

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN EL INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO.

(OFICINAS NACIONALES).

OBJETIVO: Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Ley 1437 de 2011, Ley 87 de 1993 y la Circular Externa No. 001 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden Nacional y Territorial, en relación al seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno del Instituto, de las peticiones, quejas y reclamos y la verificación de la aplicación de la normatividad vigente en el tema.

ALCANCE: Verificación al cumplimiento del Proceso “ATENCIÓN AL CIUDADANO”, Sub-proceso “RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE SOLICITUDES Y PQR”, a cargo del Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, durante el primer semestre de 2018, así como la verificación del cumplimiento a la normatividad vigente.

INFORMACIÓN GENERAL: La información contenida en el presente documento, corresponde a los datos suministrados por el Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y se presenta el resultado de las actividades realizadas por esta oficina, señalando sus fortalezas y debilidades.

DESARROLLO

1.1 PROCESO DE RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE SOLICITUDES Y PQR DEL INSTITUTO.

El Instituto Colombiano Agropecuario cuenta con el procedimiento: RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO, RESPUESTA Y SEGUIMIENTO DE PQR, correspondiente al proceso: ATENCIÓN AL CIUDADANO, el cual fue aprobado por el Subgerente Administrativo y Financiero de la Entidad.

Procedimiento que puede ser consultado a través del aplicativo web “DOC.MANAGER” del Instituto.

De igual manera, el aplicativo suministra los formatos que deben ser utilizados en el desarrollo del proceso en cuestión:

CE-FORMA 4-552 (Registro escrito de peticiones, quejas y reclamos)

CE-FORMA 4-574 (Registro de peticiones, quejas o reclamos verbales)



Certificado
N°.SC5917-1



Certificado
NTCGP N°.077-1

CE-FORMA 4-631 (Acta de apertura de buzones)

CE-FORMA 4-019 (Registro, seguimiento y control de los mecanismos de participación ciudadana)

1.2 PUBLICACIÓN DE INFORMES.

Revisada la información publicada en la página web del Instituto, se pudo corroborar que no se encuentra publicado el informe correspondiente al segundo trimestre relacionado con el seguimiento de los canales de servicio de la Entidad, correspondiente al año 2018, haciendo la aclaración que el mismo, se encuentra en elaboración.

Respecto del registro público del que trata la Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial, se pudo verificar que la Entidad no cuenta con el acceso a dicha información organizada, sobre el estado de los derechos de petición que sean formulados.

Sin embargo, internamente se lleva el control de la información en relación a los derechos de petición que son formulados a la Entidad, tal y como lo solicita el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno; registro que cuenta con la siguiente información: Tipo de Petición, Numero de Radicado ICA, Medio de Recepción Seccional/Nivel Central, Subgerencia, Grupo de Trabajo, Cliente Interno o Externo, Fecha de Recibido de la petición Ica, Asunto, Nombre del remitente, Teléfono del remitente, Dirección del remitente, Correo electrónico del remitente, Fecha de Envío al funcionario competente, Nombre del funcionario que debe dar respuesta, Plazo para dar Respuesta, Fecha Documento de Interrupción, Documento por medio del cual se interrumpen los términos, Fecha "real" de respuesta al peticionario y Texto respuesta.

1.3 CANALES DE RECEPCIÓN DE P.Q.R:

Realizada la verificación, se pudo constatar que los canales habilitados para la presentación de Peticiones, Quejas y Reclamos son los siguientes:

- Medio escrito / Buzón de sugerencias, quejas y reclamos
- Aplicativo web
- Correos electrónicos
- Vía telefónica – Línea gratuita nacional
- Chat



Certificado
N°.SC5917-1



Certificado
NTCGP N°.077-1

El aplicativo del Instituto se encuentra ubicado en la página web del mismo, en el cual se explica al usuario la manera cómo éste puede presentar sus peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.

