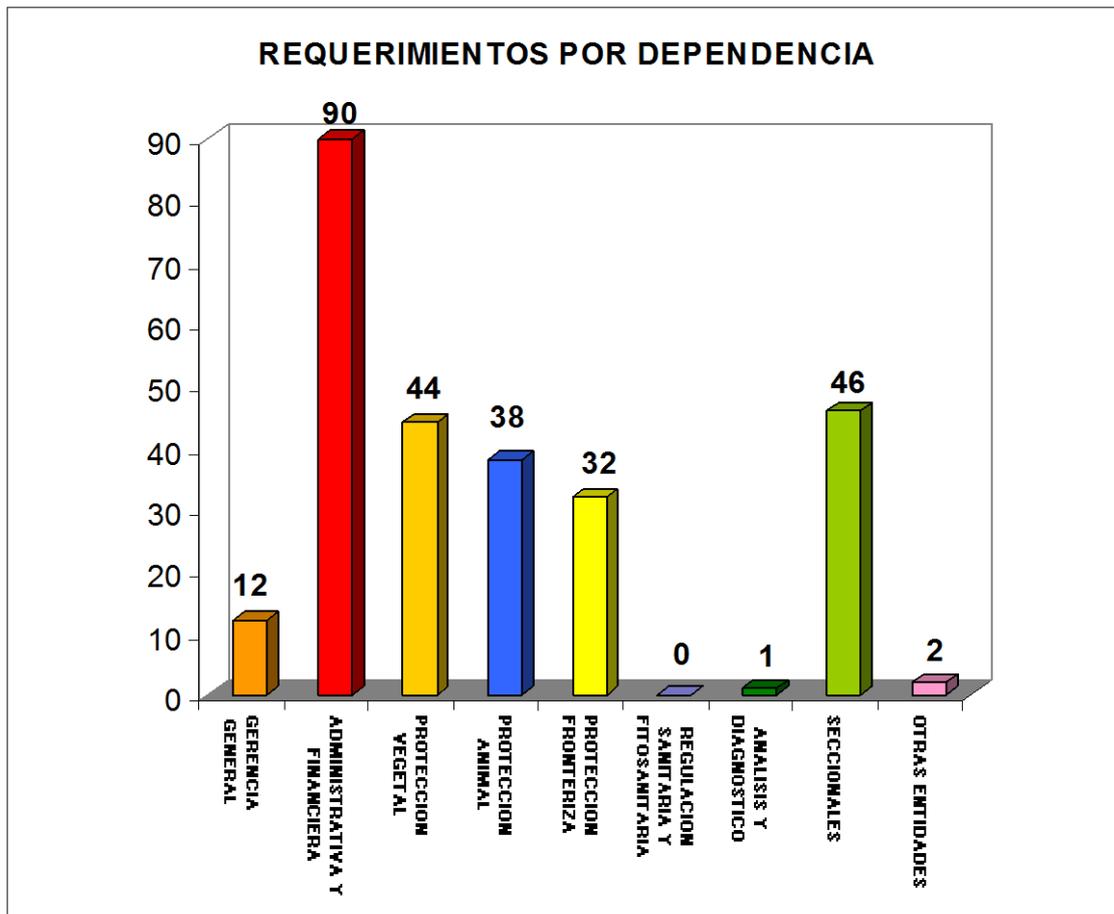
1.2 Clasificación de requerimientos por áreas estructurales

Por área estructural, es decir por cada Subgerencia, evidenciamos que la Subgerencia Administrativa y Financiera fue la más requerida por los ciudadanos, pues de 265 requerimientos recibió 90, equivalente al 34% del total, le siguen las Gerencias Seccionales con 46 requerimientos los que comprenden el 17%, posteriormente tenemos la Subgerencia de Protección Vegetal con 44 requerimientos correspondientes al 17%, luego la Subgerencia de Protección Animal con 38 Requerimientos equivalentes al 14%, después la Subgerencia de Protección Fronteriza con 32 peticiones que equivalen al 12%, sigue la Gerencia General con 12 requerimientos los cuales equivalen al 5% del total, posteriormente tenemos 1 requerimiento para la Subgerencia de Análisis y Diagnostico, 2 requerimientos los cuales estaban dirigidos a otras entidades y fueron trasladados a la correspondiente Entidad, estos equivalen al 1%, por ultimo tenemos la Subgerencia de Análisis y Diagnostico que no fue requerida durante este trimestre, tal como se observa en el siguiente cuadro y grafico:

Cuadro 2.

| REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA | No. | % |
|--------------------------------------|------------|-------------|
| GERENCIA GENERAL | 12 | 5% |
| ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 90 | 34% |
| PROTECCION VEGETAL | 44 | 17% |
| PROTECCION ANIMAL | 38 | 14% |
| PROTECCION FRONTERIZA | 32 | 12% |
| REGULACION SANITARIA Y FITOSANITARIA | 0 | 0% |
| ANALISIS Y DIAGNOSTICO | 1 | 0% |
| SECCIONALES | 46 | 17% |
| OTRAS ENTIDADES | 2 | 1% |
| TOTAL | 265 | 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 265 requerimientos, todos fueron respondidos por los funcionarios responsables de cada dependencia del Instituto Colombiano Agropecuario, lo que quiere decir que el 100% de los requerimientos obtuvieron respuesta, tal como se observa en el cuadro y grafico siguientes:

Cuadro 3

| RESPUESTAS | No. | % |
|---------------|------------|-------------|
| CON RESPUESTA | 265 | 100% |
| SIN RESPUESTA | 0 | 0% |
| TOTAL | 265 | 100% |

