

**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
 GRUPO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL**

INFORME DE GESTIÓN OFICINAS NACIONALES Y SECCIONALES

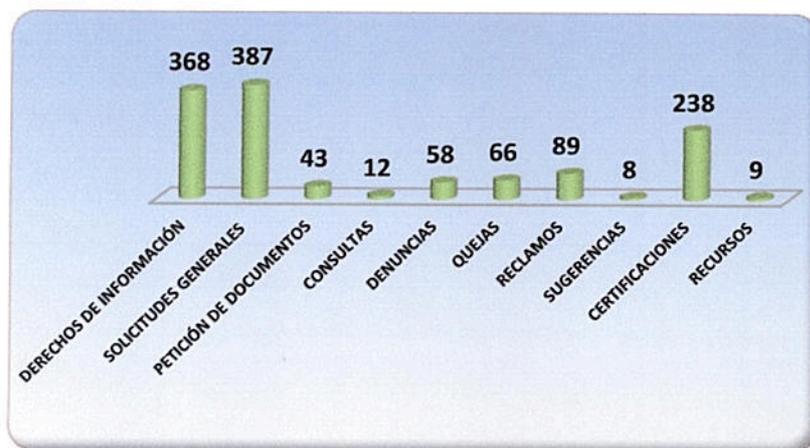
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA SEGUNDOTRIMESTRE 2014

En concordancia con la misión que fundamenta el desarrollo de tareas y responsabilidades de nuestro grupo interno de trabajo, el cual busca garantizar soluciones y respuestas oportunas, eficientes y eficaces a las necesidades de los ciudadanos clientes del ICA, a continuación se da a conocer el informe de gestión que contiene los diferentes requerimientos presentados por los ciudadanos al Instituto Colombiano Agropecuario, por medio de los diferentes mecanismos de participación autorizados por la ley y que permitieron atender peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias durante el 2do trimestre de 2014, en el Grupo Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental en el Nivel Central y en el Seccional, informe que contiene el siguiente orden:

1. Gestión realizada por el Grupo Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y Seccionales, durante el 2do trimestre de la vigencia 2014.

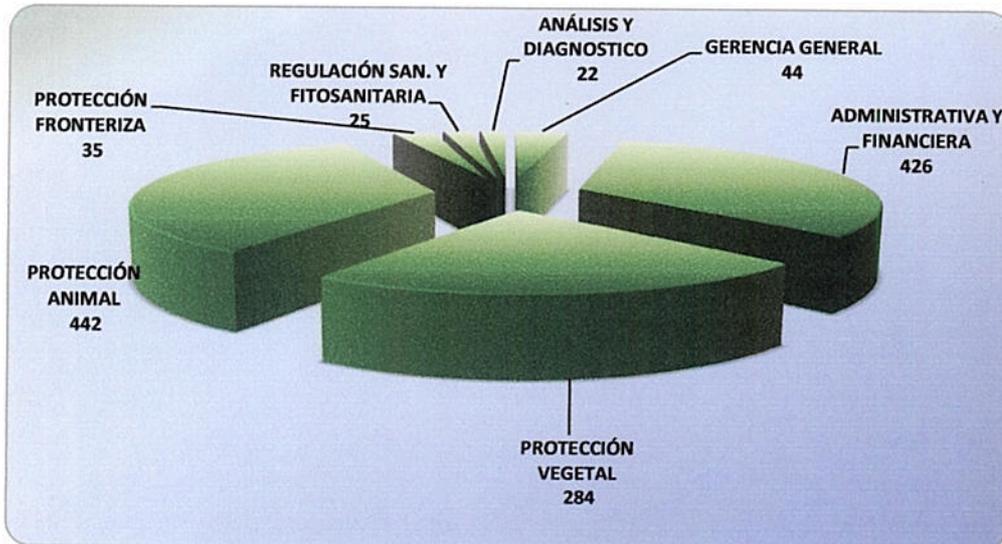
1.1 Clasificación por tipo de requerimiento

Durante el 2do trimestre de 2014, se presentaron en oficinas nacionales y seccionales a través de los canales de participación del Instituto 1278 peticiones, las cuales se clasifican de la siguiente forma:



1.2 Clasificación de requerimientos por áreas estructurales

Las 1278 peticiones recibidas, fueron atendidas por las dependencias que integran el Instituto tanto en oficinas nacionales como en seccionales, a continuación se presenta el número de peticiones atendidas por cada dependencia:



En la gráfica de clasificación por áreas se observa que la Subgerencia de Protección Animal es la más requerida, pues del total de peticiones recibidas en el trimestre, le corresponden 442, lo cual equivale al 35% del total, al revisar los temas de requerimiento se observa que el mayor porcentaje está en el volumen de denuncias a establecimientos por la indebida distribución de productos veterinarios, además denuncias a galpones y granjas por malos olores, de igual manera se sigue observando un alto número de requerimientos interpuestos a la subgerencia administrativa y financiera, con un porcentaje de 33% del total, debido a los requerimientos de certificaciones laborales que se presentan al Grupo Gestión del Talento Humano.



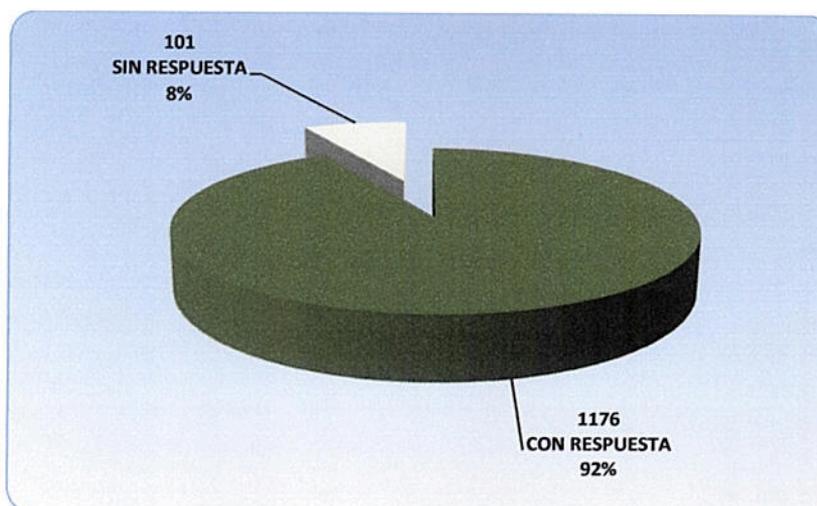
Certificado
 No. SC5917-1



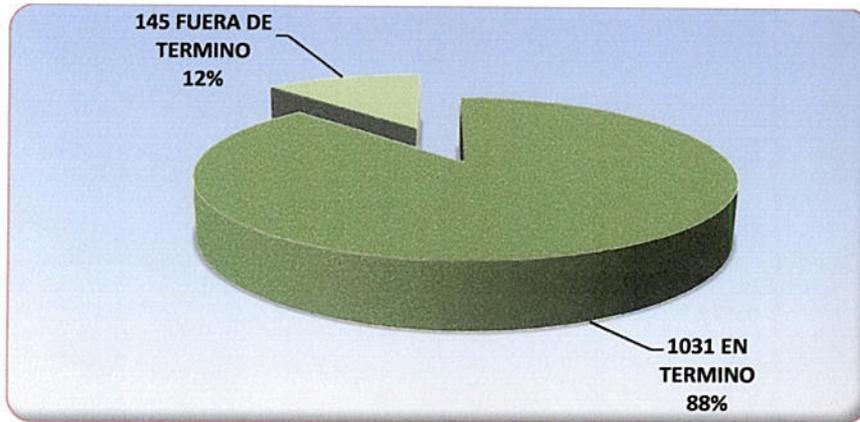
Certificado
 NTCGP No. 077-1

1.3 Efectividad en respuestas a los ciudadanos

En cuanto a efectividad en respuestas a los ciudadanos a nivel nacional, tenemos que en el segundo trimestre se respondieron 1176 peticiones, lo cual corresponde al 92% del total recibido, 101 peticiones no fueron respondidas lo cual corresponde al 8% y 1 petición aún en termino para ser resuelta, a continuación se presenta la gráfica del número de peticiones con respuesta y sin respuesta:



Por otra parte, los ciudadanos no solo tienen derecho a que se les contesten sus peticiones, sino a que se les resuelvan en forma oportuna, esto es dentro del término estipulado por la Ley y en la Resolución N° 2544 del 13 de agosto de 2012, para conocer este aspecto se revisan las 1176 peticiones respondidas y se verifica cuántas de estas fueron contestadas en forma oportuna, con lo cual se evidencia que el 88% de las peticiones, es decir 1031 fueron respondidas dentro del término de Ley y que el 12%, es decir 145 peticiones se respondieron por fuera de término establecido, lo cual a pesar de haberse respondido, se tendrá en cuenta dentro del seguimiento que se realiza y reporte a la Subgerencia Administrativa y Financiera por incumplimiento a los términos establecidos en la norma y de lo cual ya se han realizado varias socializaciones e invitaciones a acatar estrictamente lo dispuesto.



1.3.1 Efectividad en respuestas a los ciudadanos en Oficinas Nacionales

Al realizar el análisis de efectividad en respuesta en Oficinas Nacionales, de un total de **834 peticiones recibidas** en el trimestre se respondieron 773 peticiones y quedaron 61 peticiones sin respuesta, ahora tomando el mismo argumento de que los ciudadanos no solo tienen derecho a que se les contesten sus peticiones, sino a que se les resuelvan en forma oportuna, esto es dentro del término estipulado por la Ley y en la Resolución N° 2544 del 13 de agosto de 2012, se evidencia que de las 773 respondidas, se respondieron oportunamente 692 (90%) y quedaron respondidas pero fuera de término 81 (10%) peticiones, esta situación puede generar el aumento de quejas interpuestas a la Entidad o en un momento dado dar inicio a una tutela.



Certificado No.SC5917-1



Certificado NTCGP No.077-1

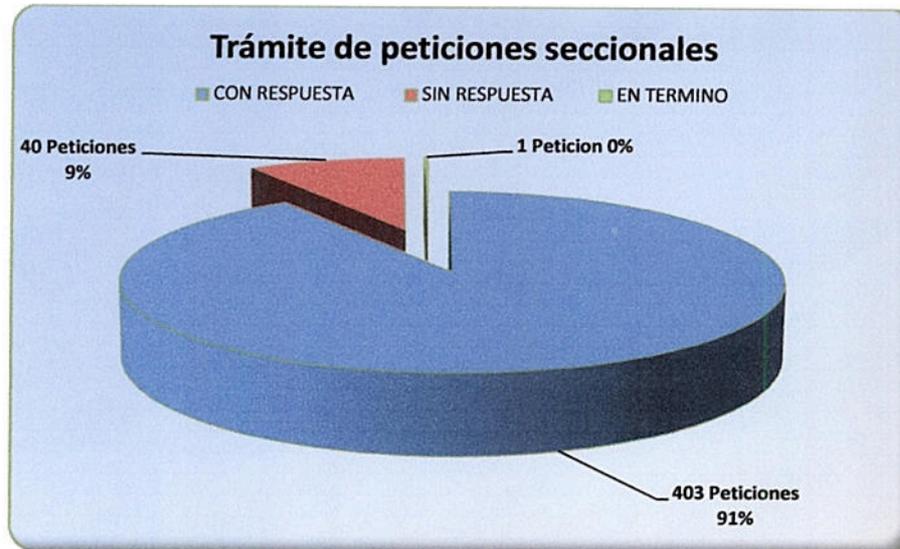
De las 61 peticiones que se reportaron sin respuesta en Bogota, se presenta un cuadro con la distribución por áreas:

SIN RESPUESTA EN BOGOTA	
GERENCIA GENERAL	5
SUBG. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	13
SUBG. PROTECCION ANIMAL	30
SUBG. PROTECCION VEGETAL	11
SUBG. REG. SANITARIA Y FITOSANITARIA	2
TOTAL GENERAL	61



1.3.2 Efectividad en respuestas a los ciudadanos en Seccionales

Al realizar el análisis de efectividad de respuesta en las Seccionales, de un total de **444 peticiones recibidas** en el trimestre se respondieron 403 peticiones quedando 40 peticiones sin respuesta y una (1) petición dentro del término para ser respondida; tomando el mismo argumento de que los ciudadanos no solo tienen derecho a que se les contesten sus peticiones, sino a que se les resuelvan en forma oportuna, esto es dentro del término estipulado por la Ley y en la Resolución N° 2544 del 13 de agosto de 2012, se evidencia que de las 403 respondidas, se respondieron oportunamente 339 (84%) y quedaron respondidas pero fuera de término 64 (16%) peticiones.



