INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO - ICA

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

PRIMER SEMESTRE DE 2024

OFICINA DE CONTROL INTERNO
BOGOTÁ, AGOSTO 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 enero y el 30 de junio de 2024, 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 enero y el 30 de junio de 2024, 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 enero y el 30 de junio de 2024, 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".*

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 00004541 del 23 de mayo de 2024, 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 No. 008628 de 2022.*

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".*

Procedimiento ACIU- PQR-P-002 V.5, *"procedimiento de registro, seguimiento y control de PQRSD".*

5. MECANISMOS DE ATENCIÓN A LAS PQRSD 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 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.

ICA Comunica Radio: Presenta las frecuencias radiales de las diferentes regiones a través de Radio Nacional de Colombia y el enlace al canal de Spotify.

ICA Comunica TV: Enseña el enlace al canal de YouTube, sin embargo, al consultarla indica que la página no se encuentra disponible.

Centro de relevo – ConverTIC: Asistencia que presenta plataformas de acceso al público con discapacidad, que les permita ingresar fácilmente a consultas y servicios prestados.

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. Sin embargo, al ser consultada durante la realización de este informe se encontraba sin acceso.

Tiempos de respuesta: Se indican los plazos de Ley para dar repuesta 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. Igualmente 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. 00004541 (23 de mayo de 2024): 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 dicha Estrategia desde el año 2020 hasta la presente vigencia.

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 continúa el informe con las debilidades, fortalezas e interacciones realizadas en la vigencia 2023 en relación con el servicio en línea para agendamiento de citas.

6. RECEPCIÓN Y TRAMITE DE PQRSD DEL INSTITUTO.

El Instituto Colombiano Agropecuario en cumplimiento de la Ley 1755 del 2015, Resolución 0008628 del 19 de mayo de 2022 aunque esta resolución se encuentra actualmente derogada se revisó su cumplimiento teniendo en cuenta el alcance de este informe, Resolución 00004541 del 23 de mayo de 2024 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, 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.
- ✓ Realizar el traslado entre entidades si el tema no es de competencia del Instituto
- ✓ Registrar las peticiones recibidas a través de los medios establecidos por el ICA, en la Forma 4- 019 “Registro, seguimiento y control de peticiones
- ✓ 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 para establecer cuales se encuentran atendidas, cuales se atendieron fuera de término y cuales no se atendieron para efectuar seguimiento.
- ✓ Enviar un mensaje de alerta al área responsable de dar respuesta, cuando la petición esté a seis (6) y tres (3) días de vencerse, según el tiempo para el trámite.
- ✓ Actualizar la base de datos con las respuestas generadas por las áreas.
- ✓ Elaborar al final de cada trimestre 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 2024, 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 primer y segundo trimestre de la vigencia 2024, 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 9.968 PQRSD en el primer semestre del 2024.

PQRSD Recibidas por tipo de petición	Forma 4-019	Informes I y II Trimestre 2024	Diferencia
Congresistas	379	379	0
Consulta	18	18	0
Defensoria	16	16	0
Denuncia	568	568	0
Petición de Documentos	535	535	0
Petición de Información	6.446	6.446	0
Queja	535	535	0
Reclamo	580	580	0
Recurso	29	29	0
Solicitud General	845	845	0
Sugerencia	17	17	0
TOTAL	**9.968**	**9.968**	**0**

Fuente: Informes y Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2024

Distribución de Peticiones por Áreas

En lo que se refiere a la distribución de las PQRSD, aunque no existe diferencia en el total, se evidencia discrepancias entre la forma y los informes, tal como se refleja en la siguiente tabla en la Subgerencia Administrativa y Financiera, Subgerencia de Protección Animal, Subgerencia de Protección Fronteriza, Subgerencia de Protección Vegetal y Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria.

Distribución de PQRSD por Áreas	FORMA 4-019	Informes I y II Trimestre 2024	Diferencia
Gerencia General	250	250	0
Gerencia Seccional	2.834	2.834	0
Subgerencia Administrativa y Financiera	1.054	1.052	2
Sub. Análisis y Diagnóstico	133	133	0
Sub. Protección Animal	2.557	2.558	-1
Sub. Protección Fronteriza	1.620	1.619	1
Sub. Protección Vegetal	1.351	1.352	-1
Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	169	170	-1
TOTAL	**9.968**	**9.968**	**0**

Fuente: Informes y Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2024

Estado de las Peticiones

Una vez confrontados los informes del primer y segundo trimestre de PQRSD de la vigencia 2024 publicados por el Grupo de Atención al Ciudadano, 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 cada uno de los estados de las PQRSD al realizar el comparativo de los datos, estos no coinciden como se observa a continuación:

Estado de las Peticiones	Forma 4-019	Informes I y II Trimestre 2024	Diferencia
En Término	6.475	6.491	-16
Fuera de Término	2.033	2.036	-3
No Atendidas	1.269	1.264	5
Pendientes de Respuesta	191	177	14
TOTAL	**9.968**	**9.968**	**0**

Fuente: Informes y Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2024

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 del primer semestre de 2024 publicados, no presentan diferencia alguna como se observa continuación:

PQRSD por medio de recepción	Forma 4-019	Informes I y II Trimestre 2024	Diferencia
Buzón	96	96	0
Correo Electrónico	8.406	8.406	0
Formulario de Peticiones	733	733	0
Presencial - Verbal	29	29	0
Telefónica	10	10	0
Ventanilla Única de Correspondencia	694	694	0
TOTAL	**9.968**	**9.968**	**0**

Fuente: Informes y Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2024

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 a la Oficina de Control Interno, correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2024, se evidencia la siguiente información:

7.2.1 PQRSD Recibidas

En el primer semestre de 2024, fueron recibidas un total de 9.968 PQRSD, de las cuales 7.134 le corresponde ser atendidas por competencia a diferentes áreas y/o dependencias de Oficinas Nacionales y 2.834 a las Gerencias Seccionales, como se evidencia a continuación:

Grupo de trabajo que debe atender las PQRSD	Cantidad	Porcentaje
Oficinas Nacionales	7.134	72%
Gerencias Seccionales	2.834	28%
TOTAL	**9.968**	**100%**

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2024

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2024

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 cada una de las PQRSD radicadas en el primer semestre de la vigencia 2024, teniendo en cuenta su contenido.

