INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO - ICA

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

SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ, MARZO DE 2022

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 2021, 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 V.4 – *"REGISTRO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRSD"*, a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano, en el periodo comprendido entre 01 de julio y el 31 de diciembre de 2021, así como la verificación al cumplimiento de la normatividad vigente y temas transversales al mismo.

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 2021, los dos informes trimestrales presentados por dicho grupo durante el mismo periodo, la información brindada en la página Web del Instituto, la normatividad vigente y el procedimiento ACIU- PQR-P002 V.4 documentado en el aplicativo Diamante del Instituto.

4. MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia - Art. 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".

Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.

Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

Ley 1755 del 30 de junio 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 Contencioso Administrativo”.

Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica”

Decreto 124 del 26 de enero de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículos 13 y siguientes”.

Resolución 091279 del 09 de febrero de 2021, expedida por la Gerencia General, “Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA**”** la cual derogo la resolución 17444 del 29 de noviembre del 2016.

5. MECANISMOS DE ATENCIÓN A LAS PQRSD DEL INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO.

- En la página Web del Instituto en el link: Atención al Ciudadano (https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano) se ubican, entre otros, los siguientes enlaces:

  - **Canales de Atención**

  Atención presencial: se presenta la información relacionada con la dirección en donde se ubica el ICA y en la cual se ofrecerá orientación de manera personalizada.

  Canal estricto – Ventanilla Única de Correspondencia: A través de este canal el ciudadano podrá radicar sus trámites y peticiones de manera verbal y/o escrita.

Atención telefónica: Se indica la línea nacional gratuita, el número telefónico de atención en la ciudad de Bogotá, así como el horario de atención.

Atención virtual: El Instituto Colombiano Agropecuario ICA asigna los canales para gestionar sus trámites, peticiones y reconocimientos.

Pida una cita: Este enlace se encuentra en construcción dentro de la página del Instituto.

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

CANAL TELEFÓNICO	Línea Gratuita para el resto del País - 018000185630
	Teléfonos en Bogotá : (57 1) 7563030 Ext. 3761
CANAL FÍSICO O POSTAL	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
	Oficinas Regionales – Sedes Administrativas
CANAL VIRTUAL	Página Web: www.ica.gov.co, Link "Atención al Ciudadano" https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano
CORREO ELECTRÓNICO	contactenos@ica.gov.co
CORREO DE NOTIFICACIONES JUDICIALES:	notifica.judicial@ica.gov.co
FORMULARIO DE PQRSDF:	https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/sistema-quejas-reclamos

Tabla 1, canales dispuestos por el Instituto para atención al ciudadano.

- **PQRSDF**

PQRSD (Recepción de solicitudes): En este enlace se presenta cuáles son los tipos de peticiones que puede presentar el usuario como los Derechos de petición, petición de interés particular, interés general, anónima, queja, sugerencia, denuncia, solicitud general, de información, felicitaciones y recurso.

Tiempos de respuesta: Se establecen los tiempos para dar repuesta a cada uno de los tipos de petición que sean allegadas al Instituto, teniendo en cuenta la normatividad aplicable durante la emergencia sanitaria por el COVID-19, así como posterior a la emergencia.

Solicitud de información con identificación reservada: este enlace redirecciona al usuario a la página de la Procuraduría General de la Nación, en la cual se indica que, si el ciudadano considera que la solicitud de la información pone en riesgo su integridad o

la de su familia, podrá solicitar ante el Ministerio Público el procedimiento especial de la solicitud con identificación reservada.

Respuesta a peticiones anónimas: En esta sección se le indica al peticionario que las respuestas de las peticiones con carácter anónimo, no tienen una notificación, sino que se realiza una publicación en la cartelera de la sede del ICA donde fue registrada la misma.

Seguimiento canales de servicio: Se presentan al usuario las evaluaciones de la gestión de las PQRSD por trimestres y el número de solicitudes de importación y exportación que fueron tramitadas a través del SISPAP.

6. RECEPCIÓN Y TRAMITE DE PQRSD DEL INSTITUTO.

El Instituto en cumplimiento de la Ley 1755 del 2015, Resolución 091279 del 09 de febrero de 2021 y del procedimiento recepción, direccionamiento, respuesta y seguimiento de PQRSD (ACIU- PQR-P-002 V.4), liderado por el Grupo de Atención al Ciudadano de la entidad, realizó las siguientes actividades durante el segundo semestre de 2021:

- ✓ 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.
- ✓ Direcciona el trámite a la dependencia responsable de dar respuesta.
- ✓ Registra la información de la petición recibida, en la forma 4-574 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.