De las 40 peticiones que se reportaron sin respuesta en Seccionales, se presenta un cuadro con la distribución:

SIN RESPUESTA EN SECCIONAL	
ANTIOQUIA	4
CAUCA	9
GUAINIA	1
META	11
NORTE DE SANTANDER	2
SANTANDER	3
CHOCO	2
RISARALDA	6
VALLE DEL CAUCA	2
TOTAL GENERAL	40

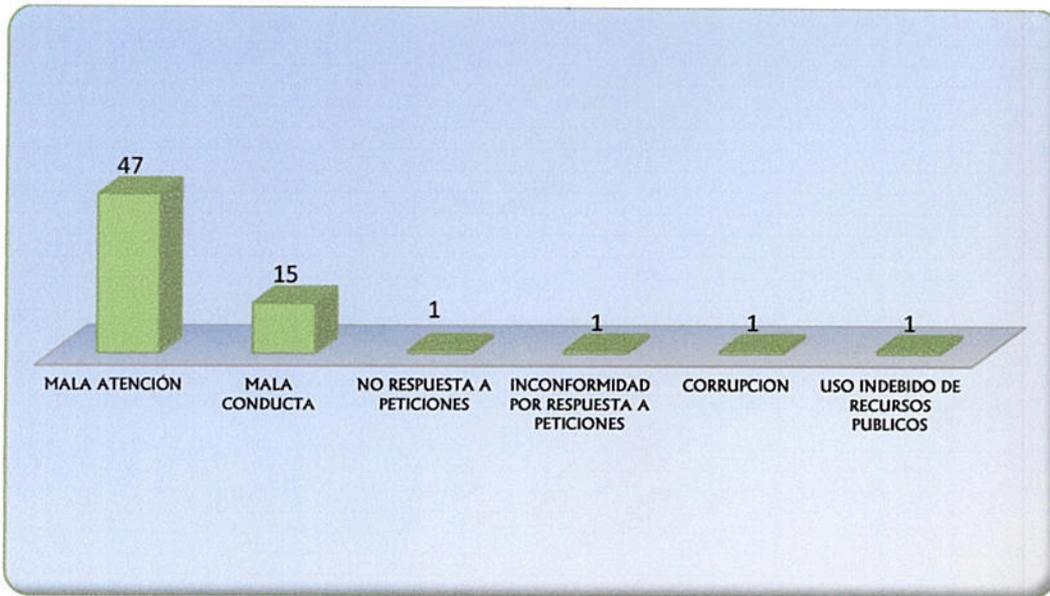


1.4 Atención Quejas, Reclamos Y Denuncias

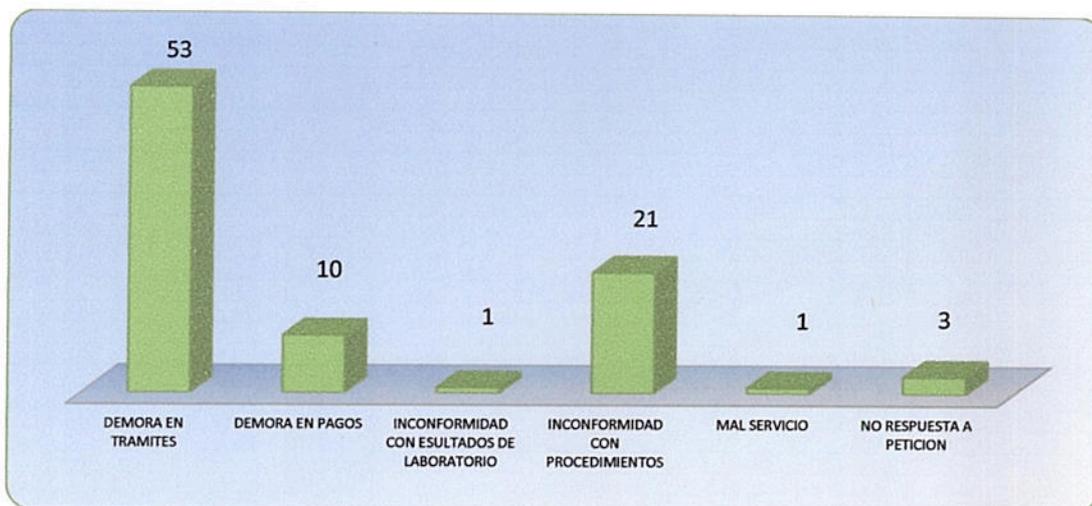
Las Quejas, Reclamos y Denuncias, son tres aspectos que le permiten a la Entidad adoptar acciones de mejora, ya que estos evidencian de cierta forma las falencias que se tienen con respecto al talento humano de la entidad en el caso de las quejas, con respecto a los procedimientos de la entidad en el caso de los reclamos y con respecto a los particulares sean personas naturales o jurídicas en el caso de las denuncias.

Se presentan las dependencias o áreas estructurales más requeridas por motivo de quejas, reclamos y denuncias, al igual que los temas o argumentos más repetitivos.

En este trimestre se recibieron 66 quejas a las diferentes dependencias del Instituto y se destaca que 47 de ellas se motivan por mala atención, seguidas por 15 argumentando mala conducta, en la siguiente grafica se observan los motivos de las quejas que se presentaron:



Durante este trimestre se presentaron 89 reclamos, dentro de los cuales se destacan 37 por demoras en trámites y 21 por inconformidad con procedimientos, en la siguiente grafica se observa la clasificación según el motivo y la cantidad:



Con el fin de que las dependencias requeridas por quejas y reclamos, analicen las situaciones de forma imparcial y propongan acciones de mejora, se hace relación de las áreas más requeridas por quejas y reclamos, en los siguientes cuadros:

DEPENDENCIAS	No. QUEJAS	SEDE
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	33	BOGOTA (18) CASANARE (1) CAUCA (1) META (2) MAGDALENA (3) SANTANDER (5) RISARALDA (2) TOLIMA (1)
ANALISIS Y DIAGNOSTICO	1	GUAVIARE
GERENCIA	3	BOGOTA (3)
PROTECCION ANIMAL	24	BOGOTA (5) BOYACA (1) CORDOBA (1) CAUCA (1) META (2) NTE SANTANDER (8) CUNDINAMARCA (1) VALLE DEL CAUCA (2) TOLIMA (1) VICHADA (2)
PROTECCION FRONTERIZA	2	BOGOTA ANTIOQUIA
PROTECCION VEGETAL	2	SANTANDER VALLE DEL CAUCA
REGULACION SANITARIA Y FITOSAN.	1	BOGOTA
TOTAL	66	