Grafico 3

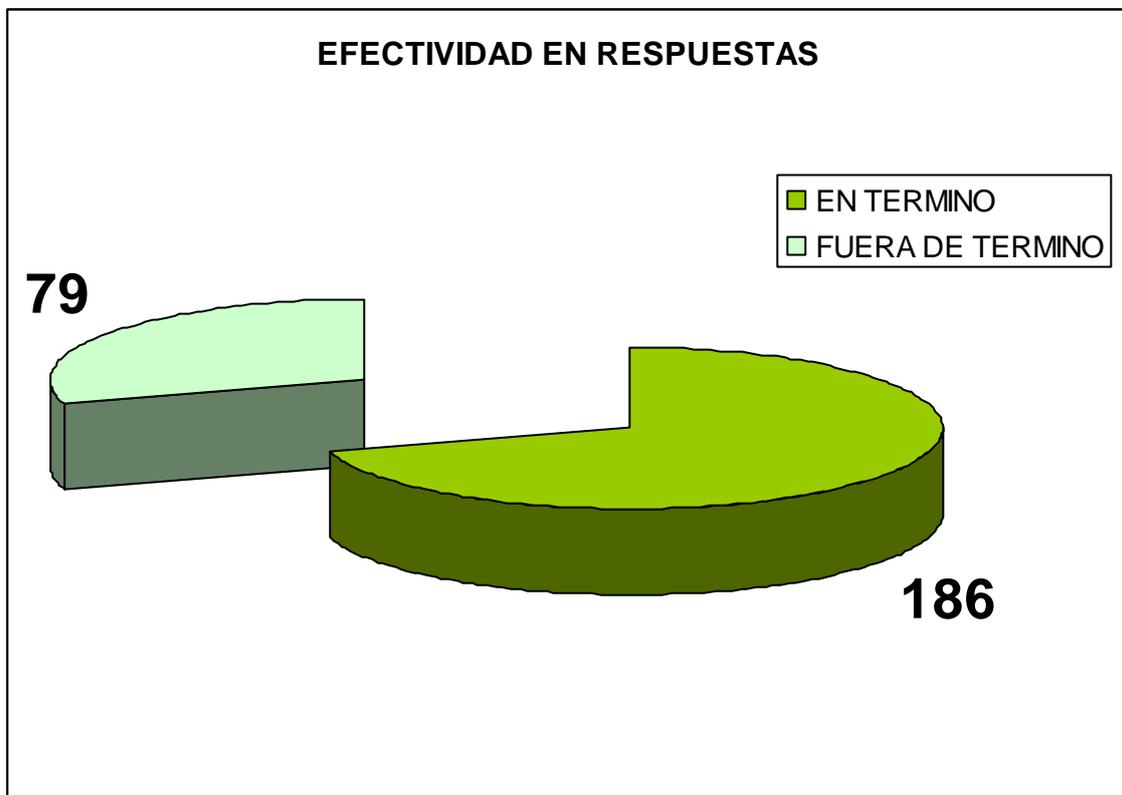


Sin embargo este indicador no mide del todo la efectividad frente a los ciudadanos, pues los ciudadanos no solo tienen derecho a que se les resuelvan sus peticiones, sino a que se les resuelvan en forma oportuna, esto es dentro del término estipulado por la ley, para conocer este aspecto tomamos los 265 requerimientos e investigamos cuántos de estos fueron contestados en forma oportuna, de esto encontramos que 186 de los 265 requerimientos contestados, el equivalente al 70% del total, fueron contestados dentro del término de ley, y que 79 esto es el 30% de los requerimientos contestados, se realizó fuera del término, tal como se ilustra en el cuadro y gráfico siguiente:

Cuadro 4

| EFFECTIVIDAD EN RESPUESTAS | No. | % |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| EN TERMINO | 186 | 70% |
| FUERA DE TERMINO | 79 | 30% |
| TOTAL | 265 | 100% |

Gráfico 4



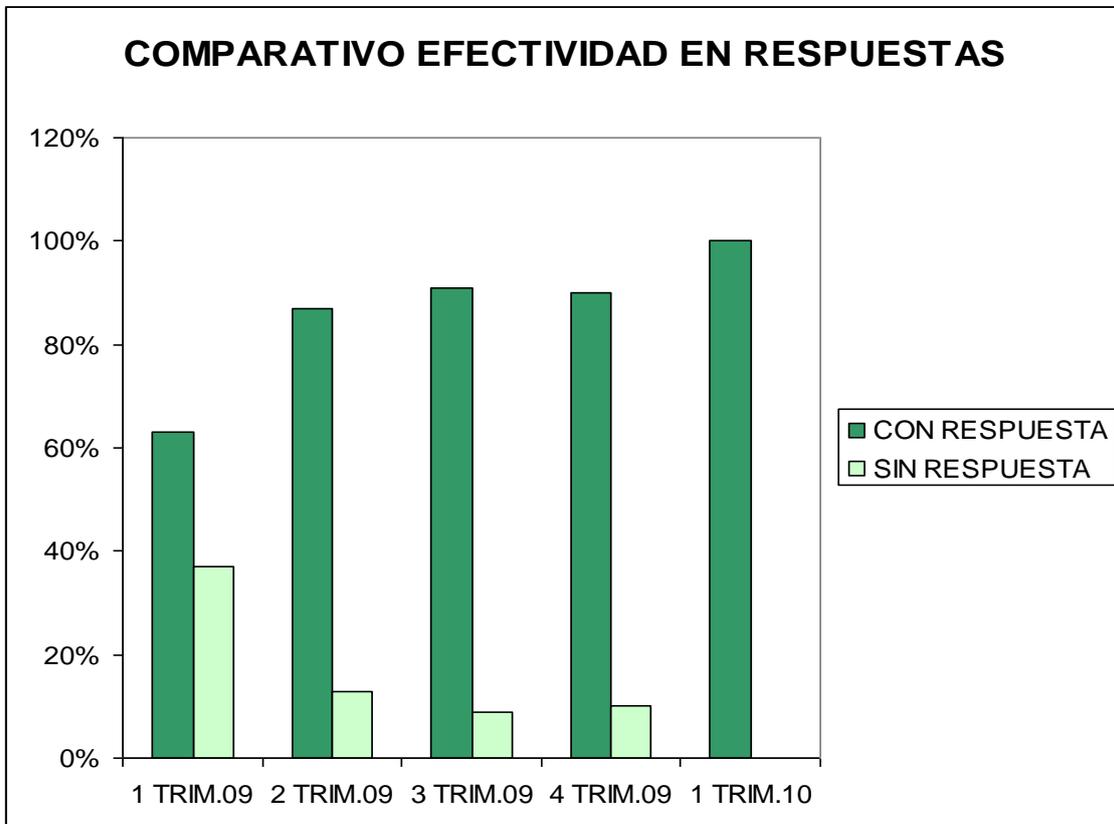
1.4 Comparativo

Este es un hecho que vale la pena resaltar pues se observa una mejoría en la efectividad de respuesta a los ciudadanos, en referencia a lo observado el año pasado, pues en los trimestres anteriores, en primer momento se observa una disminución gradual en el numero de requerimientos sin respuesta al punto que a la fecha todos los requerimientos dentro del primer trimestre del presente año obtuvieron respuesta, así como se detalla en el siguiente cuadro y grafico comparativo con los trimestres anteriores:

Cuadro 5

| EFECTIVIDAD EN RESPUESTAS | | | | | |
|---------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | 2009 | | | | 2010 |
| TRIMESTRE | 1 TRIM.09 | 2 TRIM.09 | 3 TRIM.09 | 4 TRIM.09 | 1 TRIM.10 |
| CON RESPUESTA | 63% | 87% | 91% | 90% | 100% |
| SIN RESPUESTA | 37% | 13% | 9% | 10% | 0% |