En virtud al análisis realizado, a continuación, se presenta la verificación de cumplimiento de las actividades descritas anteriormente:

En primer lugar, respecto al análisis del contenido de la petición y clasificación según su tipo, se encuentra que no se está realizado a cabalidad, pues en algunas situaciones, se siguen presentado errores en esta tarea del procedimiento, específicamente en las denuncias, peticiones y reclamos que deben ser aginadas a determinado grupo o área pero no se hace de manera correcta por la no realización de un análisis integral de la petición, lo cual influye directamente en la no atención de las PQRSD y respuestas por fuera del término. Razón por la cual se hace necesario establecer controles más precisos para el

cumplimiento de esta actividad, pues es muy importante la clasificación de las PQRSD para dar respuesta concreta a las mismas.

Respecto al direccionamiento y el trámite a la dependencia responsable de dar respuesta, se encuentran falencias respecto a las denuncias por presuntos actos de corrupción de los funcionarios del ICA, teniendo en cuenta que en algunas ocasiones se traslada a la Oficina de Control Interno, cuando son de competencia del Grupo de Procesos Disciplinarios. Algunas peticiones vienen dirigidas equivocadamente a un área en específico, por lo cual es menester hacer una revisión integral de las mismas para asignar dichas denuncias al área competente.

Finalmente, respecto a la verificación diaria realizada a las respuestas emitidas a las peticiones, es importante intensificar controles teniendo en cuenta que hay 343 PQRSD no atendidas y 708 PQRSD respondidas por fuera del término.

7. SEGUIMIENTO.

7.1. 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 2021, en el enlace https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/pqrsdf/seguimiento-canales-de-servicio, presentados por el Grupo de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento al procedimiento ACIU-PQR-P-002 V.4 del 06 de septiembre del 2021 *"REGISTRO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRSD".*

No obstante, la Oficina de Control Interno a partir del análisis de los referidos informes y la forma 4-019 "Registro, seguimiento y control de PQRSD", identificó algunas diferencias que se presentan a continuación:

DISTRIBUCIÓN A NIVEL NACIONAL		
ITEM	**INFORME III TRIMESTRE**	**FORMA 4-019**
Peticiones	4041	4044
Gerencias Seccionales	1068	1071
CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PETICIÓN		
ITEM	**INFORME III TRIMESTRE**	**FORMA 4-019**
Petición información	2532	2533
Solicitudes generales	623	625

DISTRIBUCIÓN POR COMPETENCIA (DEPENDENCIA)		
ITEM	**INFORME III TRIMESTRE**	**FORMA 4-019**
Sub. Protección Vegetal	868	869
Sub. Protección Fronteriza	489	490
Gerencia General	140	143
Sub. Análisis y Diagnóstico	116	115

Tabla 2. Diferencias entre el tercer informe trimestral publicado y la forma 4-019.

DISTRIBUCIÓN A NIVEL NACIONAL		
ITEM	**INFORME IV TRIMESTE**	**FORMA 4-019**
Peticiones	3492	3488
Gerencias Seccionales	856	852
CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PETICIÓN		
ITEM	**INFORME IV TRIMESTE**	**FORMA 4-019**
Petición información	2282	2281
Solicitudes generales	426	424
Quejas	88	87
DISTRIBUCIÓN POR COMPETENCIA (DEPENDENCIA)		
ITEM	**INFORME IV TRIMESTE**	**FORMA 4-019**
Sub. Protección Animal	1538	1529
Sub. Protección Fronteriza	624	628
Gerencia General	86	87

