

INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO - ICA

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

PRIMER SEMESTRE DE 2023

OFICINA DE CONTROL INTERNO
BOGOTÁ, AGOSTO DE 2023

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de “Evaluación y Seguimiento” y de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Plan Anual de Auditorías 2023, adelantó el informe de seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD – radicadas durante el periodo comprendido del 01 enero y 30 de junio de 2023, con el propósito de verificar el cumplimiento de la norma y el trámite de las peticiones que se gestionan ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA.

1. OBJETIVO

Efectuar el seguimiento al trámite llevado a cabo por el Instituto Colombiano Agropecuario ICA a 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, con el fin de formular las recomendaciones necesarias orientadas a la mejora continua del 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 enero y el 30 de junio de 2023, así como al acatamiento 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 01 de enero y el 30 de junio de 2023, los dos informes trimestrales presentados por el referido 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 Felicitaciones PQRSD que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA” la cual derogó la resolución 091279 del 09 de febrero de 2021.

Resolución 050075 del 29 de agosto de 2019 “Por medio de la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal, del Instituto Colombiano Agropecuario –ICA”, oficina de Control Interno, numeral 9. Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe el Instituto Colombiano Agropecuario ICA de acuerdo con la normatividad y lineamientos institucionales aplicables”.

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

En la página Web del Instituto en el link: Atención y Servicios a la ciudadanía (<https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano>) se ubican, entre otros, los siguientes Canales de atención, Comunicación e Interacción Ciudadana:

- **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 Felicitaciones. 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.

ICA comunica Radio: A través de las 64 emisoras de la Radio Nacional de Colombia todos los sábados desde las 05:00 a.m.

ICA comunica TV: A través del canal institucional todos los domingos desde las 07:00 a.m.

Centro de relevo – ConvertIC: a través de esta opción las personas sordas y oyentes podrán acceder a la página del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, para registrarse y poder comunicarse de forma fácil y efectiva. A través de la app que se encuentra disponible para Android como Centro de Relevo Colombia.

Encuesta de Satisfacción Del Ciudadano - Calidad Del Servicio: mide y evalúa la experiencia del ciudadano en cuanto a la satisfacción y la calidad del servicio prestado a través de los canales de atención dispuestos por el ICA.

- **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 PQRSD 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 PQRSD.

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

6. RECEPCIÓN Y TRAMITE DE PQRSD 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 PQRSD (ACIU- PQR-P-002 V.5), liderado por el Grupo de Atención al Ciudadano de la entidad, realizó las siguientes actividades durante el primer semestre de 2023:

- ✓ 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.
- ✓ Analizar el contenido de la petición.
- ✓ Clasificar según el tipo de petición.
- ✓ Direccionar el trámite a la dependencia responsable de dar respuesta.
- ✓ Trasladar entre entidades por competencia.
- ✓ Revisar la información actualizada en la base de datos Forma 4-019, para efectuar el proceso de archivo físico y electrónico
- ✓ Verificar 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.
- ✓ Actualizar 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 informes del primer y segundo trimestre de la vigencia 2023, en el enlace <https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/pqrsdf/seguimiento-canales-de-servicio> de igual forma se encuentran los canales de servicio de la entidad, en el opción, Atención y Servicios a la Ciudadanía de la página web del Instituto, 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 primer y segundo trimestre de la vigencia 2023, 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"; con relación al tipo de petición, existe diferencia en el total de PQRSD recibidas, por cuanto la forma registra 8.013 radicados y según la sumatoria de los dos informes trimestrales de la vigencia 2023 se radicaron un total de 7.948 PQRSD, existiendo una diferencia de 65 radicados, que se encuentran distribuidos así: Denuncia (4), Petición de Documentos (4), Petición de Información (18), Queja (17), Reclamo (2), Solicitud General (20).

