

INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO - ICA

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

SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

OFICINA DE CONTROL INTERNO
BOGOTÁ, MARZO DE 2025

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 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 el 1 de julio y el 31 de diciembre 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 julio y el 31 de diciembre 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.6 documentado en el aplicativo Diamante del Instituto. De otra parte, teniendo en cuenta el alto número de peticiones no atendidas durante el periodo objeto de revisión la Oficina de Control Interno procedió a requerir información a las áreas responsables de la gestión sobre el trámite realizado a dichas solicitudes.

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 1437 de 2011, *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, artículos 13, 65 y 69.*

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

Ley 1755 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”.*

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 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”.*

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”.*

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.”.*

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 PQRSD que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA” la cual derogó la resolución No. 008628 de 2022.*

Procedimiento ACIU-PQR-P-002 V.6, *“procedimiento de registro, seguimiento y control de PQRSD”.*

Guía ACIU-PQR-G-001 *“Guía para el diligenciamiento de la Forma 4-019 Registro, Seguimiento y Control de PQRSD”.*

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

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

- **Estrategia de Servicio al Ciudadano**

En este enlace se encuentran los informes de la Estrategia de Servicio al Ciudadano para las vigencias 2023 y 2024.

- **Estrategia de Participación Ciudadana.**

Se indica el enlace donde se puede consultar la información de dicha estrategia, al ingresar al mismo permite consultar todos los documentos de las diferentes etapas desde el año 2022 hasta la presente vigencia.

- **Protocolo de Atención al Ciudadano.**

Se encuentran las pautas de comportamiento y de asistencia que deben cumplir los servidores del ICA al interactuar con los ciudadanos y grupos de valor en los canales de atención, comunicación e interacción dispuestos por el Instituto.

- **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. Actualmente se encuentra una “Encuesta de Satisfacción del Usuario - Calidad del Servicio” con el fin de medir y evaluar la experiencia del ciudadano en cuanto a la satisfacción y la calidad del servicio prestado a través de los canales de atención dispuestos por el Instituto Colombiano Agropecuario - ICA.

Canal Escrito – Ventanilla Única de Correspondencia: A través de este canal el ciudadano podrá radicar sus trámites y peticiones. Así mismo se indica la ubicación de la oficina principal y su horario de atención, la localización de los buzones de correspondencia y se puede acceder al directorio de la Entidad.

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. De igual forma se presenta el link para ingresar al directorio del Instituto y el ingreso a la “Encuesta de Satisfacción del Usuario - Calidad del Servicio”

Atención virtual: Se muestra el ingreso al formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Denuncias y Felicitaciones. De igual manera se señala el correo electrónico “contáctenos”, el de notificaciones judiciales y el de RITA y el ingreso a la “Encuesta de Satisfacción del Usuario - Calidad del Servicio”

Pida una cita: Este enlace permite agendar una cita virtual en relación con unos temas específicos. Así mismo se encuentra la “Encuesta de Satisfacción del Usuario - Calidad del Servicio”

Redes Sociales: Se presentan las diferentes redes sociales utilizadas por el Instituto. Sin embargo, al tratar de ingresar a las mismas no es posible, solo se encuentran activas Facebook, LinkedIn y Telegram.

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.

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**

PQRSD Formulario de PQRSD (Recepción de solicitudes): En este enlace se presenta el ingreso al sistema de PQRSD donde podrá registrar una petición y consultar el resultado de estas. De igual forma indica, qué es PQRSD, que problemas resuelve y a donde quiere llegar el Instituto con esta herramienta.

Solicitud de información con identificación reservada: este enlace solicita el diligenciamiento de un cuestionario que ayuda a determinar si la petición corresponde a una solicitud de información con identificación reservada.

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. 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 Felicidades PQRSD 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 el 2024.

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, desde el año 2020 hasta el 2024.

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. SEGUIMIENTO.

6.1. 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 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.

Se verificó que la información suministrada es congruente entre la forma y los informes, radicándose un total de 9.346 PQRSD en el segundo semestre del 2024.

PQRSD Recibidas por tipo de petición	Forma 4-019	Informes III y IV Trimestre 2024	Diferencia
Congresistas	209	209	0
Consulta	25	25	0
Defensoría	11	11	0
Denuncia	534	534	0
Petición de Documentos	594	594	0
Petición de Información	6.054	6.054	0
Queja	406	406	0
Reclamo	609	609	0
Recurso	18	18	0
Solicitud General	884	884	0
Sugerencia	2	2	0
TOTAL	9.346	9.346	0

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

Distribución de Peticiones por Áreas

En cuanto a la distribución de las PQRSD, no se evidencian diferencias entre el total registrado en la forma 4-019 y los informes presentados, como se muestra en la siguiente tabla.

