

INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO - ICA

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

SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

OFICINA DE CONTROL INTERNO
BOGOTÁ, MARZO DE 2024

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de “Evaluación y Seguimiento” y de conformidad 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 – radicadas durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2023, con el fin de verificar el cumplimiento de la normatividad vigente en el tema.

1. OBJETIVO

Efectuar el 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”, al procedimiento “ACIU-PQR-P-002 V.5 – “*REGISTRO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRSD*”, a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano (GAAC), en el periodo comprendido entre 01 de julio y el 31 de diciembre de 2023 y a la “ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)” vigencia 2023, 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 2023, las actividades relacionadas con la estrategia de fortalecimiento para la atención de las PQRSDF, 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 2195 de 2022, *“por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”.*

Ley 1755 de 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 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, 65 y 69.*

Ley 1952 del 2019, *“Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”.*

Ley 1952 del 2019, *“Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”.*

Decreto 124 del 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”.*

Decreto 648 de 2017, *“Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública”, artículo 2.2.21.4.9, “Informes – literal b.”.*

Decreto 1499 de 2017, *“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública”, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.*

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 PQRSDF que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA*” la cual derogó la resolución 091279 del 09 de febrero de 2021”.

Resolución 076107 del 22 de septiembre de 2020 “*Por medio de la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de la planta de personal del Instituto Colombiano Agropecuario –ICA*”. numeral 10. “*Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente*”.

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

En la página Web del Instituto en el link: Atención y Servicio a la Ciudadanía (<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, PBX de celular a fijo y de fijo a fijo, el número para comunicarse de celular a celular y de fijo a celular, 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 correos para gestionar trámites, peticiones y reconocimientos.

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

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

Encuesta de satisfacción del usuario- Calidad del servicio: Tiene como objetivo medir y evaluar la experiencia del ciudadano en cuanto a la satisfacción y la calidad del servicio prestado a través de los canales dispuestos por el Instituto. Esta encuesta se encuentra inmersa en algunos de los enlaces mencionados anteriormente.

- **PQRSD - Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y/o Denuncias**

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 diferentes entidades de control.

Tiempos de respuesta: Se indican los plazos de Ley 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. De igual forma se presentan las respuestas a las peticiones anónimas radicadas en el instituto atendidas con el número radicado que fueron registradas para conocimiento de los ciudadanos que las presentaron.

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.

Informe Canal de Atención Pida una Cita: En este enlace se presenta un informe con las debilidades, fortalezas e interacciones realizadas en la vigencia 2023 en relación al servicio en línea para agendamiento de citas.

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, deben realizar las siguientes actividades:

- ✓ 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 de 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 tercer y cuarto trimestre de la vigencia 2023, en el enlace, <https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/pqrsdf/seguimiento-canales-de-servicio> 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”, evidencio lo siguiente:

PQRSD Recibidas por Tipo de petición.

Revisados los informes del tercer y cuarto 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”; se verificó que la información suministrada es congruente entre la forma y los informes, radicándose un total de 8.477 PQRSD en el segundo semestre del 2023.

PQRSD Recibidas por tipo de petición	Forma 4-019	Informes III y IV Trimestre 2023	Diferencia
Congresistas	144	144	0
Consulta	11	11	0
Defensoria	5	5	0
Denuncia	504	504	0
Petición de Documentos	433	433	0
Petición de Información	5.891	5.891	0
Queja	343	343	0
Reclamo	487	487	0
Recurso	32	32	0
Solicitud General	616	616	0
Sugerencia	11	11	0
TOTAL	8.477	8.477	0

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

Distribución de Peticiones por Áreas

En lo que se refiere a la distribución de las PQRSD, aunque no existe diferencia en el total, entre las Subgerencias del Instituto se evidencia discrepancias entre la forma y los informes, excepto en la Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria.

Distribución de PQRSD por Áreas	FORMA 4-019	Informes III y IV Trimestre 2023	Diferencia
Gerencia General	261	266	-5
Gerencia Seccional	2.271	2.211	60
Subgerencia Administrativa y Financiera	752	754	-2
Sub. Análisis y Diagnóstico	86	88	-2
Sub. Protección Animal	2.120	2.165	-45
Sub. Protección Fronteriza	1.585	1.586	-1
Sub. Protección Vegetal	1.319	1.324	-5
Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	83	83	0
TOTAL	8.477	8.477	0

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

Estado de las Peticiones

Una vez confrontados los informes del tercer y cuarto trimestre de PQRSD publicados por el Grupo de Atención al Ciudadano en la vigencia 2023, con la información suministrada a la Oficina de Control Interno en la forma 4-019, se evidencia que en el total no existe diferencia, sin embargo, en los estados de las PQRSD si se presentan como se observa a continuación:

Estado de las Peticiones	Forma 4-019	Informes III y IV Trimestre 2023	Diferencia
En Término	5.463	5.577	-114
Fuera de Término	1.770	1657	113
No Atendidas	771	740	31
Pendientes de Respuesta	473	503	-30
TOTAL	8.477	8.477	0

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

PQRSD por Medio de Recepción

Verificados los medios de recepción, se evidencia que los datos suministrados en la forma 4-019 y los informes trimestrales publicados, no presentan diferencia alguna y que los medios más utilizados por los ciudadanos para radicar las PQRSD, son el correo electrónico con 6.995 radicados, seguido por la ventanilla única de correspondencia con 779 registros, como se presentan a continuación:

PQRSD por medio de recepción	Forma 4-019	Informes III y IV Trimestre 2023	Diferencia
Buzón	32	32	0
Correo Electrónico	6.995	6.995	0
Formulario de Peticiones	645	645	0
Presencial - Verbal	22	22	0
Telefónica	4	4	0
Ventanilla Única de Correspondencia	779	779	0
TOTAL	8.477	8.477	0

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

7.2 VERIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LA FORMA 4-019

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 julio y el 31 de diciembre de 2023, se presenta la siguiente información:

