

INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO - ICA

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

SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

OFICINA DE CONTROL INTERNO
BOGOTÁ, MARZO DE 2023

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 2022, 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-P-002 V.5 – *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 2022, 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 2022, 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-P-002 V.5 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 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”.

Resolución 0008628 del 19 de mayo de 2022, expedida por la Gerencia General, “Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Denuncias y Felicidades PQRSD que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA” la cual derogó la resolución 091279 del 09 de febrero de 2021.

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, Comunicación e Interacción Ciudadana

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, al igual que el horario de atención.

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: Se muestra el ingreso al formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Denuncias y Felicidades. De igual manera se señala diferentes canales para gestionar trámites, peticiones y reconocimientos.

Pida una cita: Este enlace permite agendar una cita virtual en relación a unos temas específicos.

Redes Sociales: Se presentan las diferentes redes sociales utilizadas por el Instituto.

- **PQRSDF**

Formulario de PQRSDF (Recepción de solicitudes) En este enlace se presenta el ingreso al formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Denuncias y Felicitaciones. En él se pueden registrar los diferentes tipos de solicitud como son, Derechos de petición, petición de interés particular, petición de interés general, petición de información, petición de documentos, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, solicitud general, felicitaciones, recurso y consulta.

Solicitud de información con identificación reservada: este enlace redirecciona al usuario a la página de la Procuraduría General de la Nación.

Tiempos de respuesta: Se establecen los tiempos para dar respuesta a cada uno de los tipos de petición que sean allegadas al Instituto.

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.

Resolución No. 0008628 (19 de mayo de 2022). Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Denuncias y Felicitaciones PQRSDF que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA.

Estrategia de Fortalecimiento Respuestas Oportunas a Peticiones, Quejas y Reclamos ICA: Se presenta la actualización de la estrategia de fortalecimiento para la atención de PQRSDF.

Informe Trimestral de seguimiento a PQRSDF. Se presentan los informes trimestrales de PQRSDF, realizados por el Grupo de Atención al Ciudadano – Subgerencia Administrativa y Financiera.

6. RECEPCIÓN Y TRAMITE DE PQRSDF DEL INSTITUTO.

El Instituto en cumplimiento de la Ley 1755 del 2015, Resolución 0008628 del 19 de mayo de 2022 y del procedimiento recepción, direccionamiento, respuesta y seguimiento de PQRSDF (ACIU- PQR-P-002 V.5), liderado por el Grupo de Atención al Ciudadano de la entidad, realizó las siguientes actividades durante el segundo semestre de 2022:

- ✓ Recibir, verificar y radicar las peticiones, presentadas a través de los diferentes Canales 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.
- ✓ Traslado entre entidades por falta de competencia.
- ✓ Revisar la información actualizada en la base de datos Forma 4-019, para efectuar el proceso de archivo físico y electrónico

- ✓ Verifica diariamente las peticiones radicadas.
- ✓ En caso que la petición esté a seis (6) y 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.

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 2022, 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.5 del 22 de julio de 2022 “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:

PQRSD Recibidas por Tipo de petición.

Revisados los informes del tercer y cuarto trimestre publicados en la página web del Instituto, por el Grupo de Atención al Ciudadano y comparado con la información suministrada a la Oficina de Control Interno mediante la forma 4-019 “Registro, seguimiento y control de PQRSD”; en relación al tipo de petición existe diferencia en la denuncia, por cuanto en los informes publicados arrojan un total de 449 y de acuerdo a la forma son 450. De igual manera ocurre con la petición de información, en dichos informes equivalen a 5.509 y en la forma 5.508.

PQRSD Recibidas por Tipo de petición.	Forma 4-019	Informes III y IV Trimestre 2022	Diferencia
Congresistas	1	1	0
Consulta	1	1	0
Denuncia	450	449	1
Petición de Documentos	527	527	0
Petición de Información	5508	5509	-1
Queja	259	259	0
Reclamo	199	199	0
Recurso	60	60	0
Solicitud General	785	785	0
Sugerencia	9	9	0
TOTAL	7799	7799	

Fuente: Informes y Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2022

Distribución de Peticiones por Áreas

En relación a las peticiones distribuidas por dependencia o áreas, existen diferencias entre la forma y los informes en las Subgerencias de Protección Vegetal, Animal, Fronteriza, Gerencia General y Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria.

