



# INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO - ICA

## Informe Semestral de Seguimiento al Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD

SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ, MARZO DE 2021

## INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Ley 1755 de 2015 y la Ley 87 de 1993, realizó el presente seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD – durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2020, con el fin de verificar el cumplimiento de la normatividad vigente en el tema.

### 1. OBJETIVO

Dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, respecto del seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y documentos, consultas, sugerencias, reconocimientos y denuncias por presuntos actos de corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante el Instituto Colombiano Agropecuario - ICA, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones pertinentes, para contribuir al mejoramiento continuo de la entidad y fortalecer la confianza del ciudadano frente al Instituto.

### 2. ALCANCE

Verificación al cumplimiento del Proceso “ATENCIÓN AL CIUDADANO”, y a los diferentes Subprocesos establecidos y al procedimiento “ACIU-PQR-P002 - RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO, RESPUESTA, SEGUIMIENTO DE PQRS”, a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano, en el periodo comprendido entre 01 de julio y el 31 de diciembre de 2020, así como la verificación al cumplimiento de la normatividad vigente y temas transversales al mismo, teniendo en cuenta adicionalmente la contingencia generada como consecuencia de las declaratorias de emergencia sanitaria y económica decretadas por el Gobierno Nacional en el marco de la pandemia por covid-19.

### 3. METODOLOGÍA.

Para la realización del presente seguimiento, la Oficina de Control Interno tomó como insumo, la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, la cual contiene el detalle de las peticiones, quejas, reclamos,

sugerencias y denuncias, allegados al Instituto Colombiano Agropecuario - ICA, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2020, los dos informes trimestrales presentados por dicho grupo durante el mismo periodo, la información brindada en la página Web del Instituto y el procedimiento ACIU- PQR-P002 documentado en el aplicativo Diamante del Instituto.

#### 4. MECANISMOS DE ATENCIÓN A LAS PQRSD DEL INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO.

➤ En la página Web del Instituto en el link: Atención al Ciudadano, se ubican entre otros los siguientes enlaces:

- **Cómo presentar una petición, queja o reclamo.**

En este enlace se presentan las instrucciones y los diferentes sitios y canales donde los ciudadanos y funcionarios pueden manifestar sus ideas e inquietudes de forma verbal o escrita, con relación a la gestión institucional.

- **Registre su PQRD.**

Enlace del Sistema de Quejas y Reclamos en el que se registra el requerimiento de forma anónima o con identificación.

- **Definiciones.**

Es un enlace guía en el que se presenta con claridad el significado de cada una de las modalidades de petición.

- **Respuestas a Peticiones Anónimas.**

Enlace donde se presentan por Subgerencias, las respuestas a las peticiones recibidas de forma anónima, las cuales se podrán verificar con el número de radicado que fueron registradas.

➤ Los canales establecidos por el Instituto, para la recepción de las peticiones que presentan los ciudadanos, se señalan a continuación:

<b>CANAL TELEFÓNICO</b>	Línea Gratuita para el resto del País - 018000185630 Teléfonos en Bogotá : (57 1) 7563030 Ext. 3761
<b>CANAL FÍSICO O POSTAL</b>	Oficinas Nacionales – Grupo Gestión Documental. Carrera 68A No 24B - 10 Edificio Plaza Claro, Torre 3 Piso 6 Grupo Atención al Ciudadano, Carrera 68A No 24B - 10 Edificio Plaza Claro, Torre 3 Piso 6 – Atención personalizada de lunes a viernes de 7:30 a 4:30 jornada continua. Buzones de sugerencias localizados en las oficinas del ICA, puertos, aeropuertos y pasos fronterizos a nivel nacional
<b>CANAL VIRTUAL</b>	Oficinas Regionales – Sedes Administrativas Página Web: <a href="http://www.ica.gov.co">www.ica.gov.co</a> , Link "Atención al Ciudadano" Correo Electrónico Institucional: <a href="mailto:contactenos@ica.gov.co">contactenos@ica.gov.co</a>

## 5. RECEPCIÓN Y TRAMITE DE PQRSD DEL INSTITUTO.

El Grupo de Atención al Ciudadano de la entidad, para la gestión de los mecanismos de participación ciudadana recibidos, de acuerdo al procedimiento ACIU- PQR-P002 RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO, RESPUESTA, SEGUIMIENTO DE PQRS y a la Resolución 17444 de 2016, realiza las siguientes tareas:

- ✓ Recibir, verificar y radicar las peticiones, recibidas a través de los diferentes medios establecidos por el ICA.
- ✓ Revisar los buzones de atención al ciudadano dos veces por mes en compañía de un testigo.
- ✓ Recibir la planilla de correspondencia y verificar las peticiones y cumplimiento de requisitos.
- ✓ Analiza el contenido de la petición.
- ✓ Clasifica según el tipo de petición.
- ✓ Dirige el trámite a la dependencia responsable de dar respuesta.
- ✓ Registra la información de la petición recibida, en la forma 4-019 Versión 02 de 2016 "Registro, seguimiento y control de peticiones".
- ✓ Verifica diariamente las respuestas emitidas a las peticiones.
- ✓ En caso que la petición esté a tres (3) días de vencerse, según el tiempo para el trámite, envía un mensaje de alerta al área responsable de dar respuesta.
- ✓ Actualiza la base de datos con las respuestas generadas por las áreas.
- ✓ Al final de cada trimestre elabora el informe con la información de las peticiones recibidas y la respectiva gestión para su posterior publicación.

## 6. SEGUIMIENTO.

### 6.1. ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DE INFORMES.

Una vez verificada la información publicada en la página web del Instituto, se evidenció la publicación de los dos informes trimestrales del segundo semestre del año, sobre el seguimiento de los canales de servicio de la entidad, para la vigencia 2020, en el enlace <https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/seguimiento-canales-de-servicio>, presentados por el Grupo de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento al procedimiento ACIU-PQR-P-002 “RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO, RESPUESTA, SEGUIMIENTO DE PQRS”.

No obstante, la Oficina de Control Interno a partir del análisis de los referidos informes, identificó algunas diferencias que dan lugar a las siguientes observaciones:

Informe tercer trimestre:

1. En la tabla referente a las seccionales en el numeral 1.2 “Distribución por competencia”, se menciona que la seccional Cundinamarca presenta un Recurso siendo lo real la presentación de un reconocimiento.
2. Se presenta diferencia entre el valor de peticiones de información presentadas en el párrafo del numeral 1.3 y los valores relacionados en la Tabla de dicho numeral, para la Subgerencia de Protección Vegetal y la Subgerencia de Protección Fronteriza.
3. Se identificó que algunos datos presentados en los numerales, 1.4 “Eficacia en la respuesta a los ciudadanos”; 1.5 “Oportunidad en la atención de las peticiones”; 1.7 “Quejas” y el 1.16 “Medio de comunicación utilizado por los usuarios”, difieren de los enviados por el Grupo de Atención al Ciudadano, mediante archivo Excel con la información de las PQRSD allegadas a la Entidad para el periodo del 1 de julio al 30 de septiembre de 2020, la cual se tomó como insumo para la realización del presente seguimiento.
4. Teniendo en cuenta que el Grupo de Atención al Ciudadano no presentó la forma 4-019, no fue posible verificar la información presentada por dicho grupo respecto a: - Peticiones Trasladas a Otras entidades; - Peticiones de información Negada; - Peticiones Reiterativas y Peticiones Recurrentes

Informe cuarto trimestre:

1. En el segundo párrafo del numeral 1.2 “Distribución por Competencia” se evidencia un error de digitación referente al porcentaje correspondiente a la

Subgerencia de Protección Fronteriza, donde se indica que es el 0.14%, siendo el correcto el 4%.

En este mismo numeral en el tercer párrafo se enuncia que las seccionales Meta y Caquetá cada una presenta 110 peticiones y que la suma de las dos seccionales en cuanto a las peticiones de información es de 86, siendo este valor incorrecto, ya que de acuerdo a la información presentada en la tabla No. 1 la sumatoria sería de 55 peticiones de información, de igual forma luego indican un nuevo valor de 54. Por otra parte, también se presenta inconsistencia en la suma de las solicitudes generales, ya que indican que son 62 siendo el valor correcto 66.