PQRSD Recibidas por Tipo de petición.	Forma 4-019	Informes I y II Trimestre 2023	Diferencia
Congresistas	5	5	0
Consulta	1	1	0
Defensoría	7	7	0
Denuncia	418	414	4
Petición de Documentos	501	497	4
Petición de Información	5.528	5.510	18
Queja	323	306	17
Reclamo	462	460	2
Recurso	30	30	0
Solicitud General	734	714	20
Sugerencia	4	4	0
TOTAL	8.013	7.948	65

Fuente: Informes y Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2023

Distribución de Peticiones por Áreas

En lo que se refiere a la distribución de las PQRSD a las Subgerencias del Instituto, se evidencia que la única área que no presenta diferencia entre la forma y los informes es la Subgerencia de Análisis y Diagnóstico; adicional a lo anterior, según la forma 4-019, fueron asignados 770 radicados a dependencias diferentes a las subgerencias.

Distribución de Peticiones por Áreas	FORMA 4-019	Informes I y II Trimestre 2023	Diferencia
Sub. Protección Vegetal	1.750	1.739	11
Sub. Protección Animal	3.074	3.035	39
Sub. Protección Fronteriza	1.106	1.104	2
Gerencia General	191	187	4
Sub. Análisis y Diagnóstico	77	77	0
Subgerencia Administrativa y Financiera	988	983	5
Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	57	56	1
Otros	770	767	3
Total	8.013	7.948	65

Fuente: Informes y Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2023

Estado de las Peticiones

Una vez confrontados los informes del primer y segundo 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, se evidencia diferencia en todos los estados, así:

Estado de las Peticiones	Forma 4-019	Informes I y II Trimestre 2023	Diferencia
En Término	5.581	5.212	369
Fuera de Término	1.531	1189	342
No Atendidas	451	846	-395
Pendientes de Respuesta	450	701	-251
TOTAL	8.013	7.948	65

Fuente: Informes y Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2023

PQRSD por Medio de Recepción

Verificados los canales de atención, se evidencia que el único medio que no presenta diferencia entre la forma 4-019 y los informes trimestrales publicados, es el canal telefónico, como se presentan a continuación:

PQRSD por Canal de Atención.	Forma 4-019	Informes I y II Trimestre 2023	Diferencia
Buzón	27	19	8
Correo Electrónico	6.437	6.392	45
Formulario de Peticiones	709	710	-1
Presencial - Verbal	43	41	2
Telefónica	10	10	0
Ventanilla Única de Correspondencia	787	776	11
TOTAL	8.013	7.948	65

Fuente: Informes y Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2023

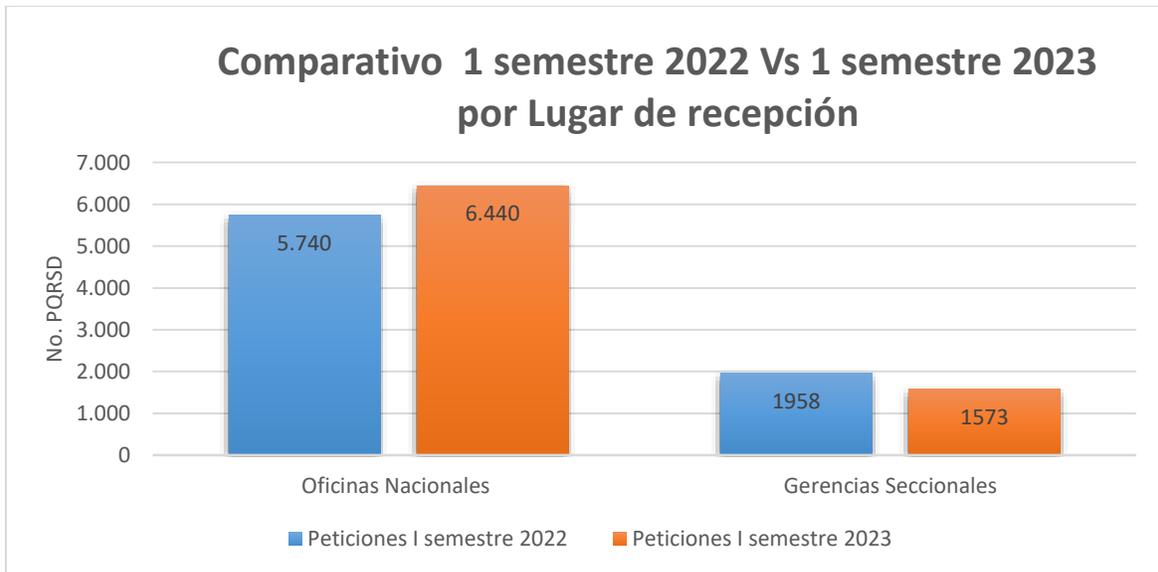
7.2 DESARROLLO.