Distribución de Peticiones por Áreas	FORMA 4-019	Informes III y IV Trimestre 2022	Diferencia
Sub. Protección Vegetal	1593	1596	3
Sub. Protección Animal	3217	3218	1
Sub. Protección Fronteriza	1358	1353	5
Gerencia General	659	661	2
Sub. Análisis y Diagnóstico	109	109	0
Subgerencia Administrativa y Financiera	827	827	0
Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	31	33	2
Otros	5	0	0
Total	7799	7797	

Fuente: Informes y Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2022

Estado de las Peticiones

Verificados los informes del tercer y cuarto trimestre de PQRSD publicados por el Grupo de Atención al Ciudadano y comparado con la información suministrada a la Oficina de Control Interno en la forma 4-019, la sumatoria de las peticiones en la oportunidad de respuesta coincide, no obstante, al desglosar una a una, existe diferencia en todos los estados, así:

Estado de las Peticiones	Forma 4-019	Informes III y IV Trimestre 2022	Diferencia
En Término	6.100	5.840	260
Fuera de Término	1.199	957	242
No Atendidas	498	798	- 300
Pendientes de Respuesta	2	204	- 202
TOTAL	7.799	7.799	

Fuente: Informes y Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2022

PQRSD por Canal de Atención

En relación a los canales de atención, existe una mínima diferencia entre la forma 4-019 y los informes trimestrales publicados, en relación al correo electrónico y a la ventanilla única de correspondencia, que se presentan a continuación:

PQRSD por Canal de Atención.	Forma 4-019	Informes III y IV Trimestre 2022	Diferencia
Correo Electrónico	6298	6297	1

Ventanilla Única de Correspondencia	858	859	-1
Formulario de Peticiones	542	542	0
Presencial - Verbal	62	62	0
Buzón	25	25	0
Telefónica	14	14	0
TOTAL	7799	7799	

Fuente: Informes y Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2022

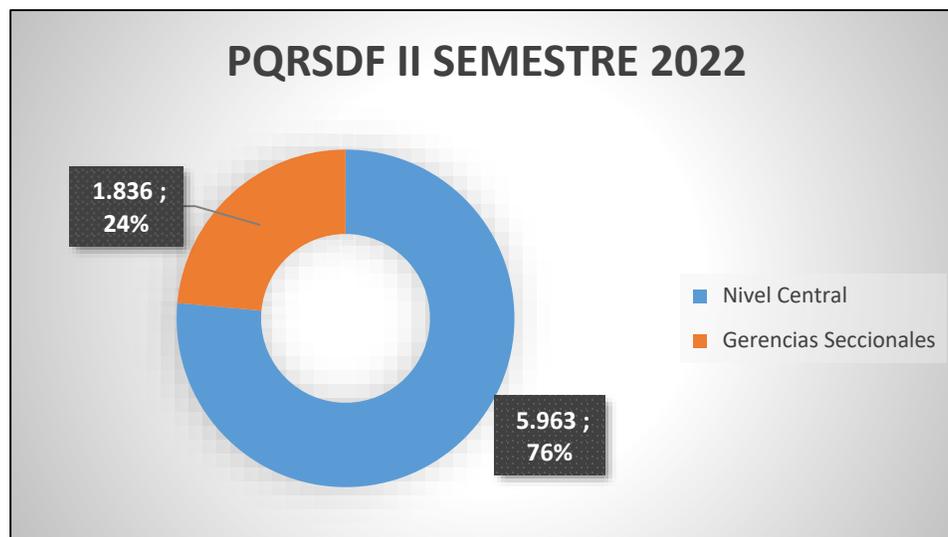
De acuerdo a lo anteriormente expuesto, en relación al procedimiento ACIU-PQR-P-002 V.5 del 22 de julio de 2022, se evidenció incumplimiento a las tareas 1 y 2 teniendo en cuenta que, en algunos casos no se realiza el análisis completo de las peticiones, como tampoco el direccionamiento de las mismas según el tema y asignación a la dependencia responsable de dar respuesta. Así mismo, 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.