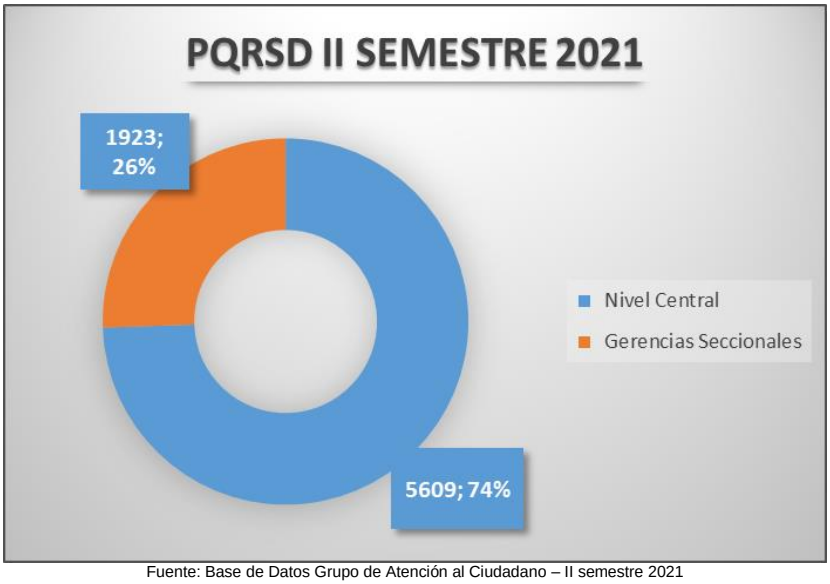
Tabla 3. Diferencias entre el cuarto informe trimestral publicado y la forma 4-019.

7.2 DESARROLLO.

Se pudo constatar que la recepción de solicitudes PQRSD que se encuentra en la página Web del Instituto en el link de Atención y Servicios a la Ciudadanía, sección PQRSDF (recepción de solicitudes), se encuentra en funcionamiento, de igual forma dentro del horario de 7:30 a 4:30 en dicha sección se encuentra un aviso, indicando que para realizar seguimiento a las peticiones radicadas se puede realizar mediante el correo electrónico atencionalciudadano@ica.gov.co

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 2021, se presenta la siguiente información:

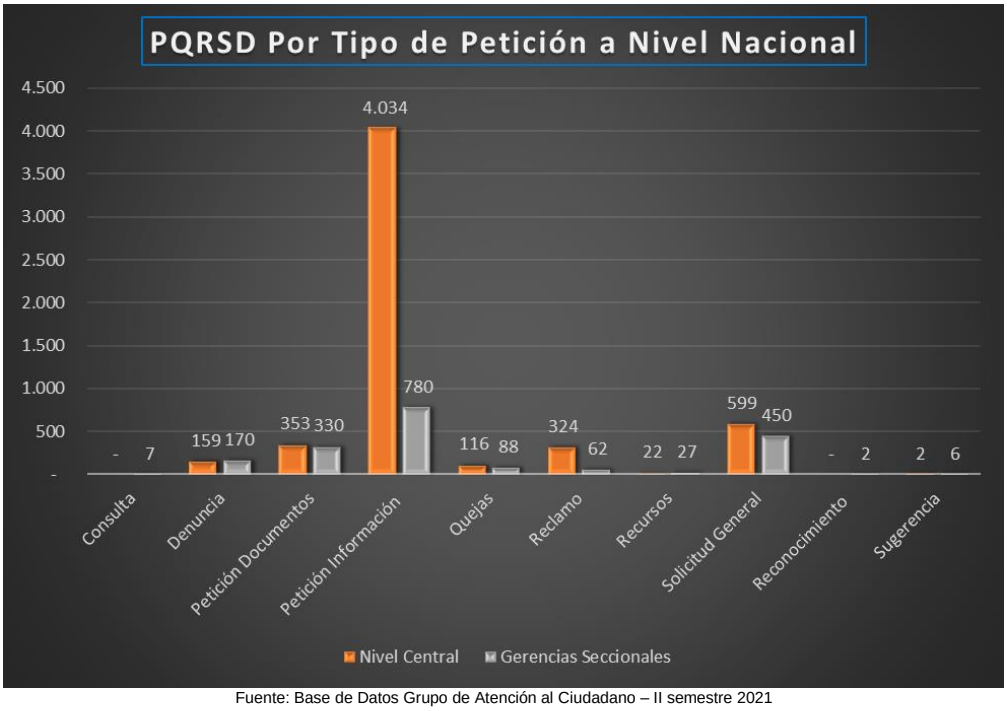
7.2.1 En el segundo semestre de 2021, fueron recibidas un total de 7.532 PQRSD, de las cuales 1.923 se presentaron en las gerencias seccionales y 5.609 corresponden al nivel central, presentándose una disminución respecto al semestre inmediatamente anterior.



Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2021

7.2.2 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:



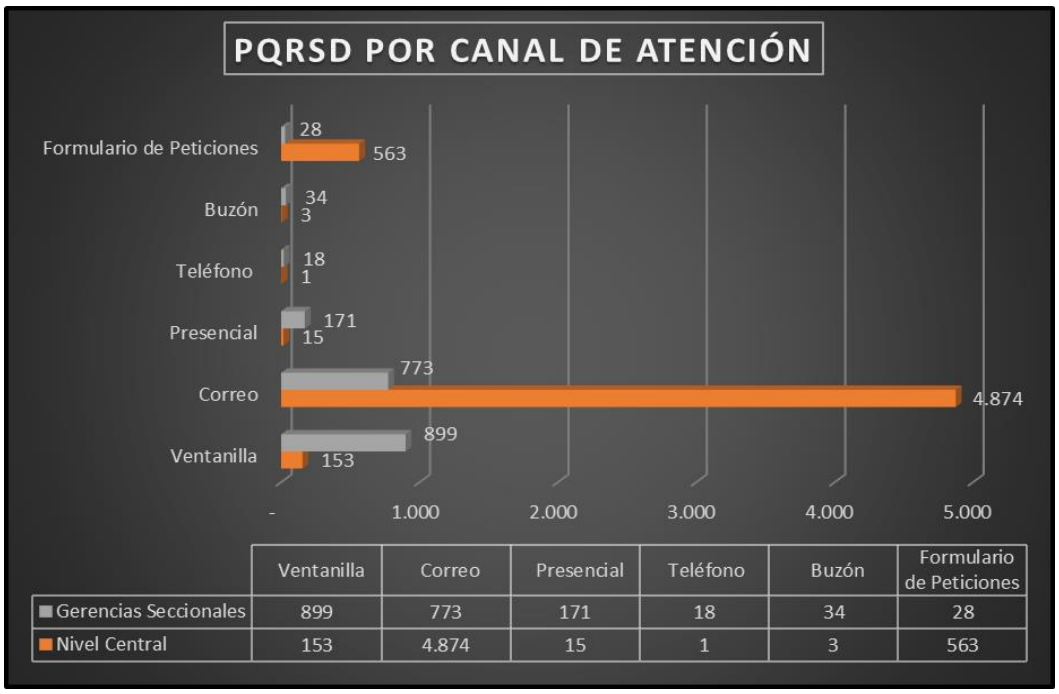
Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2021

Tipo de Petición	Total Radicados	Porcentaje
Consulta	7	0,09%
Denuncia	329	4,37%
Petición Documentos	683	9,07%
Petición Información	4.814	63,92%
Quejas	205	2,71%
Reclamo	386	5,13%
Recursos	49	0,65%
Solicitud General	1049	13,93%
Reconocimiento	2	0,03%
Sugerencia	8	0,10%
Total	**7.532**	**100,00%**

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2021

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 63,92%, seguida de las solicitudes generales con un 13,93% y petición de documentos con un 9,07%, continuando con la misma tendencia del semestre anterior.

7.2.3 PQRSD por Canal de Atención.



Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2021

Se observa que, para el segundo semestre de 2021 los medios de recepción más utilizados por los ciudadanos para efectuar el registro de sus peticiones ante la entidad, tanto a nivel central como seccional, continuaron siendo la ventanilla única de correspondencia y el correo electrónico.

7.2.4. Estado de las Peticiones.

Del total de peticiones recibidas en el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2021, de acuerdo a la base de datos presentada por el Grupo de Atención al Ciudadano, se respondieron oportunamente un total de 6.480 (86.03%), 708 (9.40%) se respondieron de manera extemporánea, 1 (0.01%) corresponden a tipos de peticiones que se encuentran pendiente de respuesta y 343 (4.55%) no fueron atendidas.