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.

Teniendo en cuenta la forma 4-019 suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano de la entidad a la Oficina de Control Interno, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2023, se presenta la siguiente información:

7.2.1 En el primer semestre de 2023, fueron recibidas un total de 8.013 PQRSD, de las cuales 1.573 se presentaron en las gerencias seccionales y 6.440 corresponden al nivel central, presentándose una disminución del 19.7% respecto al mismo periodo de la vigencia anterior en las peticiones radicadas en las seccionales y un incremento del 12.2% en el nivel central.

	Oficinas Nacionales	Gerencias Seccionales	Total
Peticiones I semestre 2022	5.740	1958	7.698
Peticiones I semestre 2023	6.440	1573	8.013
Diferencia	700	-385	315
Porcentaje Diferencia	12,2%	-19,7%	4,1%



Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2023, Informe PQRSD oficina de Control Interno – I semestre 2022

7.2.2 PQRSD Recibidas por Tipo de petición.

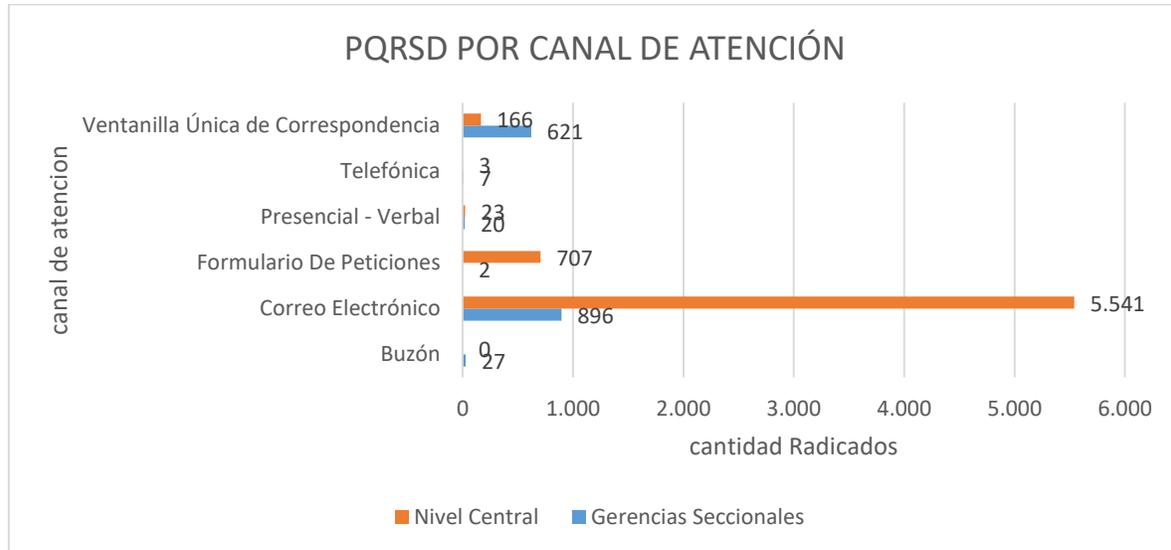
A continuación, se presenta la tabla que refleja el tipo de petición y el total de radicados por cada una:

Tipo de Petición	Total Radicados	Porcentaje
Congresistas	5	0,1%
Consulta	1	0,0%
Defensoría	7	0,1%
Denuncia	418	5%
Petición de Documentos	501	6,3%
Petición de Información	5.528	69,0%
Queja	323	4,0%
Reclamo	462	5,8%
Recurso	30	0,4%
Solicitud General	734	9,2%
Sugerencia	4	0,0%
Total	8.013	100%

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2023

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 69.0%, seguida de las solicitudes generales con un 9.2% y petición de documentos con un 6.3%, continuando con la misma tendencia de los semestres anteriores.