7.2 DESARROLLO.

Se pudo constatar que el Formulario de PQRSD (recepción de solicitudes) que se encuentra en la página Web del Instituto en el link de Atención y Servicios a la Ciudadanía, se encuentra en funcionamiento.

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 2022, se presenta la siguiente información:

7.2.1 En el segundo semestre de 2022, fueron recibidas un total de 7.799 PQRSD, de las cuales 1.836 se presentaron en las gerencias seccionales y 5.963 corresponden al nivel central, presentándose una disminución respecto al semestre inmediatamente anterior.



Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2022

7.2.2 PQRSD Recibidas por Tipo de petición.

A continuación, se presenta cuadro y gráfica que refleja el tipo de petición y el total de

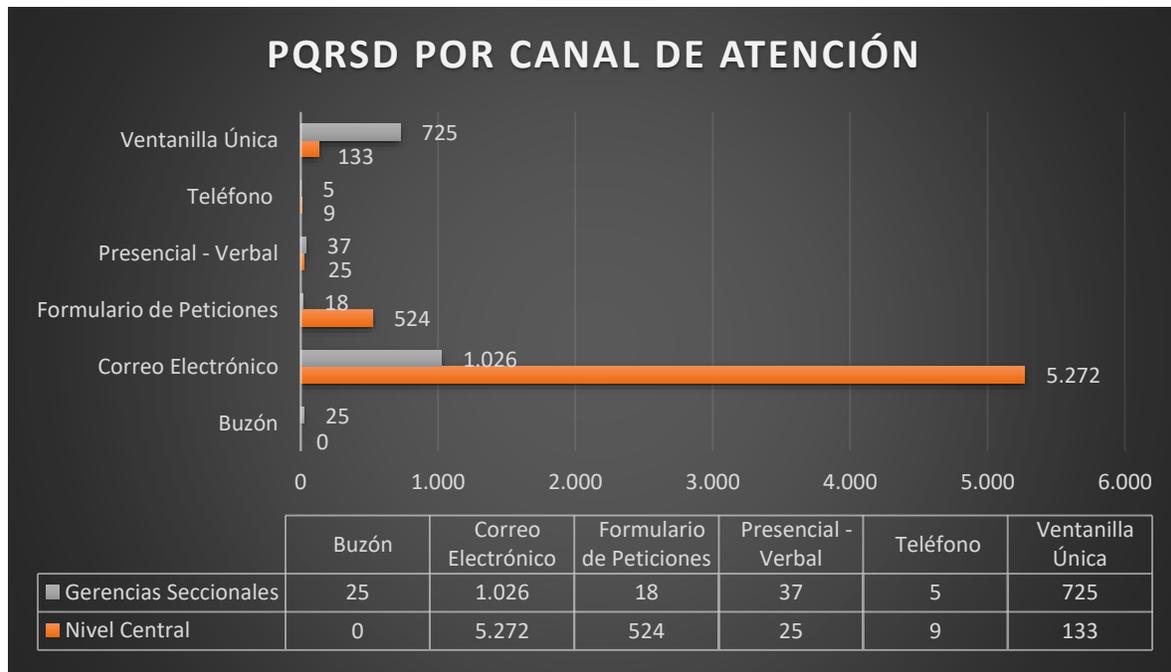
radicados por cada una:

Tipo de Petición	Total Radicados	Porcentaje
Congresistas	1	0,01%
Consulta	1	0,01%
Denuncia	450	5,77%
Petición Documentos	527	6,76%
Petición Información	5.508	70,62%
Quejas	259	3,32%
Reclamo	199	2,55%
Recursos	60	0,77%
Solicitud General	785	10,07%
Sugerencia	9	0,12%
Total	7.799	100,00%

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2022

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 70,62%, seguida de las solicitudes generales con un 10,07% y petición de documentos con un 6,76%, continuando con la misma tendencia de los semestres anteriores.