Tipo de Petición	Total Radicados	Porcentaje
Congresistas	379	3,8%
Consulta	18	0,2%
Defensoría	16	0,2%
Denuncia	568	6%
Petición de Documentos	535	5,4%
Petición de Información	6.446	64,7%
Queja	535	5,4%
Reclamo	580	5,8%
Recurso	29	0,3%
Solicitud General	845	8,5%
Sugerencia	17	0,2%
Total	**9.968**	**100%**

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2024

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2024

Los datos reflejan que la petición de información es la tipología más utilizada por los ciudadanos en el primer semestre de 2024, con un porcentaje del 64.7%, continuando con la misma tendencia de los periodos anteriores; información que se dio a conocer en el informe de seguimiento del segundo semestre de 2023, con el fin de que la Entidad analizara los motivos que originan esta situación y tomara las acciones al respecto; sin embargo, la base de datos objeto de verificación, refleja el alto número de peticiones de información por parte de la ciudadanía, situación que puede originar para la Entidad:

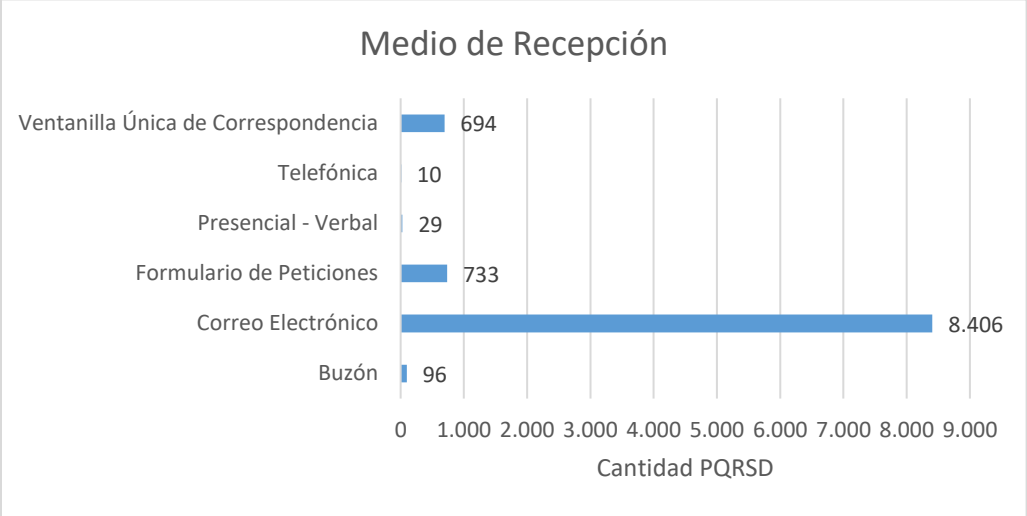
- Sobrecarga en el procesamiento de las peticiones, lo cual conduce a dar respuesta fuera de término e incluso a no ser atendidas.
- Insuficiencia de recursos (personal, tecnológicos, tiempo, financieros) para manejar todas las PQRSD adecuadamente.
- Afectación de la eficiencia del Instituto y su capacidad para atender otras funciones.

7.2.3 PQRSD por Medio de Recepción.

A continuación, se detallan los medios de recepción más utilizados por los ciudadanos para efectuar el registro de sus PQRSD ante la entidad:

PQRSD por medio de recepción	Forma 4-019	Porcentaje
Buzón	96	0,96%
Correo Electrónico	8.406	84,3%
Formulario de Peticiones	733	7,35%
Presencial - Verbal	29	0,29%
Telefónica	10	0,10%
Ventanilla Única de Correspondencia	694	6,96%
TOTAL	**9.968**	**100%**

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2024



Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2024

El medio de recepción más utilizado por los ciudadanos para presentar las PQRSD en el primer semestre de la vigencia 2024 fue el correo electrónico, con un 84.3%, reflejando una adaptación a las tecnologías modernas y conservando las tendencias de periodos anteriores, lo cual permite una comunicación más rápida y directa entre la ciudadanía y el Instituto, facilitando el envío y la recepción de solicitudes sin necesidad de desplazamientos físicos. Sin embargo, de considerarse necesario, se deben Implementar medidas que puedan ayudar a maximizar los beneficios del uso del correo electrónico y mitigar los posibles problemas asociados, como lo puede ser:

- Un alto volumen de correos electrónicos puede provocar una sobrecarga en el personal encargado de manejar estas solicitudes, especialmente si no se cuenta con herramientas adecuadas para la gestión de grandes cantidades de mensajes.

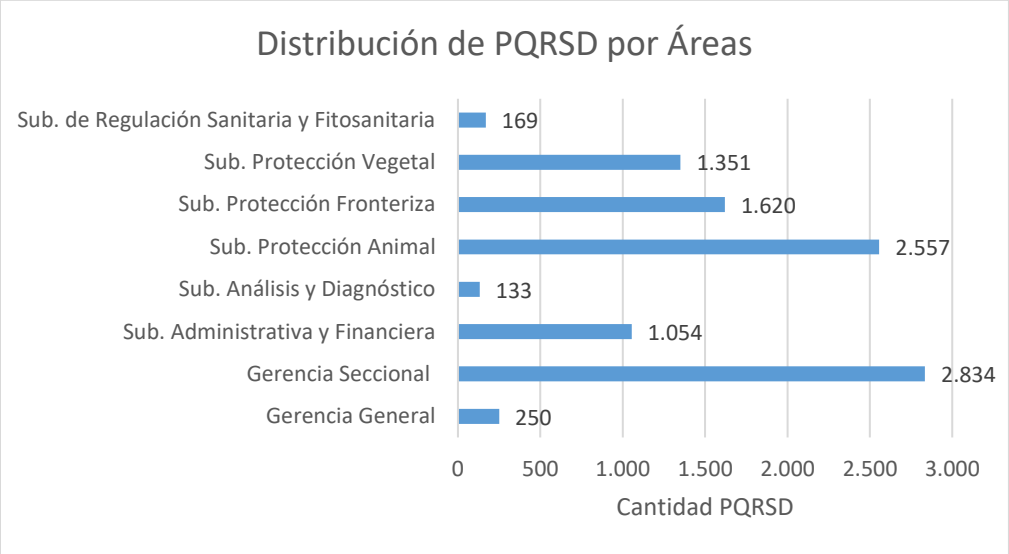
- La gestión de correos electrónicos requiere una infraestructura tecnológica adecuada y personal capacitado para usarla, lo que puede ser un desafío si hay limitaciones en estos aspectos y en los presupuestales.

7.2.4 Distribución de Peticiones por Áreas.

Corresponde dar respuesta a las PQRSD asignadas por competencia, en el primer semestre de la vigencia 2024 a las subgerencias, seccionales o Gerencia del Instituto, así:

Distribución de PQRSD por Áreas	FORMA 4-019	Porcentaje
Gerencia General	250	2,5%
Gerencia Seccional	2.834	28,4%
Sub. Administrativa y Financiera	1.054	10,6%
Sub. Análisis y Diagnóstico	133	1,3%
Sub. Protección Animal	2.557	25,7%
Sub. Protección Fronteriza	1.620	16,3%
Sub. Protección Vegetal	1.351	13,6%
Sub. de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	169	1,7%
TOTAL	**9.968**	**100,0%**

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2024



Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2024

Las áreas con mayor asignación de PQRSD son: las Seccionales con 2.834 (28.4%), la Subgerencia de Protección Animal con 2.557 (25.7%), la Subgerencia de Protección Fronteriza con 1.620 (16,3%), la Subgerencia de Protección Vegetal con 1.351 (13,6%) y la Subgerencia Administrativa y Financiera con 1.054 (10.6%). Siendo estas áreas las que más reciben PQRSD conservando la misma tendencia de semestres anteriores; es importante que la alta dirección tenga en cuenta las consideraciones dadas en informes previos, para garantizar un manejo efectivo y equitativo de las solicitudes. Así mismo el Instituto puede mejorar su eficiencia en la gestión de las PQRSD, optimizando el uso de recursos y mejorando la satisfacción de los ciudadanos, en virtud de lo cual se generan las siguientes recomendaciones:

- Crear mecanismos para que los ciudadanos puedan recibir retroalimentación clara y oportuna sobre sus solicitudes, ayudando a evitar la necesidad de presentar el mismo caso repetidamente.
- Identificar las causas subyacentes de las solicitudes repetitivas. Esto puede implicar revisar los procesos internos y la comunicación con los ciudadanos.
- Establecer canales claros y efectivos de comunicación para informar a los ciudadanos sobre el estado y la resolución de sus solicitudes. Proveer actualizaciones regulares puede reducir la necesidad de solicitudes repetitivas.