Distribución de PQRSD por Áreas	FORMA 4-019	Informes III y IV Trimestre 2024	Diferencia
Gerencia General	207	207	0
Gerencia Seccional	2.987	2.987	0
Subgerencia Administrativa y Financiera	995	995	0
Sub. Análisis y Diagnóstico	111	111	0
Sub. Protección Animal	1.973	1.973	0
Sub. Protección Fronteriza	1.587	1.587	0
Sub. Protección Vegetal	1.351	1.351	0
Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	135	135	0
TOTAL	9.346	9.346	0

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

Estado de las Peticiones

Se evidencian discrepancias tanto en el total de registros como en los estados de las PQRSD. Al comparar los datos, estos no coinciden, como se observa a continuación:

Estado de las Peticiones	Forma 4-019	Informes III y IV Trimestre 2024	Diferencia
En Término	6.207	6.206	1
Fuera de Término	1.317	1.317	0
No Atendidas	986	986	0
Pendientes	836	784	52
TOTAL	9.346	9.293	53

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

PQRSD por Medio de Recepción

Tras verificar los medios de recepción, se identifican discrepancias entre los datos consignados en la forma 4-019 y los informes trimestrales del segundo semestre de 2024 publicados, como se muestra a continuación:

PQRSD por medio de recepción	Forma 4-019	Informes III y IV Trimestre 2024	Diferencia
Buzón	46	46	0
Correo Electrónico	8.000	8.091	-91
Formulario de Peticiones	657	657	0
Presencial - Verbal	27	27	0
Telefónica	4	4	0
Ventanilla Única de Correspondencia	612	612	0
TOTAL	9.346	9.437	-91

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

6.2 VERIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LA FORMA 4-019

Con base en la forma 4-019, suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano a la Oficina de Control Interno, del periodo correspondiente del 1 de julio al 31 de diciembre de 2024, se evidencia la siguiente información:

6.2.1 PQRSD Recibidas

Durante el segundo semestre de 2024, se recibieron un total de 9.346 PQRSD, de las cuales 6.359 fueron asignadas a diferentes áreas y/o dependencias de Oficinas Nacionales por competencia, mientras que 2.987 correspondieron a las Gerencias Seccionales, como se detalla a continuación:

Grupo que debe atender la PQRSD	Cantidad	Porcentaje
Oficinas Nacionales	6.359	68%
Gerencias seccionales	2.987	32%
Total	9.346	100%

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



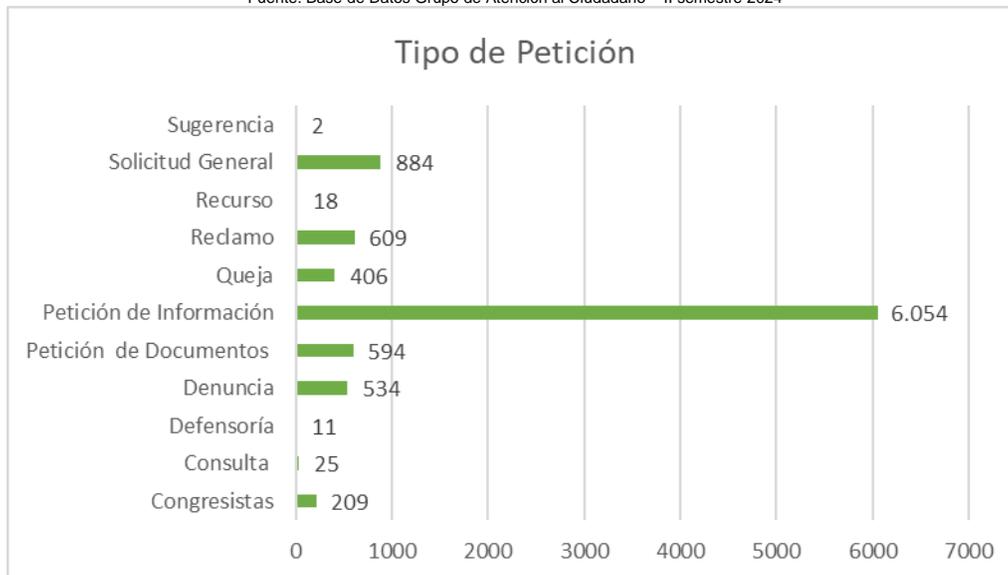
Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2024

6.2.2 PQRSD Recibidas por Tipo de Petición

A continuación, se presenta la tabla que clasifica las PQRSD radicadas en el segundo semestre de la vigencia 2024, según el tipo de petición.

Tipo de Petición	Total Radicados	Porcentaje
Congresistas	209	2,24%
Consulta	25	0,27%
Defensoría	11	0,12%
Denuncia	534	5,71%
Petición de Documentos	594	6,36%
Petición de Información	6.054	64,78%
Queja	406	4,34%
Reclamo	609	6,52%
Recurso	18	0,19%
Solicitud General	884	9,46%
Sugerencia	2	0,02%
Total	9.346	100%

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



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

En el gráfico podemos observar la alta proporción de Peticiones de Información, lo cual nos indica posibles deficiencias en la publicación proactiva de datos de interés ciudadano en la sede electrónica de la Entidad, razón por la cual la Oficina de Control Interno sugiere la necesidad de fortalecer estrategias de comunicación.