Grafico 5

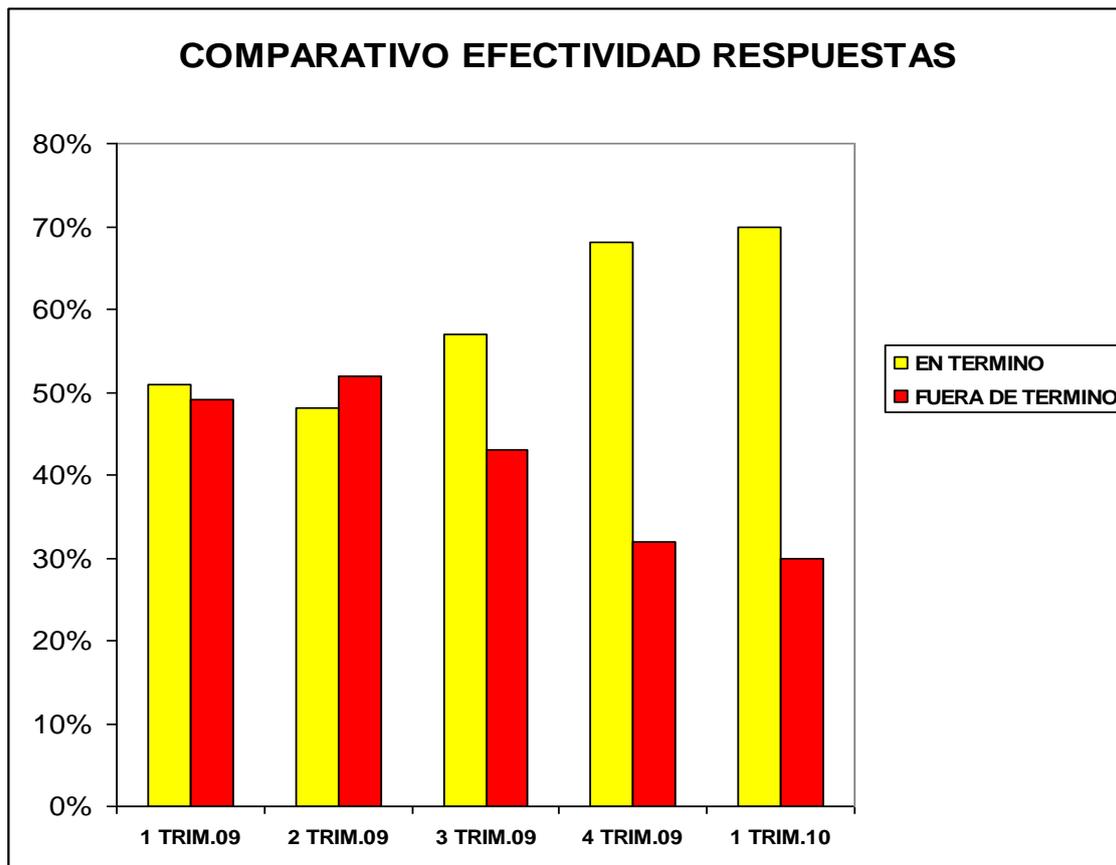


En segundo lugar se resalta que en cada uno de los trimestres anteriores se observo que mas del 40% de los requerimientos no habían obtenido respuesta de forma oportuna, pero esta tendencia ha ido disminuyendo, tal como se observa en el siguiente grafico:

Cuadro 6

| EFFECTIVIDAD EN RESPUESTAS | | | | | |
|-----------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| | 2009 | | | | 2010 |
| TRIMESTRE | 1 TRIM.09 | 2 TRIM.09 | 3 TRIM.09 | 4 TRIM.09 | 1 TRIM.10 |
| EN TERMINO | 51% | 48% | 57% | 68% | 70% |
| FUERA DE TERMINO | 49% | 52% | 43% | 32% | 30% |

Grafico 6



1.5 ATENCIÓN QUEJAS Y RECLAMOS

En primer lugar, el siguiente cuadro nos muestra las quejas que se recibieron durante el 1er trimestre de 2010, el motivo de la queja, el funcionario que debía dar respuesta y parte del texto de la respuesta dada al ciudadano, cabe anotar que las respuestas dadas se dieron en forma oportuna y que se presentaron 40 quejas durante el trimestre.

Cuadro 7

| ATENCIÓN A QUEJAS | | | | |
|-------------------|-----------------------------|---|----------------------------|--|
| Nº | DEPENDENCIA | MOTIVO | RESPONSABLE | RESPUESTA |
| 1 | Seccional Boyacá | Queja por el funcionamiento de la Plaza del Municipio de Turmequé Boyacá | Gerencia Seccional Boyacá | Se hizo Visita y se encontraron Falencias en los corrales de la Feria, y en consecuencia el ICA, le otorga a la Alcaldía de Turmequé un plazo de 15 Días para que Exponga los Descargos |
| 2 | Seccional Huila | Queja por la deficiencia de Dosis de Vacunas para peste porcina en Gigante Huila, esta necesitando 10 Dosis | Jaime Trujillo Vargas | Se le informa que su Queja se Traslado al Coordinador de la Asociación de Porcicultores del Huila Doctor Santiago Guayara |
| 3 | Administrativa y Financiera | Queja por el no desembolso de una consignación en la cuenta ICA N° 0-0230-020127-0 | Alexandra Katherine Galvis | Se le pide enviar información Personal al correo del funcionario para mirar los Pagos que se efectuaron antes del 30 de Diciembre |
| 4 | Protección Fronteriza | Queja en contra de la Funcionaria del ICA Maria Luz Cagua que atiende la parte de Importaciones de Animales por supuesta Corrupción con los Trámites que presta el ICA, en ventanilla | Jose Rafael San Miguel | Se Agradece su información, se le invita a que se comunique para conocer con detalle la situación y el suministro de las pruebas necesarias |
| 5 | Administrativa y Financiera | Queja contra la Aerolínea Aires, ya que su Gato salio Lesionado y Perjudicado después de un viaje es esa Aerolínea | Merly Xiomara Pacheco | Se le informa que el asunto de su requerimiento no es competencia del ICA, se le sugiere comunicarse con la Aerolínea Aires al teléfono 2940300 o a correos electrónicos mencionados |
| 6 | Seccional Huila | Reclamación por el no pago de una Factura que se generó el Día 23 de Enero de 2009 por solicitud directa del ICA en la ciudad de Neiva y a la fecha no ha sido cancelada | Jaime Trujillo Vargas | Se informa que la cuenta mencionada en la petición, no surtió el trámite establecido para las cuentas y el proceso contractual respectivo, se procederá al pago tan pronto se presente en las instalaciones del ICA un representante acreditado por la empresa para su cobro |