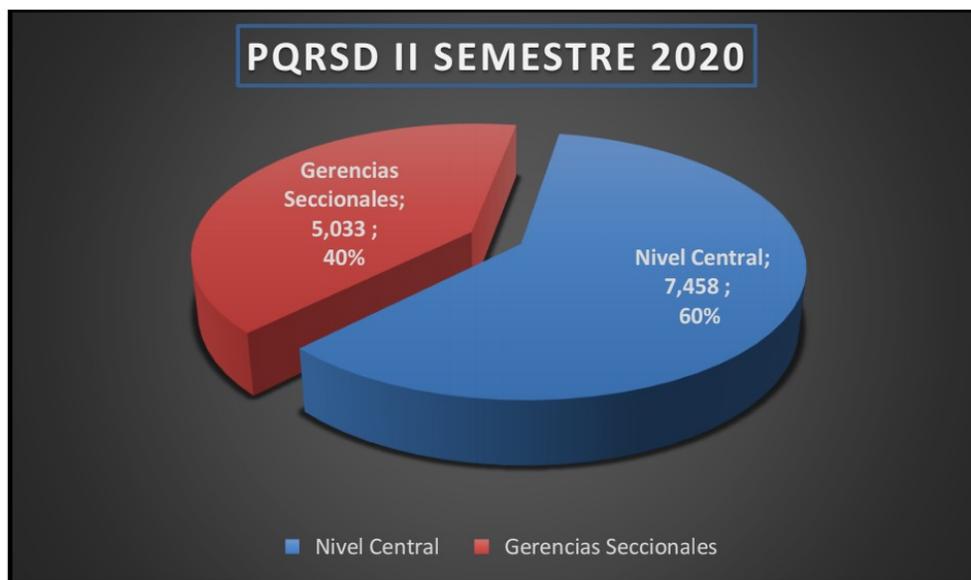
2. En el numeral 1.3 “Distribución de peticiones por áreas” (el cual se encuentra mal numerado en el informe), los valores referenciados en el párrafo no pertenecen a las peticiones de información, sino a los valores totales indicados en la tabla No. 2.
3. Se identificó que algunos datos presentados en el numeral 1.4 “Eficacia en la respuesta a los ciudadanos” y en el numeral 1.5 “Oportunidad en la atención de las peticiones”, difieren de los enviados por el Grupo de Atención al Ciudadano, mediante archivo Excel con la información de las PQRSD allegadas a la Entidad para el periodo del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2020.
4. En el numeral 1.16 “Medio de comunicación utilizado por los usuarios”, se presenta un error de digitación en el valor total de los requerimientos recibidos para el cuarto trimestre de 2020 (7842; siendo lo correcto 4842).
5. Teniendo en cuenta que el Grupo de Atención al Ciudadano no presentó la forma 4-019, no fue posible verificar la información presentada por dicho grupo respecto a: - Peticiones Trasladas a Otras entidades; - Peticiones de información Negada; - Peticiones Reiterativas y Peticiones Recurrentes

## 6.2. DESARROLLO.

Se pudo constatar que el formulario electrónico de PQRSD que se encuentra en la página Web del Instituto en el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública, enlace 1. Mecanismos de Contacto con el ICA, numeral 1.1.5 Formulario Electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias, se encuentra en funcionamiento, sin embargo, no se evidenció un enlace funcional de consulta, donde el ciudadano pueda realizar seguimiento a sus PQRSD por lo cual se evidencia que continúa presentándose debilidad en este tipo de mecanismo de atención.

De acuerdo a la base de datos suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano de la entidad, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2020, se presenta la siguiente información:

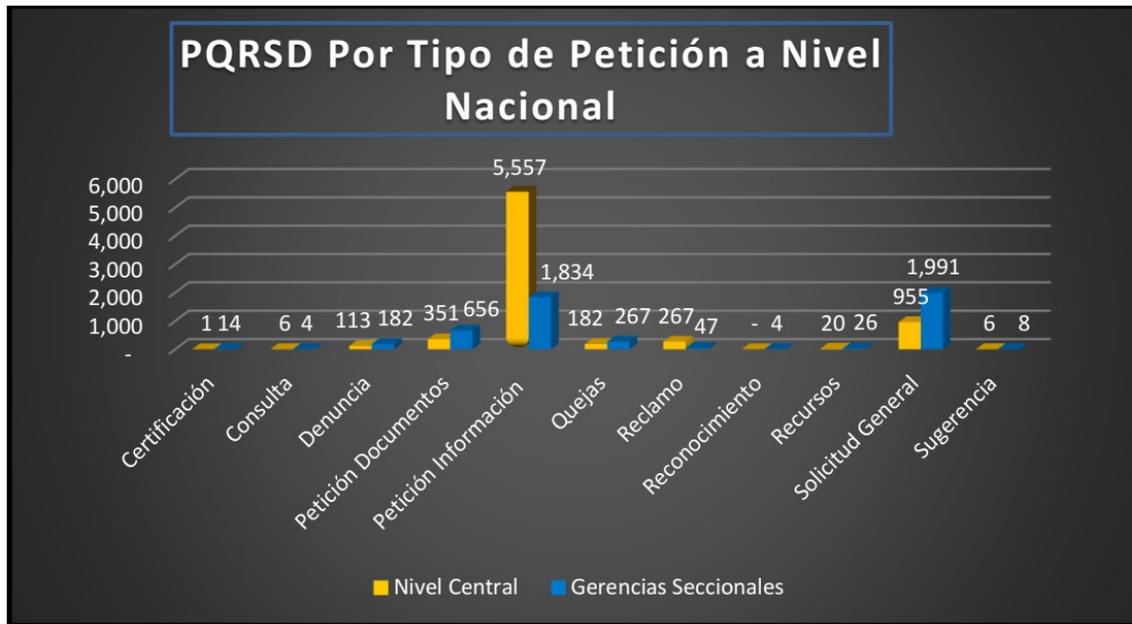
- 6.2.1. En el segundo semestre de 2020, fueron recibidas un total de 12.491 PQRSD, de las cuales 5.033 se presentaron en las gerencias seccionales y 7.458 corresponden al nivel central, presentándose un aumento significativo respecto al semestre inmediatamente anterior.



Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2020

### 6.2.2. PQRSD Recibidas por Tipo de petición.

A continuación se presenta gráfica y cuadro que refleja el tipo de petición y el total de radicados por cada una:



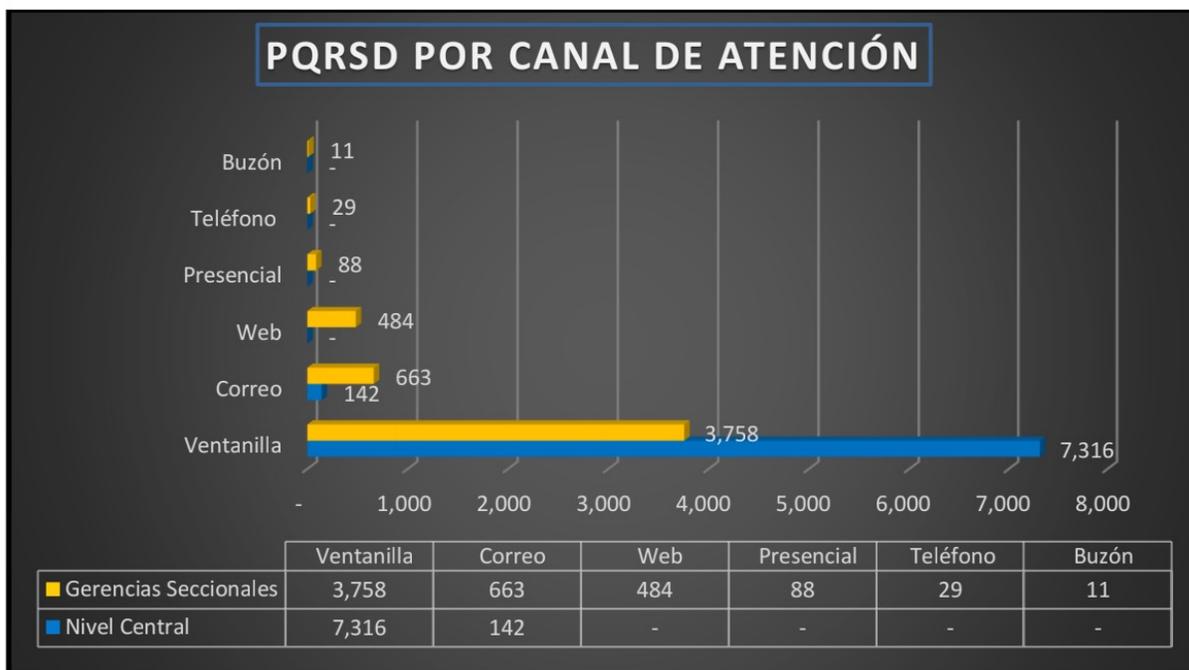
Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2020