Así mismo analizamos que la cantidad considerable de Reclamos, Quejas y Denuncias indica que los ciudadanos perciben problemas en los servicios o procesos de la entidad. Razón por la cual se recomienda revisar los principales motivos de estas solicitudes para implementar mejoras.

La baja cantidad de sugerencias (solo 2 en total) podría indicar que los canales para recibir propuestas de mejora no están siendo utilizados o promovidos de manera efectiva.

6.2.3 PQRSD por Medio de Recepción.

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

PQRSD por medio de recepción	Forma 4-019	Porcentaje
Buzón	46	0,5%
Correo Electrónico	8.000	86%
Formulario de Peticiones	657	7%
Presencial - Verbal	27	0%
Telefónica	4	0%
Ventanilla Única de Correspondencia	612	7%
TOTAL	9.346	100%

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



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

Teniendo en cuenta que el correo electrónico es el medio más utilizado, es fundamental optimizar la gestión de estas solicitudes, asegurando tiempos de respuesta eficientes y evitando rezagos en su atención.

La baja recepción de peticiones presenciales, verbales y telefónicas podría indicar barreras de acceso o falta de promoción de estos canales. Razón por la cual la Oficina de Control Interno recomienda evaluar su eficacia y, de ser necesario, implementar mejoras en su difusión y funcionalidad.

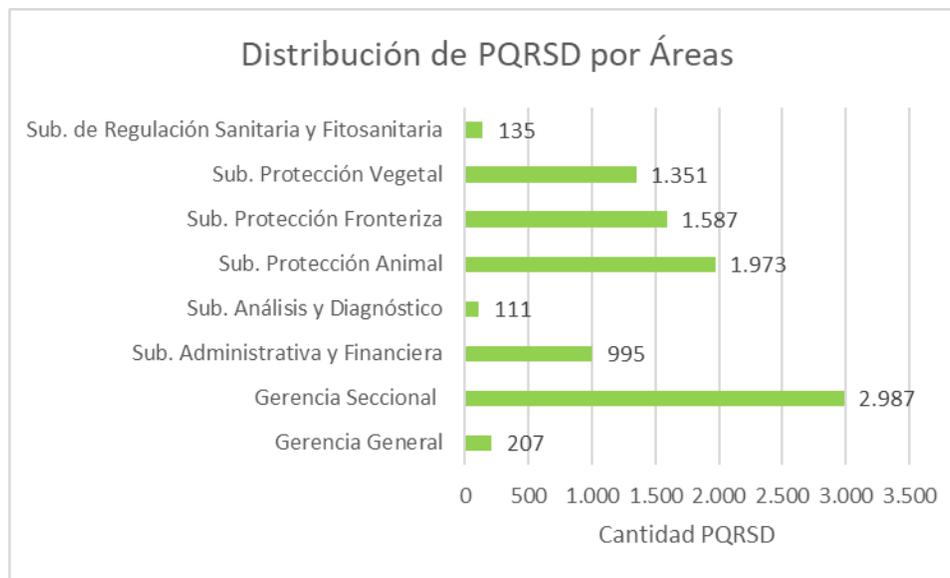
Aunque la tendencia es digital, aún hay un porcentaje de ciudadanos que utilizan formularios físicos y ventanillas; es así como la Oficina recomienda que estos canales deben mantenerse accesibles y eficientes.

6.2.4 Distribución de Peticiones por Áreas.

Le correspondió atender y dar respuesta a las PQRSD asignadas por competencia durante el segundo semestre de la vigencia 2024, a las subgerencias, seccionales o a la Gerencia del Instituto, de acuerdo con la siguiente distribución:

Distribución de PQRSD por Áreas	FORMA 4-019	Porcentaje
Gerencia General	207	2,2%
Gerencia Seccional	2.987	32,0%
Sub. Administrativa y Financiera	995	10,6%
Sub. Análisis y Diagnóstico	111	1,2%
Sub. Protección Animal	1.973	21,1%
Sub. Protección Fronteriza	1.587	17,0%
Sub. Protección Vegetal	1.351	14,5%
Sub. de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	135	1,4%
TOTAL	9.346	100,0%

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



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

Las Gerencias Seccionales son las dependencias con mayor volumen de PQRSD, lo cual sugiere que las peticiones en las regiones representan una parte significativa de la interacción ciudadana, por lo que se debe garantizar una adecuada capacidad de respuesta. Razón por la cual la Oficina de Control Interno recomienda optimizar los procesos de gestión y seguimiento.

Teniendo en cuenta que las Subgerencias de Protección Animal y Fronteriza presentan un alto número de solicitudes, se debe garantizar el personal suficiente que permita atender

de forma efectiva y eficiente las PQRSD, al igual que la interacción constante con los ciudadanos.

Si bien algunas áreas tienen menos PQRSD, es importante garantizar que todas las dependencias cuenten con herramientas y personal suficiente para atenderlas de manera eficiente y efectiva.

