

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
GRUPO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME CONSOLIDADO
III TRIMESTRE DE PQRS 2020

INTRODUCCIÓN

En concordancia con la misión que fundamenta el desarrollo de tareas y responsabilidades del Grupo de Atención al Ciudadano, el cual busca gestionar con calidad y oportunidad, la atención de las peticiones que ingresan a través de los diferentes canales establecidos por el ICA dando cumplimiento la Ley 1755 de 2015 y a la Resolución N° 17444 del 29 de noviembre de 2016, *“por la cual se regula el trámite interno de los derechos de petición en el Instituto”*, a continuación se presenta el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), recibidas y atendidas por las dependencias del ICA.

Este informe, tiene como objetivo analizar la oportunidad y efectividad de las respuestas emitidas por la entidad y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, de manera tal que se promueva el mejoramiento continuo de la Entidad y se fortalezca la confianza del ciudadano.

En este sentido, el contenido del presente documento se desarrolla en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 del ICA y de conformidad con lo establecido en la Ley No 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”*.

OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el Instituto Colombiano Agropecuario ICA, durante el periodo comprendido entre Julio y Septiembre del año 2020, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Presentar la información de las PQRSD recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad según su naturaleza.
- Presentar las acciones y gestión del Grupo Interno de atención al Ciudadano de Fortalecimiento de las relaciones con los Grupos de Interés frente a la atención oportuna de las PQRSD.
- Identificar oportunidades de mejora y generar recomendación para optimizar tiempos de respuesta.

ALCANCE DEL INFORME

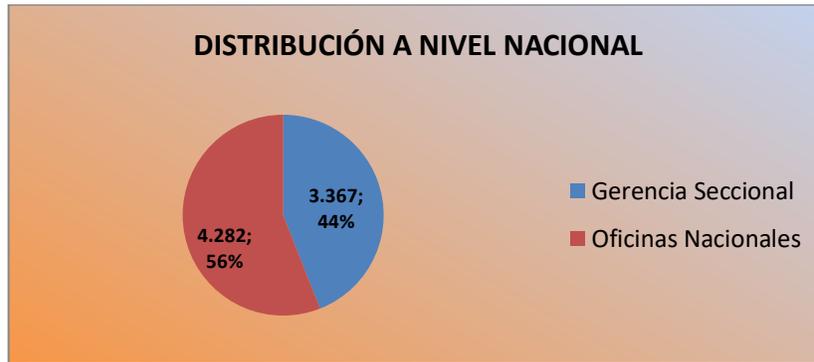
El informe contempla las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin, de Oficinas Nacionales y Gerencias Seccionales.

Contenido

1. REQUERIMIENTOS REPORTADOS Y REGISTRADOS POR EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN OFICINAS NACIONALES Y GERENCIAS SECCIONALES.	3
1.1 CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PETICIÓN	3
1.2 DISTRIBUCIÓN POR COMPETENCIA	4
1.3. DISTRIBUCIÓN DE PETICIONES POR ÁREAS.	5
1.4 EFICACIA EN LA RESPUESTA A LOS CIUDADANOS	5
1.5 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES	6
1.5.1 PQRSD CON FINES MEDIO AMBIENTALES.	6
1.6 VARIACIÓN ENTRE EL IV TRIMESTRE DE 2019 Y III TRIMESTRE DE 2020	7
1.9 PETICIONES DE INFORMACIÓN NEGADA	8
1.11 PETICIONES RECURRENTES	8
1.12 RECOMENDACIONES DE LA ENTIDAD SOBRE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS	8
1.14 RECOMENDACIONES DE LOS PARTICULARES DIRIGIDAS A INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA	9
1.15 RECOMENDACIONES DE LOS PARTICULARES DIRIGIDAS A RACIONALIZAR EL EMPLEO DE LOS RECURSOS DISPONIBLES	9
1.16 MEDIO DE COMUNICACIÓN UTILIZADO POR LOS USUARIOS	9
2.CONCLUSIONES.	11
3. RECOMENDACIONES	12

1. Requerimientos reportados y registrados por el área de Atención al Ciudadano en Oficinas Nacionales y Gerencias Seccionales.