7.2.1 PQRSD Recibidas.

En el segundo semestre de 2023, fueron recibidas un total de 8.477 PQRSD, de las cuales 6.078 le corresponde ser atendidas por competencia a diferentes áreas y/o dependencias de Oficinas Nacionales y 2.399 a las Gerencias Seccionales, como se observa a continuación:

PQRSD RECIBIDAS	Cantidad	Porcentaje
Oficinas Nacionales	6.078	72%
Gerencias Seccionales	2.399	28%
TOTAL	8.477	100%

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



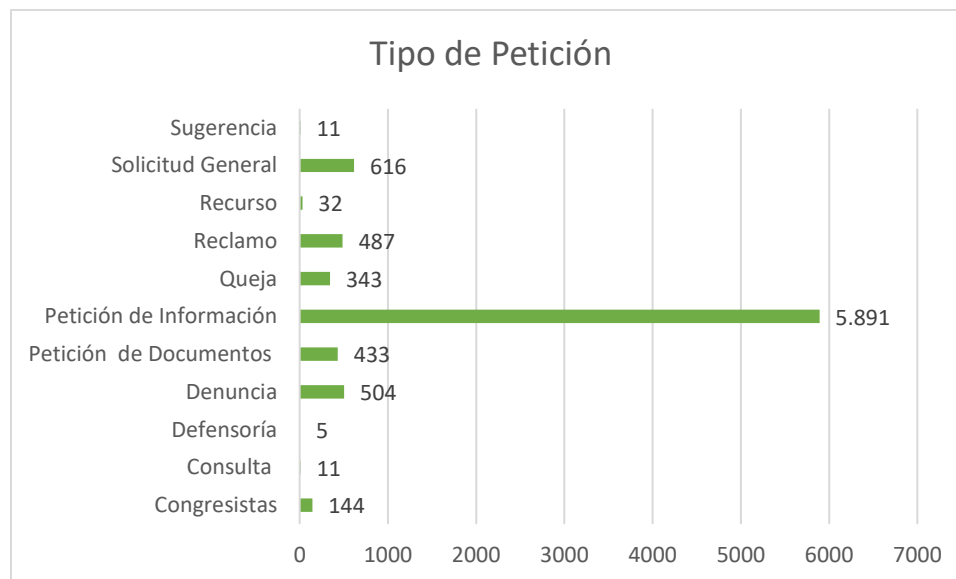
Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2023

7.2.2 PQRSD Recibidas por Tipo de Petición.

A continuación, se presenta la tabla que refleja el tipo de petición, de acuerdo a la clasificación realizada a las PQRSD, teniendo en cuenta el contenido del texto del documento.

Tipo de Petición	Total Radicados	Porcentaje
Congresistas	144	1,7%
Consulta	11	0,1%
Defensoría	5	0,1%
Denuncia	504	6%
Petición de Documentos	433	5,1%
Petición de Información	5.891	69,5%
Queja	343	4,0%
Reclamo	487	5,7%
Recurso	32	0,4%
Solicitud General	616	7,3%
Sugerencia	11	0,1%
Total	8.477	100%

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



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

Se evidencia en el presente periodo de seguimiento, que la tipología más representativa, es la petición de información con un porcentaje del 69.5%, continuando con la misma tendencia de los semestres anteriores; situación que debe ser analizada por parte de la alta dirección, ya que el gran número de solicitudes por parte de la ciudadanía puede indicar:

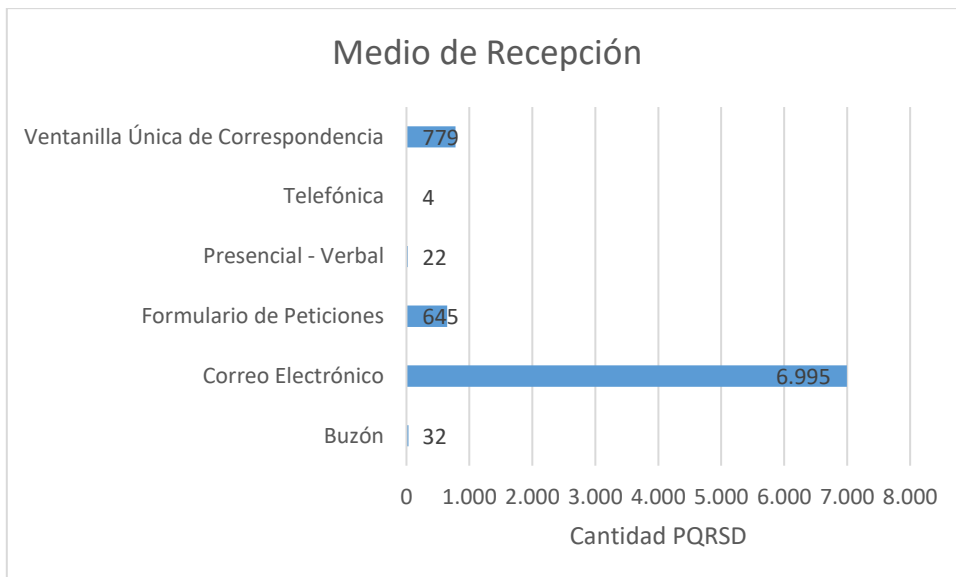
- Que la entidad no está proporcionando suficiente información de manera proactiva, por tanto, la ciudadanía tiene que recurrir a solicitudes formales para acceder a la información que debería ser pública desde el principio.
- Que los procedimientos para acceder a la información son complicados o poco claros, conllevando a la ciudadanía a requerirla.