6.2.5. Estado de las Peticiones.

A continuación, se verifica el estado de las PQRSD del segundo semestre de la vigencia 2024 reportadas en la forma 4-019, no obstante, para el presente análisis se clasificaron de la siguiente forma: en Término, Fuera de Término, No Atendidas o Pendientes de Respuesta.

Estado de la Respuesta	Forma 4-019	% Respuesta 1S 2024
En Término	6.207	66,41%
Fuera de Término	1.317	14,09%
No Atendidas	986	10,55%
Pendientes de Respuesta	836	8,95%
TOTAL	9.346	100,00%

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



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

Aunque el porcentaje de respuestas en término es mayoritario, el porcentaje de las solicitudes (Fuera de Término y No Atendidas) presentan gestión ineficiente. Razón por la cual la Oficina de Control Interno recomienda evaluar las causas de los retrasos y no

atenciones para optimizar los procesos internos, realizar campañas de sensibilización interna para fortalecer la cultura de cumplimiento en tiempos de respuesta y generar una estrategia que asegure la atención de estas en los tiempos establecidos por la Ley.

7. VEEDURÍAS CIUDADANAS

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

Tipo de Petición	Número de la Petición	Remitente	Grupo de Trabajo	Fecha de recibida la petición en el ICA	Fecha respuesta de la petición en el ICA	Contestada en término
Denuncia	20241122538	Cesar Augusto Intriago Bogotá - Veeduría Distrital	Grupo Gestión Contractual	4/07/2024	25/07/2024	SI
Denuncia	20241128809	Herliz Ramiro Silva Sanchez - Veeduría Ciudadana Departamento de Arauca	Gerencia Seccional Arauca	23/08/2024	6/09/2024	SI
Solicitud General	20241124776	Daniel Galindo Trujillo - Veeduría Ciudadana de la Función Pública del Oriente de Antioquia	Gerencia Seccional Antioquia	23/07/2024	14/08/2024	SI
Solicitud General	12241100213	Angela Maldonado-presidenta Red de Veedurías-Vcapa-Redeva	Gerencia Seccional Amazonas	8/10/2024	30/10/2024	SI

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

Según la información presentada, se evidenció que durante el segundo semestre de 2024, se recibieron cuatro (4) requerimientos de Veedurías a las cuales se les dio trámite dentro de los términos establecidos por la Ley.

8. VERIFICACIÓN PQRSD CON TIPO DE ESTADO “NO ATENDIDAS”.

Teniendo en cuenta la forma 4-019 remitida por el Grupo de Atención al Ciudadano, en la cual se indica que las peticiones clasificadas como “No atendidas” en el segundo semestre de la vigencia 2024 ascienden a 986, representando el 10.55% del total del periodo, la Oficina de Control Interno procede a requerir información sobre el trámite realizado por las áreas responsables de la gestión de dichas solicitudes.

Para este análisis, se priorizaron los tipos de petición con el mayor número de radicados en estado “No atendida”, con el propósito de realizar el respectivo seguimiento y comparativo con la forma 4-019. conforme al siguiente desglose:

Grupo de trabajo	Tipo de Petición	PQRSD No atendidas II Semestre - Forma 4-019
Subgerencia Protección Animal	Congresistas	13
Gerencia Seccional Huila	Consulta	4
Gerencia Seccional Cundinamarca	Defensoría	1
Gerencia Seccional Santander	Denuncia	12
Subgerencia Administrativa y Financiera	Petición de Documento	27
Subgerencia Protección Fronteriza	Petición de Información	314
Gerencia Seccional Cauca	Queja	8
Subgerencia Administrativa y Financiera	Reclamo	37
Subgerencia Protección Vegetal	Recurso	4
Subgerencia Análisis y Diagnóstico	Solicitud General	5
Total		425

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

SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN ANIMAL

Tipo de Petición: Congresistas

En respuesta a la solicitud de la Oficina de Control Interno, la Subgerencia de Protección Animal remite la relación de los números de radicado con los cuales se dio respuesta a las 13 peticiones realizadas por los congresistas. Sin embargo, según lo informado por el Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano (GAAC), estas aún figuran como 'No atendidas'.

Esta situación evidencia una debilidad en el cumplimiento del Procedimiento: Registro, Seguimiento y Control de PQRSD, debido a la entrega de reportes inconsistentes por parte del Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y la Subgerencia de Protección Animal. Dichas inconsistencias pueden afectar la administración de la información, por cuanto se está entregando información desactualizada.

Importante resaltar que la Entidad debe verificar si el incumplimiento del procedimiento se origina porque el área no da cumplimiento a la tarea No. 5 del PROCEDIMIENTO: REGISTRO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRSD, o porque el GAAC no realiza una oportuna consolidación y retroalimentación.

En el análisis también se identificó que la respuesta al radicado No. 20241130789 se dio antes de su radicación, lo cual refleja inconsistencias en la información reportada.