| | | | | |
|----|-----------------------------|---|-------------------------|---|
| 7 | Protección Animal | denuncia por supuestas corrupciones del Funcionario Néstor Guerrero Profesional de la Dirección de Inocuidad de Veterinaria | Mc Allister Tafur | La Dirección Técnica ha dado curso de la Queja a la Coordinación del Grupo de Procesos Disciplinarios con el fin de que se adelanten las Actuaciones Correspondientes |
| 8 | Administrativa y Financiera | Inconformidad por el supuesto mal desempeño del Señor Pablo Blanco, para la expedición de una constancia Laboral desde comienzos de Junio de 2009 | Patricia Veloza Garzón | Se le informa que se recibió su Queja, al respecto se presentan sinceras disculpas por los sucedido y los inconvenientes que esta situación le pudo ocasionar, de igual forma se le comunica que se esta implementando los correctivos necesarios |
| 9 | Protección Fronteriza | Queja por que hace 6 meses ha llamado, ha solicitado vía mail, información sobre los requisitos, trámites necesarios para traer de varios Países Aves ornamentales como Faisanes, Perdices y Huevos Fértiles de esas Aves | Edilberto Brito Sierra | Se le Informa que en los archivos tiene varios correos de consultas hechas sobre el mismo tema de este requerimiento se le pide su nombre para ver que respuesta se le ha dado antes |
| 10 | Seccional Cundinamarca | Queja por supuestas Anomalías en las Granjas Avícolas de la Empresa Pollo Andino situadas en el Alto de San Vicente Vereda Limonal del Municipio de Sasaima, Cundinamarca | Jose de Jesús Nieves | Se le informa que la solicitud fue atendida y encontrara respuesta en el archivo adjunto |
| 11 | Administrativa y Financiera | Queja presentada en la Oficina Local de Pivijay Seccional Magdalena, por una contratista de la Empresa Casa Limpia, donde Argumenta supuesto Acoso Laboral y Sexual por parte de un Funcionario del ICA | Nancy Rincon | Por reparto efectuado el 5 de Febrero de 2010, le correspondió asumir el conocimiento al Abogado Javier Reina Rojas |
| 12 | Protección Vegetal | Queja por que en diferentes ocasiones a solicitado el listado de variedades que por vencimiento de Licencias no paga Regalías de Clavel y Mini clavel, sin ninguna Respuesta | Ana Luisa Díaz | Se le Informa que la información solicitada se publica en GACETA DE VARIEDADES VEGETALES PROTEGIDAS |
| 13 | Protección Animal | Queja por que es muy difícil comunicarse con los Funcionarios en Bucaramanga, ya que necesito una Base de Datos organizada en cuanto a Animales y Fincas se refiere | Francisco Javier Osorio | Es Importante que se precise la información de quienes son los funcionarios del ICA, con esa conducta |
| 14 | Protección Fronteriza | Queja por la mala atención de algunos Funcionarios del ICA, para el tramite de certificado para Exportar Semillas a el Brasil | Jose Rafael San miguel | Se le informa que su solicitud ya fue atendida por la Dirección Técnica de Cuarentena |

| | | | | |
|----|------------------------------|---|---------------------------------------|---|
| 15 | Protección Fronteriza | Inconformidad por la mala Gestión que esta prestando el ICA, en la aprobación de permisos y la mala atención al usuario | Jose Rafael San miguel | Se le informa que el Ica esta realizando la actualización de los tramites y procedimientos de Importación y Exportación de Plantas, Animales y sus productos |
| 16 | Protección Animal | Queja por el supuesto mal olor de el Alimento Canino "Chunky - Nuggets" de Italcol | Eduardo Murcia Plazas | Se le informa que para efectuar esta reclamación puede comunicarse con la línea 6236536 o escribir al correo albertcarbone@italcol.com |
| 17 | Seccional Risaralda | Queja por que argumenta Irregularidades con el Alimento para Perros Nutrión Puppy | Alberto Nieto Marín | Se informa que ya se adelantaron las acciones pertinentes al tema, se realizo visita ala almacen y se tomaron y se enviaron muestras para análisis de alimentos al Laboratorio Nacional |
| 18 | Protección Fronteriza | No conformidad con la atención recibida por parte de la funcionaria Mireya Novoa el martes 23 de febrero del presente año | Jose Rafael San miguel | Se le informa que la demora, se presento como consecuencia a los ajustes de la base de datos |
| 19 | Seccional Antioquia | Queja por la no garantía por la compra de 80 Codornices de Antioquia certificado por el ICA, Registro No. 0503 | Emilse Castrillon Vidal | Se le solicita comunicarse con el Zootecnista Jhon Jairo Giraldo Funcionario del ICA, que es la persona encargada para informarle al aspecto sanitario ocurrido con las Codornices |
| 20 | Protección Vegetal | información que se requiere para obtener licencia de transporte de Maderas de Enterseca de Cultivos de Pino | Rosa Elena Ramos | Se le informa que se requiere para el transporte de Maderas |
| 21 | Protección Fronteriza | Queja por que lleva una semana tratando de comunicarse con el Funcionario del Ica, Edgar Rodríguez o algún otro Funcionario del ICA, Cuarentena | Jose Rafael San miguel | Se le informa que para solicitar nuevamente usuario y clave de acceso al SISAP, debe enviar un correo con los datos de la compañía |
| 22 | Seccional Norte de Santander | Queja donde argumenta inconformidad con la atención recibida por parte de algunas Funcionarias de la Oficina del ICA en Ocaña | Gerencia Seccional Norte de Santander | Se agradece la información dada, de acuerdo a investigación preliminar por parte de la Gerencia Seccional se recomienda archivar la queja |
| 23 | Gerencia General | Queja por situaciones con Funcionarios que se están presentando en la Seccional Valle del Cauca en el Área Administrativa | Medardo Medina Alvarez | Se le informa que se visito la Seccional y se hablo personalmete con la Funcionaria |
| 24 | Gerencia General | Inconformidad con las supuestas irregularidades en el cumplimiento de las funciones de la Seccional Nariño del ICA | Medardo Medina Alvarez | Se envía respuesta argumentando la Unión y la Calidad |