Para el tercer trimestre de 2020, en Oficinas Nacionales y las Gerencias Seccionales se presentaron 7649 peticiones, de las cuales 3367 corresponden a las Gerencias Seccionales equivalentes al 44%, mientras que en el área de Atención al Ciudadano del nivel central se reportaron 4.282 que representan el 56% como lo muestra la gráfica:



Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2020

1.1 Clasificación por tipo de petición

Como se puede observar, la petición de información es el tipo más utilizado con 4263 requerimientos, específicamente sobre expedición de guías, hierros, ingresos y salida de mascotas, temas forestales, semillas, etc; seguido de 2107 solicitudes generales relacionados con solicitudes de visitas, devoluciones de dinero...), 585 Peticiones de documentos (certificados de registro de predios, guías de movilización, etc.); 278 quejas que hace referencia demora en la expedición de guías, demora en trámites, etc.

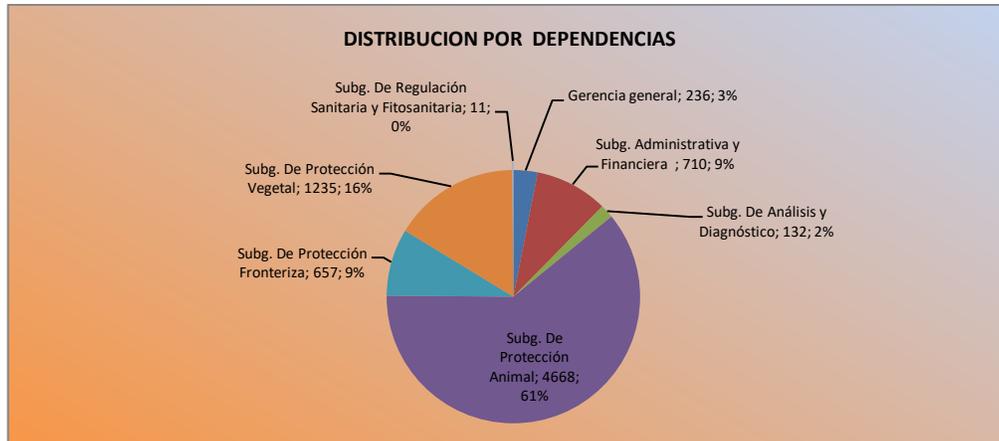


Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2020

De igual forma, en las Gerencias Seccionales se evidencia que se registraron peticiones de información sobre temas propios de la misión del ICA (mascotas, semillas, forestales e insumos; también solicitudes generales, en donde se requieren visitas a predios, ciclos de vacunación, levantamiento de medidas cautelares entre otros; Petición de documentos, expedición de guías y copias de movilización, certificados de predios, RUV, etc.

