

INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO ICA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DESPLEGADA POR PARTE DEL INSTITUTO
CON EL OBJETO DE IMPLEMENTAR LINEAMIENTOS O PLANES DE CONTINGENCIA
ASOCIADOS A GARANTIZAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MARCO DE LAS
DECLARATORIAS DE EMERGENCIA, TANTO SANITARIA COMO ECONÓMICA
DECRETADAS POR PARTE DEL GOBIERNO NACIONAL

INTRODUCCIÓN

En concordancia con el Programa Anual de Auditoría, formulado por parte de la Oficina de Control Interno, así como el documento "Mejores prácticas frente al rol de las oficinas de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces, en tiempo de crisis" de la Función Pública, se hizo seguimiento y análisis, en el marco de las declaratorias de emergencia, tanto sanitaria, como económica, decretadas por parte del Gobierno Nacional, a la gestión desplegada por parte del Instituto con el objeto de implementar lineamientos o planes de contingencia asociados a garantizar la atención al ciudadano, así como la salubridad de los usuarios y de los servidores de la dependencia, que por la naturaleza de sus obligaciones contractuales o de sus funciones, no pueden cumplirlas en la modalidad de trabajo en casa.

OBJETIVO

A través de una actividad independiente de aseguramiento y asesoría, y en atención al alcance del documento "Mejores prácticas frente al rol de las oficinas de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces, en tiempo de crisis" de la Función Pública, verificar la gestión implementada por parte del Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Instituto, en el marco de la crisis actual por Covid -19.

ALCANCE

Realizar seguimiento y verificar la gestión adelantada por parte del Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Instituto para garantizar la adecuada prestación de los servicios a su cargo, entre el 12 de marzo de 2020 y el 31 de mayo de los corrientes, en el marco de las declaratorias de emergencia, tanto sanitaria como económica decretadas por parte del Gobierno Nacional.

METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno le solicitó al Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Instituto, informar si en el marco de las declaratorias de emergencia, tanto sanitaria como económica decretadas por parte del Gobierno Nacional, si se ha realizado algún tipo de gestión asociada a la implementación de lineamientos o planes de contingencia asociados a la continuidad de los servicios de la entidad en el contexto de las emergencias decretadas por el Gobierno Nacional para enfrentar las crisis sanitaria y económica vigentes. Luego de recibida la respuesta, se procedió a verificar la información, y a hacer el respectivo análisis con el fin de elevar las observaciones o recomendaciones que correspondan.

DESARROLLO

De conformidad con lo informado por parte del Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Instituto a la Oficina de Control Interno, con el fin atender los servicios requeridos por los usuarios de la entidad desde el 12 de marzo del año en curso, y hasta que se mantengan las condiciones de la crisis vigente, se han adelantado las actividades que se relacionan a continuación:

1. Para garantizar la atención a los ciudadanos.

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>

Se habilitaron los correos institucionales atenciónalciudadano@ica.gov.co y contactenos@ica.gov.co, para facilitar el recibo de las comunicaciones y solicitudes de trámites, servicios y peticiones que los usuarios requieren del Instituto, teniendo en cuenta que la ventanilla única de correspondencia se encuentra cerrada, por la emergencia sanitaria.

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.

Se ha dado 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.

2. Para garantizar la salubridad de los usuarios y de los servidores de la entidad.

Se adoptó el protocolo de Bioseguridad, a través del Grupo de Bienestar Social, dando cumplimiento a la Resolución No. 0666 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social.

Para la atención y distribución de la correspondencia, así como el apoyo de labores de archivo, se ha dado aplicación al protocolo de bioseguridad y el personal que realiza estas labores usa permanentemente guantes, tapabocas, y conserva distanciamiento preventivo.

Adicionalmente a lo anterior, el Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental remitió como soportes de lo informado, el documento denominado “PROTOCOLO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE EXPEDIENTES Y COMUNICACIONES OFICIALES POR EMERGENCIA SANITARIA” el cual fue adoptado por parte de la Entidad teniendo en cuenta los Decretos 417 y 457 del 17 y 22 de marzo del 2020 respectivamente, relacionados con la emergencia sanitaria por el COVID-19, así como la Circular Externa 001 del 2020 del

Archivo General de la Nación, mediante la cual se emiten los lineamientos para la administración de expedientes y comunicaciones oficiales.

Una vez analizado el referido protocolo, por parte del Oficina de Control Interno se identificaron aspectos que evidencian, no solo el cumplimiento de la normatividad generada como consecuencia de la coyuntura que enfrenta la humanidad, sino el compromiso del Instituto en la salvaguarda del bienestar, tanto de sus colaboradores, como de los usuarios de la Entidad, dentro de los cuales se destacan por parte de esta Oficina, como acciones positivas, oportunas y adecuadas las siguientes:

Atención al ciudadano:

- Suspensión de atención presencial de usuarios.
- Implementación de canales virtuales para atención a la ciudadanía en todos los trámites vinculados a la misionalidad de la Entidad.