Tipo de Petición	Total Radicados	Porcentaje
Certificación	15	0,12%
Consulta	10	0,08%
Denuncia	295	2,36%
Petición Documentos	1.007	8,06%
Petición Información	7.391	59,17%
Quejas	449	3,59%
Reclamo	314	2,51%
Reconocimiento	4	0,03%
Recursos	46	0,37%
Solicitud General	2.946	23,58%
Sugerencia	14	0,11%
<b>Total</b>	<b>12.491</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2020

Teniendo en cuenta la información antes relacionada, se evidencia que para el presente periodo de seguimiento, las tipologías más representativas a nivel nacional son: la petición de información con un porcentaje del 59,17%, seguida de las solicitudes generales con un 23,58% y petición de documentos con un 8,06%, continuando con la misma tendencia del semestre anterior.

### 6.2.3. PQRSD por Canal de Atención.



Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2020

Se observa que, para el segundo semestre de 2020 los medios de recepción utilizados por los ciudadanos para efectuar el registro de sus peticiones ante la entidad, tanto a nivel central como seccional, fueron la ventanilla única de correspondencia y el correo electrónico.

#### 6.2.4 Estado de las Peticiones.

Del total de peticiones recibidas en el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2020, de acuerdo a la base de datos presentada por el Grupo de Atención al Ciudadano, se respondieron oportunamente un total de 10.493 (84%), 542 (4%) se respondieron de manera extemporánea, 223 (2%) corresponden a tipos de peticiones que se encuentran pendiente de respuesta y 1.233 (10%) no fueron atendidas.

A continuación, se presenta la representación gráfica de dichos estados divididos a nivel Central y Seccional.



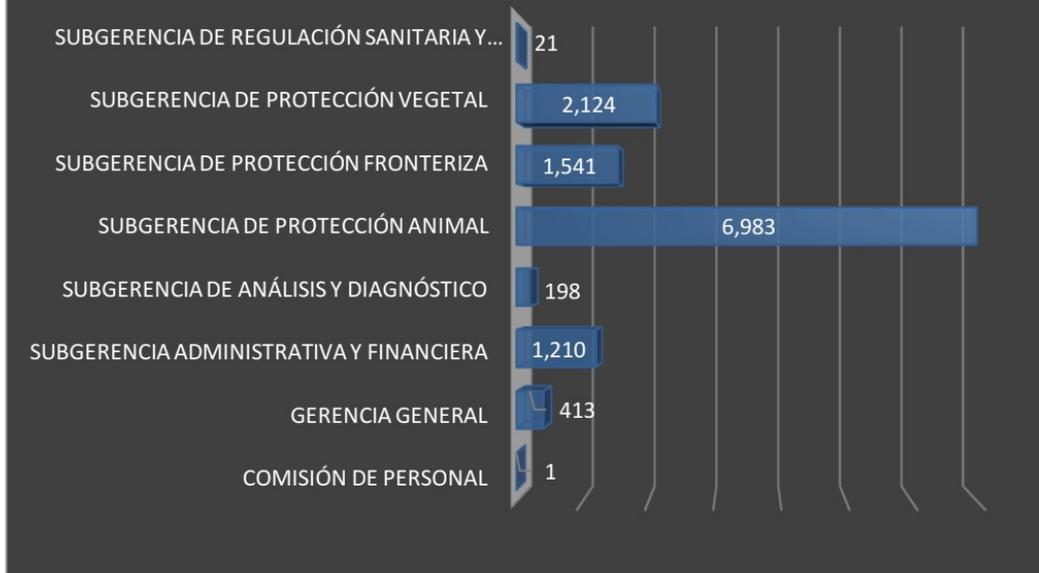
Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2020

### 6.2.5 Distribución de Peticiones por Áreas.

De las 12.491 peticiones recibidas a nivel nacional, las áreas con mayor asignación son la Subgerencia de Protección Animal con 6.983, Subgerencia de Protección Vegetal con 2.124 y la Subgerencia de Protección Fronteriza con 1.541 peticiones.