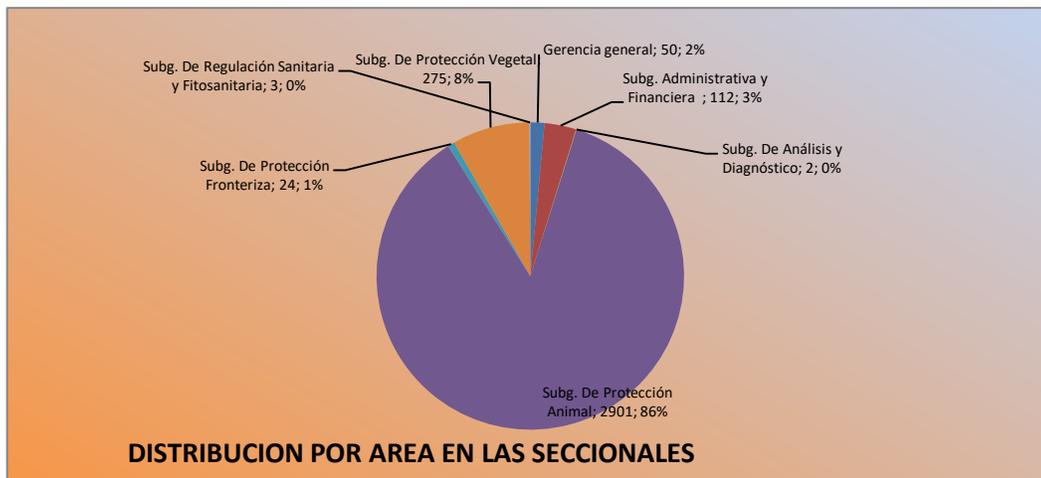
1.2 Distribución por Competencia

De las 7649 peticiones recibidas a nivel nacional, las áreas más requeridas en temas misionales son: la Subgerencia de Protección Animal con 4668 peticiones que corresponden al 61% y seguidamente está la Subgerencia de Protección Vegetal, la cual tiene a su cargo 1235 peticiones, con una participación del 16,15% a nivel nacional, posteriormente la Subgerencia Administrativa y Financiera con 710 peticiones que corresponde al 9,28%, luego la Subgerencia de Protección Fronteriza con 657 peticiones con un porcentaje de 8,59%, la Subgerencia de Análisis y Diagnóstico con 132 peticiones con un porcentaje de 1,72% y la Subgerencia de Regulación con 11 peticiones con un porcentaje de 0,14% del total de peticiones. De igual forma la Gerencia General recibió 236 peticiones que corresponden al 3%, cuyos temas se distribuyen a las subgerencias según su competencia.



Fuente: Base de Datos ICA-GDYA 2020

Así mismo, en las gerencias seccionales también se distribuye el direccionamiento de las peticiones de acuerdo con los temas misionales observando que, de las 3367 peticiones recibidas en el periodo, 2901 de la subgerencia de Protección Animal que representan el 86%; la subgerencia de Protección Vegetal con 275 peticiones correspondiente al 8%, en Subgerencia Administrativa y Financiera se presentaron 112 que representan un 3% y Subgerencia de Protección Fronteriza, 3, correspondiente al 0.14%.



Fuente: Base de Datos ICA-GDYA 2020

También se observó que las Gerencias Seccionales con mayor número de peticiones son Cundinamarca con 486 peticiones, de las cuales 4 corresponden a peticiones de documentos, 150 a

peticiones de información y 60 corresponden a quejas; seguido de Meta con 310 peticiones, de las cuales 269 fue Solicitudes generales y 28 peticiones de documentos; Casanare con 299 peticiones, de las cuales 61 fueron de petición de documentos y 180 de petición de información.

Seccional	Petición de Documentos	Petición de Información	Queja	Sugerencia	Recurso	Denuncia	Consulta	Certificación	Reclamo	Solicitud General	Total General
CUNDINAMARCA	4	150	60	0	1	18	0	0	2	251	486
META	28	5	7	0	0	1	0	0	0	269	310
CASANARE	61	180	12	1	2	0	0	0	0	43	299
CAQUETA	150	53	4	0	4	3	0	0	0	4	218
SANTANDER	26	126	12	0	0	4	0	0	1	53	222
NARIÑO	16	22	1	0	0	0	0	0	0	161	200
ARAUCA	16	105	11	0	2	2	0	0	2	6	144
CESAR	20	16	3	0	0	0	0	0	0	102	141
CAUCA	1	39	3	0	2	0	0	0	1	73	119
VALLE DEL CAUCA	3	20	2	4	2	2	0	0	0	82	115
NTE DE SANTANDER	11	57	6	0	4	3	0	0	0	22	103

Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2020

1.3. Distribución de peticiones por áreas.

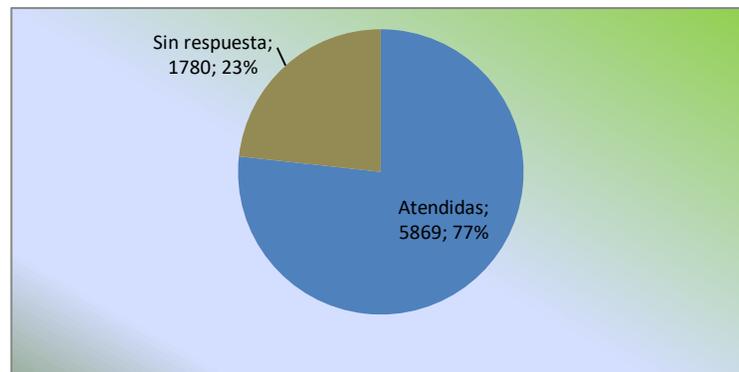
En la siguiente tabla se observa que las peticiones de información son las más representativas con un total de 4263, de las cuales se asignaron a la Subgerencia de protección Animal 2366; a la Subgerencia de Protección Vegetal 1235 y 657 a la Subgerencia de Protección Fronteriza. Siguiendo el análisis se establece que las solicitudes generales también son representativas (2107) y su mayor participación se encuentra en la Subgerencia de Protección Animal, la cual recibió 1432, para un total de 7649 peticiones.

Dependencia	Petición de Documentos	Petición de Información	Queja	Sugerencia	Recurso	Denuncia	Consulta	Certificación	Reclamo	Solicitud General	Reconocimiento	Total General
Gerencia general	7	151	13	0	5	6	0	0	7	47	0	236
Subg. Adva y Fira	56	204	25	0	5	3	1	0	32	382	2	710
Subg. Análisis y Diag.	0	111	2	0	0	2	0	0	6	11	0	132
Subg. Prot. Animal	448	2366	215	8	20	112	1	0	66	1432	0	4668
Subg. Prot. Fronteras	7	612	5	0	0	0	0	0	10	23	0	657
Subg. Prot. Vegetal	66	815	16	2	3	58	0	0	64	211	0	1235
Subg. Reg Fito	1	4	2	0	0	2	0	0	1	1	0	11
TOTAL GENERAL	585	4263	278	10	33	183	2	0	186	2107	2	7649

Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2020

1.4 Eficacia en la respuesta a los ciudadanos

En cuanto a eficacia en las respuestas a los ciudadanos a nivel nacional durante el tercer trimestre, es importante resaltar que, de las 7649 peticiones, se respondieron 5869 que representan el 77% y 1780, es decir el 23% no se atendieron, como se muestra a continuación:



Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2020

Con relación al reporte anterior, se observa un aumento considerable en el recibo de peticiones con respecto al Segundo trimestre de 2020, evidenciando un aumento en la cantidad de los requerimientos atendidos, respecto al informe trimestral de PQRSD anterior perteneciente al segundo trimestre de 2020, lo cual indica una mejora en la atención a las solicitudes en los terminos establecidos

1.5 Oportunidad en la atención de las peticiones

Por otra parte, los ciudadanos no solo tienen derecho a que se les conteste sus peticiones, sino a que se le resuelvan en forma oportuna; para conocer este aspecto se revisaron las 7649 peticiones, de las cuales fueron atendidas dentro del término 5620 que corresponden al 96% y 249 que representan 4%, por fuera de término establecido. Las posibles causas de que estas peticiones se atiendan de manera extemporánea obedecen a dificultad generada por confinamiento y emergencia sanitaria.

De igual forma y teniendo en cuenta que la fecha de corte se realizó el 30 de septiembre de 2020.



Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2020

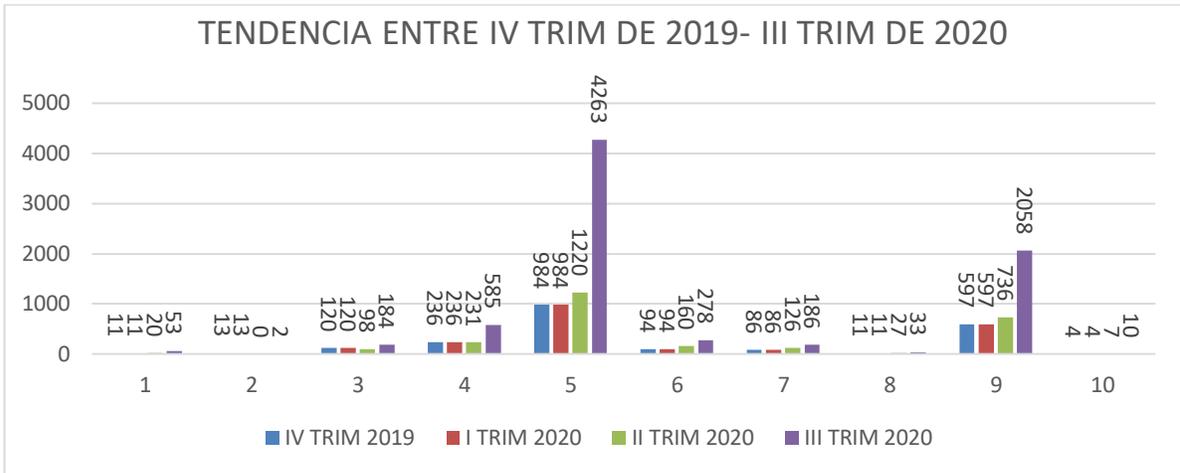
A pesar de que se presentaron inconvenientes para la atención de las PQRSD, se evidencia que se continuó trabajando con las dependencias de manera articulada, para que cada oficina diera prioridad en la respuesta a las peticiones asignadas, de tal forma que el resultado fue bajar las peticiones que se atendían fuera de término a un 4%.

1.5.1 PQRSD RELACIONADAS CON EL MEDIO AMBIENTE.

En este trimestre no se presentaron PQRSD que identificaran al Instituto, como causante de daños o contaminación al medio ambiente.

1.6 Variación entre el IV Trimestre de 2019 y III Trimestre de 2020

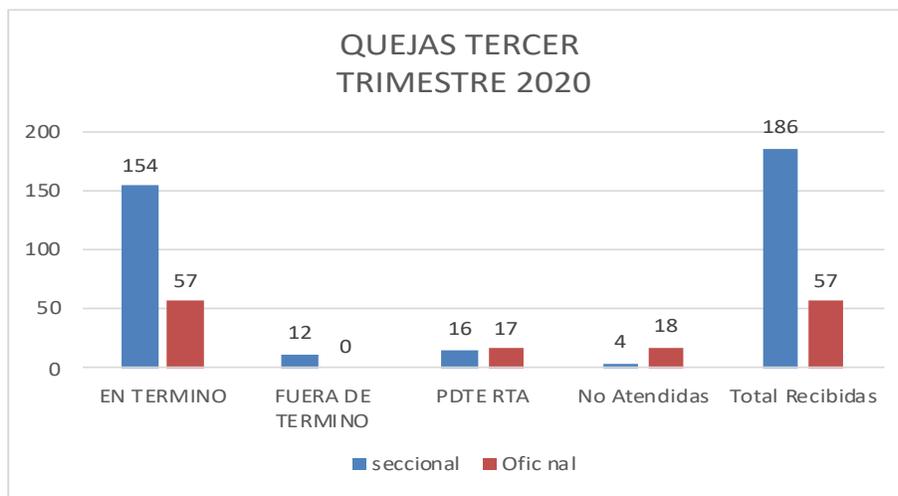
Con el fin de analizar la tendencia de las PQRSD que se reciben en el Instituto, en el gráfico comparativo, se evidencia que de un trimestre a otro, se presentan variaciones, en donde las peticiones de información se destacan pues se recibieron 4263 en el periodo reportado, mientras que en los periodos anteriores, en el informe trimestral respectivamente fueron de 1220 y 984 requerimientos, lo que significa que aumentó el número de peticiones de información respecto al Segundo trimestre del 2020, ya que los usuarios siguen acudiendo a la Institución especialmente en busca de información sobre los temas misionales del ICA.