| | | | | |
|----|-----------------------------|---|---|---|
| 25 | Protección Vegetal | Queja frente al proceso de registro de Plantaciones Forestales y sistemas Agroforestales de carácter comercial | Rosa Elena Ramos | Se le informa que efectivamente a partir de la expedición de la LEY 1377 de 2010, a las UMATAS se le delegaron las funciones de registro para cultivos forestales |
| 26 | Seccional Nariño | No conformidad por la atención relacionada con la toma de muestras en horario de trabajo en el ICA, Seccional Pasto | Juan Bernardo Serrano | Se le piden excusas y se le informa que se habían asignado 21 veterinarios de SAGAN, para efectuar dichas labores de Brucelosis |
| 27 | Protección Fronteriza | Inconformidad con la demora en los tramites para Importar, por parte del ICA | Edilberto Brito Sierra | Se le agradece los comentarios y en particular se le informa que estamos corrigiendo las fallas que se han presentado |
| 28 | Protección Vegetal | Queja pues se encuentra muy perjudicado dado que se cumple 30 Días, de tener madera aprovechada de Bosque de plantación productor, debidamente registrada en Corantioquia, pide ayuda para poder movilizar dicha madera | Rosa Elena Ramos | Se le informa el concepto de la oficina jurídica del ICA, al respecto del tema |
| 29 | Seccional Valle del Cauca | Inconformidad por la supuesta atención recibida por parte del Veterinario del ICA, en el Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón | Carlos Enrique Gómez | Se le Informa que la posible demora en su atención se debió a los puntos que se exponen |
| 30 | Protección Animal | Queja por supuestas irregularidades con el manejo en las campañas de erradicación de Brucelosis Bovina y distribución de las dosis de Tuberculina | Francisco Javier Osorio, Miryam Luz Gallego | Se le informa que en este momento no hay disponibilidad de Tuberculina en el País, en este momento se esta licitando para la compra de la misma y se espera poder despachar en 30 o 40 Días de manera inmediata |
| 31 | Protección Fronteriza | Queja donde argumenta supuesto acoso Laboral por parte de la Doctora Mari luz Villamil Sandoval, en la Dirección Técnica de Análisis y Diagnostico Veterinario | Emilio Arévalo | Se envió el contrato a la oficina de Gestión contractual quienes le dieron termino al contrato y luego enviado a la oficina de control interno disciplinario |
| 32 | Administrativa y Financiera | Queja por la Atención prestada por la Funcionaria del ICA Diana Daza | Alexandra Katherine Galvis | Se pide disculpas y se le informa que se tomaran medidas con el animo de mejorar y agilizar los procesos, ya que en estos momentos no se cuenta que facilite obtener la información oportuna |
| 33 | Administrativa y Financiera | Inconformidad por la supuesta atención recibida por parte del Departamento de Tesorería del ICA | Alexandra Katherine Galvis | La Coordinadora del grupo le da la razón, e informa los motivos del atraso y la falta de atención oportuna |

| | | | | |
|----|-----------------------------|--|----------------------------|---|
| 34 | Administrativa y Financiera | Queja por la falta de atención telefónica, ocasionándole pérdida de tiempo y dinero, teniendo en cuenta que las llamadas son desde Medellín | Alexandra Katherine Galvis | Se le solicito corregir por parte de la Oficina Gestión Contractual el cambio en la documentación con el fin de cancelar la cuenta |
| 35 | Seccional Cundinamarca | Queja por que se radico hace dos Meses documentos en la Oficina de Insumos Pecuarios del ICA, Seccional Cundinamarca y no se ha obtenido respuesta | Manuel Enrique Sanabria | Se le Informa que el registro fue entregado el día 25 de Marzo en el establecimiento del Señor Amaury Carrillo |
| 36 | Administrativa y Financiera | Queja por que no contestan el teléfono en la oficina de Tesorería y por la no cancelación de una cuenta desde le mes de Diciembre | Alexandra Katherine Galvis | La Coordinadora del grupo le da la razón, e informa los motivos del atraso y la falta de atención oportuna |
| 37 | Seccional Caldas | Queja por supuestas ventas de Leche en polvo de la industria Láctea | Rodrigo Chica García | Se le informa que se están realizando los procedimientos requeridos, se le hace un escenario del procedimiento a seguir |
| 38 | Seccional Cundinamarca | Queja relacionada con el ciclo de Vacunación que se inició en Mayo del 2009 | Manuel Enrique Sanabria | Se le informa que durante el proceso de vacunación el responsable de los bovinos a vacunar se encuentra en la obligación de verificar y exigir la utilización de agujas nuevas por animal |
| 39 | Seccional Nariño | Queja por el proceso de certificación de fincas libres de Brucelosis en Nariño | Juan Bernardo Serrano | Se le pide comunicarse con el Ica, a cualquiera de las tres oficinas en Nariño, Pasto |
| 40 | Seccional Cundinamarca | Inconformidad con el tramite de Guías de Movilización, atención y horario que presto la oficina local de Chía el día 30 de Marzo del presente año | Marcela Correa Lara | Se responde de acuerdo a Resoluciones |

Se destaca durante este trimestre una particularidad, no solo fueron bastantes las quejas sino la razón por la que se presentaron, la principal causa de la queja fue la mala atención por parte de los funcionarios y algo que llama la atención son los casos de supuesta corrupción, casos que ya se encuentran en el Grupo de Procesos Disciplinarios.

Durante este primer trimestre se presentaron 5 reclamos, los cuales fueron contestados en forma oportuna, en el siguiente cuadro se detalla la información al respecto:



| ATENCION A RECLAMOS | | | | |
|---------------------|------------------------|--|-------------------------|---|
| Nº | DEPENDENCIA | MOTIVO | RESPONSABLE | RESPUESTA |
| 1 | Protección Fronteriza | Inconformidad por la mala atención prestada por algunos funcionarios del ICA en la Seccional del Cesar | Emilio Arévalo | Se le informa que procederemos a dar una instrucción al ICA en Valledupar para que se implemente un mejoramiento en la comunicación con el usuario y así evitar a futuro mal entendidos que puedan generar inconformidades como la presentada |
| 2 | Protección Fronteriza | Inconformidad por la mala atención prestada por algunos funcionarios del ICA en la Seccional del Cesar | Emilio Arévalo | Se le informa que procederemos a dar una instrucción al ICA en Valledupar para que se implemente un mejoramiento en la comunicación con el usuario y así evitar a futuro mal entendidos que puedan generar inconformidades como la presentada |
| 3 | Seccional Antioquia | Reclamación para que reintegren un Dinero que se le consigno a el ICA en la cuenta de ahorros por valor de \$540.000 | Emilse Castrillon Vidal | Se le informa que para la devolución de su dinero se le agradece realizar la solicitud escrita a la Gerencia Seccional de Antioquia |
| 4 | Protección Vegetal | Queja por el supuesto mal funcionamiento de la empresa Colinagro s.a ubicada en Cazuca, Soacha | Gilma Sandra Molina | Se realizo visita Técnica ala empresa Colinagro s.a, y no se encontró ninguna irregularidad lo mismo la documentación correspondiente a control y calidad y trazabilidad |
| 5 | Seccional Cundinamarca | Reclamo por el cierre de la oficina Local de Villeta desde el Martes 30 de Marzo, y se necesitan sacar Guías de Movilización de Animales para Bogota | Carlos Andres Cifuentes | Se le informa que el día 30 la oficina Local de Villeta laboro hasta las 3:00 p.m. ya que el Funcionario recibió un llamado de una notificación inmediata en Guaduas |

Estos reclamos fueron atendidos en forma oportuna por los responsables de hacerlo.