GERENCIA SECCIONAL HUILA

Tipo de Petición: Consulta

La Seccional Huila, a través de correo electrónico, informó que las cuatro PQRSD de consulta radicadas en el segundo semestre de la vigencia 2024 fueron atendidas dentro del

término establecido. De estas, 3 cuentan con número de radicado en el gestor documental, mientras que una fue respondida por correo electrónico.

No obstante, se evidencia una discrepancia en la información reportada, ya que, mientras el GAAC la registra como "No atendida", el área correspondiente afirma lo contrario. Además, se observa que la respuesta enviada por correo electrónico no fue tramitada a través del gestor documental de la entidad, lo que impide su adecuada trazabilidad.

Verificar si el incumplimiento del procedimiento se origina porque el área no da cumplimiento a las tareas No. 5 y 10 del PROCEDIMIENTO: REGISTRO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRSD, o porque el GAAC no realiza una oportuna consolidación y retroalimentación.

GERENCIA SECCIONAL CUNDINAMARCA

Tipo de Petición: Defensoría

La Seccional Cundinamarca informó que la petición realizada por la Defensoría en el segundo semestre, registrada como no atendida, no le fue asignada y, por lo tanto, no la tramitó. Esta situación refleja una falta de comunicación entre las áreas responsables de la asignación y el seguimiento de las PQRSD.

GERENCIA SECCIONAL SANTANDER

Tipo de Petición: Denuncia

La Seccional Santander, en respuesta a la solicitud de la Oficina de Control Interno (OCI), informó que, de las 12 denuncias clasificadas como no atendidas, 2 aún no han recibido respuesta; 9 fueron gestionadas mediante el gestor documental (una fuera de término - SISAD No. 20241125261) y 1 a través de correo electrónico. Esta situación destaca la importancia de utilizar el gestor documental en todas las respuestas, ya que su uso garantiza la trazabilidad, facilita el seguimiento adecuado de las PQRSD y asegura la integridad y disponibilidad de la información.

La Oficina de Control Interno recomienda verificar si la no atención a las PQRSD se origina por la inobservancia de las tareas No. 1, 4, 5, 7 y 8 del PROCEDIMIENTO: REGISTRO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRSD.

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Tipo de Petición: Petición de documentos

La Subgerencia Administrativa y Financiera informó, en respuesta a la solicitud de la Oficina de Control Interno (OCI), que de los 27 radicados de petición de documentos, a 8 en la vigencia 2024 no se les dio respuesta; 10 fueron gestionados mediante el gestor documental y 9 a través de correo electrónico.

El uso inconsistente del gestor documental puede afectar la trazabilidad y el seguimiento de las solicitudes. Por ello, es fundamental que todas las respuestas a peticiones se gestionen a través de este sistema, garantizando así la integridad y disponibilidad de la información. Así mismo las peticiones que no han sido atendidas representan una vulneración al derecho fundamental de petición, consagrado en la Constitución Política de Colombia y regulado por la Ley 1755 de 2015.

SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN FRONTERIZA

Tipo de Petición: Petición de Información

La Subgerencia de Protección Fronteriza, en respuesta a la solicitud de la Oficina de Control Interno (OCI), informó que, de los 314 radicados de petición de información relacionados en el segundo semestre de la vigencia 2024 como no atendidos, 100 no recibieron respuesta; 10 fueron gestionados mediante el gestor documental, 202 a través de correo electrónico, 1 de manera presencial y otra telefónicamente. Además, se evidenció que 86 de las solicitudes respondidas fueron atendidas fuera del término legal establecido.

Adicional a lo anterior, se evidencia que dicha Subgerencia dio respuesta a 74 peticiones posterior a la solicitud realizada por esta Oficina de Control Interno para la realización de este informe.

Esta situación es preocupante, ya que la falta de respuesta o la respuesta extemporánea, no solo vulnera el derecho fundamental de petición de los ciudadanos, sino que también afecta la confianza en la administración pública y puede derivar en acciones legales contra la entidad. De igual forma el uso inconsistente del gestor documental puede afectar la trazabilidad y el seguimiento de las peticiones. Por ello, es fundamental que todas las respuestas a peticiones se gestionen a través de este sistema, garantizando así la integridad y disponibilidad de la información.

Llama la atención el hecho que, si en 2 días dieron 74 respuestas a PQRSD, porque no fue posible hacerlo dentro de los términos establecidos por la Ley, razón por la cual la Oficina de Control Interno recomienda al responsable del trámite, que se identifiquen las causas de la falta de gestión y se tomen las medidas a que haya lugar.

GERENCIA SECCIONAL CAUCA

Tipo de Petición: Queja

La falta de respuesta de la Gerencia Seccional Cauca a las solicitudes de la Oficina de Control Interno (OCI) impide verificar la información de las 8 quejas que la forma 4-019 señala como no atendidas. Esta situación conlleva al incumplimiento de lo establecido en el artículo 151 del Decreto 403 de 2020, el cual establece lo siguiente:

"ARTÍCULO 151. Deber de entrega de información para el ejercicio de las funciones de la unidad u oficina de control interno. Los servidores responsables de la información requerida

por la unidad u oficina de control interno deberán facilitar el acceso y el suministro de información confiable y oportuna para el debido ejercicio de sus funciones, salvo las excepciones establecidas en la ley. Los requerimientos de información deberán hacerse con la debida anticipación a fin de garantizar la oportunidad y completitud de la misma. El incumplimiento reiterado al suministro de la información solicitada por la unidad u oficina de control interno dará lugar a las respectivas investigaciones disciplinarias por la autoridad competente.”