La información sobre el número de peticiones asignadas a las diferentes dependencias del Instituto, se muestra en la siguiente gráfica:

## Distribución de Peticiones por Áreas



Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2020

Por otra parte, en la siguiente tabla se presenta el detalle por dependencia de peticiones no atendidas en el II Semestre de 2020:

Distribución de peticiones por áreas	Peticiones Recibidas	Peticiones No atendidas	%
Comisión de Personal	1	0	0%
Gerencia General	413	72	17%
Subgerencia Administrativa y Financiera	1.210	98	8%
Subgerencia de Análisis y Diagnóstico	198	19	10%
Subgerencia de Protección Animal	6.983	697	10%
Subgerencia de Protección Fronteriza	1.541	84	5%

Subgerencia de Protección Vegetal	2.124	261	12%
Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	21	2	10%
<b>Total</b>	<b>12.491</b>	<b>1.233</b>	<b>10%</b>

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2020

De las 12.491 peticiones recibidas, 1.233 no fueron atendidas por las diferentes dependencias del Instituto, equivalentes al 10% del total de PQRSD del II semestre de 2020.

En comparación con el semestre inmediatamente anterior, se presenta una disminución del 18% en las peticiones no atendidas.

	Total	No atendidas oportunamente	Porcentaje
<b>Peticiones I semestre 2020</b>	5.409	1.496	28%
<b>Peticiones II semestre 2020</b>	12.491	1.233	10%
<b>Porcentaje de disminución</b>			18%

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2020



Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2020

Aunque la recepción de peticiones para este semestre aumento un 231%, el número de peticiones no atendidas fue inferior al del semestre anterior, sin embargo, continúa siendo un porcentaje alto que debe ser analizado, con el fin de tomar las medidas necesarias para su gestión.

#### 6.2.6 Comparación PQRSD recibidas en periodos anteriores Oficinas Nacionales.



Fuente: Informes de Seguimiento Control Interno 2017 – 2018 – 2019 - 2020

De acuerdo a lo observado en la gráfica anterior, el número de PQRSD recibidas a nivel nacional, en los segundos semestres de los últimos años, ha tenido una variable constante de aumento, lo que evidencia una mayor demanda de información asociada a los servicios misionales del instituto.

## 7. VEEDURÍAS CIUDADANAS

Según la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano de la entidad, en el periodo de verificación se recibieron tres (3) peticiones por parte de las veedurías ciudadanas, las cuales se detallan a continuación:

Tipo de Petición	Cantidad	Medio de recepción	Grupo de Trabajo	Fecha de recibo de la petición en el ICA	Contestada en Término
Queja	1	Ventanilla Única de Correspondencia	Grupo de Gestión del Talento Humano	10/09/2020	Si
Petición de Información	2	Ventanilla Única de Correspondencia	Subgerencia Administrativa y Financiera	6/07/2020	No

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2020

De acuerdo a la información anteriormente mencionada en la tabla y en contraste con el seguimiento realizado en el semestre pasado, se evidenció un aumento de las peticiones realizadas a través de veedurías; por otra parte se observó que algunas peticiones no se contestaron en los términos establecidos por la ley 1755 del 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

## 8. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA RESOLUCIÓN 17444.

Con el objeto de dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015, el Instituto Colombiano Agropecuario profirió la Resolución 17444 del 29 de noviembre de 2016, mediante la cual se reguló el trámite interno de los derechos de petición, trámites, reclamos, denuncias, sugerencias y demás actuaciones que se formulen, tanto ante el Instituto en el nivel central, como seccional.

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 8 de la citada resolución, indica que “le corresponde al Grupo de Gestión Atención al Ciudadano o quien haga sus veces, en el nivel central y en el nivel seccional el funcionario al que se haya asignado esta responsabilidad, atender las peticiones verbales hechas por los ciudadanos, en forma presencial, vía telefónica, o por cualquier otro medio oficial autorizado”

se adoptó el "PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO, RESPUESTA, SEGUIMIENTO DE PQRS" CÓDIGO ACIU-PQR-P002, en el que se establece la metodología y los requisitos que se deben tener en cuenta tanto para los ciudadanos como los funcionarios del Instituto para la recepción y atención de las PQRS.