7.2.5. Estado de las Peticiones.

A continuación, se realiza la verificación de las PQRSD del primer semestre de la vigencia 2024 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 primer y segundo trimestre de PQRSD publicados por el Grupo de Atención al Ciudadano en la vigencia 2024, 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 si en los diferentes estados, como se observa a continuación:

Estado de las Peticiones	Forma 4-019	Informes I y II Trimestre 2024	Diferencia
En Término	6.475	6.491	-16
Fuera de Término	2.033	2.036	-3
No Atendidas	1.269	1.264	5
Pendientes de Respuesta	191	177	14
TOTAL	**9.968**	**9.968**	**0**

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2024

Teniendo en cuenta la información registrada en la tabla anterior, se procede a realizar la verificación de los estados no atendidos y pendientes de respuesta, tomando como referencia, la "*fecha para dar respuesta*", incluida la suspensión o interrupción de términos a las PQRSD, presentándose las siguientes situaciones:

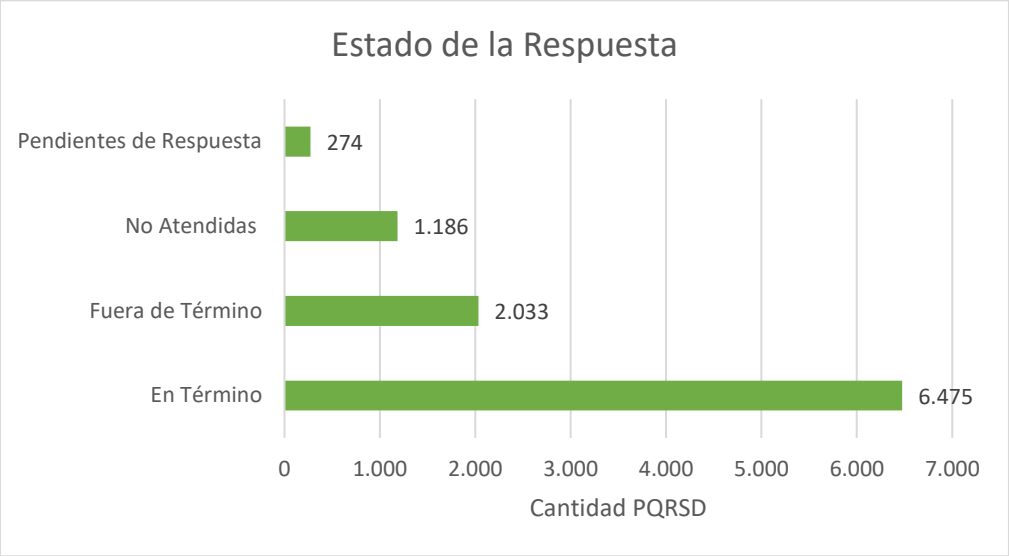
- Revisada la información de las 191 PQRSD pendientes de dar respuesta relacionadas en la forma 4-019, corresponden al referido estado **274** radicados, teniendo en cuenta que son las PQRSD que en la columna denominada *"Fecha para dar respuesta"*, son posteriores al 30/06/2024.

- Analizada la información de las 1.269 PQRSD No atendidas relacionadas en la forma 4-019, corresponden al referido estado **1.186** radicados, teniendo en cuenta que son las PQRSD que en la columna denominada "*Fecha para dar respuesta"*, es inferior al 30/06/2024.

Por lo anteriormente expuesto, la tabla correspondiente al Estado de la respuesta a PQRSD radicadas en el Instituto en el primer semestre de la vigencia 2024 queda de la siguiente manera:

Estado de la Respuesta	Forma 4-019	% Respuesta 1S 2024
En Término	6.475	64,96%
Fuera de Término	2.033	20,40%
No Atendidas	1.186	11,90%
Pendientes de Respuesta	274	2,75%
TOTAL	**9.968**	**100,00%**

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2024



Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2024

La atención a peticiones, quejas, reclamos y denuncias es un proceso transversal a todas las dependencias de la entidad, en la cual se evidencia que se continúan presentando incumplimientos comunes en los diferentes grupos de trabajo. A continuación, se relaciona la cantidad de PQRSD no atendidas según lo establecido en la columna denominada "*grupo de trabajo"*, que por competencia de sus funciones y responsabilidades debieron atender las solicitudes en los términos establecidos por la Ley y no lo hicieron.

Oficinas Nacionales	No. de PQRSD No Atendidas
IDENTIFICA	236
Subgerencia de Protección Animal	155
Grupo de Gestión del Talento Humano	141
Subgerencia De Protección Fronteriza	135
Dirección Técnica de Cuarentena	52
Dirección Técnica de Inocuidad e Insumos Agrícolas	47
Subgerencia Administrativa y Financiera	40
Subgerencia de Protección Vegetal	29
Dirección Técnica Logística	26
Grupo de Registro de Medicamentos y Biológicos de uso Veterinario y de Farmacovigilancia	24
Oficina Asesora Jurídica	24
Grupo Nacional de Cuarentena Vegetal	21
Grupo Gestión Contractual	15
Dirección Técnica de Sanidad Vegetal	13
Dirección Técnica de Inocuidad e Insumos Veterinarios	12
Subgerencia De Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	7
Grupo de Gestión Financiera	6
Dirección Técnica de Epidemiología y Vigilancia Fitosanitaria	5
Dirección Técnica de Semillas	5
Grupo de Atención al Ciudadano	4
Comisión de Personal	3
Dirección Técnica de Evaluación de Riesgos	2
Gerencia General	2
Grupo de Convenios y Prestación de Servicios	2
Grupo de Gestión Contable	2
Grupo Procesos Disciplinarios	2
LNDV (Grupo Laboratorio Nacional de Diagnóstico Veterinario)	2
Oficina Asesora de Planeación	2
Dirección Técnica de Asuntos Internacionales	1
Dirección Técnica de Vigilancia Epidemiológica	1
Gestión de Infraestructura Física Mantenimiento	1
Grupo de Gestión de Infraestructura Física y Mantenimiento	1
Grupo de Gestión Servicios Generales	1
Grupo de Instrucción Disciplinaria	1
LANIA (Grupo de Lab. Nal. de Insumos Agricolas)	1
Subgerencia De Análisis y Diagnóstico	1
TOTAL	**1.022**