7.2.3 PQRSD por Medio de Recepción.

A continuación, se presenta el medio de recepción más utilizado por los ciudadanos para efectuar el registro de sus peticiones ante la entidad:

PQRSD por medio de recepción	Forma 4-019	Informes III y IV Trimestre 2023
Buzón	32	0,38%
Correo Electrónico	6.995	82,5%
Formulario de Peticiones	645	7,61%
Presencial - Verbal	22	0,26%
Telefónica	4	0,05%
Ventanilla Única de Correspondencia	779	9,19%
TOTAL	8.477	100%

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



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

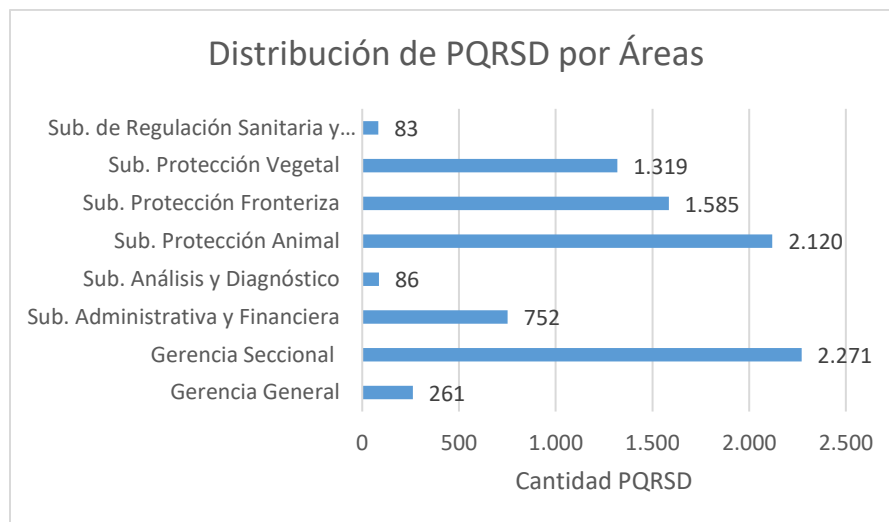
El medio de recepción más utilizados por los ciudadanos para presentar las PQRSD en el segundo semestre de la vigencia 2023 fue el correo electrónico, con un 82.5%, reflejando una adaptación a las tecnologías modernas, lo cual permite mejorar la eficiencia, accesibilidad y transparencia de las interacciones entre la entidad y los ciudadanos.

7.2.4 Distribución de Peticiones por Áreas.

Corresponde a las PQRSD asignadas por competencia en el segundo semestre de la vigencia 2023 a las subgerencias, seccionales o gerencia del Instituto, así:

Distribución de PQRSD por Áreas	FORMA 4-019	Porcentaje
Gerencia General	261	3,1%
Gerencia Seccional	2.271	26,8%
Sub. Administrativa y Financiera	752	8,9%
Sub. Análisis y Diagnóstico	86	1,0%
Sub. Protección Animal	2.120	25,0%
Sub. Protección Fronteriza	1.585	18,7%
Sub. Protección Vegetal	1.319	15,6%
Sub. de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	83	1,0%
TOTAL	8.477	100,0%

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



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

Las áreas con mayor asignación de PQRSD son: las Seccionales con 2.271 (26.8%), la Subgerencia de Protección Animal con 2.120 (25%), la Subgerencia de Protección Fronteriza con 1.585 (18,7%) y la Subgerencia de Protección Vegetal con 1.319 (15,6%). Teniendo en cuenta que son cuatro las áreas que reciben más PQRSD que otras, es importante que la alta dirección tenga en cuenta varias consideraciones para garantizar un manejo efectivo y equitativo de las solicitudes:

- Asignar recursos adecuados, como personal y tecnología, a las áreas que reciben un mayor volumen de PQRSD para garantizar que puedan gestionarlas de manera eficiente y oportuna.
- El personal debe estar adecuadamente capacitado para manejar eficazmente las solicitudes y proporcionar respuestas precisas y completas a los ciudadanos.
- Realizar seguimiento y análisis regular del volumen y la naturaleza de las solicitudes recibidas en cada área para identificar tendencias, áreas de mejora y oportunidades para optimizar los procesos y recursos.

7.2.4. Estado de las Peticiones.

A continuación, se realiza la verificación de las PQRSD del segundo semestre de la vigencia 2023 que fueron respondidas: en Término, Fuera de Término, No Atendida o están, Pendiente de Respuesta. Aunque en el numeral anterior se detalló que una vez confrontados los informes del tercer y cuarto trimestre de PQRSD publicados por el Grupo de Atención al Ciudadano en la vigencia 2023, con la información suministrada a la Oficina de Control Interno en la forma 4-019, se evidencia que no existe diferencia en el total, pero sí en los diferentes estados, como se observa a continuación:

Estado de las Peticiones	Forma 4-019	Informes III y IV Trimestre 2023	Diferencia
En Término	5.463	5.577	-114
Fuera de Término	1.770	1657	113
No Atendidas	771	740	31
Pendientes de Respuesta	473	503	-30
TOTAL	8.477	8.477	0

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

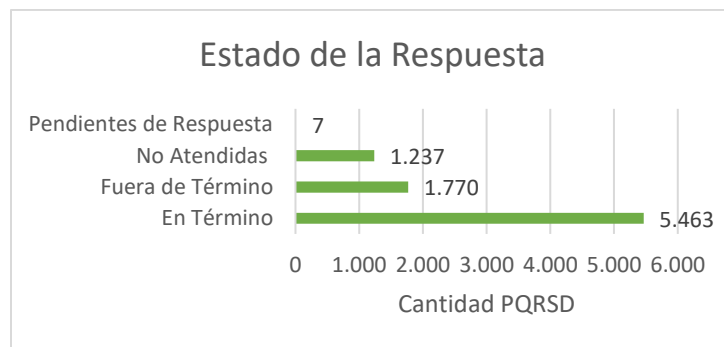
Se procede a realizar la verificación de los estados no atendidos y pendientes de respuesta, tomando como referencia, la fecha para dar respuesta a la PQRS, evidenciando lo siguiente:

- Revisada la información se pueden evidenciar 7 pendientes de dar respuesta y no 473 como lo indica el GAAC en la forma 4-019. Lo anterior teniendo en cuenta que a corte 31/12/2023 para este estado, solo se deben tomar aquellas PQRS en las cuales se está corriendo el tiempo asignado para darle trámite de acuerdo con la Ley 1755 de 2015, es decir las que tienen fecha para ser atendidas en enero.
- No atendidas, se constataron 1.237 y no las indicadas por el GAAC 771. Porque para este caso aplican las PQRS a las cuales no se le dio respuesta al peticionario con corte a 31/12/2023 y se venció el tiempo asignado para responder de acuerdo con la Ley 1755 de 2015.