7.2.3 PQRSD por Canal de Atención.



Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2022

Se observa que, para el segundo semestre de 2022 el medio de recepción más utilizado por los ciudadanos para efectuar el registro de sus peticiones ante la entidad, tanto a nivel

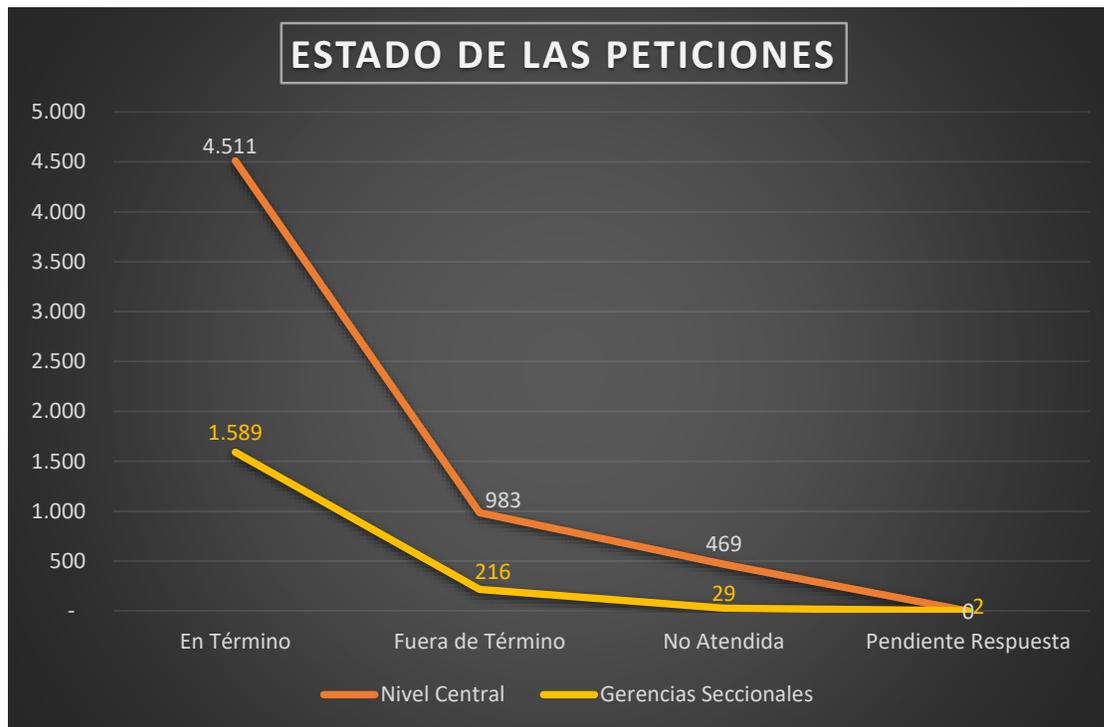
central como seccional, fue el correo electrónico con un aumento considerable respecto al semestre anterior. Como segunda opción a nivel central fue el formulario de peticiones y a nivel seccional la ventanilla única. Así mismo se refleja que los medios menos utilizados son el teléfono y el buzón.

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 2022, de acuerdo con la base de datos presentada por el Grupo de Atención al Ciudadano, se respondieron oportunamente un total de 6.100 (78,22%), 1.199 (15,37%) se respondieron fuera de término, 2 (0.03%) corresponden a tipos de peticiones que se encuentran pendiente de respuesta y 498 (6.39%) no fueron atendidas.

De acuerdo con estos resultados se pudo evidenciar una menor gestión en la atención de las PQRSD en relación con el semestre inmediatamente anterior, en el cual no fueron atendidas 291 peticiones.

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



7.2.5 Distribución de Peticiones por Áreas.

De las 7.799 peticiones recibidas a nivel nacional, las áreas con mayor asignación son la Subgerencia de Protección Animal con 3.217, Subgerencia de Protección Vegetal con 1.593 y la Subgerencia de Protección Fronteriza con 1.358 peticiones. Continuando con la misma tendencia de los últimos semestres.