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2024

Gerencias Seccionales	No. de PQRSD No Atendidas
Gerencia Seccional Santander	33
Gerencia Seccional Cauca	24
Gerencia Seccional Antioquia	16
Gerencia Seccional Meta	14
Gerencia Seccional Cundinamarca	12
Gerencia Seccional Tolima	9
Gerencia Seccional Valle del Cauca	8
Gerencia Seccional Huila	7
Gerencia Seccional Casanare	6
Gerencia Seccional Norte de Santander	6
Gerencia Seccional Caquetá	4
Gerencia Seccional Córdoba	4
Gerencia Seccional Sucre	4
Gerencia Seccional Arauca	3
Gerencia Seccional Boyacá	3
Gerencia Seccional Putumayo	2
Gerencia Seccional Amazonas	1
Gerencia Seccional Bolívar	1
Gerencia Seccional Cesar	1
Gerencia Seccional Guainía	1
Gerencia Seccional La Guajira	1
Gerencia Seccional Nariño	1
Gerencia Seccional Quindío	1
Gerencia Seccional Risaralda	1
Gerencia Seccional Vichada	1
TOTAL	**164**

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2024

Teniendo en cuenta el significativo número de PQRSD con respuesta fuera de término y no atendidas, la Oficina de Control Interno reitera 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 PQRSD - 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.
- **RESOLUCIÓN No. 00004541** (23/05/2024) "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".

8. VEEDURÍAS CIUDADANAS

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

Tipo de Petición	Remitente	Grupo de Trabajo	Fecha de recibida la petición en el ICA	Fecha respuesta de la petición en el ICA	Contestada en término
Petición de Información	VEEDURIA DEL AGUA, MEDIO AMBIENTE Y EOT DE BARICHARA	Gerencia Seccional Santander	05/01/2024	04/04/2024	NO
Denuncia	Veedor Ciudadano	Subgerencia de Protección Vegetal	17/04/2024	22/04/2024	SI

Fuente: Información presentada por el Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2024

Según la información presentada se evidencio que, a la petición presentada por la Veeduría del agua, medio ambiente y EOT de Barichara se le dio trámite fuera de término, de igual manera al revisar la forma 4-019 se constató que la información indicada en la columna

“Fecha de Respuesta al Ciudadano“ (22/01/2024) no es congruente con la fecha real en que se dio respuesta al peticionario mediante correo electrónico (4/04/2024). Por lo anterior también se observa que el “Estado de la respuesta” en dicha forma se encuentra incorrecta.

9. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA RESOLUCIÓN 00004541 DEL 23 DE MAYO DE 2024

Durante la ejecución de este informe tuvimos en cuenta las dos resoluciones que reglamentan el trámite de PQRSD, sin embargo, el análisis de cumplimiento de la resolución anterior (Resolución No. 0008628 del 19/05/2022) quedó incluida en el informe del segundo semestre de 2023. Por lo anterior se presenta la verificación de cumplimiento de la resolución vigente.

Con la finalidad de dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1437 de 2011, el Instituto Colombiano Agropecuario profirió la Resolución 00004541 del 23 de mayo de 2024, 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 5 de la citada resolución, indica que *“El Instituto Colombiano Agropecuario - ICA, recibirá las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, denuncias, felicitaciones y demás solicitudes, presentadas a través de los diferentes medios oficiales establecidos en esta Resolución, los cuales tendrán un número único de identificación o radicado con la respectiva fecha y hora de recepción, para su seguimiento y control correspondiente”.*

Adicionalmente, teniendo en cuenta el Artículo 6 de esta Resolución, determina que *“el Grupo de Gestión Documental asignará el personal encargado de realizar la labor de recepción, clasificación, registro, radicación, asignación y distribución de la correspondencia”.*

Conforme a lo anterior, la Oficina de Control Interno procedió a verificar el cumplimiento articulado, tanto de la Resolución 00004541 del 23 de mayo de 2024, como del procedimiento ACIU-PQR-P-002-V.5, en los siguientes términos:

a. En primer lugar, se evidenció que dentro de la nueva resolución 00004541 del 23 de mayo de 2024, no se incluye ningún artículo en el cual se establezcan los términos para resolver las PQRSDF establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 del 2015, adicionalmente, no se dio cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y a los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones establecidos, dado que el Instituto Colombiano Agropecuario ICA a través de las dependencias, no atendió 1.186 PQRSD equivalente al 11,90% y respondieron fuera de término 2.033 PQRSDF equivalente a 20,40 %, esto evidencia un incremento respecto a

las cifras presentadas en el informe del segundo semestre de 2023, específicamente 51 peticiones no atendidas y 263 peticiones atendidas fuera de término.

b. Una vez verificada la información remitida por el Grupo de Atención al Ciudadano respecto a la atención de las PQRSDF durante el primer semestre de 2024, observamos que no se está dando cumplimiento a la actividad No. 4, 7 y 8 del procedimiento de recepción, direccionamiento, respuesta y seguimiento de PQRSD No. ACIU- PQR-P-002 V.5, teniendo en cuenta que, el ICA no atendió 1.186 PQRSD y se respondieron fuera de término 2.033, situación ante la cual, el Grupo de Atención al Ciudadano debe: *"Verificar diariamente las peticiones radicadas para establecer cuales se encuentran atendidas, cuales se atendieron fuera de término y cuales no se atendieron para efectuar seguimiento"*, al igual que "*realizar la búsqueda de respuesta a peticiones no atendidas y pendientes por atender…"* y finalmente, debe elevar la solicitud a la dependencia competente de dar atención inmediata de la petición y la justificación del porque no se atendió oportunamente y la remisión a la Subgerencia Administrativa y Financiera, para enviar el Grupo de Procesos Disciplinarios, el cual actualmente se denomina: *"Grupo de Instrucción Disciplinaria".*

c. Se evidenció incumplimiento del artículo 27 de la precitada resolución teniendo en cuenta que, en el primer semestre de 2024 al verificar los soportes entregados por el Grupo de Atención al Ciudadano de la muestra seleccionada de Cauca, Casanare, Cundinamarca, Meta y Tolima, se puede evidenciar que no suministran 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 primer semestre de la vigencia 2024 la entidad recibió 208 PQRSD con remitente anónimo, se observa la respuesta a 136 en los términos establecidos, no se atendieron 34, se respondieron fuera de término 37 y pendiente de respuesta 1. Para asegurar un mejor control y claridad en la información, es importante revisar cuidadosamente los caracteres digitados. Por cuanto hay una diferencia en el registro de PQRSD anónimas debido a la acentuación:

Con "ANÒNIMO" se registraron 4 peticiones.
Con "ANÓNIMO" se registraron 204 peticiones.