Por lo anteriormente expuesto, la tabla del estado de las respuestas de PQRS radicadas en la Entidad en el segundo semestre de la vigencia 2023 es la siguiente:

Estado de la Respuesta	Forma 4-019	% Respuesta 2S 2023
En Término	5.463	64,44%
Fuera de Término	1.770	20,88%
No Atendidas	1.237	14,59%
Pendientes de Respuesta	7	0,08%
TOTAL	8.477	100,00%

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



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

Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)

Dirección: Edificio Neo Point 83, Av. Carrera 20 # 83-20, Bogotá D.C., Colombia.

Correo: contactenos@ica.gov.co

Página web: www.ica.gov.co

Teniendo en cuenta que la Atención a peticiones, quejas, reclamos y denuncias, es un proceso transversal a todas las dependencias de la entidad y que se evidenció que continúan presentando incumplimientos comunes en las diferentes dependencias, a continuación se relaciona la cantidad de PQRS no atendidas, por grupo interno de trabajo, de acuerdo con la estructura del Instituto, que por competencia de sus funciones y responsabilidades debió atender las solicitudes en los términos establecidos por la ley y no lo hicieron.

DEPENDENCIA	No. de PQRS no atendidas
Subgerencia De Protección Animal	233
Subgerencia de Protección Fronteriza	162
Dirección Técnica de Inocuidad e Insumos Agrícolas	127
Grupo de Gestión del Talento Humano	110
Subgerencia De Protección Vegetal	94
Subgerencia Administrativa y Financiera	52
Oficina Asesora Jurídica	42
Gerencia General	31
Dirección Técnica de Semillas	26
Dirección Técnica de Epidemiología y Vigilancia Fitosanitaria	17
Subgerencia De Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	17
Subgerencia De Análisis y Diagnóstico	9
Grupo de Convenios y Servicios	8
Grupo de Gestión Financiera	7
Dirección Técnica de Vigilancia Epidemiológica	6
Grupo de Gestión Contable	6
Oficina Asesora de Planeación	6
Dirección Técnica de Inocuidad e Insumos Veterinarios	5
Dirección Técnica de Sanidad Vegetal	5
Grupo Gestión Contractual	5
Oficina de Tecnologías de Información	5
Dirección Técnica de Evaluación de Riesgos	4
Grupo Nacional de cuarentena Vegetal	4
Dirección Técnica de Cuarentena	3
Gestión de Infraestructura Física Mantenimiento	3
Grupo de Registro y Vigilancia de Empresas de Medicamentos y Biológicos Veterinarios	3
Dirección Técnica de Sanidad Animal	2
Oficina Asesora de Comunicaciones	2
Dirección Técnica de Análisis y Diagnóstico Veterinario	1
Grupo de Atención al Ciudadano	1
Grupo de Gestión Servicios Generales	1
Grupo de Registro de Medicamentos y Biológicos de uso Veterinario	1
TOTAL	998

Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)

Dirección: Edificio Neo Point 83, Av. Carrera 20 # 83-20, Bogotá D.C., Colombia.

Correo: contactenos@ica.gov.co

Página web: www.ica.gov.co

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

SECCIONAL	No. de PQRSD no atendidas
Gerencia Seccional Santander	30
Gerencia Seccional Cundinamarca	29
Gerencia Seccional Córdoba	16
Gerencia Seccional Meta	15
Gerencia Seccional Risaralda	13
Gerencia Seccional Antioquia	12
Gerencia Seccional Cauca	12
Gerencia Seccional Casanare	11
Gerencia Seccional Tolima	11
Gerencia Seccional Boyacá	10
Gerencia Seccional Valle del Cauca	10
Gerencia Seccional Magdalena	8
Gerencia Seccional Bolívar	7
Gerencia Seccional Huila	7
Gerencia Seccional Guaviare	6
Gerencia Seccional Norte de Santander	6
Gerencia Seccional Quindío	6
Gerencia Seccional Arauca	4
Gerencia Seccional Atlántico	4
Gerencia Seccional Caldas	4
Gerencia Seccional Sucre	4
Gerencia Seccional Vichada	3
Gerencia Seccional Amazonas	2
Gerencia Seccional Choco	2
Gerencia Seccional La Guajira	2
Gerencia Seccional Putumayo	2
Gerencia Seccional Caquetá	1
Gerencia Seccional Cesar	1
Gerencia Seccional Nariño	1
TOTAL	239

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

La Oficina de Control Interno considera que la alta dirección debe tener en cuenta que las respuestas fuera de término y no atendidas evidencian el incumplimiento de los siguientes criterios:

- ★ Ley 1755 de 2015, **ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. (...)
- ★ Ley 1952 del 2019, **ARTÍCULO 39. PROHIBICIONES.** A todo servidor público le está prohibido: 8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las

peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.

- ★ **Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 5**
- 3ª. Dimensión: Gestión con valores para resultados, 3.3 Relación Estado Ciudadano, 3.3.1 Política de servicio al ciudadano, la cual tiene como propósito garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado. 3.3.2 Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de trámites, tiene como propósito facilitar a los ciudadanos el acceso a sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones de manera ágil y efectiva, reduciendo costos, tiempos, documentos y procesos en su interacción con el Estado.
- 5ª Dimensión: Información y Comunicación, 5.2 Recomendaciones para una adecuada gestión de la información y comunicación, la administración de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias constituye un medio de información directo de la entidad con los grupos de valor y las partes interesadas, permitiendo registrar, clasificar y realizar seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de los beneficiarios.
- 7ª Dimensión Control Interno, 4. Información y comunicación: tiene como propósito utilizar la información de manera adecuada y comunicarla por los medios y en los tiempos oportunos.
- ★ ISO 9001: 2015, Numeral 8.2.1 Comunicación con el cliente.
- ★ **PROCEDIMIENTO: REGISTRO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS - CÓDIGO: ACIU-PQR-P-002 V.5 - 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.**
- ★ **RESOLUCIÓN No. 0008628 (19/05/2022)** “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”. ARTÍCULO 16.- Términos para resolver las peticiones.