7.2.3 PQRSD por Canal de Atención.

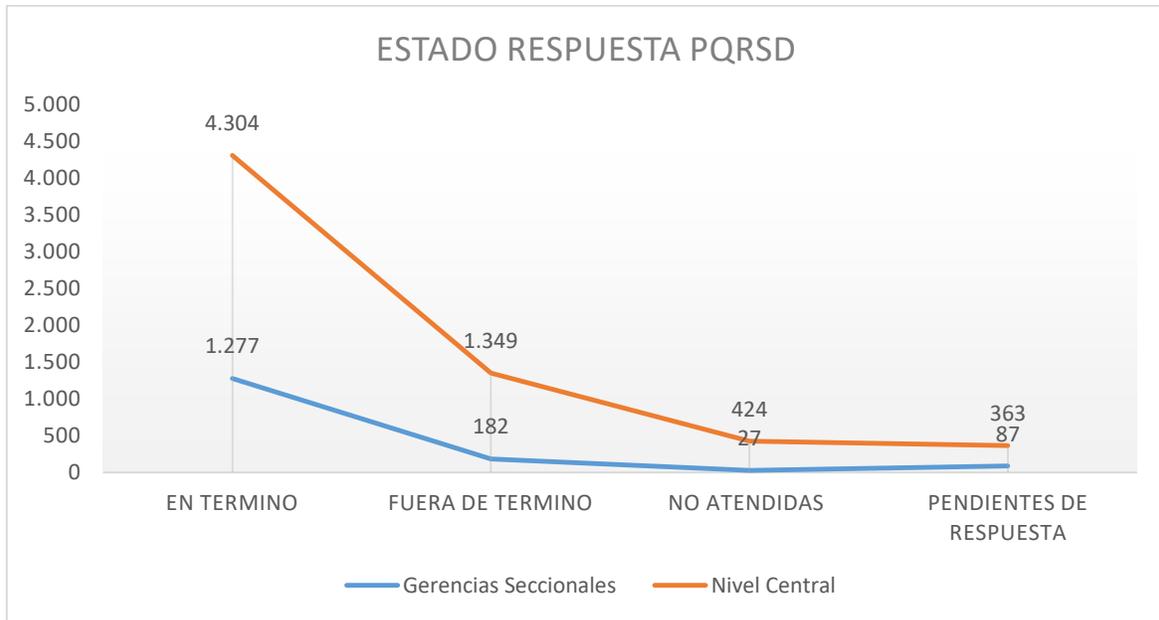


Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2023

Se observa que, para el primer semestre de 2023 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, el cual continua siendo el canal más utilizado, con un leve aumento respecto al mismo semestre de la vigencia anterior. Como segunda opción a nivel central fue, el formulario de peticiones y a nivel seccional la ventanilla única. Así mismo los datos reflejan 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 enero al 30 de junio de 2023, de acuerdo a la forma 4-019 presentada por el Grupo de Atención al Ciudadano, se respondieron oportunamente un total de 5.581 (69.6%), fuera de término 1.531 (19,1%), se encuentran pendiente de respuesta 450 (5.6%) y no fueron atendidas 451 (5.6%), como se refleja en la siguiente gráfica:



Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2023

Con base en los anteriores resultados, se pudo evidenciar disminución en la gestión para la atención de las PQRSD con relación al primer semestre de la vigencia 2022, por cuanto, el porcentaje de respuesta en término paso de un 86.66% al 69.6% y los estados de respuesta fuera de término, no atendida y pendiente de respuesta incremento su porcentaje como lo podemos observar en la siguiente gráfica.