1.7 Quejas

Se presentaron un total de 278 quejas, de las cuales 186 se recibieron en las gerencias seccionales que corresponden a un 67% y en oficinas nacionales 92, que representan el 33%.

De igual forma se tiene que de las 256 quejas atendidas, 12 se respondieron fuera de término, lo que constituye el 5 %. Sin embargo, con relación al reporte presentado en el segundo trimestre de 2020, se puede decir que este indicador se mantuvo en mejora.



1.8 Peticiones Trasladas a Otras entidades

De las peticiones recibidas durante el tercer trimestre 23 fueron trasladadas a otras entidades, entre otros, por cuanto el asunto correspondía a temas de salud pública, que no son competencia de la Entidad. Por lo tanto, se trasladaron a entidades como el Ministerio de Agricultura; Ministerio de Salud; Congreso de la República, etc.

1.9 Peticiones de información Negada

Para el tercer trimestre, por el carácter de clasificado o reservado, se respondieron 10 peticiones en las que no se entregó la información, por considerarla de carácter clasificada o reservada.

1.10 Peticiones Reiterativas

Se presentan cuando una vez ya resuelta la petición, el peticionario la vuelve a requerir tratando el mismo asunto, finalidad u objeto, en cierta forma cuando se insiste en los mismos hechos y pretensiones; de acuerdo con el consolidado, se registraron en el tercer trimestre 14 peticiones reiterativas.

1.11 Peticiones Recurrentes

De acuerdo con el tema tratado por los ciudadanos o asunto que más se destaca en todas las peticiones que se reciben por los diferentes canales de participación del Instituto. En este punto fueron presentados 3973 requerimientos en los que se destaca la solicitud de información de temas misionales, solicitud de requisitos para la salida y entrada de mascotas, productos y subproductos de origen animal y vegetal, información sobre insumos agrícolas y veterinarios, certificaciones laborales, temas financieros, entre otros.

1.12 Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos

Efectuado el análisis del periodo estudiado, se enviarán a cada subgerencia las quejas y reclamos presentados, para que se proceda a efectuar el plan de acción correspondiente, con el fin de mejorar la prestación de los servicios y tramites que de acuerdo con la causa así lo requieran. Sobre el particular se recomienda a las subgerencias realizar jornadas de sensibilización a los servidores públicos, referente a la aplicación del protocolo de atención al ciudadano, establecido por la entidad para mejorar la prestación del servicio a nuestros usuarios.

1.13 Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad

Para el Instituto, es muy importante tener en cuenta las sugerencias que los ciudadanos presentan para mejora de los trámites y servicios que ofrece la entidad, por lo cual se envían a las diferentes dependencias de acuerdo con la misión del ICA y si se consideran apropiadas, se pueda estudiar la posibilidad de aplicarlas. Entre otras se sugirió: mantener activos los sistemas de pago con datafono en la seccional Casanare y en Cartago Valle del Cauca, algunos usuarios solicitaron instalar polisombra en el punto de servicio al ganadero.