8. VEEDURÍAS CIUDADANAS

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

Tipo de Petición	Remitente	Grupo de Trabajo	Fecha de recibida la petición en el ICA	Fecha respuesta de la petición en el ICA	Contestada en término
Petición de Información	Veedor Ciudadano	Subgerencia Administrativa y Financiera.	11/07/2023	18/07/2023	SI
Solicitud General	Fanny Díaz Arias – Red Veedurías Ciudadanas Guaviare en Paz REDCIPAZ	Gerencia General	22/09/2023	10/10/2023	SI

Fuente: Información presentada por el Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2023

Para el cuarto trimestre de 2023 (octubre, noviembre, diciembre), no se recibieron peticiones de veedurías, veedores o grupos conformados de control social.

Según la información presentada, se evidencio que se dio trámite, en los términos establecidos, al 100% de las peticiones allegadas.

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

Con la finalidad 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 reglamenta el trámite interno de los derechos de petición, trámites, reclamos, denuncias, sugerencias y demás actuaciones que se instauren 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 PQRS*”. 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 ,15 y 16 de la resolución anteriormente mencionada, dado que el Instituto Colombiano Agropecuario ICA a través de las dependencias, no atendió 1237 (14.59%) PQRS y respondieron fuera de término 1.770 (20.88%), esto evidencia un incremento respecto a las cifras presentadas en el informe del primer semestre de 2023, específicamente 786 PQRS no atendidas y 239 fuera de término.

Teniendo en cuenta esta situación, es necesario implementar medidas como la imposición de sanciones disciplinarias previstas en la Ley 1952 del 2019 por incurrir en la prohibición prevista en el artículo 39 numeral 8, debido a que se está omitiendo y retardando la respuesta a las peticiones que se instauran ante la entidad.

b. Se evidencio 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 PQRSDF 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 versión 22/07/2022, 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 fue derogada.

d. Se evidenció incumplimiento del artículo 36 de la precitada resolución teniendo en cuenta que, en el segundo semestre de 2023 al verificar los soportes entregados por el Grupo de Atención al Ciudadano, se puede evidenciar que no suministra la totalidad de las actas de apertura de buzón requeridas por esta oficina, situación que no permite evidenciar el cumplimiento del término de 15 días previsto para la apertura de los buzones lo cual afecta el cumplimiento de la normatividad aplicable, teniendo en cuenta que las peticiones aquí depositadas se les da el trámite de las peticiones escritas, entendiendo que la fecha de recibido es la fecha de apertura del buzón.

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, con relación al uso de las diferentes formas utilizadas en el procedimiento se pudo evidenciar lo siguiente:

- **FORMA 4-551** Para dar respuesta a las Quejas y Denuncias anónimas.
En el segundo semestre de la vigencia 2023 la entidad recibió 161 PQRSD con remitente anónimo, se observa la respuesta a 111 en los términos establecidos, no se atendieron 27, se respondieron fuera de término 22 y pendiente de respuesta 1.

Para efectos del seguimiento la Oficina de Control Interno procedió a solicitar cinco (5) muestras de manera digital por cada una de las siguientes seccionales: Antioquia, Cundinamarca, Guajira, Nariño e igual número de muestras para la Subgerencia de Protección Animal y la Subgerencia de Protección Vegetal. El Grupo de Atención al Ciudadano remitió lo siguiente:

- Antioquia: 5 muestras
- Cundinamarca: 5 muestras

- Guajira: 0
- Nariño: 0
- Subgerencia de Protección Animal: 4 muestras
- Subgerencia de Protección Vegetal: 1 muestra

Son verificadas las respuestas a las 5 PQRSD anónimas de la seccional Antioquia y se evidencia que están estructuradas de acuerdo con la forma.

Así mismo verificadas las respuestas a las 5 PQRSD anónimas de la seccional Cundinamarca, se evidencia que al radicado No. 20231132891 se dio respuesta el 05/10/2023, sin embargo, en la forma 4-019 registra como no atendida; las otras cuatro están estructuradas de acuerdo a la forma.

Con relación a las seccionales Guajira y Nariño en el segundo semestre de la vigencia 2023 no tiene PQRSD anónimas.

En cuanto a la Subgerencia de Protección Animal se evidencia que al radicado No. 20231135010 se dio respuesta el 29/11/2023, sin embargo, en la forma 4-019 registra como no atendida y la fecha para dar respuesta es el 28/06/2023, lo cual no es coherente con la fecha de recibido 14/10/2023. Igual pasa con la Subgerencia de Protección Vegetal, al radicado No. 20231130903 se dio respuesta el 03/10/2023 y registra en la forma 4-019 como no atendida, se constata que tiene solo 1 PQRSD anónima.

Realizada la verificación se puede demostrar que los datos suministrados en la forma 4-019 contiene información parcial o incompleta sobre los registros, lo que dificulta su utilidad para análisis, informes y toma de decisiones; razón por la cual la Oficina de Control Interno considera fundamental que el Grupo de Atención al Ciudadano garantice que la base de datos se mantenga actualizada, completa y confiable para maximizar su utilidad y beneficios para la Entidad.