2. Gestión realizada por el Área de Atención al Ciudadano de las Gerencias Seccionales durante el primer trimestre de 2010.

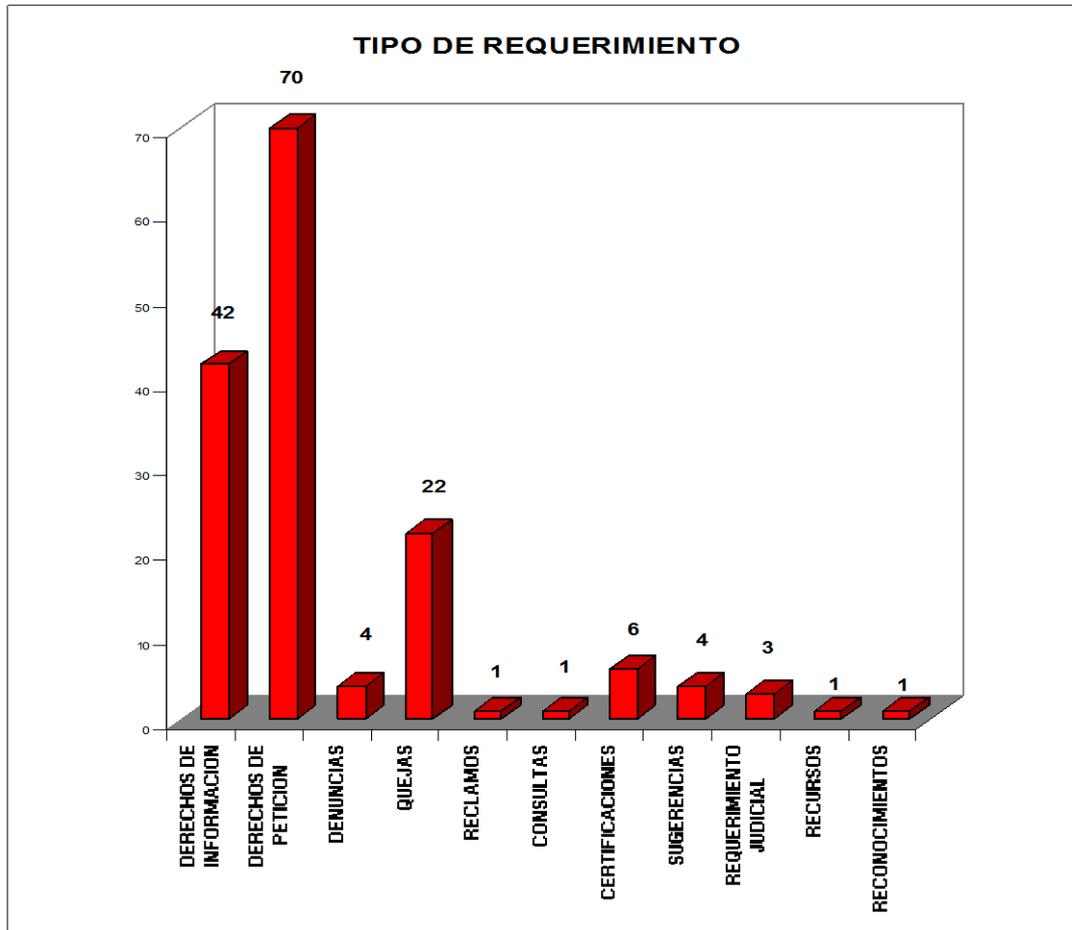
2.1 Clasificación por tipo de requerimiento

En total se han presentado 155 requerimientos en las Áreas de Atención al Ciudadano de las Seccionales del Instituto, de estas, 70 corresponden a derechos de petición, representando el 45% del total de requerimientos, 42 constituyen derechos de petición de información los cuales equivalen al 27%, 22 de estos requerimientos corresponden a quejas equivalentes al 14% del total; hubo 6 solicitudes de certificaciones equivalentes al 4%, 4 sugerencias correspondientes al 3%, 4 denuncias correspondientes al 3%, 3 requerimientos judiciales equivalentes al 2% del total, y 1 reconocimiento, 1 petición de consulta, 1 reclamo y 1 recurso de apelación, los cuales equivalen al 1% cada uno del total de los requerimientos. Esto podemos verlo ilustrado en el siguiente cuadro y grafico:

Cuadro 8

| TIPO DE REQUIRIMIENTO | No. | % |
|-------------------------|------------|-------------|
| DERECHOS DE INFORMACION | 42 | 27% |
| DERECHOS DE PETICION | 70 | 45% |
| DENUNCIAS | 4 | 3% |
| QUEJAS | 22 | 14% |
| RECLAMOS | 1 | 1% |
| CONSULTAS | 1 | 1% |
| CERTIFICACIONES | 6 | 4% |
| SUGERENCIAS | 4 | 3% |
| REQUERIMIENTO JUDICIAL | 3 | 2% |
| RECURSOS | 1 | 1% |
| RECONOCIMIENTOS | 1 | 1% |
| TOTAL | 155 | 100% |