La observación se presenta porque los caracteres acentuados se interpretan de manera diferente en el sistema de registro. Razón por la cual, se recomienda usar una única forma consistente y correcta de registrar los caracteres para evitar confusiones y discrepancias en el conteo de las 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: Meta, Casanare, Cauca, Cundinamarca y Tolima e igual número de muestras para la Subgerencia de Protección Animal, la Subgerencia de Protección Fronteriza y la Subgerencia de Protección Vegetal. El Grupo de Atención al Ciudadano remitió lo siguiente:

- Meta: 4 muestras
- Casanare: 2 muestras
- Cauca: 3 muestras
- Cundinamarca: 5 muestras
- Tolima: 5 muestras
- Subgerencia de Protección Animal: 5 muestras
- Subgerencia de Protección Fronteriza: 4 muestras
- Subgerencia de Protección Vegetal: 5 muestras

Meta

La PQRSD con radicado No. 31241100669 relaciona, como fecha del documento 29/05/2024 y en la forma 4-019 “Fecha de respuesta al Ciudadano” se registra 31/05/2024, asumiendo que esta última corresponde a la fecha en la cual se hizo entrega (publicación) de la respuesta al ciudadano. Situación que puede presentarse, debido al lineamiento establecido en el INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA FORMA 4-019 REGISTRO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRSDF, por cuanto, da la opción de relacionar en un mismo campo, dos fechas distintas, ya que establece:

“Fecha de respuesta al Ciudadano: Registre la fecha exacta del documento con que se da respuesta al peticionario, en el formato (día/mes/año) Ej.: 20/10/2015. Es importante tener en cuenta que se debe registrar en este campo la fecha real en la que se hizo entrega de la respuesta al ciudadano, bien sea la fecha en la que se envió la comunicación por correo electrónico o el recibido físico del oficio”.

Por lo anteriormente expuesto y en aras de reducir el riesgo de errores y asegurar que la información sea clara y precisa, se recomienda definir un estándar claro para registrar la fecha en la forma 4-019. De considerarse necesario, adicionar un campo para asegurarse que cada una esté claramente etiquetada. Por ejemplo:

Fecha del Documento: La fecha en que el documento fue creado o formalizado.
Fecha de Entrega: La fecha en que la respuesta fue efectivamente entregada al ciudadano.

Casanare:

Se procedió a verificar las 2 muestras allegadas evidenciándose que se encuentran de acuerdo con el procedimiento establecido y que fueron las únicas radicadas en el primer semestre de la vigencia 2024.

Cauca:

El Grupo de Atención al Ciudadano envía 3 respuestas de las 5 requeridas, por lo cual se verifica en la forma 4-019 y se evidencia que la seccional en el primer semestre de la vigencia 2024 recibió con remitente anónimo 3 PQRSD. Encontrando lo siguiente:

- La denuncia con radicado No. 20241119340 a 30/06/2024 se encuentra en término para dar respuesta.
- La denuncia con radicado No. 20241108814 del 13/03/2024, presenta 2 respuestas diferentes, así:
  _ Archivo con No. 20241119340, atendiendo radicado de entrada 20241108814 del 10 de marzo de 2024. La fecha del documento es del 20/03/2024 y en el mismo relaciona que efectúo visita al almacén agropecuario el día 19 de junio del 2024.
  _ Archivo con No. 20241108814, atendiendo el mismo radicado de entrada anterior, es decir el No. 20241108814 del 10 de marzo de 2024.

Por lo anteriormente expuesto, se evidenciaron 2 respuestas diferentes a una misma denuncia, que no son coherentes en contenido y fecha, lo cual puede llevar a malentendidos, confusión y falta de confianza en el Instituto. La Oficina de Control Interno recomienda abordar esta situación y mejorar la coherencia; implementando acciones de comunicación, capacitación, revisión y control, entre otros, que considere.

Cundinamarca

Al realizar la búsqueda del radicado No. 2024110167 no fue posible ubicarlo en la forma 4-019, por cuanto el número correcto es 20241101067, adicional a ello, aunque corresponde a la vigencia 2024, se indica que se elabora el 17-01-2023.

La denuncia con radicado No. 20241109934, según la forma 4-019 fue radicada el 21/03/2024 y se encuentra pendiente de respuesta, sin embargo, al verificar el soporte enviado por el GAAC, se observa como fecha del radicado el 18/03/2024 y que el documento dé respuesta fue elaborado el 09/04/2024, es decir que se dio respuesta en término.

Por lo anteriormente expuesto, se observa discrepancia entre las fechas registradas en los documentos de radicado y respuesta; al igual que la falta de confiabilidad entre el contenido de la forma y los soportes remitidos, por cuanto, detalla en la forma que la petición no fue atendida y el soporte demuestra lo contrario. Razón por la cual la Oficina de Control Interno recomienda generar una estrategia que de precisión en el manejo de la información.

Tolima

La queja con radicado No. 20241106027, según la forma 4-019 no fue atendida, sin embargo, al verificar el soporte remitido por el GAAC, se observa que el documento de respuesta fue elaborado el 11/04/2024, es decir fue atendida fuera de término.

Se repite la falta de confiabilidad entre el contenido de la forma y los soportes remitidos, por cuanto, determina que la petición no fue atendida y el soporte demuestra lo contrario. Razón por la cual la Oficina de Control recomienda generar una estrategia que de precisión en el manejo de la información.

Subgerencia de Protección Animal

- La denuncia con radicado No. 20241100501 fue contestada fuera del término establecido por la ley, adicional a ello el soporte remitido no contiene la firma del funcionario que suscribe el documento de respuesta.
- La denuncia con radicado No. 20241110894 relaciona, como fecha del documento 17/04/2024 y en la forma 4-019 “Fecha de respuesta al Ciudadano” se registra 23/04/2024.
- La queja con radicado No. 20241114195, fue atendida fuera del término establecido por la ley.
- La denuncia con radicado No. 20241114783 no contiene la firma del funcionario que suscribe el documento de respuesta.
- La queja con radicado No. 20241119559, según la forma 4-019 no fue atendida, sin embargo, al verificar el soporte remitido por el GAAC, se observa que el documento a corte 30/06/2024 se encontraba dentro de los términos para contestar, es decir, el plazo vencía el 03/07/2024, razón por la cual, su estado debía ser pendiente de respuesta.

Se evidencia nuevamente la falta de confiabilidad entre el contenido de la forma y los soportes remitidos, por cuanto, especifica que la petición no fue atendida y el soporte demuestra lo contrario. Al igual que se observa discrepancia entre las fechas registradas en los documentos de radicado y respuesta. Así mismo, no contiene la firma del funcionario que suscribe el documento de respuesta y se siguen contestando PQRSD fuera de los términos establecidos por la ley.

Las inconsistencias y deficiencias relacionadas son serias y pueden afectar la confianza en el manejo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) del Instituto. Para abordar esta situación, es fundamental implementar un plan integral que cubra todos los aspectos mencionados.

Subgerencia de Protección Fronteriza

La Oficina de Control Interno solicito 5 muestras, de las cuales el GAAC hizo entrega de 4, revisada la forma 4-019 se evidencia que con remitente anónimo la Subgerencia de Protección Fronteriza recibió 7 PQRSD.

- La petición de información con radicado No. 20241101204 se contestó fuera de término establecido por la ley.
- La queja con radicado No. 20241102094 se contestó fuera del término establecido por la ley.
- La queja con radicado No. 20241102932 se contestó fuera del término establecido por la ley.