• **FORMA 4-552 Acta de Publicación de Respuesta a Queja y/o Denuncia Anónima**
Para efectos del seguimiento la Oficina de Control Interno procedió a solicitar cinco (5) muestras de manera digital por cada una de las siguientes seccionales: Antioquia, Cundinamarca, Guajira, Nariño e igual número de muestras para la Subgerencia de Protección Animal y la Subgerencia de Protección Vegetal. El Grupo de Atención al Ciudadano remitió lo siguiente:

- Antioquia: 5 muestras
- Cundinamarca.5 muestras
- Guajira: 0
- Nariño: 0
- Subgerencia de Protección Animal: 4 muestras
- Subgerencia de Protección Vegetal: 1 muestra

Una vez realizada la verificación se pudo evidenciar que 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, como también están estructuradas de acuerdo a la guía; en las notificaciones se establece que cada una fue publicada en Cartelera; sin embargo, al buscarlas en la sede electrónica de la entidad no fue posible ubicarlas, por cuanto no se encuentran organizadas cronológicamente, ni tampoco hay una opción que permita buscar con el número de radicado.

En virtud de lo anterior la Oficina de Control Interno considera importante que la interfaz de la sede electrónica del Instituto debe facilitar al ciudadano la localización de la información, de manera fácil, para lo cual se recomienda utilizar menús desplegables, barras de búsqueda y categorías bien definidas, entre otras.

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

Verificado el registro de la FORMA 4-019 del segundo semestre de la vigencia 2023, se identifica que el Instituto a través del medio de recepción Presencial – verbal recibió 22 PQRSD y por el canal telefónico 4 PQRSD.

Para efectos del seguimiento la Oficina de Control Interno procedió a solicitar cinco (5) muestras de manera digital por cada una de las siguientes seccionales: Antioquia, Cundinamarca, Guajira, Nariño e igual número de muestras para la Subgerencia de Protección Animal y la Subgerencia de Protección Vegetal. El Grupo de Atención al Ciudadano remitió lo siguiente:

- Antioquia: 0
- Cundinamarca: 0
- Guajira: 1
- Nariño: 0
- Subgerencia de Protección Animal: 0
- Subgerencia de Protección Vegetal: 0

Al revisar la información se encontró que el Grupo de Atención al Ciudadano remite como soporte para la seccional Antioquia la trazabilidad de un correo, en el cual manifiestan que la seccional no tramita PQRSD por este medio de recepción, sin embargo, revisada la forma 4-019, se evidencia que lo afirmado no corresponde a la realidad, por cuanto tiene asignadas cinco PQRSD recibidas verbalmente, que son: SISAD13231102961, SISAD13231103910, SISAD13231102724, SISAD13231102935 y 13231104083. Así mismo la Subgerencia de Protección Vegetal recibió una PQRSD por este medio, la No. 20231143158, del cual el GAAC no remitió soporte.

Verificado el soporte de la Seccional Guajira, se observa que el soporte de fecha 15/06/2023, no corresponde al periodo de tiempo objeto del presente informe, sin embargo, se constata en la forma 4-019 que la Seccional no recibió PQRSD verbales en el segundo semestre de la vigencia 2023.

Respecto a la Seccional Cundinamarca y la Subgerencia de Protección Animal, se verifico que efectivamente no recibieron PQRSD a través de este medio.

Por lo anteriormente expuesto la Oficina de Control Interno recomienda realizar mejoras en los procesos de recopilación, verificación y presentación de información y así garantizar la calidad y la integridad de los datos que suministra el grupo de GAAC.

- **FORMA 4-631 Registro para Apertura de Buzones**

La Resolución 0008628 del 19 de mayo de 2022, establece que 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 en la forma 4-631.

Para efectos del seguimiento la Oficina de Control Interno procedió a solicitar cinco (5) muestras de manera digital por cada una de las siguientes seccionales: Antioquia, Cundinamarca, Guajira, Nariño e igual número de muestras para la Subgerencia de Protección Animal y la Subgerencia de Protección Vegetal. El Grupo de Atención al Ciudadano remitió lo siguiente:

- Antioquia: 0
- Cundinamarca: 1
- Guajira: 0
- Nariño: 1
- Subgerencia de Protección Animal: 0
- Subgerencia de Protección Vegetal: 0

Al verificar los soportes entregados por el Grupo de Atención al Ciudadano, se puede evidenciar que no suministra las actas de apertura de buzón de las seccionales de Antioquia y Guajira, de la Seccional Cundinamarca hace entrega de un acta de fecha 01/09/2023 la cual no se encuentra diligenciada de acuerdo al instructivo de la forma y de la Seccional Nariño hace entrega de un acta de apertura, la cual tiene campos pendientes por diligenciar (ciudad y cédula del testigo).

El no diligenciamiento correcto de esta forma se ha convertido en una situación reiterativa, por lo cual es importante prestar atención y tomarse el tiempo necesario para completar información de manera precisa y completa. Adicional a lo anterior, el GAAC no hizo entrega completa de la información requerida.

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

Verificado el registro de la FORMA 4-019 del segundo semestre de la vigencia 2023, se identifica que el Instituto a través buzón recibió 32 PQRSD.

Para efectos del seguimiento la Oficina de Control Interno procedió a solicitar cinco (5) muestras de manera digital por cada una de las siguientes seccionales: Antioquia, Cundinamarca, Guajira, Nariño e igual número de muestras para la Subgerencia de Protección Animal y la Subgerencia de Protección Vegetal. El Grupo de Atención al Ciudadano remitió lo siguiente:

- Antioquia: 2
- Cundinamarca: 1
- Guajira: 0
- Nariño: 1
- Subgerencia de Protección Animal: 1
- Subgerencia de Protección Vegetal: 0

De la seccional Antioquia remite soporte del SISAD13231102724 del 25/07/2023 recibido a través de buzón, sin embargo, en la forma 4-019 registra con medio de recepción, Presencial – verbal, lo cual no corresponde a la realidad, de igual forma la PQRSD está diligenciada en la forma 4-932 V.3, versión vigente hasta el 27/06/2022, según el control de cambio del sistema de Información Diamante. Así mismo, el SISAD13231103910 es recibido a través de buzón y en la forma 4-019 registra como medio de recepción, Presencial – verbal, lo cual tampoco corresponde a la realidad. La Seccional no remitió el soporte de la PQRSD No. 13231104354 recibida a través de buzón.