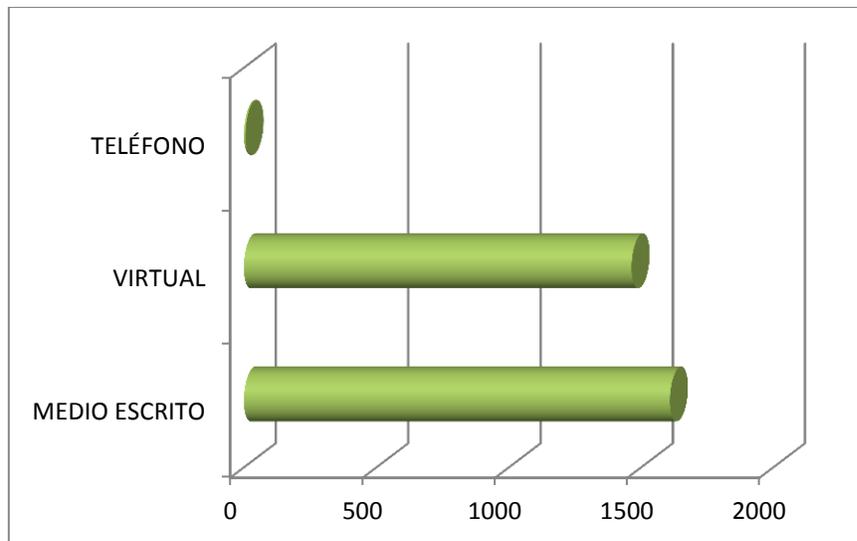
El enlace es el siguiente:

<http://www.ica.gov.co/Atencion-al-Ciudadano/Como-presentar-una-Queja.aspx>

En dicho enlace, el sistema permite llevar el seguimiento de las peticiones presentadas a la Entidad, facilitando la búsqueda por número de cédula del peticionario o por número de radicado.

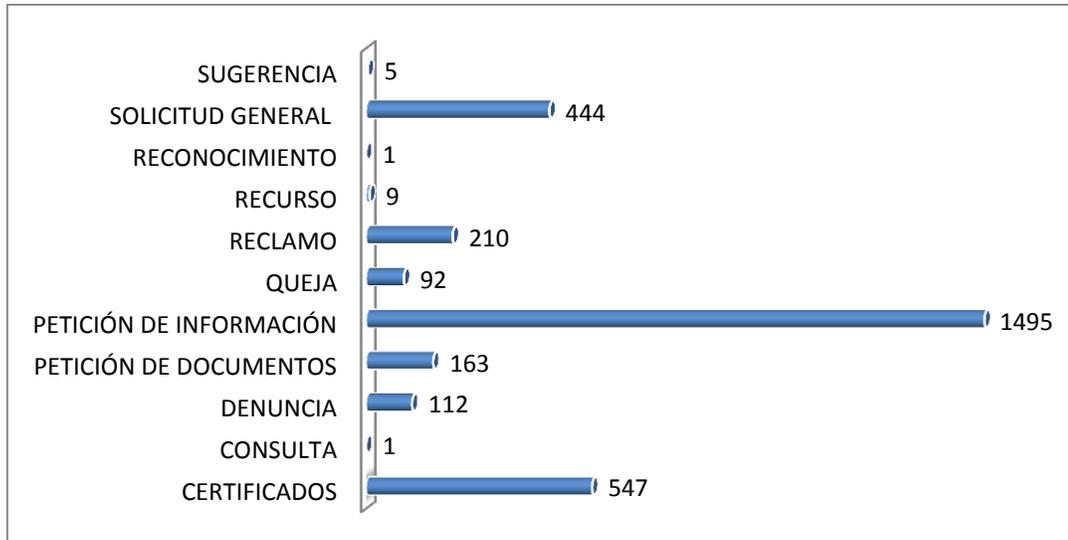
Una vez consolidada la información, se pudo identificar cuál de estos canales es el más utilizado por los usuarios:

De 3079 peticiones, quejas y reclamos presentados en el Instituto (Oficinas Nacionales) durante el primer semestre de 2018, 1609 fueron recibidas por escrito a través de la Oficina de Correspondencia y/o a través del buzón de sugerencias, quejas y reclamos; 1464 a través de correo electrónico o a través del aplicativo web y 6 por vía telefónica.