Se observa que las respuestas a las PQRSD se realizan fuera de los términos establecidos por la Ley, razón por la cual la Oficina de Control Interno recomienda abordar de manera efectiva el incumplimiento de plazos, mejorar la gestión de quejas y peticiones, y fortalecer el sistema para prevenir futuros retrasos.

Subgerencia de Protección Vegetal

- La denuncia con radicado No. 20241113085 relaciona, como fecha del documento 25/04/2024 y en la forma 4-019 “Fecha de respuesta al Ciudadano” se registra 14/05/2024.
- La denuncia con No. 20241114391, según la forma 4-019 fue radicada el 30/04/2024, al verificar el soporte enviado por el GAAC, se observa en la respuesta que la fecha del radicado es el 24/04/2024.
- La denuncia con radicado No. 20241120844 relaciona, como fecha del documento 25/06/2024 y en la forma 4-019 *“Fecha de respuesta al Ciudadano”* se registra 02/07/2024.

Por lo anteriormente expuesto y en aras de reducir el riesgo de errores y asegurar que la información sea clara y precisa, se recomienda definir un estándar claro para registrar la fecha en la forma 4-019. De considerarse necesario, adicionar un campo para asegurarse que cada una esté claramente etiquetada. Por ejemplo:

Fecha del Documento: La fecha en que el documento fue creado o formalizado.
Fecha de Entrega: La fecha en que la respuesta fue efectivamente entregada al ciudadano.

• 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: Meta, Casanare, Cauca, Cundinamarca y Tolima e igual número de muestras para la Subgerencia de Protección Animal, la Subgerencia de Protección Fronteriza y la Subgerencia de Protección Vegetal. El Grupo de Atención al Ciudadano remitió lo siguiente:

- Meta: 4 muestras
- Casanare: 2 muestras
- Cauca: 3 muestras
- Cundinamarca: 5 muestras

- Tolima: 5 muestras
- Subgerencia de Protección Animal: 5 muestras
- Subgerencia de Protección Fronteriza: 4 muestras
- Subgerencia de Protección Vegetal: 5 muestras

Verificada la forma 4-019 se evidencia que en la columna “Número de oficio y resumen del texto de respuesta” se encuentra relacionado el link para acceder a la contestación y efectivamente se pueden observar las actas de publicación de respuesta a queja y/o denuncia anónima, sin embargo, al buscarlas en la sede electrónica de la entidad, la ubicación fue bastante dispendiosa, por cuanto, no se encontró una opción que permitiera realizar búsqueda avanzada por número de radicado y/o información del peticionario.

Así mismo, se recomienda que la notificación por aviso, establecida en el artículo 75 de la Ley 1437 de 2011, sea estándar para todo el Instituto, toda vez que se evidencia que en las secciones no registran la hora de fijación y desfijación, mientras que en Oficinas Nacionales sí; lo anterior, con el fin de asegurar que todas las áreas manejen las notificaciones de manera uniforme y conforme a los requisitos legales.

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

Verificado el registro de la FORMA 4-019 del primer semestre de la vigencia 2024, se identifica que el Instituto a través del medio de recepción Presencial – verbal recibió 29 PQRSD y por el canal telefónico 10 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: Meta, Casanare, Cauca, Cundinamarca y Tolima e igual número de muestras para la Subgerencia de Protección Animal, la Subgerencia de Protección Fronteriza y la Subgerencia de Protección Vegetal. El Grupo de Atención al Ciudadano remitió lo siguiente:

- Meta: 0 muestras
- Casanare: 0 muestras
- Cauca: 2 muestra
- Cundinamarca: 0 muestras
- Tolima: 0 muestras
- Subgerencia de Protección Animal: 0 muestras
- Subgerencia de Protección Fronteriza: 0 muestras
- Subgerencia de Protección Vegetal: 2 muestras

Verificados los soportes suministrados por el Grupo de Atención al Ciudadano, se evidencia que las seccionales Meta, Casanare, Cundinamarca y Tolima, al igual que la Subgerencia de Protección Animal y la Subgerencia de Protección Fronteriza no tienen registro de peticiones, quejas y reclamos verbales en la forma 4019.

Cauca

La queja con radicado No. 21241100215 fue presentada en el formato de registro de peticiones, quejas o reclamos verbales V5, sin embargo, en la forma 4-019 se diligenció en la columna “Medio de Recepción” que fue recibida a través de buzón, lo cual no corresponde; así mismo, la versión 5, está vigente desde el 04/06/2024 y la petición está radicada el 15/05/2024, pero en el formato relaciona que fue el 09/05/2024. Adicional a lo anterior, en la forma no se marcó con la X si la atención fue telefónica o presencial, como tampoco se registró el nombre del funcionario y/o servidor del ICA que atendió la petición.

La queja con radicado No. 21241100216 fue presentada en el formato de registro de peticiones, quejas o reclamos verbales V5, sin embargo, en la forma 4-019 se diligenció en la columna “Medio de Recepción” que fue recibida a través de buzón, lo cual no corresponde; así mismo, la versión 5, está vigente desde el 04/06/2024 y la petición está radicada el 15/05/2024, pero en el formato relaciona que fue el 08/05/2024. Adicional a lo anterior, en la forma no se registró el nombre del funcionario y/o servidor del ICA que atendió la petición.

La Oficina de Control Interno no realizo la verificación del Registro de Peticiones, Quejas y Reclamos Verbales, radicados en la seccional Cauca con No. 21241100233, 21241100247, 21241100285 por cuanto no fueron allegados los soportes.

En virtud de lo anteriormente expuesto la Oficina de Control Interno, recomienda a la Entidad, asegurarse de seguir los procedimientos internos para garantizar que las actividades se realicen de manera adecuada y conforme a la normatividad establecida.

Subgerencia de Protección Vegetal

La queja con radicado No. 20241107011 fue presentada en el formato de registro de peticiones, quejas o reclamos verbales V3, sin embargo, en la forma 4-019 se diligenció en la columna *“Medio de Recepción”* que fue recibida a través de la ventanilla única de correspondencia, si bien es cierto, se recibió a través de este medio, en el INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA FORMA 4-019 REGISTRO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRSDF, establece que se debe tomar la opción presencial o telefónica cuando la petición se haya registrado a través de la Forma 4-574. Así mismo, la queja fue presentada el 29/02/2024 en una versión que no se encontraba vigente. Adicional a lo anterior, en la forma no se registró el nombre del funcionario y/o servidor del ICA que atendió la petición y el Instituto no le ha dado respuesta.

Es importante aclarar que la Oficina de Control Interno no realizo la verificación del Registro de Peticiones, Quejas y Reclamos Verbales, radicado en la Subgerencia de Protección Vegetal con No. 20241103746 por cuanto no fue allegado el soporte.

La Oficina de Control Interno no realizo la verificación del Registro de Peticiones, Quejas y Reclamos Verbales, radicado en la Subgerencia de Protección Vegetal con No. 20241103746 por cuanto no fue allegado el soporte.