En relación a la seccional Cundinamarca remite una PQRSD recibida a través de buzón, sin embargo, esta no se encuentra registrada en la forma 4-019 en las peticiones recibidas a través de este medio, no tiene número de radicado y se encuentra elaborada en una versión no vigente para la época del registro.

En cuanto la Seccional Nariño adjunta el soporte del radicado No. 32231100646 recibido a través de buzón, el cual se encuentra diligenciado acorde a la forma 4-932; Sin embargo, en la forma 4-019 registra otro radicado con No. 32231100647, del cual no se remitió soporte.

De la Subgerencia de Protección Animal adjunta soporte del radicado No. 20231140328 recibida a través de buzón, no obstante, en la forma 4-019 registra como medio de recepción correo electrónico, evidenciándose una inconsistencia. De igual manera en la forma 4-019 registra el radicado No. 20231133418 del cual no remiten soporte.

Por último, de la Seccional Guajira y la Subgerencia de Protección vegetal no registran PQRSD recibidas a través de buzón para el periodo objeto de seguimiento.

Lo anterior evidencia la falta de concordancia entre la información registrada en la forma 4-019 y los soportes remitidos.

11. ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)

Frente a la ejecución de su rol de evaluación y seguimiento, la Oficina de Control Interno evaluó el desarrollo de las actividades presentadas en la Estrategia de fortalecimiento para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones

(PQRSDF), de acuerdo con los soportes presentados por el Grupo de Atención al Ciudadano, señalando las siguientes observaciones:

Verificación sobre el cumplimiento de las acciones o actividades propuestas	Observaciones OCI
1. Realización de ajustes o actualización a políticas, procedimientos, protocolos y actividades del proceso de Atención y Servicio a la Ciudadanía.	Presentan la actualización de diferentes formas (4-1209; 4-552; 4-932). Indican otras actualizaciones, sin embargo, con los soportes aportados no se puede evidenciar la realización de estas.
2. Controles establecidos a los plazos de respuesta de las peticiones, con el fin de dar cumplimiento a los términos establecidos por la normativa vigente.	Como controles de seguimiento presentan soportes de correos enviados a diferentes áreas con 6, 3, 2 y 1 día de anticipación al vencimiento para dar respuesta. Sin embargo, al verificar los soportes presentados por el Grupo Atención al Ciudadano (GAAC), se evidencio que se presentaron PQRSDF con respuestas fuera de término o no atendidas (Ej: Fuera de término: sisad 20231124893, 20231124927; Sin contestar: sisad 20231128366, 20231129409, 20231140680 y 20231140778).
3. Asignación de enlaces en cada una de las seccionales y subgerencias	Se evidenció correo del 30 de agosto de 2023 remitido por el GAAC, solicitando solo a las gerencias seccionales información del enlace de atención al ciudadano. Para los enlaces de Oficinas Nacionales el grupo no presentó evidencia.
4. Comunicaciones internas recordando la responsabilidad o competencia de dar respuestas a las PQRSDF. Teniendo en cuenta el reglamento vigente del trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información	Presentaron correos a diferentes áreas y seccionales con información de los indicadores de gestión de PQRSDF, donde en caso de no dar cumplimiento a los requisitos establecidos por la normatividad, se exaltaba a indicar las razones y se solicitaba la implementación de acciones de mejoras.
5. Actualización anual de inventario preguntas y respuestas frecuentes de	De acuerdo con la respuesta brindada por el GAAC, en la vigencia 2023 no se

Verificación sobre el cumplimiento de las acciones o actividades propuestas	Observaciones OCI
todas las áreas susceptibles de consulta de la entidad	realizó la actualización e inventario preguntas y respuestas frecuentes.
6. Formulación de respuestas modelo generadas desde el Grupo de Atención al Ciudadano y soporte de las capacitaciones realizadas frente a este tema	Presentan archivos con diferentes modelos de respuestas, sin embargo, con relación a la socialización de estas, el soporte brindado no permite validar esta acción, de igual manera no indican la ruta donde se pueden encontrar estos modelos.
7. Presentación ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del reporte sobre las áreas con mayor número de peticiones vencidas e inoportunidad en la respuesta	Acta N°04 de 2023 de fecha 20/09/2023 - Sesión Ordinaria Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
8. Capacitaciones a nivel seccional y nacional encaminadas al adecuado manejo de la base de datos y reglamento vigente del trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos Denuncias y Solicitudes de Información que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario	Para la vigencia 2023, presentan soportes de capacitaciones realizadas a nivel de oficinas nacionales y seccionales en los meses de marzo, abril, agosto, septiembre, octubre y noviembre.
9. Campañas masivas con contenido informativo que contribuya a capacitar a los funcionarios sobre el trámite interno de las PQRSDF	El GAAC presentan como soportes pantallazos de las campañas masivas realizadas mediante ICA comunicaciones durante la vigencia 2023.
10. Video, diapositivas y/o cualquier otro material que haya permitido un mayor entendimiento sobre la resolución No. 0008628 (19/05/2022) "mediante 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	Al verificar los soportes presentados estos no evidencian material audiovisual sobre la resolución; presentan registros/listas de asistencias y una grabación de una reunión.
11. Dos (2) campañas realizadas para funcionarios y contratistas en las que	Los soportes presentados no evidencian la creación de las 2 campañas que se

Verificación sobre el cumplimiento de las acciones o actividades propuestas	Observaciones OCI
se promueva la explicación de la Carta de Trato Digno y la importancia del Lenguaje Claro en la atención y respuesta a nuestros usuarios	debieron realizar, solo enseñan dos piezas exhibidas en el correo de ICA comunicaciones en relación al tema del mes de junio de 2023 y un link donde se puede ubicar la carta.
12. Base de datos con la información de las citas agendadas en el Canal de atención "pida una cita"	El GAAC presenta base de datos con la información de las citas agendadas en la vigencia 2023. Es importante señalar que en la misma se presentan 3 radicados pendientes de respuesta del mes de junio, octubre y diciembre.