Gestión documental:

- Fortalecimiento de las medidas para preservar y salvaguardar la documentación propia del Instituto, tanto en los archivos de gestión como en los archivos centrales conforme a las normas y procedimientos establecidos en la Ley 594 del 2000.
- Implementación de procedimientos estrictos y excepcionales para el retiro y devolución de expedientes del Instituto complementados con la adopción del Formato Único de Inventario Documental (FUID)
- Cotejo de los documentos recibidos y los archivos contra los inventarios, por quienes intervienen en el proceso de préstamo y retiro de expedientes del Instituto.
- Implementación de medidas adicionales de protección de documentos
- Actualización de los expedientes una vez sea superado el periodo de aislamiento preventivo,

Comunicaciones oficiales:

- A través del SISAD, se implementó la asignación de un número consecutivo único de radicación, a las comunicaciones oficiales recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío.
- Para la recepción de las comunicaciones oficiales se habilitó de forma virtual los correos de contactenos@ica.gov.co y atencionalciudadano@ica.gov.co, las cuales se recibirán dentro de la jornada laboral establecida entre las 7:30 a.m. y las 4:30 p.m., en jornada continua, y en las gerencias seccionales en los horarios habitualmente establecidos.

Términos para atender las peticiones:

Atendiendo lo indicado en el Decreto 491 del 28 de marzo del 2020, en su artículo 5, ampliación de términos para atender las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se amplían los términos señalados, de la siguiente manera:

- Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:
 - Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
 - Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.
- Cuando excepcionalmente no es posible resolver la petición en los plazos señalados, se le informa por parte del ICA esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término correspondiente expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no puede exceder del doble del inicialmente previsto.

Comunicaciones oficiales de salida:

- La generación de comunicaciones se hace en el aplicativo que tiene la entidad para este proceso.
- Las respuestas a las solicitudes o peticiones ingresadas a través de los correos habilitados contactenos@ica.gov.co y atencionalciudadano@ica.gov.co radicadas y asignadas a través de SISAD pueden ser remitidas al destinatario a través del correo electrónico institucional de la dependencia, con copia al correo atencionalciudadano@ica.gov.co. con la validez y fuerza probatoria que le confieren las disposiciones del Código de Procedimiento Civil, de acuerdo con lo indicado en el artículo 55 de la Ley 1437 del 2011.
- Para los casos que así lo requieran, se activó el servicio de correo electrónico certificado con Servicios Postales Nacionales 4-72, que es el equivalente funcional al correo certificado físico según lo establecido por la normatividad colombiana contando con la misma validez jurídica y probatoria.

Envío de encomiendas o paquetería.

La remisión de encomiendas o paquetería se realiza de acuerdo al procedimiento establecido para este fin a través del operador de 4-72.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno verificó la implementación de medidas extraordinarias, lineamientos y planes de contingencia asociados a garantizar la atención al ciudadano, así como la salubridad de los usuarios y de los servidores que hacen parte del Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Instituto, que por la naturaleza de sus obligaciones contractuales o de sus funciones, no pueden cumplirlas en la modalidad de trabajo en casa, permitiéndole a la entidad que sin ningún tipo de interrupción siga prestando los servicios que hacen parte de su misionalidad, razón por la cual para esta Oficina, es claro que las acciones positivas que se relacionaron anteriormente se



constituyen como buenas prácticas, que han contribuido no solo a la continuidad del negocio en el contexto al que se dirigen la misión y la visión institucional.

La oficina de Control Interno resalta el compromiso del Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental en la continuidad de su trabajo en circunstancias actuales, lo que se refleja en el fortalecimiento de la confianza de los ciudadanos y el aumento de la satisfacción no solo de la ciudadanía, sino de quienes trabajamos en la Entidad.

No obstante lo anterior, se reiteran las observaciones elevadas por parte de esta oficina mediante el Sisad No. 20203112719 fechado 20/05/2020, mediante el cual se elevó la función preventiva relacionada con la Circular Externa 001/2020 del Archivo General de la Nación, en lo que corresponde al componente asociado al "PROTOCOLO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE EXPEDIENTES Y COMUNICACIONES OFICIALES POR EMERGENCIA SANITARIA"

Finalmente, se le recomienda al Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Instituto adoptar un instrumento de medición de indicadores, que le permita al Instituto medir el impacto generado con las medidas adoptadas, con el fin de que sean tenidas como referente del plan de continuidad de negocio de la Entidad y puedan ser replicadas en el evento de que se vuelva a presentar una coyuntura como la que afecta en este momento, no solo al país, sino a toda la humanidad.

<p>Aprobado por:</p> <p>ORIGINAL FIRMADO (Emergencia sanitaria COVID-19)</p> <hr/> <p>Juan Fernando Palacio Ortiz Jefe Oficina Control Interno</p>	<p>Elaborado por:</p> <p>Luis Miguel Sabogal Camargo_ Profesionales Especializado OCI</p> <p>ORIGINAL FIRMADO (Emergencia sanitaria COVID-19)</p>	<p>Fecha de Aprobación:</p> <p>24 de junio de 2020</p>
---	--	---