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 2022

De otra parte, en la siguiente tabla se presenta el detalle por dependencia de peticiones no atendidas en el II Semestre de 2022:

Distribución de peticiones por áreas	Peticiones Recibidas	Peticiones No atendidas	%
Gerencia General	659	74	11,23%
Subgerencia Administrativa y Financiera	827	111	13,42%
Subgerencia de Análisis y Diagnóstico	109	2	1,83%
Subgerencia de Protección Animal	3.217	26	0,81%
Subgerencia de Protección Fronteriza	1.358	81	5,96%
Subgerencia de Protección Vegetal	1.593	202	12,68%
Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	31	2	6,45%
Gerencia Seccional Cundinamarca	2	0	0,00%
Gerencia Seccional Huila	1	0	0,00%
Gerencia Seccional Meta	1	0	0,00%
Gerencia Seccional Quindío	1	0	0,00%
Total	7.799	498	6,4%

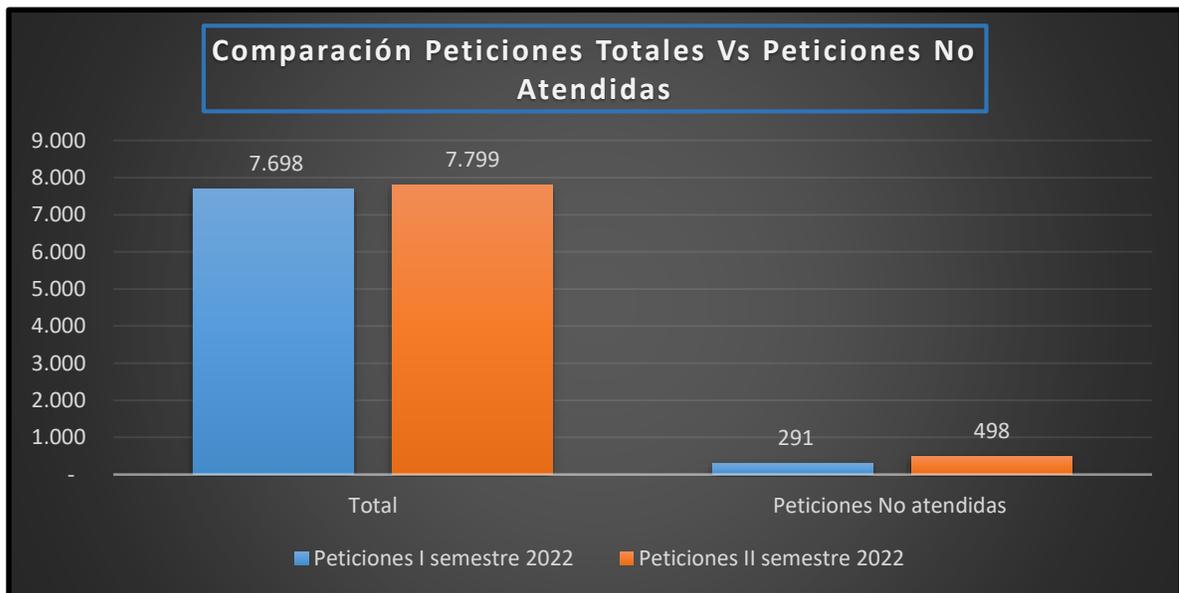
Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2022

De las 7.799 peticiones recibidas, 498 no fueron atendidas por las diferentes dependencias del Instituto, equivalentes al 6,4% del total de PQRSD del II semestre de 2022.

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 2022	7.698	291	3,8%
Peticiones II semestre 2022	7.799	498	6,4%
Porcentaje de aumento			2,6%

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2022



Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2022

El número de peticiones no atendidas en este semestre aumentó en relación con el semestre anterior, presentándose una cantidad considerable de peticiones no atendidas, 498, 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 publicados página Web del Instituto

De acuerdo a lo observado en la gráfica anterior, el número de PQRSD recibidas a nivel nacional, en los últimos tres semestres, ha tenido una variable constante.