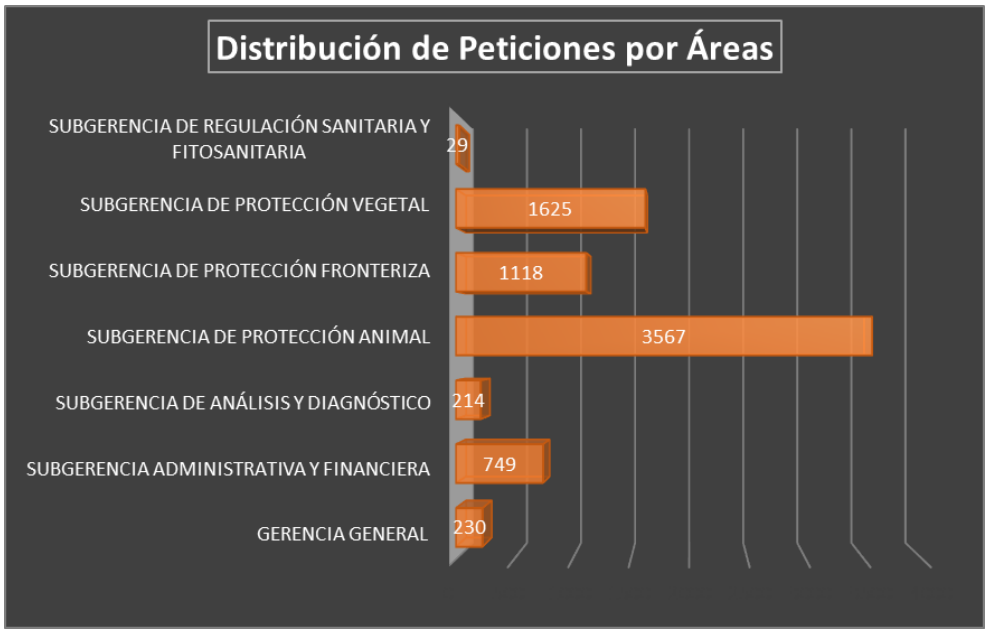
A continuación, se presenta la representación gráfica de dichos estados divididos a nivel Central y Seccional.

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2021

7.2.5 Distribución de Peticiones por Áreas.

De las 7.532 peticiones recibidas a nivel nacional, las áreas con mayor asignación son la Subgerencia de Protección Animal con 3.567, Subgerencia de Protección Vegetal con 1.625 y la Subgerencia de Protección Fronteriza con 1.118 peticiones.

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



Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2021

De otra parte, en la siguiente tabla se presenta el detalle por dependencia de peticiones no atendidas en el II Semestre de 2021:

Distribución de peticiones por áreas	Peticiones Recibidas	Peticiones No atendidas	%
Gerencia General	230	52	22,60%
Subgerencia Administrativa y Financiera	749	95	12,68%
Subgerencia de Análisis y Diagnóstico	214	30	14,01%
Subgerencia de Protección Animal	3567	81	2,27%
Subgerencia de Protección Fronteriza	1118	22	1,96%
Subgerencia de Protección Vegetal	1625	63	3,87%
Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	29	0	0,00%
Total	**7532**	**343**	**57,39%**

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2021

De las 7.532 peticiones recibidas, 343 no fueron atendidas por las diferentes dependencias del Instituto, equivalentes al 57,39% del total de PQRSD del II semestre de 2021.

En comparación con el semestre inmediatamente anterior, se presenta un aumento en las peticiones no atendidas, como se presenta a continuación:

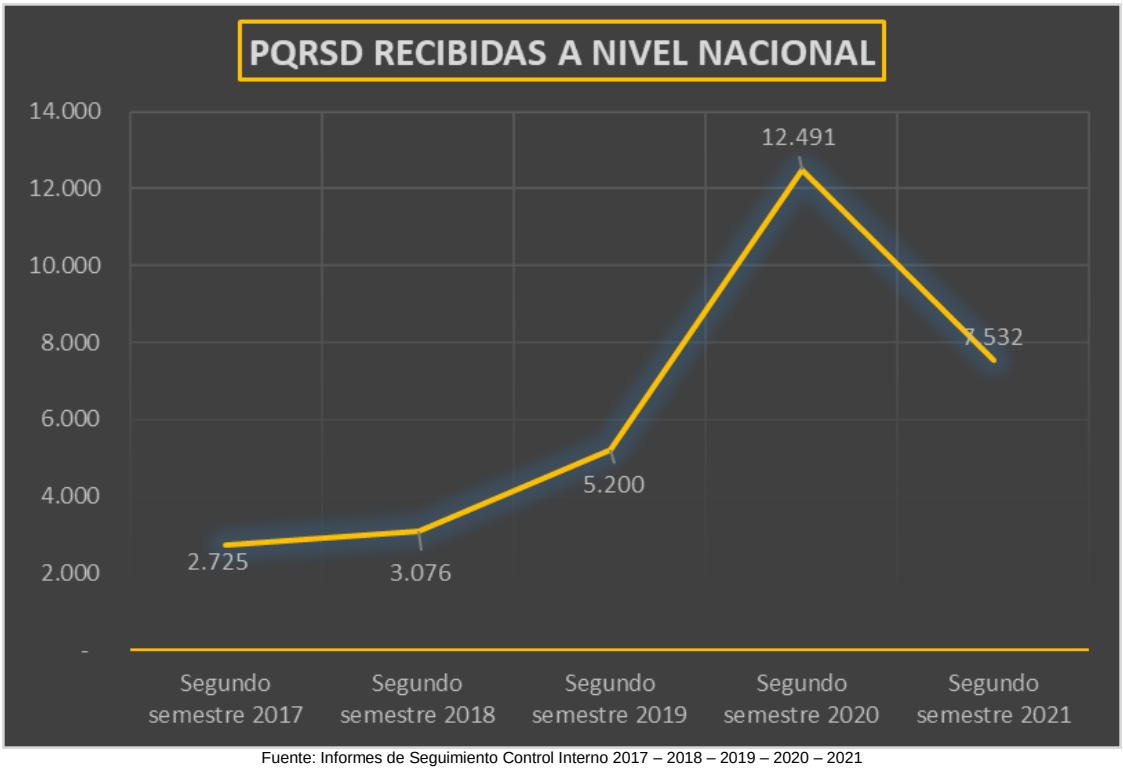
	Total	Peticiones No atendidas	Porcentaje
Peticiones I semestre 2021	9.075	218	2,40%
Peticiones II semestre 2021	7.532	343	4,55%