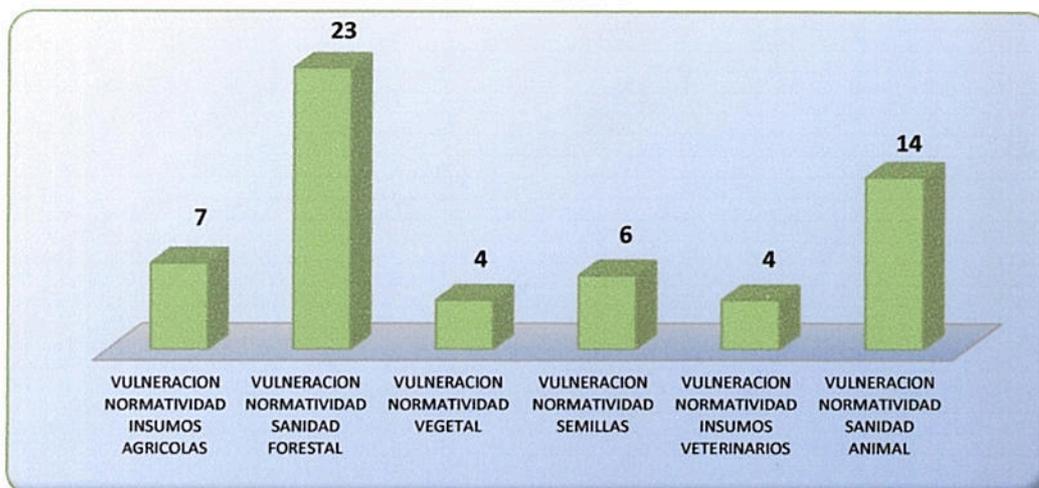
Certificado
 No.SC5917-1



Certificado
 NTCGP No.077-1

DEPENDENCIAS	No. RECLAMOS	SEDE
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	24	BOGOTA (23) SANTA MARTA (1)
ANALISIS Y DIAGNOSTICO	7	BOGOTA CASANARE
GERENCIA	5	BOGOTA
PROTECCION VEGETAL	22	BOGOTA (20) META (1) VALLE DEL CAUCA (1)
PROTECCION FRONTERIZA	2	BOGOTA
PROTECCION ANIMAL	25	BOGOTA (17) BOYACA (1) CESAR (1) GUAVIARE (1) NTE SANTANDER (3) VALLE DEL CAUCA (2)
REGULACION SANITARIA Y FITOSAN.	4	BOGOTA
TOTAL	89	

En cuanto a las denuncias, durante este trimestre se presentaron 58, las cuales hacen alusión a supuestas vulneraciones de la normatividad sanitaria, esto se puede observar con más detalle en el siguiente gráfico:



Certificado
 No. SC5917-1



Certificado
 NTCGP No.077-1

DEPENDENCIAS	No. DENUNCIAS	SEDE
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	ANTIOQUIA
GERENCIA	2	BOGOTA
PROTECCION ANIMAL	30	ANTIOQUIA (1) BOGOTA (16) BOLIVAR (1) META (1) NARIÑO (1) QUINDIO (1) SANTANDER (2) CUNDINAMARCA (1) RISARALDA (5) VALLE DEL CAUCA
PROTECCION FRONTERIZA	1	BOGOTA
REGULACION SANITARIA Y FITOSANITARIA	3	BOGOTA (2) HUILA (1)
PROTECCION FRONTERIZA	1	BOGOTA
ANALISIS Y DIAGNOSTICO	1	BOGOTA
PROTECCION VEGETAL	19	BOGOTA (8) GUAJIRA(1) META (5) NARIÑO (2) NTE SANTANDER (1) CUNDINAMARCA (1) VALLE DEL CAUCA (1)
TOTAL	58	

Para efectos de interpretación de los gráficos anteriores, el Área de Atención al Ciudadano, ha elaborado las siguientes definiciones, las cuales especifican cada uno de las motivaciones argumentadas:

Para el caso de las Quejas, se entiende que la conducta fue supuestamente realizada por uno o varios funcionarios.

- **MALA ATENCIÓN:** Constituye todo lo que tiene que ver con el horario de servicio, mal trato a los ciudadanos ya sea presencialmente o telefónicamente.
- **CORRUPCIÓN:** Asuntos relacionados con irregularidades en cuanto al manejo de los recursos públicos, conductas que revistan cohecho, soborno y peculado.
- **DEMORA EN TRÁMITES:** Conductas que se dan cuando el ICA teniendo que atender un asunto dentro de un término establecido en una norma, no lo hace.
- **ACOSO LABORAL:** Conductas cometidas por los funcionarios que tienen a cargo las dependencias del ICA en contra de sus subalternos y que se encuadren dentro del marco normativo que sobre la materia existe.
- **NO RESPUESTA A PETICIONES:** Conducta consistente en no responder de ninguna forma a las solicitudes formales que hace la ciudadanía por cualquier medio idóneo.



Certificado
No. SC5917-1



Certificado
NTCGP No.077-1

- **MALA CONDUCTA:** Conductas indecorosas cometidas por los servidores públicos, tales como acoso sexual, consumo de drogas o bebidas embriagantes en horas laborales, trato grosero con los usuarios y con los compañeros.