8. VEEDURÍAS CIUDADANAS

Frente al tratamiento dado a las PQRSD, relacionadas con las Veedurías Ciudadanas, la entidad atendió los siguientes requerimientos:

Tipo de petición	Remitente	Grupo de trabajo	Fecha de ingreso de la petición al ICA	Fecha de respuesta al ciudadano	Contestado en término
Petición de información	veedorciudadanonubeiv@gmail.com<veedorciudadanonubeiv@gmail.com>	Subgerencia Administrativa y Financiera	22/07/2022	05/08/2022	SI
Petición de información	veedorciudadanonubeiv@gmail.com-VEEDURIA - SILVIA JULIANA SAAVEDRA ARGUELLO	Subgerencia Administrativa y Financiera	09/09/2022	19/10/2022	SI
Denuncia	edilfonsoorozco@hotmail.com-RED DE VEEDURIA CIUDADANA DE SANTA MARTA Y EL DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA - EDILFONSO OROZCO BARROS	Oficina de Control Interno	18/10/2022	10/11/2022	SI
Denuncia	gestion.documental@minagricultura.gov.co	Gerencia Seccional Meta	18/10/2022	10/11/2022	SI
Denuncia	correoseguro@e-entrega.co	Gerencia General	14/12/2022	20/12/2022	SI

Fuente: Información presentada por el Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2022

De acuerdo con la información presentada anteriormente, se evidencio que se dio trámite, dentro de los términos establecidos, al 100% de las peticiones allegadas.

9. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA RESOLUCIÓN 0008628 DE 2022.

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 0008628 del 19 de mayo de 2022, 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 23 de la citada resolución, indica que “El Grupo de Atención al Ciudadano, o quien haga sus veces en el nivel central, y el servidor a quien se le haya asignado esta responsabilidad en el nivel seccional, atenderán las peticiones presentadas por los ciudadanos en forma verbal, a través de los medios establecidos para tal fin”. De otra parte, se adoptó el procedimiento “REGISTRO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRSD”. CÓDIGO ACIU-PQR-P002-V.5, 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 0008628 del 19 de mayo de 2022, como del procedimiento ACIU-PQR-P-002-V.5 del 22 de julio de 2022, 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 Artículo 5, 12 y 16 de la resolución anteriormente mencionada, dado que el Instituto Colombiano Agropecuario ICA a través de las dependencias, no atendió 498 PQRSD y no resolvió 1.199 dentro del término establecido por la Ley.

b. Se evidenció que no se está dando cumplimiento a la actividad relacionada con el artículo 32 “Seguimiento y control” de la precitada resolución 0008628, 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.

10. VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DILIGENCIAMIENTO A LAS FORMAS UTILIZADAS EN EL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PQRSD.

De acuerdo a los soportes remitidos por el Grupo de Atención al Ciudadano en relación a la utilización de las diferentes formas relacionadas en el procedimiento se pudo evidenciar lo siguiente:

- FORMA 4-932 Registro de Peticiones Recibidas a través del Buzón

A través del buzón la entidad en el segundo semestre recibió 25 PQRSD, de los cuales la Oficina de Control Interno procedió a Verificar tres registros de las seccionales Caldas, Sucre y Huila, evidenciando que los tipos de petición corresponden a quejas y sugerencias. No obstante, el registro de la seccional Huila, no se encuentra elaborado en el formato establecido para tal fin (FORMA 4-932 V.4).

- FORMA 4-574 Registro de Peticiones, Quejas y Reclamos Verbales.

La Oficina de Control Interno, procedió a verificar cinco registros de la FORMA 4-574 tomadas en las Oficinas Nacionales, evidenciando el correcto diligenciamiento de la misma.