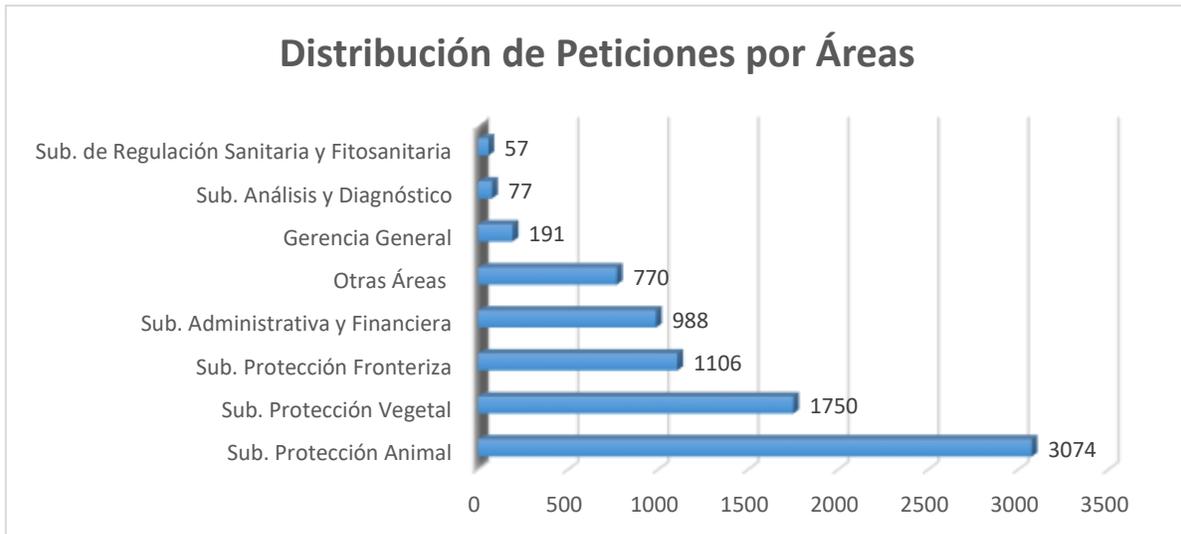
Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2023, Informe PQRSD oficina de Control Interno – I semestre 2022

7.2.5 Distribución de Peticiones por Áreas.

De las 8.013 PQRSD recibidas, las áreas con mayor asignación son la Subgerencia de Protección Animal con 3.074 (38,4%), Subgerencia de Protección Vegetal con 1.750 (21,8%), y la Subgerencia de Protección Fronteriza con 1.106 (13,8%) peticiones. Continuando con la misma tendencia de los últimos semestres. Importante resaltar que el

campo otras áreas, corresponde a Gerencias Seccionales, por cuanto las 770 PQRSD allí registradas no permiten identificar a que Subgerencia le corresponde atender la petición teniendo en cuenta su competencia.

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



Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2023

De otra parte, en la siguiente tabla se presenta el detalle por Sugerencia de peticiones no atendidas en el I Semestre de 2023:

Distribución de Peticiones por Áreas.	Peticiones Recibidas	Peticiones No atendidas	%
Sub. Protección Vegetal	1.750	167	2,08%
Sub. Protección Animal	3.074	75	0,94%
Sub. Protección Fronteriza	1.106	88	1,10%
Gerencia General	191	21	0,26%
Sub. Análisis y Diagnóstico	77	3	0,04%
Subgerencia Administrativa y Financiera	988	48	0,60%
Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	57	3	0,04%
Otros	770	46	0,57%
Total	8.013	451	5,63%

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2023

De las 8.013 PQRSD recibidas, 451 no fueron atendidas por las diferentes áreas del Instituto, equivalentes al 5.6% del total de PQRSD del I semestre de 2023.

7.2.6 Comparación PQRSD recibidas por el Instituto en periodos anteriores.



De acuerdo a lo observado en la gráfica anterior, el número de PQRSD recibidas a nivel nacional, en los últimos cuatro semestres, ha tenido una leve tendencia al aumento.

8. VEEDURÍAS CIUDADANAS

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

TIPO DE PETICION	REMITENTE	GRUPO DE TRABAJO	FECHA DE RECIBIDA LA PETICION EN EL ICA	FECHA RESPUESTA DE LA PETICION EN EL ICA	CONTESTADA EN TERMINO
Denuncia	VEEDOR CIUDADANO	Grupo Procesos Disciplinarios	24/03/2023	Columna sin informacion reportada	SI
Denuncia	VEEDOR CIUDADANO	Gerencia Seccional Tolima	23/03/2023		SI
Denuncia	VEEDOR CIUDADANO	Gerencia Seccional Tolima	25/04/2023		NO
Petición de Información	VEEDURIA POR LA SOBERANIA DEL CAÑAMO INDUSTRIAL Bosco Guerrero Salas	Subgerencia de Protección Vegetal	6/03/2023		NO
Petición de Información	VEEDURIA INTEGRAL CIUDADANA -RICARDO ENRRIQUE ABELLA	Oficina Asesora Jurídica	12/04/2023		NO
Queja	VEEDURIA CIUDADANA	Grupo Procesos Disciplinarios	25/04/2023		SI