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Tipo de Petición: Reclamo

La Subgerencia Administrativa y Financiera, en respuesta a la solicitud de la Oficina de Control Interno (OCI), informó que, de los 37 reclamos registrados, 8 no recibieron respuesta durante la vigencia 2024; 5 fueron gestionados mediante el gestor documental y 24 a través de correo electrónico.

Evidenciando nuevamente que el uso inconsistente del gestor documental puede afectar la trazabilidad y el seguimiento de las peticiones. Por ello, es fundamental que todas las respuestas a los radicados se gestionen a través de este sistema, garantizando así la integridad y disponibilidad de la información. Así mismo las peticiones que no han sido atendidas representan una vulneración al derecho fundamental de petición, consagrado en la Constitución Política de Colombia y regulado por la Ley 1755 de 2015.

SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN VEGETAL

Tipo de Petición: Recurso

La Subgerencia de Protección Vegetal, en respuesta a la solicitud de la Oficina de Control Interno (OCI), informó que, de las 4 peticiones registradas como recurso, todas recibieron respuesta oportuna; 1 fue gestionada a través del gestor documental y 3 a través de correo electrónico.

Esta situación evidencia una debilidad en el cumplimiento del Procedimiento: Registro, Seguimiento y Control de PQRSD, debido a la entrega de reportes inconsistentes por parte del Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y la Subgerencia de Protección Vegetal. Dichas inconsistencias pueden afectar la administración de la información, por cuanto se está entregando información desactualizada.

Importante resaltar que la Entidad debe verificar si el incumplimiento del procedimiento se origina porque el área no da cumplimiento a la tarea No. 5 del PROCEDIMIENTO: REGISTRO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRSD, o porque el GAAC no realiza una oportuna consolidación y retroalimentación.

SUBGERENCIA DE ANÁLISIS Y DIAGNOSTICO

Tipo de Petición: Solicitud General

La Subgerencia de Análisis y Diagnóstico, en respuesta a la solicitud de la Oficina de Control Interno (OCI), informó que, de las 5 peticiones registradas como Solicitud General, todas recibieron respuesta; 2 fueron gestionados mediante el gestor documental y 3 a través de correo electrónico. Sin embargo, se evidencia que las repuestas se dieron por fuera del término establecido por la ley.

Evidenciando nuevamente que el uso inconsistente del gestor documental puede afectar la trazabilidad y el seguimiento de las peticiones. Por ello, es fundamental que todas las respuestas a peticiones se gestionen a través de este sistema, garantizando así la integridad y disponibilidad de la información. Así mismo las peticiones atendidas fuera del término establecido por la ley puede acarrear diversas consecuencias para la entidad y los funcionarios.

Importante resaltar que la Entidad debe verificar si el incumplimiento del procedimiento se origina porque el área no da cumplimiento a la tarea No. 5 del PROCEDIMIENTO: REGISTRO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRSD, o porque el GAAC no realiza una oportuna consolidación y retroalimentación.

En conclusión, la verificación realizada indica que la información proporcionada por el GAAC en la forma 4-019 no es confiable, ya que no refleja la realidad del estado de las PQRSD en el Instituto. Por cuanto se evidenció que, en la muestra seleccionada de casos registrados como "No atendidas", las áreas responsables de atender las PQRSD suministraron información diferente a la plasmada en la forma, como lo podemos observar a continuación:

Grupo de trabajo	Tipo de Petición	PQRSD No atendidas II Semestre - Forma 4-019	Verificación OCI - PQRSD No atendidas II semestre
Subgerencia Protección Animal	Congresistas	13	0
Gerencia Seccional Huila	Consulta	4	0
Gerencia Seccional Cundinamarca	Defensoría	1	1
Gerencia Seccional Santander	Denuncia	12	2
Subgerencia Administrativa y Financiera	Petición de Documento	27	8
Subgerencia Protección Fronteriza	Petición de Información	314	100
Gerencia Seccional Cauca	Queja	8	8
Subgerencia Administrativa y Financiera	Reclamo	37	8
Subgerencia Protección Vegetal	Recurso	4	0
Subgerencia Análisis y Diagnóstico	Solicitud General	5	0
Total		425	127

Fuente: Información presentada por el Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2024 e información remitida por las áreas.