- FORMA 4-631 Registro para Apertura de Buzones

Teniendo en cuenta la Resolución 0008628 del 19 de mayo de 2022 el Instituto debe disponer de buzones en todos los puntos de servicio de atención al ciudadano, para lo cual se procedió a verificar cuatro actas de apertura de buzones, las cuales corresponden a las oficinas de: Manizales, Sincelejo, Girardot y Pitalito; evidenciando falencias en el diligenciamiento de las actas, de acuerdo a lo establecido el instructivo de la FORMA 4-631, en los campos relacionados a continuación:

- ✓ Fecha de Apertura del Registro. La oficina de Girardot relaciona una fecha de la vigencia 2023.
 - ✓ Oficina. Las actas de Manizales y Sincelejo, registran en este campo la Oficina de Atención al Ciudadano, más no el nombre de la Seccional y/o punto de servicio.
 - ✓ Número de Peticiones Presentadas (Letras). El registro de este campo en el soporte presentado por la oficina local de Girardot se encuentra en número, no cumpliendo con las indicaciones presentadas en la forma.
 - ✓ Nombre y No. de Cédula del Testigo: En el soporte presentado por la seccional Sucre, no registra el dato de la cédula.
 - ✓ El soporte presentado por la oficina de Pitalito, no permite evidenciar el cumplimiento de las indicaciones dadas en el instructivo de la forma en relación a que el acta debe hacerse de manera consecutiva por fecha y que **no** debe realizarse en hojas separadas.
 - ✓ De igual forma el acta de Girardot, aunque está realizada de forma consecutiva, todos sus campos se encuentran digitalizados, excepto el de la firma del testigo, lo cual podría indicar que no se está realizando un uso y diligenciamiento adecuado de la forma.
- FORMA 4-019 Registro, Seguimiento y Control de los Mecanismos de Participación Ciudadana.

A través del presente informe se ha precisado el seguimiento realizado a la forma 4-019 Registro, Seguimiento y Control de PQRSD, implementada en el Instituto con el fin de contar con la trazabilidad de todas las peticiones verbales o escritas, incluidos los anónimos, que se reciban a través de los diferentes medios establecidos en el Instituto, como: ventanilla única de correspondencia, correo electrónico, formulario de peticiones, buzones y las presentadas de manera presencial o telefónico radicadas en el sistema de administración documental. Adicional a lo analizado en este informe en relación a la forma, se tomaron los campos relacionados a continuación para verificar el adecuado registro de los datos, así:

Nombre del Campo	Observación
Asunto	Registra 3 campos en blanco
Nombre del Remitente	Registra 19 campos en blanco
Teléfono del Remitente	Registra 9 direcciones
Dirección del Remitente	Registra 60 números de teléfono
Tiempo para dar respuesta a cada solicitud	134 radicados no registran el termino para dar respuesta
Subgerencia	Registra 5 seccionales y no seleccionó la Subgerencia del Instituto a la que le corresponde atender la petición, por competencia.
Medio de Recepción	Verificados 5 registros de peticiones telefónicas, se pudo evidenciar que las mismas fueron registradas incorrectamente como ventanilla única de correspondencia.

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2022

- FORMA 4-551 para dar respuesta a las Quejas y Denuncias Anónimas.

La Oficina de Control Interno, procedió a verificar cinco registros de la FORMA 4-551 tomadas en las Oficinas Nacionales, evidenciando el adecuado diligenciamiento.

- FORMA 4-552 Acta de Publicación de Respuesta a Queja y/o Denuncia Anónima

La publicación de las respuestas a las peticiones de los remitentes anónimos, fueron notificadas por aviso de acuerdo a las instrucciones de diligenciamiento de la forma 4-552 V.3.

11. VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO

Realizada la verificación del cumplimiento por parte del Grupo de Atención al Ciudadano al plan de mejoramiento establecido en la vigencia 2018 y 2021 como resultado del seguimiento realizado al proceso de Atención al Ciudadano, se pudo evidenciar que dicho grupo no ha presentado evidencias del avance o cumplimiento a las acciones definidas en estas vigencias, presentándose 18 acciones vencidas.

Esta situación y en concordancia con el seguimiento realizado actualmente permite evidenciar que muchas falencias e ineficiencias son repetitivas ya que no se están

aplicando las acciones de mejora emitidas en los referidos planes, con el fin de tener una eficiencia mayor en el proceso.