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2023

De acuerdo con la información presentada anteriormente, se evidencio que se dio trámite, dentro de los términos establecidos, al 50% 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 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 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 451 (5.6%) PQRSD y no resolvió 1.531 (19.1%) 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 se verificó que un porcentaje significativo de PQRSD se contesta fuera de término, no se atienden y no se clasifican correctamente.

c. Contrastada la Resolución No. 0008628 del 19 de mayo de 2022 “Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Denuncias y Felicitaciones PQRSD que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA” y el procedimiento “REGISTRO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRSD”. CÓDIGO ACIU-PQR-P002-V.5, - FECHA VERSION 22/Jul/2022, se evidencia que en el procedimiento vigente, aunque la versión 5 es posterior a la expedición de la resolución No. 0008628, se continúa citando la Resolución No. 091279 del 9 de febrero de 2021, cuando ya había sido derogada.

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

Teniendo en cuenta los soportes remitidos por el Grupo de Atención al Ciudadano, en relación al uso de las diferentes formas relacionadas en el procedimiento se pudo evidenciar lo siguiente:

- FORMA 4-019, Registro, Seguimiento y Control de PQRSD.

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. Adicionalmente del informe del primer semestre de la vigencia 2023, se verificó el diligenciamiento de la forma 4-019, evidenciando que en los campos descritos a continuación se encuentran 32.853 celdas sin información, distribuidas así:

DESCRIPCIÓN DE LOS CAMPOS	# CAMPOS VACÍOS
Cliente Interno o Externo	1
Nombre del Remitente	3
Teléfono del Remitente	4.467
Dirección del Remitente	3.585
Correo electrónico del Remitente	759
Fecha de envío al funcionario competente	15
Fecha para dar respuesta	1
Fecha de respuesta al ciudadano	8.013
Causa de la Queja, Denuncia o Reclamo	6.795
Solicitud Traslada a otras entidades	717
Tiempo que se utilizó para dar respuesta	908
Información Negada	442
Peticiones Reiterativas	430
Peticiones Recurrentes	274
Nombre del funcionario que debe dar respuesta	6.443
TOTAL CAMPOS VACÍOS	32.853

Así mismo, sumado a la ausencia de información en referidos campos, en la columna “Subgerencia” se encuentran asignadas 770 PQRSD a Gerencias Seccionales, opción que no corresponde según el instructivo de diligenciamiento de la forma 4-019, y quedando sin identificar, de acuerdo al nivel de competencia a qué sugerencia pertenecen el 9.6% de las PQRSD registradas en el primer semestre.

De igual forma, revisado el procedimiento ACIU-PQR-P002-V.5, en el número 4. “FORMAS UTILIZADAS EN EL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PQRSD”, la forma 4-019 se encuentra denominada como “FORMA 4-019 Registro,

Seguimiento y Control de los Mecanismos de Participación Ciudadana”, sin embargo, en el sistema de información DIAMANTE, la forma 4-019, tiene el nombre de “Registro, Seguimiento y Control de PQRSD”, lo que puede generar confusión; razón por la cual, para facilitar la consulta, se recomienda definir el nombre de la forma 4-019 y verificar que en donde sea mencionada se identifique de la misma manera.

- FORMA 4-551 Para dar respuesta a las Quejas y Denuncias anónimas.

En el primer semestre de la vigencia 2023 la entidad recibió 141 PQRSD con remitente anónimo, para efectos del seguimiento la Oficina de Control Interno procedió a solicitar 3 muestras teniendo en cuenta el tipo de petición (denuncia, queja o reclamo), evidenciando que se encuentran debidamente diligenciadas en la forma 4-551. Del total de las peticiones radicadas, se observa que se da respuesta al 67.4% en los términos establecidos, no se atendió el 4.3%, se respondió por fuera de término el 20,6% y tiene pendiente de respuesta el 7.8%.