Grafico 7



2.2 Clasificación de requerimientos por Seccional

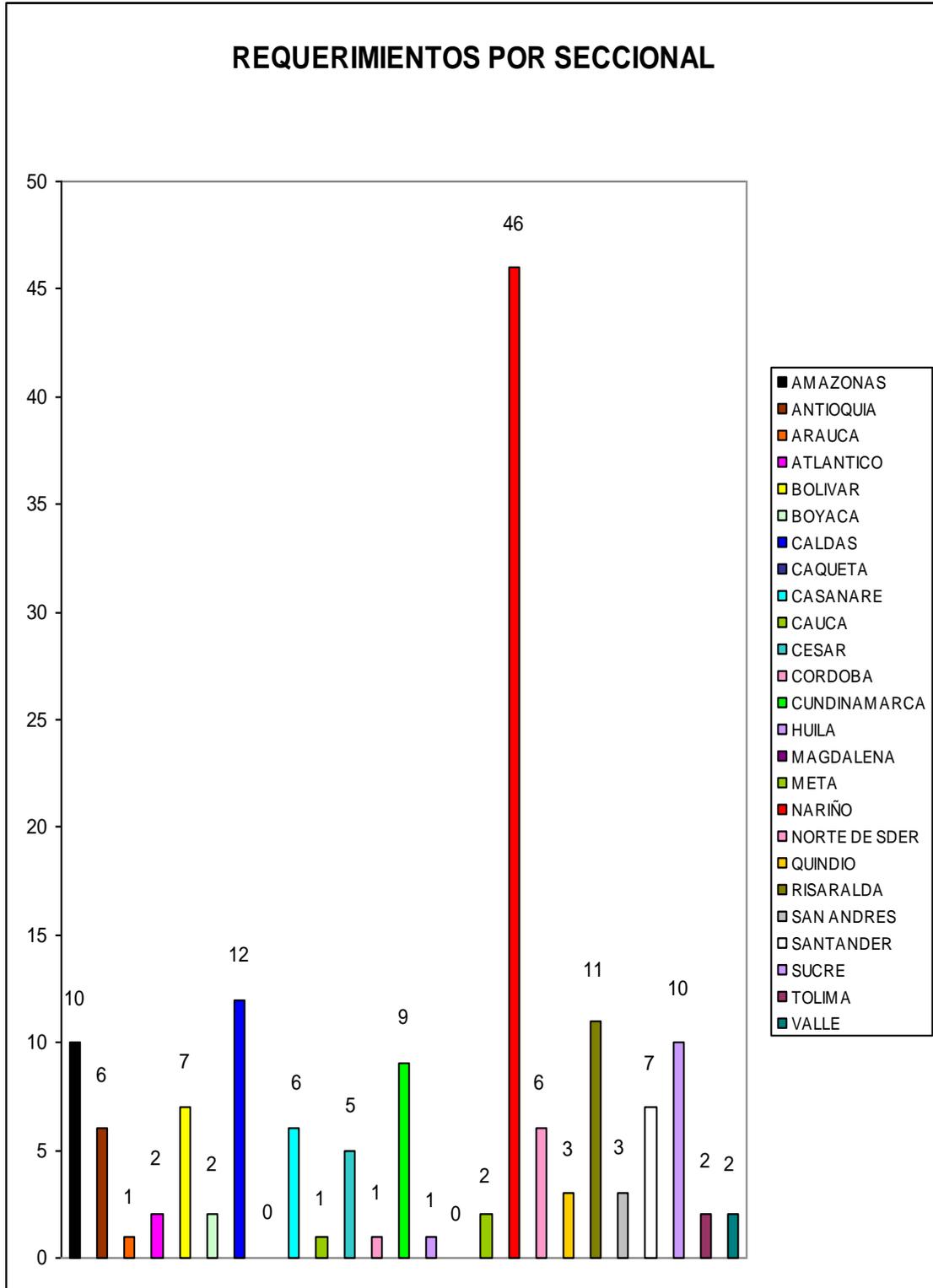
Los 155 requerimientos pertenecen a las diferentes Seccionales del Instituto, y están distribuidos de la siguiente forma, Amazonas con 10, Antioquia con 6, Arauca con 1, Atlantico con 2, Bolivar con 7, Boyacá con 2, Caldas con 12, Casanare con 6, Cauca con 1, Cesar con 5, Cordoba con 1, Cundinamarca con 9, Huila con 1, Meta con 2, Nariño con 46, Norte de Santander con 6, Quindio con 3, Risaralda con 11, San Andres con 3, Santander con 7, Sucre con 10, Tolima con 2 y Valle con 2, y las Seccionales de Caqueta y Magdalena no recibieron requerimientos durante el trimestre y las seccionales Choco, Guaviare, Guajira y Putumayo, no presentaron el informe correspondiente al trimestre por razones que desconocemos, esto podemos observarlo en el siguiente cuadro y grafico:



Cuadro 9

| SECCIONAL | No. REQUERIMIENTOS | % |
|------------------|-------------------------------|-------------|
| AMAZONAS | 10 | 6% |
| ANTIOQUIA | 6 | 4% |
| ARAUCA | 1 | 1% |
| ATLANTICO | 2 | 1% |
| BOLIVAR | 7 | 5% |
| BOYACA | 2 | 1% |
| CALDAS | 12 | 8% |
| CAQUETA | 0 | 0% |
| CASANARE | 6 | 4% |
| CAUCA | 1 | 1% |
| CESAR | 5 | 3% |
| CORDOBA | 1 | 1% |
| CUNDINAMARCA | 9 | 6% |
| HUILA | 1 | 1% |
| MAGDALENA | 0 | 0% |
| META | 2 | 1% |
| NARIÑO | 46 | 30% |
| NORTE DE SDER | 6 | 4% |
| QUINDIO | 3 | 2% |
| RISARALDA | 11 | 7% |
| SAN ANDRES | 3 | 2% |
| SANTANDER | 7 | 5% |
| SUCRE | 10 | 6% |
| TOLIMA | 2 | 1% |
| VALLE | 2 | 1% |
| TOTAL | 155 | 100% |

Grafico 8



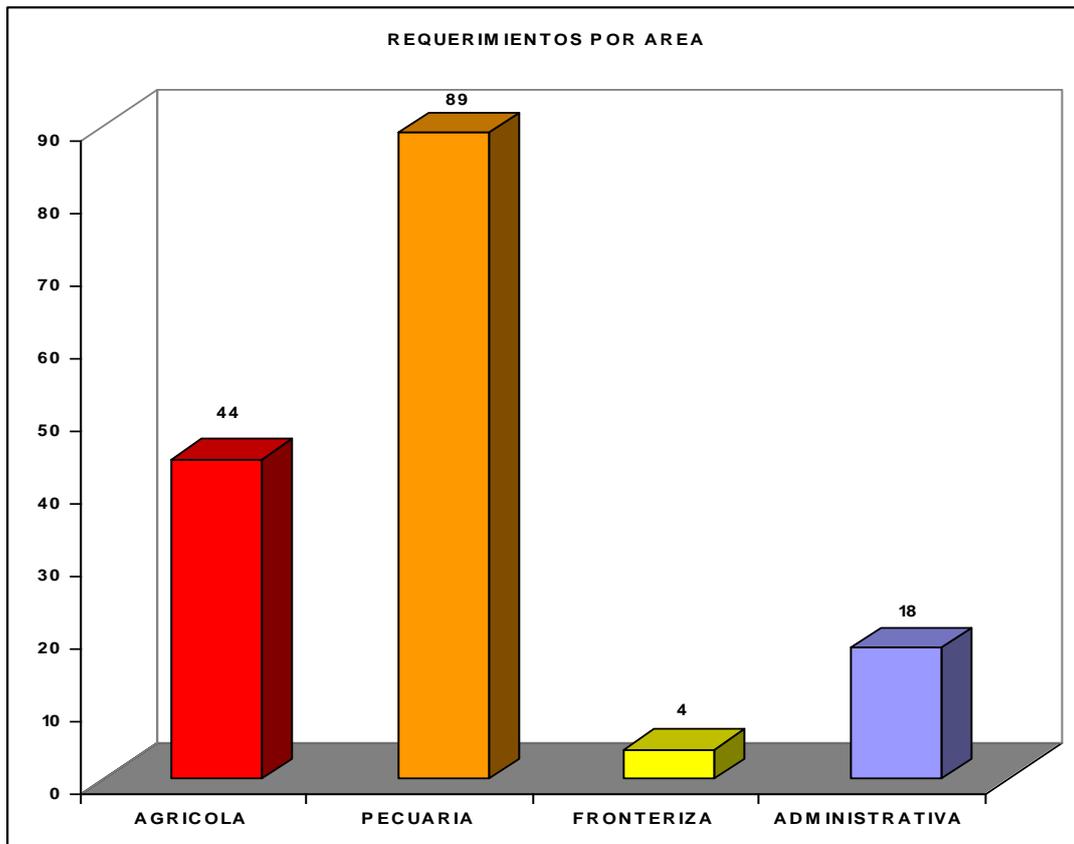
2.3 Clasificación de requerimientos por áreas estructurales