El análisis comparativo evidencia que, de la muestra de las 425 PQRSD registradas como "No atendidas" en la forma 4-019, 127 seguían sin respuesta al 31 de diciembre de 2024,

lo que indica que 298 (70%) ya habían sido gestionadas. Este resultado sugiere inconsistencias en la información reportada y pone de manifiesto fallas dentro de la entidad en el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

La atención oportuna y eficiente de las PQRSD es fundamental para garantizar la transparencia y la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas. Razón por la cual es importante la realización de seguimientos y procedimientos claros y eficientes para la gestión de las PQRSD, asegurando su adecuada atención y registro.

9. 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 en mención 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 segundo semestre de 2024 se realizó seguimiento a treinta y seis (36) peticiones, solicitando a dependencias del ICA copia de la respuesta dada, posteriormente reiterando la solicitud inicial y en cinco (5) casos, cuando finalmente no se evidenció respuesta al peticionario, se realizó 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.

10. 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 diciembre de 2024, continúa presentándose nueve (9) acciones vencidas de la vigencia 2021.

Esta situación permite evidenciar la falta de gestión y de apropiación por parte del GAAC, reiterándose las falencias e ineficiencias presentadas en la consecución del cumplimiento al plan de mejoramiento.

Es importante por parte de la coordinación de dicho grupo identificar las causas del estancamiento o falta de avance del plan y tomar las medidas necesarias para el cumplimiento de las actividades establecidas y de ser necesario solicitar con la debida justificación, la reformulación y/o cambios en las mismas.

Realizar seguimientos constantes conlleva a la consolidación de una cultura de mejoramiento continuo, la cual es fundamental para lograr más y mejores resultados.

11. ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO DE LAS RESPUESTAS OPORTUNAS A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD) vigencia 2024.

Frente a la ejecución de su rol de evaluación y seguimiento, la Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento del desarrollo de las actividades presentadas en la Estrategia de fortalecimiento de las respuestas oportunas a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD), de acuerdo con los soportes presentados por el grupo de atención al ciudadano, señalando las siguientes observaciones:

Actividades de la Estrategia	Verificación sobre el cumplimiento de las acciones o actividades propuestas
1. Realización de ajustes o actualización a políticas, procedimientos, protocolos y actividades del proceso de Atención y Servicio a la Ciudadanía.	Indican que realizaron la formulación, el seguimiento y la evaluación a la estrategia de la Política de Participación Ciudadana y presentan el link y los soportes correspondientes
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 socializaciones realizadas en relación con la forma 4-019, actualización de procesos y de la Resolución 00004541 del 23 de mayo de 2024. De igual forma presentan una Circular para todos los funcionarios y contratistas referente a la normatividad vigente para dar respuesta oportuna a las PQRSD en el Instituto. Sin embargo, estos soportes no permiten evidenciar si existió una medición y evaluación del proceso o si se identificaron problemas y si se aplicaron medidas preventivas y/o correctivas que permitan garantizar el cumplimiento de los términos establecidos por la Ley para dar respuestas a las PQRSD.
3. Planteamiento de planes de acción de acuerdo con el análisis trimestral de seguimiento realizados por parte del GAAC.	Presentaron una serie de archivos y listados de asistencia, entre los cuales resaltamos: 1. Correos a diferentes áreas y seccionales con información de los indicadores y el resumen de la gestión en las respuestas durante el III trimestre de 2024 y donde solicitaban explicar las causas de la no atención o atención fuera de término e indicar las acciones de mejora a implementar. 2. Los correos de las respuestas brindadas por las diferentes áreas al requerimiento donde presentaban diferentes acciones de mejora a implementar o en desarrollo.
4. Informe o documento generado de acuerdo a la (s) evaluación (es) de las causas sobre la atención de solicitudes vencidas	Presentan informe de causas de retraso o no contestación de PQRSD de fecha 17/09/2024