Por otra parte se evidencia que no hay coherencia en la identificación de la forma 4-551, encontrándose en:

APLICATIVO O DOCUMENTO	NOMBRE
Sistema de Información Diamante	Respuesta a queja o denuncia anónima
Procedimiento: REGISTRO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRSD, CÓDIGO: ACIU-PQR-P-002 V.5	Para dar respuesta a las Quejas y Denuncias anónimas
Forma 4-551	Respuesta a peticiones anónimas

Lo anterior puede generar confusión; razón por la cual, para facilitar la consulta y referenciación, se recomienda definir el nombre de la forma 4-551 y verificar que en donde sea mencionada se identifique de la misma manera.

- 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, sin embargo una vez realizada la verificación a dos publicaciones elaboradas por las Gerencias Seccionales de Antioquia y de Santander radicadas con los números ICA13231000334 y ICA38231000008 respectivamente, no fueron encontradas las publicaciones en la página web del Instituto.

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

Verificado el registro de la FORMA 4-019 del primer semestre de la vigencia 2023, se identifica que el Instituto mediante el medio de recepción Presencial – verbal recibió 43 PQRSD y por el canal telefónico 10 PQRSD. Para lo cual se procedió a solicitar 6 muestras del Universo (53), tomando la primera de cada 10. Con los soportes suministrados se pudo evidenciar que:

- ✓ En el radicado No. 41231100132, el estado de la respuesta relacionado en la forma no corresponde, por cuanto registra como no atendida y según evidencia remitida si se dio respuesta a través del radicado No. 41232100191.
- ✓ En la PQRSD No. ICA20231000111, la dependencia asignada en el campo subgerencia no corresponde, toda vez que la direccionan a Gerencia Seccional.

• 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, los cuales se deben revisar una vez cada quince días, registrando la apertura a través de acta, según lo establecido en la forma 4-631, para lo cual se procedió a solicitar 5 muestras, seleccionadas entre las 12 seccionales en las que se radicaron PQRSD a través de buzón, las cuales corresponden a las oficinas de: Bello, Moniquirá, la Dorada, Aguazul y Santander de Quilichao; realizada la verificación se evidenciaron falencias en el diligenciamiento de las actas, en los campos relacionados a continuación:

- ✓ Fecha de Apertura del Buzón: Bello y Moniquirá no tienen en cuenta la sugerencia de realizar la apertura del buzón el primer día hábil del mes.
- ✓ Número de Peticiones Presentadas (Letras): Bello y Moniquirá las registró con número y el formato establece que debe ser en letra.
- ✓ Nombre y No. de Cédula del Testigo: Bello, no registra cedula.

La oficina de Bello, Moniquirá y Santander de Quilichao no tienen en cuenta que el acta debe hacerse de manera consecutiva por fecha y que **no** debe realizarse en hojas separadas.

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

A través del buzón la entidad en el primer semestre de 2023, recibió 27 PQRSD, de los cuales la Oficina de Control Interno procedió a Verificar cuatro muestras, seleccionadas a de acuerdo al tipo de petición (denuncia, queja, solicitud general y sugerencia), evidenciando que los tipos de petición corresponden a la descripción del asunto, siendo estas radicadas correctamente en la FORMA 4-019 (Registro, Seguimiento y Control de los Mecanismos de Participación Ciudadana) y atendidas dentro de los términos de ley.

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 en la vigencia 2023 ha presentado evidencias del avance o cumplimiento a las acciones definidas en estas vigencias, sin embargo a 30 de junio de 2023, presenta 11 acciones vencidas de la vigencia 2021.

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 primer semestre del año, dando cumplimiento al procedimiento establecido. Sin embargo, confrontados los datos presentados en los informes del primer y segundo trimestre de la vigencia 2023, con la forma 4-019 entregada por el Grupo de Atención al Ciudadano a la Oficina de Control interno, se evidencian diferencias en los datos de las PQRSD.
- ❖ El Seguimiento a las PRQRSD se ejecutó de acuerdo con lo previsto en el Plan de Auditoria de la vigencia 2023 y se cumplió con el objetivo y alcance previsto gracias a la disposición de los profesionales que conforman el Proceso.
- ❖ 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.
- ❖ Se comprobó el funcionamiento en la página Web del Instituto del formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

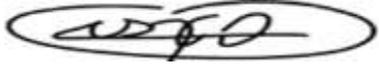
13. OBSERVACIONES.