De manera general se puede observar que:

- En algunos casos la información reportada (soportes) no correspondía o no evidenciaba la acción realizada, por lo cual se recomienda verificar que la misma respalden la ejecución y cumplimiento de estas.
- Se evidencia la posible falta de cumplimiento de algunas actividades o acciones establecidas en la estrategia de fortalecimiento para la atención de PQRS, por lo cual se recomienda evaluar y definir si las mismas generan valor o es necesario su replanteamiento.
- Se continúa presentando la falta de atención a las PQRS y a los términos para resolver, lo que pueden constituir falta para el servidor público responsable que darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.
- No se ha definido un mecanismo interno que permita realizar controles efectivos por parte de los responsables específicos de cada actividad propia del procedimiento de respuesta a las PQRS, lo cual se demuestra en la falta de atención a las PQRS.

12. VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO

Realizada la verificación del cumplimiento por parte del Grupo de Atención al Ciudadano al plan de mejoramiento establecido en las vigencias 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 31 de diciembre de 2023, presenta 9 acciones vencidas de la vigencia 2021.

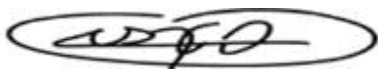
Esta situación y en relación con el seguimiento realizado en este informe, permite evidenciar que muchas falencias e ineficiencias son reiterativas ya que no se están aplicando las acciones de mejora emitidas en los referidos planes, con el fin de tener una eficiencia mayor

en el proceso y dar cumplimiento a los términos de respuesta previstos en la normatividad vigente.

13. CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES

- Revisadas las PQRSD se evidencia que la tipología más representativa, es la petición de información; situación que debe ser analizada por parte de la alta dirección, para determinar posibles causas que generan esta situación y tomar medidas concretas para mejorar la eficiencia y reducir así la necesidad de solicitudes repetidas de información.
- Analizada la cantidad de PQRSD asignadas por competencia, e identificadas las subgerencias que tramitan un mayor número de peticiones, es importante que la alta dirección verifique si estas áreas, cuentan con el suficiente recurso humano y tecnológico, que garantice un manejo efectivo y equitativo de las solicitudes.
- Las peticiones fuera de término y no atendidas en el segundo semestre de la vigencia 2023 representan un 35.47%, porcentaje demasiado alto para la Entidad, lo cual refleja la falta de compromiso con los ciudadanos, incumplimiento de normativa y regulaciones y falta de eficiencia en los procesos internos del Instituto.
- Verificada la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, se evidencia, que suministró información incompleta con relación a lo requerido, que algunos datos relacionados en la forma 4-019 no corresponden a los evidenciados en las muestras, que existe debilidad en el uso de las formas, entre otros relacionados en el informe, lo cual requiere de implementación de acciones que garanticen la mejora con calidad del servicio ofrecido y la satisfacción del usuario.
- Se evidenció el incumplimiento a la siguiente normatividad y regulaciones:
 - ★ Ley 1755 de 2015.
 - ★ Ley 1952 del 2019.
 - ★ ISO 9001: 2015, Numeral 8.2.1 Comunicación con el cliente.
 - ★ Resolución ICA No. 0008628 (19/05/2022). No se dio cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, relacionado en el Artículo 5, 12, 15 y 16 de la resolución anteriormente mencionada, dado que se evidenció un incremento respecto a las cifras evidenciadas en el informe del primer semestre de 2023, específicamente 786 PQRSD no atendidas y 239 fuera de término, teniendo en cuenta que el Instituto Colombiano Agropecuario ICA a través de las dependencias, no atendió 1237 (14.59%) PQRSD y no resolvió 1.770 (20.88%) dentro del término establecido por la Ley, esto evidencia un incremento respecto a las cifras evidenciadas en el informe del primer semestre de 2023, específicamente 786 PQRSD no atendidas y 239 fuera de término.

- ★ Procedimiento: Registro, Seguimiento y Control de PQRSD - Código: ACIU-PQR-P-002
- ★ Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 5.
- Teniendo en cuenta esta situación de las PQRSD no atendidas y resueltas fuera de término es necesario implementar medidas como la imposición de sanciones disciplinarias previstas en la Ley 1952 del 2019 por incurrir en la prohibición prevista en el artículo 39 numeral 8 debido a que se está omitiendo y retardando la respuesta a las peticiones que se instauran ante la entidad.
- Dada las condiciones institucionales existentes se presenta una alta rotación del personal, lo cual desfavorece la atención oportuna de PQRSD. Por consiguiente y dado que es un fenómeno difícil de controlar en el sector público, el Instituto debe ser reiterativo en las capacitaciones del personal y en la retroalimentación de la misma, que garantice que, ante la ausencia de un colaborador, se pueda asignar la responsabilidad al talento humano presente.
- Se recomienda enfatizar en las funciones de cada uno de los funcionarios al igual que en los contratos de prestación de servicio, para la ejecución de labores enfocadas en la Atención de PQRSD, con el propósito de mejorar continuamente y alinear la fuerza laboral bajo un mismo objetivo.
- Fortalecer los puntos de control con el Grupo de Gestión Documental y el Grupo Atención al Ciudadano, respecto a los registros que se capturan, crean y gestionan con el propósito de asegurar la correcta tipificación, verificación y seguimiento de las PQRSD bajo los principios de transparencia y acceso de la información.
- Enfocar la estrategia de fortalecimiento para la atención de PQRSD en formular e implementar acciones que permitan disminuir el porcentaje de inoportunidad y no respuesta de peticiones quejas reclamos, sugerencias y denuncias.
- Se reitera que 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 desde el 19 de mayo de 2022.



JUAN FERNANDO PALACIO ORTIZ

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Aranza Rocio Vargas Solano
Juan Manuel Campos Betancourt
Yolanda Arciniegas Pinzón

Fecha elaboración: 19 de marzo de 2024

Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)

Dirección: Edificio Neo Point 83, Av. Carrera 20 # 83-20, Bogotá D.C., Colombia.

Correo: contactenos@ica.gov.co

Página web: www.ica.gov.co