De otra parte, teniendo en cuenta que no aportaron todos los soportes solicitados, la Oficina de Control Interno procedió a ampliar la información, solicitando 5 muestras de: Amazonas, Bolívar, Cauca, Risaralda y la Subgerencia de Protección Vegetal. El Grupo de Atención al Ciudadano remitió lo siguiente:

- Amazonas: 5 muestras
- Bolívar: 0 muestras
- Cauca: 2 muestra
- Risaralda: 1 muestras
- Subgerencia de Protección Vegetal: 1 muestras

Amazonas

De las 5 PQRSD presentadas, solo 1, se encuentra elaborada en el formato de registro de peticiones, quejas o reclamos verbales, en la versión que corresponde, las otras 4, están diligenciadas en la V3 y V5, siendo la indicada, según la fecha de radicación la versión No. 4.

Bolívar

La Oficina de Control Interno no realizo la verificación del Registro de Peticiones, Quejas y Reclamos Verbales, radicados en la seccional Bolívar por cuanto no fueron allegados los soportes.

Cauca

Las quejas con radicado No. 21241100215 y 21241100216 según lo verificado, se recibieron en el formato correspondiente al registro de peticiones, quejas y reclamos verbales, sin embargo, en la forma 4-019 se relaciona que el medio de recepción fue a través de buzón; así mismo, se evidencia que no marco el tipo de atención, como tampoco tiene la firma del funcionario que recibió la PQRSD.

Lo anterior indica una falta de familiaridad o conocimiento entre los funcionarios sobre los formatos correctos para el manejo de las PQRSD. Esto puede ser un indicador de varios posibles problemas organizacionales. Para abordar esta situación la Oficina de Control Interno recomienda implementar medidas que pueden ayudar a asegurar que los procedimientos para manejar las PQRSD se sigan correctamente y que el personal esté bien informado y capacitado para hacerlo.

Risaralda

En la petición de información con radicado No. 36241100281 se evidencia que no marco el tipo de atención, como tampoco tiene la firma del funcionario que recibió la PQRSD.

La Oficina de Control Interno no realizo la verificación a las otras 5 PQRSD que se relacionan en el Registro de Peticiones, Quejas y Reclamos Verbales, por cuanto no fueron allegados los soportes.

El hecho de que el Grupo de Atención al Ciudadano no haya entregado toda la información y que por ende la Oficina de Control no haya realizado la verificación de las muestras solicitadas debido a la falta de soportes, puede ser una señal de que hay problemas en el proceso de manejo de las peticiones, quejas y reclamos. Para lo cual, esta Oficina considera importante revisar de manera completa y adecuada la información requerida, para realizar recomendaciones que contribuyan a mejorar la eficacia del proceso de manejo de PQRSD.

Subgerencia de Protección Vegetal

Remiten soporte de correo electrónico relacionado con el radicado No. 20241114915, sin embargo, no adjuntan la forma requerida; razón por la cual la oficina de Control Interno no pudo realizar la verificación.

La Oficina de Control Interno reitera la importancia de revisar de manera completa y adecuada la información requerida, para dar recomendaciones que contribuyan a mejorar la eficacia del proceso de manejo de PQRSD.

Adicionalmente, esta oficina recomienda a la Entidad, asegurarse de seguir los procedimientos internos para garantizar que las actividades se realicen de manera adecuada y conforme a la normatividad establecida.

• FORMA 4-631 Registro para Apertura de Buzones

La Resolución 0008628 del 19 de mayo de 2022, al igual que la Resolución 00004541 del 23 de mayo de 2024, 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: Meta, Casanare, Cauca, Cundinamarca y Tolima e igual número de muestras para la Subgerencia de Protección Animal, la Subgerencia de Protección Fronteriza y la Subgerencia de Protección Vegetal. El Grupo de Atención al Ciudadano remitió lo siguiente:

Casanare

Suministra 2 archivos que contienen las actas de registro para apertura de buzones de las oficinas de Hato Corozal, Maní, Monterey, Paz de Ariporo, Atención al Ciudadano Yopal, Villanueva, Trinidad, Tauramena, Orocue, Aguazul, por lo cual la Oficina de Control Interno procede a realizar la verificación evidenciando lo siguiente:

No se da correcto uso y diligenciamiento de la forma 4-631 V.6, la cual se encuentra vigente desde el 17/10/2023, por cuanto, no se encontró una sola acta que no presente inconsistencias, las más comunes son:

- Uso de la forma versión No. 4, entre ellas, la Oficina de Atención al Ciudadano en la seccional.
- No registro de la fecha de apertura del buzón, por lo general, relacionan solo el año.
- La apertura solo la realizaron hasta el mes de abril del 2024, teniendo en cuenta que se debe llevar de manera consecutiva en la misma hoja.

Cauca

Suministra 5 archivos que contienen las actas de registro para apertura de buzones de las oficinas: Administrativa y Financiera - pecuaria de Popayán, Santander de Quilichao y el Bordo, por lo cual la Oficina de Control Interno procede a realizar la verificación evidenciando:

Que los campos de las formas relacionadas, se encuentra bien diligenciadas, sin embargo, no tienen en cuenta que el registro se debe llevar de manera consecutiva en la misma hoja, es decir que se deben completar todas las filas hasta el final, con el fin de dar cumplimiento a la política de cero papel.

Meta

Suministra 5 archivos que corresponden a la Oficina de Villavicencio, en los cuales se evidencia que ha realizado la apertura de los buzones y el diligenciamiento de la forma 4-631 V.6 de acuerdo con el lineamiento establecido por el Instituto, Sin embargo, hizo falta la constancia de apertura de la primera quincena de junio.

Tolima

Suministra 1 archivo en el cual se evidencia las siguientes inconsistencias:

- Uso de la forma versión No. 5, la cual en el año 2024 no se encuentra vigente.
- El año del acta establece 2023.
- En el campo oficina, relaciona, correspondencia y atención al ciudadano, lo cual indica que la apertura corresponde a esos 2 buzones, sin embargo, en el campo de ubicación física del buzón, especifica otras áreas.

Es importante resaltar que el GAAC manifiesta en el sisad de entrega de la información requerida para el presente informe, que en esta seccional “No se recibieron peticiones por este formato”, no obstante, adjuntan la apertura correspondiente al mes de mayo, sin embargo, no remitieron la totalidad de las muestras requeridas.

De otra parte, en relación a las Subgerencias (Oficinas Nacionales) no allegaron soportes de las mismas.

Teniendo en cuenta lo evidenciado en la verificación del registro para apertura de buzones, la Oficina de Control Interno, recomienda tomar acciones para la corrección y la prevención

de los errores evidenciados, los cuales son esenciales para mantener la eficiencia, la profesionalidad y la integridad en la gestión administrativa.