1. Se observó que 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 0008628 del 19 de mayo de 2022, dado que el Instituto Colombiano Agropecuario ICA a través de las dependencias, no atendió 451 (5.6%) PQRSD y no resolvió dentro del término establecido por la Ley 1.531 (19.1%).
2. En el seguimiento de las PQRSD, se evidencia el constante incumplimiento a la normatividad vigente, relacionada con los términos legales de respuesta a los requerimientos, lo que nos arroja como resultado la materialización reiterada del riesgo “SGC PQRSD con respuesta inoportuna y/o sin atender por parte de las dependencias competentes de emitir el pronunciamiento.
3. Se evidencian debilidades en el diligenciamiento de las formas relacionadas en el procedimiento ACIU-PQR-P002-V.5, lo cual no permite tener una información clara, completa y confiable.
4. En el procedimiento “REGISTRO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRSD”. CÓDIGO ACIU-PQR-P002-V.5, se continúa citando la Resolución No. 091279 del 9 de febrero de 2021, aun cuando se encuentra derogada.
5. Se evidencia que algunas formas que se utilizan en el trámite de las PQRSD se encuentran denominadas de diferente manera tanto en el Sistema de Información Diamante, como en el Procedimiento: REGISTRO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRSD, CÓDIGO: ACIU-PQR-P-002 V.5, y en la forma misma.

14. RECOMENDACIONES

1. Realizar continuamente sensibilización a las áreas en la importancia de responder las PQRSD, no solo en el término de ley sino de remitir las respuestas oportunamente al grupo de Atención al Ciudadano, para consolidar la información.
2. Fortalecer los controles y seguimientos frente al riesgo denominado riesgo “SGC PQRSD con respuesta inoportuna y/o sin atender por parte de las dependencias competentes de emitir el pronunciamiento.”, el cual se encuentra definido en el Mapa de Riesgos Institucional, para garantizar la oportunidad en las respuestas, toda vez que, frente al mismo periodo de la vigencia anterior, continua en aumento, evidenciando que se sigue materializando el riesgo citado. Importante resaltar que esta recomendación la ha presentado la Oficina de Control Interno en el 1 y 2 informe de 2022.
3. Velar porque las actividades de recepción, verificación, distribución y consolidación de la información de las PQRSD, se realice conforme a lo dispuesto en el procedimiento establecido para tal fin, de tal forma que los datos sean confiables.
4. Actualizar el procedimiento “REGISTRO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRSD CÓDIGO: ACIU-PQR-P-002 V.5”, toda vez que se 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. Recomendación realizada por la Oficina de Control Interno en el 2 informe de la vigencia 2022.
5. Definir el nombre de las forma utilizadas en el tramite PQRSD que se encuentran denominadas de diferente manera, tanto en el Sistema de Información Diamante, como en el Procedimiento: REGISTRO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRSD, CÓDIGO: ACIU-PQR-P-002 V.5, y en la forma misma, para facilitar la consulta y referenciación.
6. 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 (451), 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”. Importante mencionar que esta recomendación la Oficina de Control Interno la ha planteado en el segundo informe de la vigencia 2021 y en los dos informes de seguimiento de la vigencia 2022.
7. Dar cumplimiento a las actividades contempladas en el Plan de Mejoramiento correspondiente a las Auditoría interna de la vigencia 2021.
8. En aplicación del principio de autocontrol, cada dependencia, funcionario y contratista debe implementar medidas que garanticen que las respuestas de las PQRSD se cumplan en las condiciones y en los términos establecidos.

9. Analizar el esquema de seguimiento que se viene realizando a las PQRSD del Instituto, toda vez que, con este, no se está garantizando el cumplimiento a la normatividad vigente y de considerarse necesario replantearlo.
10. Se requiere fortalecer el compromiso del nivel directivo del Instituto, en la gestión de las PQRSD de sus áreas y crear mecanismos o puntos de control para garantizar que se dé respuesta a los peticionarios en los términos establecidos en las disposiciones establecidas sobre la materia.



JUAN FERNANDO PALACIO ORTIZ

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Aranza Rocio Vargas Solano

Fecha elaboración: 24 de agosto de 2023