Conforme a lo anterior, la Oficina de Control Interno procedió a verificar el cumplimiento articulado, tanto de la Resolución 17444, como del procedimiento ACIU-PQR-P002 en el nivel central en los siguientes términos:

- a) Respecto al Artículo 30 de la mencionada resolución, se establece que “El Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental implementará un sistema centralizado para realizar el registro, seguimiento y control de los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias, consultas y demás tipos de solicitudes que presenten los ciudadanos ante el ICA.”, para este Artículo, este grupo cuenta con la forma 4-019 “Recepción, Direccionamiento, Respuesta y Seguimiento de PQR” en la que incorpora todos los derechos de petición que llegan a la entidad.
- b) Se verificó que para la recepción y radicación de las diferentes modalidades y de acuerdo a lo que establece el Artículo 6 de la resolución, el Grupo de Gestión Atención al Ciudadano, cuenta con las formas 4-574 y 4-932 pre impresas, la Ventanilla Única de Correspondencia en Oficinas Nacionales y Seccionales, el Link Atención al Ciudadano en la web del instituto, la línea telefónica 7563030 Ext. 3762, el correo electrónico [contactenos@ica.gov.co](mailto:contactenos@ica.gov.co), el chat y el buzón de sugerencias, para recibir, tramitar y radicar las PQRS que sean allegadas al instituto.
- c) Con relación a la recepción de las peticiones verbales a las que se refiere el Artículo 8 de la citada resolución, el Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental, actualmente cuenta con la forma 4-574 “Formato de Peticiones Verbales”, para este tipo de solicitudes.
- d) Se comprobó la publicación de la carta de trato digno, dando cumplimiento al Art. 36 de la Resolución 17444 de 2016. Dicha carta se encuentra en el link <https://www.ica.gov.co/transparencia/informacion-interes> numeral 2.9.2.
- e) La Oficina de Control Interno pudo constatar que, para la apertura de los buzones de atención al ciudadano, se encuentra la forma 4-631 establecida dentro del procedimiento “ACIU-PQR-P002 - RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO, RESPUESTA, SEGUIMIENTO DE PQRS” el cual a su vez se encuentra registrado en el aplicativo Diamante.
- f) En cuanto a la obligación del registro en actas que se debe realizar en cada apertura de buzones, se encuentra la forma 4-631, establecida para tales efectos en el procedimiento “ACIU-PQR-P002 - RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO, RESPUESTA, SEGUIMIENTO DE PQRS”, el cual se encuentra registrado en el aplicativo Diamante.

## 9. MEDIDAS DE CONTINGENCIA PARA LA ATENCIÓN DE PQRSD EN EL MARCO DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL GOBIERNO NACIONAL PARA ENFRENTAR LA PANDEMIA POR COVID -19.

El Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Instituto, con el fin de garantizar la atención al ciudadano en la coyuntura de la pandemia por covid – 19 implementó las medidas que se relacionan a continuación:

Elaboración del Protocolo para la Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales por Emergencia Sanitaria, de conformidad con la circular 001 de 2020 del AGN, disponible para consulta en el link <https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano>

En cumplimiento al Decreto 491 de 2020, se creó el correo *notificaciones.ica@ica.gov.co*, el cual se destinó exclusivamente para notificaciones o comunicaciones de actos administrativos, mientras esté vigente la emergencia sanitaria.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2020, se dio cumplimiento a la ampliación de los términos para atender las PQRSD, que se reciben en el Instituto, atendiendo lo señalado en el Decreto 491 de 2020.

En la página web del Instituto, se han publicado las anteriores disposiciones y se han socializado mediante correos masivos para conocimiento de los funcionarios a través de Intranet.

## 10. CONCLUSIONES.

- ❖ Se evidenció la publicación por parte del Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de los dos informes trimestrales del segundo semestre del año, dando cumplimiento al procedimiento establecido. Sin embargo, nuevamente se evidenciaron inexactitudes en la presentación de datos y diferencias de dichos informes publicados por el mencionado grupo y la información allegada a la Oficina de Control Interno.
- ❖ Se comprobó que, aunque ya se encuentra en funcionamiento en la página Web del Instituto el formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias, no se encontró un enlace de consulta, donde el ciudadano pueda realizar seguimiento a sus PQRSD.
- ❖ Considerando los resultados del seguimiento realizado, se evidencia el aumento considerable en el recibo de peticiones, a pesar de esto proporcionalmente se ve una disminución en las peticiones que se les dio

respuesta extemporáneamente. Sin embargo, se continúa presentando debilidades en el cumplimiento de los términos de respuesta, lo que podría generar posibles sanciones.