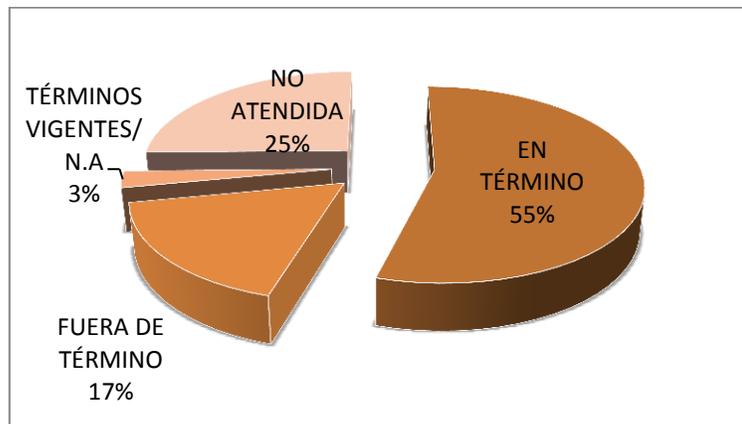


1.4 SEGUIMIENTO:

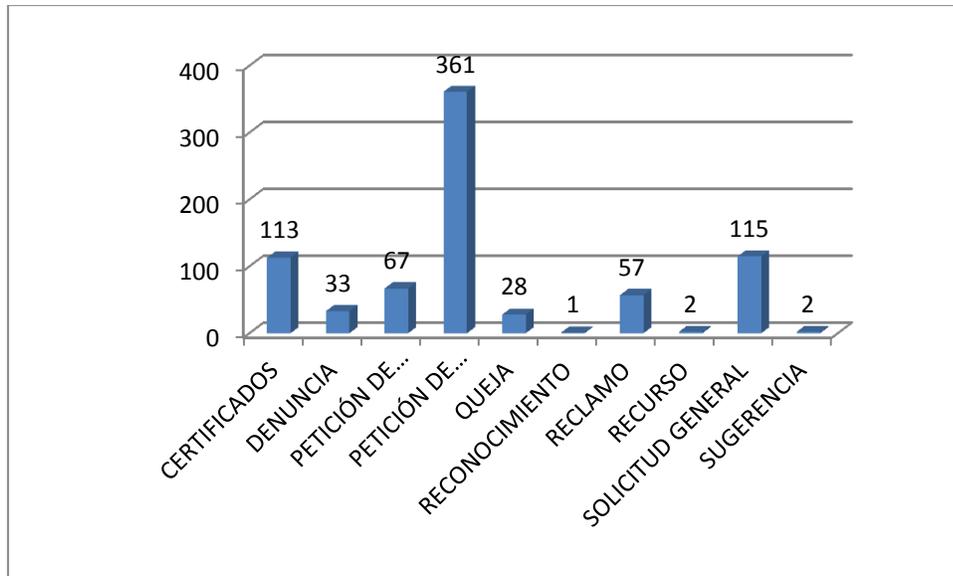
De las 3079 peticiones que se presentaron en el primer semestre del año 2018 en Oficinas Nacionales, el Instituto realizó la siguiente clasificación para el seguimiento de las mismas: Certificados 547, Consulta 1, Denuncias 112, Petición de documentos 163, Petición de información 1495, Quejas 92, Reclamos 210, Reconocimiento 1, Recursos 9, Solicitud general 444 y Sugerencias 5.



De las peticiones presentadas en el periodo del alcance del presente informe, se respondieron oportunamente un total de 1678 peticiones, 538 se respondieron por fuera de términos, 84 corresponden a peticiones que aún cuentan con términos vigentes para dar respuesta a la fecha de elaboración del presente documento o no requieren respuesta y 779 no fueron atendidas, lo anterior de conformidad con los términos legales:



De las 779 peticiones que no se les dio respuesta en los términos legales y/o no fueron atendidas, se puede obtener las cantidades en relación con el tipo de petición que se presenta: Certificados 113, Denuncias 33, Petición de documentos 67, Petición de información 361, Quejas 28, Reclamos 57, Reconocimiento 1, Recursos 2, Solicitud general 115 y Sugerencias 2.