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2021

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2021

El número de peticiones no atendidas en este semestre aumentó en relación con el semestre anterior, presentándose una cantidad considerable de peticiones no atendidas, 343, por lo cual se debe continuar trabajando en tomar las medidas necesarias para su gestión.

7.2.6 Comparación PQRSD recibidas en periodos anteriores Oficinas Nacionales.



Fuente: Informes de Seguimiento Control Interno 2017 – 2018 – 2019 – 2020 – 2021

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, sin embargo, para el segundo semestre de 2021 se evidenció una disminución de demanda de información asociada a los servicios misionales del instituto.

8. VEEDURÍAS CIUDADANAS

Según la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano de la entidad, en el periodo de verificación se recibieron seis (6) peticiones por parte de las veedurías ciudadanas y control social, las cuales se detallan a continuación:

Tipo de Petición	Cantidad	Remitente	Grupo de Trabajo	Fecha de Respuesta de la petición en el ICA	Contestada en Término	Observación
Petición de Información	1	Consejo de Bogotá	Subgerencia de Protección Animal	11/06/2021	Si	N/A

Petición de Información	1	Comisión de la Verdad	Gerencia General	20/08/2021	No	N/A
Solicitud General	1	La Gran Veeduría Internacional para la Nación Colombiana	Subgerencia de Protección Fronteriza	No reportan fecha de respuesta	No se pudo evidenciar	No se pudo evidenciar
Solicitud General	1	Instituto Distrital de protección y Bienestar Animal-Alberto Contreras Martínez, Red De Control Social Y Apoyo A Veedurías	Subgerencia de Protección Animal	21/12/2021	Si	N/A
Solicitud General	1	Instituto Distrital De Protección Y Bienestar Animal	Subgerencia de Protección Animal	30/12/2021	Si	N/A
Solicitud General	1	Instituto Distrital De Protección Y Bienestar Animal	Subgerencia de Protección Animal	30/12/2021	Si	N/A

Fuente: Soporte de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2021

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 y control social; por otra parte se observó que una de las peticiones no se contestó dentro de 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”. Ley 1437 de 2011 y el Decreto 491 del 2020.

9. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA RESOLUCIÓN 091279 DE 2021.

Con el objeto de dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 y a la Ley 1437 de 2011, el Instituto Colombiano Agropecuario profirió la Resolución 091279 del 9 de febrero de 2021, 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 9 de la citada resolución, indica que “le corresponde al Grupo de 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 *"REGISTRO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRSD".* CÓDIGO ACIU-PQR-P002-V.4, 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 091279 del 9 de febrero de 2021, como del procedimiento ACIU-PQR-P-002-V.4 del 06 de septiembre del 2021, en el nivel central en los siguientes términos:

a. No se dio cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, relacionado en el Articulo 4, 12 y 13 de la resolución anteriormente mencionada, dado que el Instituto Colombiano Agropecuario ICA a través de las dependencias, no atendió 343 PQRSD y no resolvió 708 dentro del término establecido por la Ley, que representan el 14%.
b. Se evidencio que no se está dando cumplimiento a la actividad relacionada con el artículo 34 "Seguimiento y control" de la precitada resolución 091279, donde indica que: "El Grupo de Atención al Ciudadano 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". Teniendo en cuenta, que dicho Grupo no realiza el seguimiento y control adecuado de las PQRSD, dado que se verificó que algunas de estas, se contestan fuera de término, no dan respuesta concreta a los peticionarios y no se remiten al área competente.
c. Respecto al procedimiento ACIU-PQR-P-002 V.4 del 06 de septiembre del 2021, se evidencio incumplimiento a las tareas 1 y 2 teniendo en cuenta que, en algunos casos no se realiza el análisis completo de las peticiones, como tampoco el direccionamiento de las mismas según el tema y asignación a la dependencia responsable de dar respuesta; asimismo, para la tarea 3, no se realizó la verificación diaria de las respuestas emitidas a las peticiones, teniendo como prueba el número de peticiones sin respuesta o con respuesta tardía.

10. CONCLUSIONES.

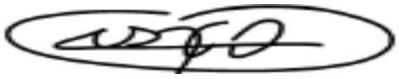
- Se evidencio por parte de la Oficina de Control Interno, la publicación en la página web, los dos informes trimestrales del segundo semestre del año, dando cumplimiento al procedimiento establecido. Sin embargo, nuevamente se evidenciaron inconsistencias en los datos presentados en dichos informes con relación a la forma 4-019.
- Se comprobó el funcionamiento en la página Web del Instituto del formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- Se continúa presentando debilidades en el cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la normatividad vigente, artículo 14 de la Ley 1437 del 2011, Ley 1755 del 2015 y Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, 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 sugerencias.
- La dependencia que recibió mayor número de peticiones ciudadanas durante el segundo Semestre de 2021 fue la Subgerencia de Protección Animal con el 47,36% (3.567) del total de la PQRSD recibidas.
- De acuerdo con la información suministrada, se observa que el medio más utilizado por la ciudadanía en el segundo semestre para interponer las peticiones ante la Entidad, fue mediante correo electrónico con un porcentaje del 74,97% (5.647).
- Se evidenciaron debilidades en el análisis del contenido de las PQRSD, como también en lo relacionado con la clasificación y asignación de las mismas, lo cual influye en la no atención de las PQRSD y respuestas por fuera del término.
- Se evidenció 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.

11. RECOMENDACIONES

- Se recomienda, como se ha mencionado de manera reiterativa, establecer un punto de control eficaz que permita, verificar y revisar de manera oportuna la información que se utiliza para los diferentes informes, con el fin de que no se sigan presentando inconsistencias.
- Se sugiere que se defina un punto de control efectivo, con el fin de que las peticiones sean contestas antes de su vencimiento, cumpliendo los tiempos establecidos en las Leyes 1437 del 2011 y 1755 del 2015; así como al Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.
- Hacer el traslado al Grupo de Procesos Disciplinarios de las peticiones que no se han contestado a la fecha, es decir las 343 reportadas en la base de datos (forma 4-019) entregada a esta Oficina, correspondiente al corte del segundo semestre del 2021, dando así aplicación a lo establecido en la Ley 1437 del 2011, artículo 14 y la Ley 1755 del 2015, en el artículo 31, que establece que: “La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, constituirá falta para el servidor público y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo al régimen disciplinario”. Es importante mencionar que esta recomendación ya ha sido formulada en informes anteriores, sin que haya un avance positivo con relación al tema.
- Se recomienda la implementación de controles para la realización de un análisis integral de las PQRSD, para una mejor clasificación de las mismas y asignación al área competente.

- Ejecutar el control establecido para el riesgo “SGC PQRSD con respuesta inoportuna y/o sin atender” identificado en el mapa de riesgos del proceso, tal y como se estableció o de requerirse revisarlo y fortalecerlo por parte de los líderes del proceso, implementando nuevos controles para evitar que se siga materializando el riesgo.



JUAN FERNANDO PALACIO ORTIZ
Jefe Oficina de Control Interno
Elaboró: Ronald Simbaqueba Cortes
Juan Manuel Campos
Carolina Cabrera Tovar
Fecha elaboración: 31 marzo de 2022.