Para la clasificación por áreas estructurales, lo hemos dividido en cuatro Áreas Generales, Área Agrícola con 44 requerimientos equivalentes al 28% del total, Área Pecuaria con 89 requerimientos equivalentes al 57% del total, Área de Protección Fronteriza con 4 requerimientos equivalentes al 3% del total, y el Área Administrativa con 18 requerimientos equivalentes al 12% del total de peticiones, tal como podemos verlo ilustrado en el siguiente cuadro y grafico:

Cuadro 10

| AREA | TOTAL | % |
|----------------|------------|-------------|
| AGRICOLA | 44 | 28% |
| PECUARIA | 89 | 57% |
| FRONTERIZA | 4 | 3% |
| ADMINISTRATIVA | 18 | 12% |
| TOTAL | 155 | 100% |

Grafico 9



2.4 Efectividad en respuestas a los ciudadanos

Para medir la efectividad frente a los Ciudadanos tomamos el total de los requerimientos y dividimos en el número de requerimientos con respuesta y sin respuesta y encontramos que el 93% de los 155 requerimientos es decir 144 peticiones fueron respondidas por los funcionarios competentes para hacerlo y tan solo 11, es decir el 7% del total de los requerimientos no obtuvieron respuesta, tal como lo podemos notar en el siguiente cuadro y grafico:

Cuadro 11

| RESPUESTAS | No. | % |
|-------------------|------------|----------|
| CON RESPUESTA | 144 | 93% |
| SIN RESPUESTA | 11 | 7% |
| TOTAL | 155 | 100% |

Grafico 10

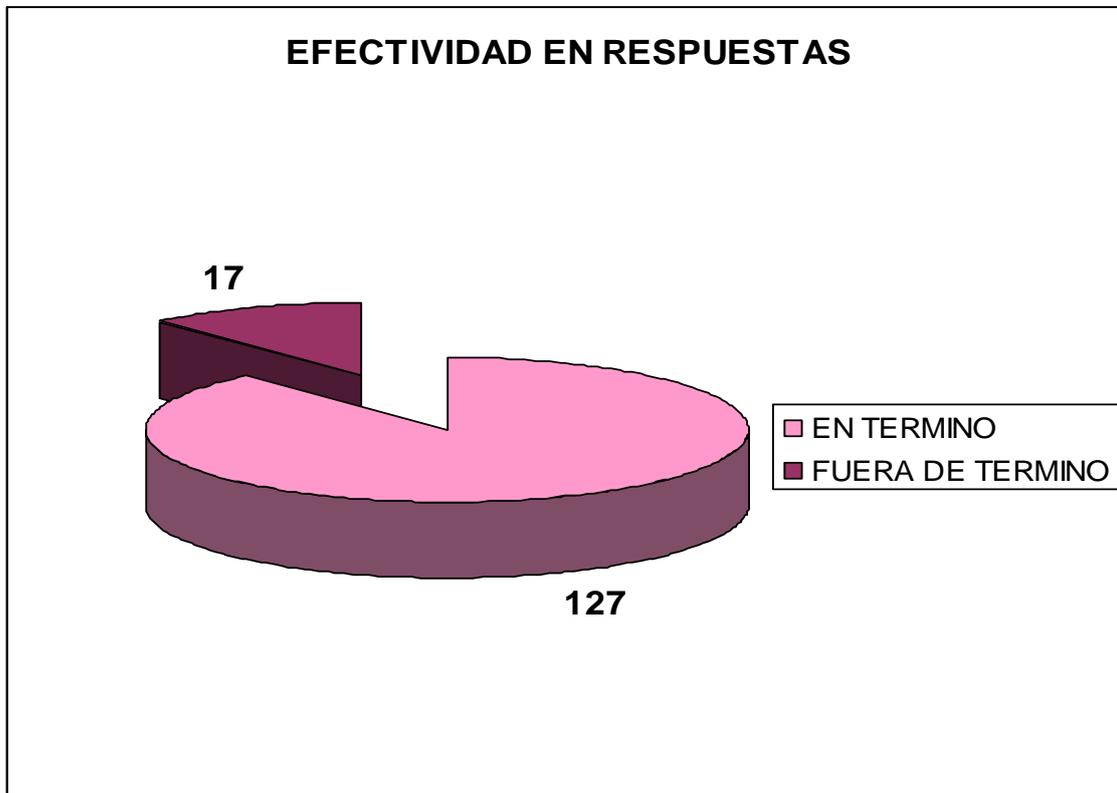


Sin embargo para medir la efectividad frente a los ciudadanos debemos tomar el total de requerimientos con respuesta y observar cuantos de estos fueron contestados dentro del termino legal, pues los ciudadanos no solo tienen derecho a recibir respuesta por parte de las entidades de derecho publico, sino a que se les responda en el tiempo oportuno, establecido en la Ley, y es así como encontramos que 17 del total de requerimientos con respuestas fueron contestados fuera del termino esto es el 12% de los requerimientos con respuesta y encontramos 127 de los 144 fueron respondidos en el termino legal. Sin sumar a los respondidos fuera de término los que no obtuvieron respuesta. Como podemos ver en el siguiente cuadro y grafico:

Cuadro 12

| EFFECTIVIDAD EN RESPUESTA | No. | % |
|---------------------------|------------|-------------|
| EN TERMINO | 127 | 88% |
| FUERA DE TERMINO | 17 | 12% |
| TOTAL | 144 | 100% |

Grafico 11



3. Propuestas para mejora continua

- a) Una vez aprobada por la Procuraduría General de la Nación y entrada en vigencia la Resolución 1904 del 01 de junio de 2010, debe socializarse 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) Realizar las visitas de control a las seccionales con el fin de verificar la forma en que se están realizando los trámites de las peticiones presentadas.
- c) Aplicar a cabalidad el Reglamento de Atención al Ciudadano y lo consagrado en la Ley o Código Contencioso Administrativo, pues la inobservancia de estos parámetros principalmente los relacionados a las sanciones disciplinarias, ha hecho que esta labor se tome sin la relevancia que se merece.

Elaboró: Elizabeth Tirano Gonzalez
Juan Carlos Hurtado

VICTOR HUGO GONZALEZ VARGAS
Coordinador Grupo Gestión de Bienes y Servicios