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

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: Meta, Casanare, Cauca, Cundinamarca y Tolima e igual número de muestras para la Subgerencia de Protección Animal, la Subgerencia de Protección Fronteriza y la Subgerencia de Protección Vegetal. El Grupo de Atención al Ciudadano remitió lo siguiente:

- Meta: 5 muestras
- Casanare: 5 muestras
- Cauca: 0 muestra
- Cundinamarca: 1 muestra
- Tolima: 1 muestra
- Subgerencia de Protección Animal: 0 muestras
- Subgerencia de Protección Fronteriza: 0 muestras
- Subgerencia de Protección Vegetal: 0 muestras

Casanare

Se validan los soportes con radicado No. 02241100135, 02241100137, 02241100420, 02241100423 y 02241100425, los cuales no se encontraron relacionados en la forma 4-019, así mismo 2 de los 5 formatos están diligenciados en la versión No. 3, cuando la versión vigente para ese periodo es la No. 5.

Cauca

No se recibieron soportes, pese a que en la forma 4-019 relaciona 2 quejas recibidas en la seccional Cauca a través de buzón.

Cundinamarca

No se recibieron soportes, pese a que en la forma 4-019 relaciona 11 PQRSD recibidas en la seccional Cundinamarca a través de buzón. Remite el radicado No. 02241100135 el cual fue tramitado en la seccional Casanare.

Meta

Se recibieron los 5 soportes, los cuales se encuentran relacionados en la forma 4-019 y cada uno cuenta con su respuesta, no se pudo validar la versión de la forma utilizada porque no se visualiza esa parte de la hoja.

Tolima

Verificada la forma 4-019 la seccional recibió 1 queja a través de buzón, la cual se encuentra diligenciada en el formato establecido.

Teniendo en cuenta lo evidenciado en la verificación del registro de peticiones recibidas a través del buzón, la falta de relación de todas las peticiones en el formato 4-019, genera preocupaciones en términos de manejo de la información y aseguramiento de la misma.

11. SEGUIMIENTO OCI-PQRSD

Teniendo en cuenta el cumplimiento de las funciones y el rol de seguimiento de la Oficina de Control interno establecidas en la Ley 87 de 1993, se vienen realizando seguimientos a las peticiones instauradas por los ciudadanos quienes deciden copiar al buzón del correo de la oficina para que la misma vele por que se dé una respuesta oportuna, concreta y completa dentro del término establecido por la Ley 1755 del 2015, lo anterior, en atención a que no reciben la respuesta por parte de diferentes dependencias del Instituto con las características anteriormente mencionadas.

Por tal motivo, durante el primer semestre de 2024 se realizó seguimiento a (49) peticiones, solicitando a dependencias del ICA copia de la respuesta dada, posteriormente reiterando la solicitud inicial y en (7) casos, cuando finalmente no remitieron copia de la respuesta dada, realizamos el traslado al Grupo de Instrucción Disciplinaria con la finalidad que se determine si se incurrió en alguna falta disciplinaria, así como las responsabilidades a que haya lugar, teniendo en cuenta la prohibición prevista en el artículo 39 numeral 8 de la Ley 1952 del 2019, de omitir y retardar la respuesta a las peticiones que se instauran ante la entidad.

En virtud de lo anterior, se evidenció que durante el primer semestre del año 2024 se contestaron por fuera de término un gran número de peticiones, al igual que se asignaron PQRSD de manera errónea a dependencias que no son competentes de resolverlas y en algunos casos no se pudo verificar la respuesta teniendo en cuenta que la dependencia a la cual se le hizo seguimiento no remitió copia.

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, a 30 de junio de 2024, se presentan 9 acciones vencidas de la vigencia 2021.

Esta situación permite determinar que no se aplican las acciones de mejora emitidas en los planes, para tener mayor eficiencia en el proceso, ya que en comparación con el seguimiento realizado el semestre anterior no se ha observado avance, reiterándose las

falencias e ineficiencias presentadas en la consecución del cumplimiento al plan de mejoramiento.

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Se presentó dificultad en la verificación, ya que la información suministrada no es confiable ni coherente con lo evidenciado en los análisis realizados por la oficina y detallados en el presente informe. Lo anterior podría inducir al error y poner en riesgo la confianza hacia la Entidad.
2. Revisar constantemente que todos los enlaces indicados en la página web del instituto para la comunicación e interacción ciudadana se encuentren disponibles.
3. Se recomienda crear motores de búsqueda en las bases de datos públicas de la página web del Instituto con el fin de ofrecer resultados precisos de forma fácil y ágil.
4. Verificada la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, se evidencia reiterativamente, 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 temas relacionados en el informe, razón por la cual insistimos en la recomendación de implementar acciones que garanticen la mejora en la calidad del servicio ofrecido y la satisfacción del usuario.
5. Se evidencia falta de implementación de medidas tendientes a verificar diariamente las peticiones radicadas para establecer cuales se encuentran atendidas, cuales se atendieron fuera de término y cuales no se atendieron, para efectuar seguimiento dando aplicación al procedimiento ACIU- PQR-P-002 V.5, tarea 4, al igual que, realizar el traslado de la información sobre estas situaciones al Grupo de Instrucción Disciplinaria, con el fin de que se determine si se incurrió en alguna falta disciplinaria, así como las responsabilidades a que haya lugar, teniendo en cuenta la prohibición prevista en el artículo 39 numeral 8 de la Ley 1952 del 2019, debido a que se está omitiendo y retardando la respuesta a las peticiones que se instauran ante la entidad.
6. Es necesario establecer apoyos y controles para la asignación de las PQRSD a las dependencias competentes, en virtud de la importancia que esta acción conlleva para el cumplimiento de los términos con el fin de resolver las diferentes modalidades de petición.
7. 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.
8. Capacitar al personal involucrado en el proceso de atención al ciudadano, para garantizar que estén familiarizados con el procedimiento y ejecuten las actividades de manera eficiente y efectiva, sumado a ello, evaluar periódicamente la apropiación de conocimientos del personal capacitado.
9. A través de los diferentes seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno, se ha detallado la falta de organización, seguimiento y cumplimiento al proceso de

atención al ciudadano, lo que se puede comprobar en los resultados de los informes presentados semestralmente, hecho que genera preocupación al no evidenciarse mejora en el mismo.

10. Se continúa evidenciando el incumplimiento de la siguiente normatividad:
    - Ley 1755 de 2015.
    - Ley 1952 del 2019.
    - ISO 9001: 2015, Numeral 8.2.1 Comunicación con el cliente.
    - Resolución ICA No. 00004541 (23/05/2024).
    - Procedimiento: Registro, Seguimiento y Control de PQRSD - Código: ACIU-PQR-P-002
11. Se confirmó nuevamente la materialización del riesgo "SGC Posibilidad de afectación reputacional por respuesta inoportuna y/o sin atender de PQRSD por parte de las dependencias competentes de emitir el pronunciamiento", situación que denota debilidad en la aplicación del control definido para el riesgo.

Por último, se indica que debido a la reiteración de las debilidades encontradas en este informe y los anteriores, esta oficina procederá a remitir el mismo al Grupo de Instrucción Disciplinaria y a la Procuraduría General de la Nación, con el fin de que sea analizado por dichos sujetos y se adopten las acciones a que haya lugar.

JUAN FERNANDO PALACIO ORTIZ
Jefe Oficina de Control Interno
Elaboró: Aranza Rocío Vargas Solano
Juan Manuel Campos Betancourt
Yolanda Arciniegas Pinzón
Fecha elaboración: 23 de agosto de 2024