1.14 Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública

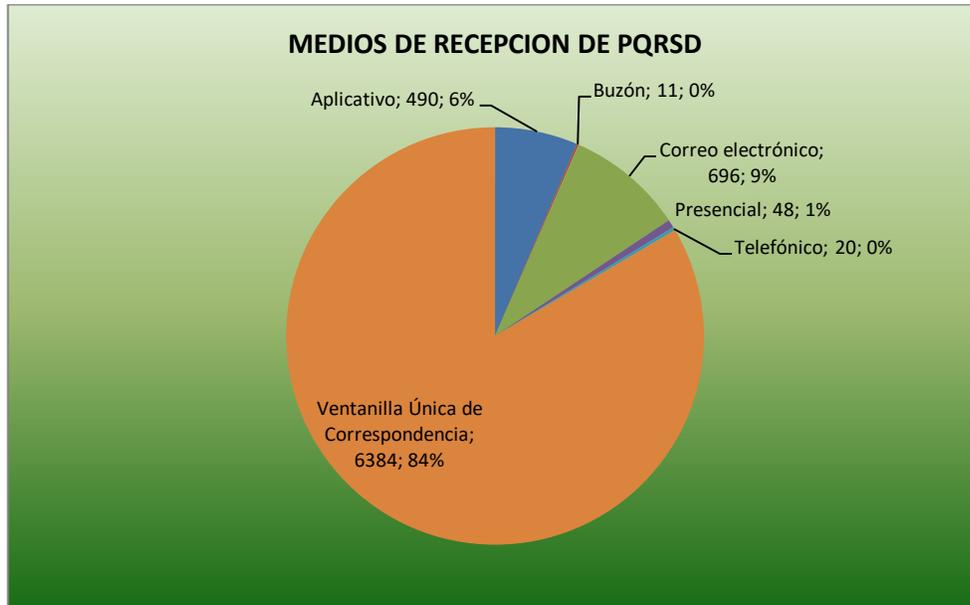
En este periodo no se presentaron recomendaciones dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.

1.15 Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles

Durante el periodo que se está reportando, no se presentaron recomendaciones de los particulares en este sentido.

1.16 Medio de comunicación utilizado por los usuarios

Por último, analizamos que, de los 7649 requerimientos recibidos, los canales más utilizados son la ventanilla única de correspondencia con 6384 que representan el 84%; el correo electrónico con 696 que representan el 9%, el aplicativo, con 490 peticiones lo que significa el 6%; con respecto a las peticiones presenciales, se recibieron 48 peticiones con un porcentaje de 0,62% y 20 de manera telefónica, con un porcentaje de 0,26% de acuerdo con la siguiente gráfica:



Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2020

Es importante señalar que las peticiones verbales registradas a través de la forma 4-574, se atendieron de acuerdo con el reglamento interno para el trámite de PQRSD en el Instituto, asignando un número de radicado consecutivo para su control.

2. Conclusiones

Como conclusión de las actividades realizadas con las dependencias competentes de atender las peticiones recibidas durante el trimestre, se evidencia que el trabajo de manera articulada con las mismas genera un compromiso por parte de cada una de ellas para la atención oportuna y dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente.

También cabe hacer referencia en las implicaciones que genera la pandemia de COVID-19 en la eficiencia misma de los procesos realizados por el ICA, implicando cambios en los tiempos establecidos para atender los requerimientos, peticiones, quejas, etc.

3. Recomendaciones

- Se recomienda mantener el desarrollo de la sensibilización, socialización, orientación y aplicación del reglamento para la gestión de las peticiones en las Seccionales y Oficinas Nacionales, especialmente sobre el manejo y trámite interno de las PQRSD, por parte del Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental, para dar cumplimiento al artículo 38 de la Resolución No. 17444 de 2016.
- Continuar trabajando articuladamente con las dependencias de Oficinas Nacionales y las Gerencias Seccionales, sobre la importancia que merece al Instituto, la atención y trámite oportuno de las solicitudes de nuestros grupos de valor y el cumplimiento de los plazos establecidos para la atención y respuesta de las peticiones.
- Como valor agregado para mejorar el proceso se propone realizar campañas, capacitaciones, niveles de atención o mesas de servicio, etc., con las dependencias que presentan mayor grado de recurrencia en las peticiones que generan respuestas extemporáneas a los usuarios.
- En el marco del Plan Anticorrupción de la vigencia 2020 se implementará una estrategia para mejorar la oportunidad en las peticiones, quejas y reclamos y realizar mejoras al proceso.