12. CONCLUSIONES.

- ❖ Se evidencio por parte de la Oficina de Control Interno, la publicación en la página web, de 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 y desgastes jurídicos para la entidad, al tener que atender acciones de tutela por la vulneración del derecho fundamental de petición.
- ❖ 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.
- ❖ Para el segundo semestre de 2022, la Subgerencia de Protección Animal y la Subgerencia de Protección Vegetal continúan siendo las dependencias con mayor número de peticiones 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 el correo electrónico, tendencia que se viene presentando en los últimos semestres.
- ❖ 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 genera reprocesos en la atención oportuna de las mismas y en consecuencia respuestas por fuera del término.
- ❖ Se evidenció nuevamente la materialización del riesgo “SGC PQRSD con respuesta inoportuna y/o sin atender por parte de las dependencias competentes de emitir el pronunciamiento.”, situación que denota debilidad en la aplicación del control definido para el riesgo.
- ❖ Se pudo observar que, aunque el Instituto cuenta con el Grupo de Atención al Ciudadano que lidera la mejora continua del proceso, el mismo actualmente no cuenta con el recurso humano suficiente para atender, dentro de sus funciones, de forma eficiente y oportuna las peticiones presentadas por la ciudadanía.
- ❖ Se verificó que la página web de Instituto, cuenta con información actualizada relacionada con “la atención y servicios a la ciudadanía”.
- ❖ Se confirmó que el Instituto tiene actualizado el protocolo de servicio al ciudadano, que contiene las pautas de comportamiento y de asistencia que deben cumplir los servidores del ICA al interactuar con los ciudadanos y grupos de valor en los canales de atención, comunicación e interacción dispuestos por el Instituto.

13. RECOMENDACIONES

- Se reitera la necesidad de 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.

- Fortalecer los controles para asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente para evitar vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales.
- Evaluar los motivos de los incumplimientos a las peticiones y realizar el traslado al Grupo de Procesos Disciplinarios de las peticiones que no se han contestado a la fecha (498), reportadas en la base de datos (forma 4-019) entregada a esta oficina, correspondiente al corte del segundo semestre de 2022, 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, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”. Es importante mencionar que esta recomendación se ha formulado en informes anteriores.
- Generar alertas, seguimientos y controles a los riesgos de incumplimiento, desde la primera línea de defensa según lo establecido por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Ejecutar el control establecido para el riesgo “SGC PQRSD con respuesta inoportuna y/o sin atender por parte de las dependencias competentes de emitir el pronunciamiento.” 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.
- Dar cumplimiento a las actividades contempladas en los Planes de Mejoramiento correspondientes a las Auditorías internas 2018 y 2021.
- Generar los espacios y recursos para que el Correo electrónico (canal de información) se mantenga como el medio más utilizado por los usuarios para presentar las PQRS, con el fin de contribuir al Programa de Consumo Responsable de Papel.
- Realizar seguimientos especiales a las Subgerencias, Oficinas y Gerencias Seccionales, funcionarios y contratistas que presentan los mayores incumplimientos.
- Fortalecer los procesos de capacitación del grupo de funcionarios y contratistas del Grupo de Atención al Ciudadano encargados del proceso de radicación y clasificación de las diferentes peticiones, con el propósito de evitar reprocesos.
- En aplicación del principio de autocontrol, cada dependencia, funcionario y contratista debe implementar medidas que garanticen que las respuestas de las PQRS se cumplan en las condiciones y en los términos establecidos.
- Actualizar el procedimiento “REGISTRO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRSD CÓDIGO: ACIU-PQR-P-002 V.5”, toda vez que cita la Resolución No. 091279 del 9 de febrero de 2021, la cual fue derogada por la Resolución 0008628 del 19 de mayo de 2022.
- Revisar la Resolución y el procedimiento, con el fin que, en los referidos documentos se trabajen las mismas modalidades de peticiones (PQRSD - PQRSD).
- Fortalecer al Grupo de Atención al Ciudadano, con un equipo de profesionales suficiente, que permita atender de forma competente las funciones de dicho grupo.



JUAN FERNANDO PALACIO ORTIZ

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Aranza Rocio Vargas Solano
Yolanda Arciniegas Pinzón

Fecha elaboración: 23 de marzo de 2023