1.5 VEEDURÍAS CIUDADANAS.

Según la información del Grupo de Atención al Ciudadano, en el periodo de verificación, se presentó una petición por parte de una veeduría ciudadana, la cual se relaciona a continuación:

Tipo de Petición	Número de la Petición	Medio de Recepción	Grupo de Trabajo	Fecha de Recibo de la petición en el ICA	Asunto	Contestada en término
Petición de Información	C0679	Virtual	Gerencia Seccional Vichada	03/05/2018	Solicita se informe si se han realizado estudios del impacto ambiental de los diversos pesticidas o insecticidas utilizados en la región, sobre las abejas.	SI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- El Instituto Colombiano Agropecuario ha realizado ajustes a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar la accesibilidad de los usuarios; teniendo en cuenta el cambio de sede de las instalaciones de Oficinas Nacionales.
- El Instituto no cuenta con una herramienta que permita garantizar la accesibilidad, a las personas que tienen discapacidad visual o auditiva.
- La Entidad realiza constantes capacitaciones a los funcionarios que atienden a los usuarios, a través de talleres donde se sensibiliza la cultura de servicio al ciudadano.
- No se evidencia una metodología a través de la cual, se fortalezca el proceso de selección del personal, basado en competencias orientadas al servicio.
- El Instituto realiza encuestas de percepción del ciudadano, para efectos de corregir las falencias y tiempos de espera y de respuesta.
- La Entidad cuenta con los medios idóneos para recibir solicitudes de información pública (canales de atención) de conformidad a lo establecido en el artículo 16 del Decreto 103 de 2015, los cuales se encuentran relacionados en la página del Instituto.
- El Instituto cuenta con políticas para la protección de datos personales.
- La Entidad cuenta con su propio reglamento para la respuesta y trámite de las peticiones y tramites que se presenten.
- El Instituto no cuenta con un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo a la Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial; observación reiterativa en seguimientos anteriores.
- No se evidencia la elaboración y publicación del informe correspondiente al segundo trimestre sobre quejas, reclamos, de conformidad a lo señalado en el documento de la Presidencia de la República “*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”
- Se evidencia el incumplimiento de los términos para resolver las distintas peticiones que se presentan a la Entidad, señalados en la Ley 1755 de 2015; observación reiterativa en seguimientos anteriores.
- Durante el periodo analizado y según la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, se presentó una petición y/o observación por parte de una veeduría ciudadana, la cual fue contestada a tiempo.



Certificado
N°.SC5917-1



Certificado
NTCGP N°.077-1

En atención de lo señalado anteriormente, se recomienda socializar al interior de la Entidad, las directrices establecidas por la Presidencia de la República, en especial el documento “*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*” (versión 2), en donde se indican la secuencia de actividades que debe desarrollar la Entidad “*para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional del Estado y a sus derechos*”¹

Adicionalmente, se recomienda implementar herramientas que permitan el acceso a los canales de atención al ciudadano, a las personas que tienen algún tipo de discapacidad visual o auditiva; garantizando la cobertura de los servicios de la Entidad.

Finalmente, se reitera la necesidad de verificar los términos de respuesta de las peticiones que se presentan a la Entidad, de conformidad a lo señalado en la Ley 1755 de 2015; toda vez, que persiste el incumplimiento en lo señalado por la norma, evidenciando la inobservancia de los derechos fundamentales de las personas.

JUAN FERNANDO PALACIO ORTIZ
Jefe Oficina de Control Interno

¹ Presidencia de la República - Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano v2-2015, página 5 (Introducción)



Certificado
N°.SC5917-1



Certificado
NTCGP N°.077-1