Actividades de la Estrategia	Verificación sobre el cumplimiento de las acciones o actividades propuestas
5. Correos electrónicos de alerta a los responsables de emitir las respuestas los días 6, 3, 2 y 1 antes de su vencimiento, con copia a las subgerencia, jefes o superior inmediato	Presentan soportes de correos enviados con 6, 3, 2 y 1 día de anticipación al vencimiento para dar respuesta, a diferentes áreas y seccionales (OAP; SAF; SPA; SRSF; SPV; SPF; Gerencia General; Antioquia y Santander)
6. Solicitud (es) a la Oficina de Tecnologías de la Información en relación a la implementación, en la página web, de un sistema que permita la opción de consultar el estado del radicado de las peticiones que presentan los usuarios	Presentan memorando sisad No. 20243127261 cuyo asunto es "solicitud desarrollo aplicativo PQRSD" de fecha 3/10/2024, remitido a la Oficina de Tecnologías de Información.
7. Solicitud al Grupo de Gestión Documental en relación a la capacitación de todos los funcionarios y contratistas sobre el proceso de radicación que se realiza a través del SISAD (Sistema de Administración Documental), e igualmente soporte de dichas capacitaciones	Presentan memorando No. 20243123339 del 26/08/2024 dirigido al Grupo de Gestión Documental, sin embargo, en dicho memorando solo sugieren la realización de una capacitación a nivel nacional, sobre el tema de radicación y asignación de peticiones. De igual forma presentan una lista de asistencia de la "capacitación administración técnica de comunicaciones oficiales grupo gestión documental" realizada el 10/10/2024.
8. 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.	Relacionan un archivo con pantallazos que no son legibles y otro archivo en power point con una presentación del Grupo de Atención al Ciudadano. Sin embargo, dichos archivos no permiten evidenciar la presentación ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del reporte de las áreas con mayor número de peticiones vencidas o con inoportunidad en la respuesta
9. Campaña de sensibilización sobre la importancia de emitir las respuestas dentro de los términos establecidos por la Ley	El GAAC presenta como soporte un pantallazo de un comunicado realizado mediante el correo institucional en relación con la emisión de la Circular 20244100132 de 2024, lo que no permite evidenciar que se haya realizado una campaña de sensibilización, ya que no presentan diferentes actividades que busquen concientizar sobre la importancia de emitir las repuestas a las PQRSD dentro de los términos establecidos por la Ley y promover un cambio positivo en esta problemática.
10. Capacitaciones y/o socializaciones en el sitio o dependencia donde se presentan mayores peticiones no atendidas.	Para la vigencia 2024, presentan soportes de capacitaciones, mediante listas de asistencias, realizadas a la SPV, SPA, SPF y SAF, ejecutadas en los meses de mayo, octubre, noviembre y diciembre.
11. Manual en el que se explique de manera gráfica el proceso para gestionar las PQRSD	Presentan Manual PQRSD ICA donde se establece lineamientos para diligenciar las formas que se manejan en el proceso de atención al ciudadano de forma gráfica

Actividades de la Estrategia	Verificación sobre el cumplimiento de las acciones o actividades propuestas
12. Actualización del inventario de preguntas frecuentes de todas las áreas susceptibles de consulta de la entidad.	Presentan archivos enviados a diferentes áreas del Instituto, solicitando la actualización del documento "preguntas frecuentes" que se encuentra publicado en la página web, y un correo en donde se establece que a partir del lunes 7 de octubre se inician actividades de actualización, trabajando diariamente con diferentes subgerencias. De igual forma presentan soporte donde indican la realización de la actualización del micrositio y el link donde se encuentra dicho documento actualizado.
13. Campaña de divulgación sobre el documento consolidado de las preguntas frecuentes	Los soportes presentados no evidencian la campaña de divulgación que se debió realizar, solo enseñan dos pantallazos de piezas exhibidas en el correo de ICA comunicaciones en el mes de noviembre de 2024, con relación al tema.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Se continúa presentando dificultades 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. Verificada la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, se evidencia reiterativamente, que algunos datos relacionados en la forma 4-019 no corresponden a los evidenciados en las muestras, lo cual se insiste requiere de implementación de acciones que garanticen la presentación de información confiable.
3. Se reitera la 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.6.
4. 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.
5. 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

6. Se confirmo la materialización de los siguientes riesgos, situación que denota debilidad en la aplicación del control definido para los mismos.
 - SGC Posibilidad de afectación reputacional por respuesta inoportuna y/o sin atender de PQRSD por parte de las dependencias competentes de emitir el pronunciamiento.
 - SGC Posibilidad de afectación reputacional debido al incumplimiento en la aplicación de la estrategia de participación ciudadana.
 - COR Posibilidad de afectación reputacional por dilación y/o demoras injustificadas en la atención de PQRSD para favorecimiento propio o de un tercero.
7. En relación al punto anterior, es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se sigan materializando los riesgos, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley.
8. Debido al considerable número de reclamos, quejas y denuncias, se recomienda revisar los principales motivos de estas solicitudes para implementar mejoras en los servicios y procesos de la entidad.
9. Implementar y/o actualizar los procedimientos para la gestión de las PQRSD, asegurando una adecuada atención y registro de las mismas.
10. Crear acciones destinadas a mejorar la calidad y la consistencia de la información recopilada en la forma 4-019, fortaleciendo así la gestión de las PQRSD dentro del Instituto.
11. En relación con los planes de mejoramiento, determinar si una o varias acciones suscritas, por razones sustentables técnicamente, no puedan ser ejecutadas en los términos pactados y de ser así solicitar a la Oficina de Control Interno con la debida anticipación, la respectiva solicitud de prórroga, modificación y/o eliminación.
12. Aplicar el autocontrol en cada una de las funciones, con el fin de mitigar los riesgos, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de estas.

Finalmente, reiteramos la importancia de la toma de decisiones por parte de la alta dirección, encaminadas al mejoramiento de las falencias e incumplimiento normativo evidenciados en estos seguimientos semestrales que le corresponde adelantar a la Oficina de Control Interno, ya que se ve con preocupación la falta de acciones y generación de consecuencias sobre las áreas que incurren en estas deficiencias.



JUAN FERNANDO PALACIO ORTIZ

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Aranza Rocío Vargas Solano

Yolanda Arciniegas Pinzón

Fecha elaboración: 26 de marzo de 2025