- ❖ Continúa siendo la petición de información y las solicitudes generales el tipo de mecanismo de participación ciudadana más requerido por los usuarios del Instituto a nivel nacional y los menos requerido son las consultas y reconocimientos.
- ❖ La dependencia que recibió mayor número de peticiones ciudadanas durante el segundo Semestre de 2020 fue la Subgerencia de Protección Animal con el 56% (6.983) del total de la PQRSD recibidas.
- ❖ De acuerdo con la información suministrada, se observa que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer las peticiones ante la Entidad fue mediante la ventanilla única de correspondencia con un porcentaje del 89% (11.074), cifra que se considera alta teniendo en cuenta las restricciones de movilidad que durante el segundo semestre de 2020 fueron impuestas a nivel nacional.
- ❖ Se advirtió la materialización del riesgo “SGC PQRSD con respuesta inoportuna y/o sin atender”, situación que denota debilidad en la aplicación del control definido para el riesgo “seguimiento y control al cumplimiento de los términos establecidos para la atención de las PQRSD”.
- ❖ No fue posible verificar la correcta aplicación de la Forma 4-019 por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, ya que aunque fue solicitada por la Oficina de Control Interno la misma no fue remitida de forma completa por dicho grupo. Por otra parte, continua sin ser actualizado, el instructivo para el diligenciamiento de dicha forma (ACIU-PQR-I-001) indicado en el plan diamante, incumpliendo con el procedimiento de control de documentos (GIT-GCD-P-001) establecido por el Instituto.
- ❖ Se evidenció que en el aplicativo diamante se presenta que las formas 4-551; 4-552; 4-574; 4-631 y 4-932 se encuentran en flujo de actualización en dicho aplicativo desde los meses de junio y julio de 2020, sin que a la fecha se haya presentado ningún cambio de estado.
- ❖ De acuerdo a la muestra presentada por el Grupo de Atención al Ciudadano de las formas anteriormente mencionadas, se encontró la falta de uniformidad en la presentación de la documentación y la utilización de formas desactualizadas por las diferentes oficinas y dependencias, incumpliendo con el procedimiento de control de documentos (GIT-GCD-P-001) establecido por el Instituto.
- ❖ Se adoptaron medidas adecuadas de contingencia para garantizar la atención de PQRSD en el marco de la pandemia por covid – 19.

## 11.RECOMENDACIONES

- Se recomienda establecer un punto de control que permita, verificar y revisar de manera oportuna la información que se trabaja para los diferentes informes, con el fin de que no se sigan presentando inconsistencias.
- Aunque se continúa presentando un porcentaje importante de peticiones que se respondieron fuera de termino, se evidencia una mejora en la oportunidad de respuesta a las mismas, por lo cual es importante continuar con las estrategias encaminadas para el trámite en tiempo y de calidad a las PQRSD.
- Fortalecer la socialización ante la ciudadanía en general de los mecanismos de participación ciudadana que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso.
- Más allá de dar respuesta a las peticiones y enviarlas a tiempo, es importante dar una solución de fondo que satisfaga los requerimientos del ciudadano, lo que evitaría entre otros aspectos las peticiones reiterativas, por lo anterior se recomienda al Grupo de Atención al Ciudadano realizar la medición de la percepción que obtuvo el ciudadano con la atención otorgada por la dependencia o área que brindo respuesta a su requerimiento.
- Es esencial continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las peticiones sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley. Es necesario que los líderes de proceso revisen nuevamente los controles establecidos para el riesgo “SGC PQRSD con respuesta inoportuna y/o sin atender” que se encuentra definido en el Mapa de Riesgos Institucional.
- Esta Oficina sugiere trasladar al Grupo de Procesos Disciplinarios del Instituto, las PQRSD instauradas por los ciudadanos, que no fueron atendidas.
- Se recomienda realizar seguimiento y finalizar las actualizaciones de las formas 4-551; 4-552; 4-574; 4-631 y 4-932, teniendo en cuenta que dichas formas no han surtido el trámite correspondiente.
- Se sugiere al Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, analizar las recomendaciones de los informes semestrales emitidos por la Oficina de Control Interno, y formular un plan de mejoramiento en coordinación con las diferentes áreas del Instituto que participan en el desarrollo de este procedimiento.



**JUAN FERNANDO PALACIO ORTIZ**

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Yolanda Arciniegas Pinzón.

Cindy Carolina Cabrera

Fecha elaboración: marzo de 2021.