Para el caso de los Reclamos, se entiende que la conducta fue supuestamente cometida de forma generalizada por una oficina, área o dependencia del Instituto.

- **DEMORA EN TRÁMITES:** Conducta generalizada de un área, oficina, o dependencia del Instituto que afecta los principios de agilidad y celeridad en los tramites efectuados por la ciudadanía en General.
- **DEMORA EN PAGOS:** Conducta generalizada de un área, oficina, o dependencia del Instituto que afecta el pago oportuno de los servicios en general prestado a la entidad por parte de la ciudadanía en general.
- **ERROR EN INFORMACION:** Conducta generalizada de un área, oficina, o dependencia del Instituto, que consiste en suministrar información errónea en los documentos públicos que expide, en la información publicada en la página WEB o aplicativos de la entidad.
- **HORARIO DE ATENCION:** Conducta generalizada de un área, oficina, o dependencia del Instituto, que afecta el cumplimiento del horario de atención institucionalizado.
- **INCUMPLIMIENTO NORMAS:** Conducta generalizada de un área, oficina, o dependencia del Instituto, que vulnera la normatividad en general.
- **INCONFORMIDAD CON NORMAS ICA:** Conducta generalizada de un área, oficina, o dependencia del Instituto, que al expedir una norma ICA aparentemente vulnera los derechos de determinadas comunidades o de ciudadanos en general.
- **INCONFORMIDAD PAGINA WEB:** Constituye todo lo relacionado a los servicios prestados por la página Web, funcionamiento de Aplicativos, suministro de información, entre otros.
- **MAL SERVICIO:** Conducta generalizada de un área, oficina, o dependencia del Instituto, que afecta la correcta manera de prestar el servicio por parte de la entidad.
- **NO ATENCION:** Conducta generalizada de un área, oficina, o dependencia del Instituto, que impide la atención a la ciudadanía.

1.5 Numero de requerimientos reportados por las áreas de atención al ciudadano de Oficinas Nacionales y de las Gerencias Seccionales.

Por último se muestra que del total de requerimientos recibidos por la Entidad durante el 2do trimestre de 2014, en cumplimiento a lo emanado en la Resolución N° 2544 de 2012 respecto al envío de los informes trimestrales, las Gerencias Seccionales reportaron el 35% del total de requerimientos recibidos, mientras que la oficina de atención al ciudadano en el nivel central reporto el 65%.



Certificado
No. SC5917-1

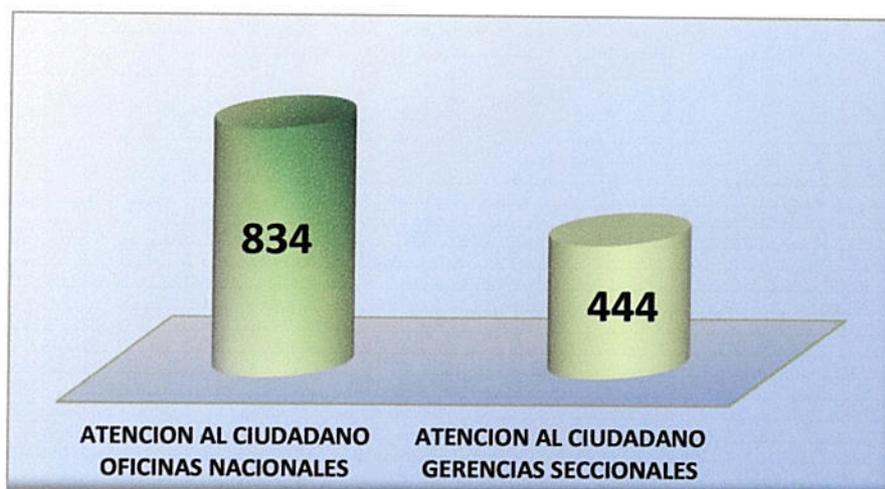


Certificado
NTCGP No.077-1

En este mismo sentido es pertinente revisar la gestión o respuesta a las peticiones recibidas en las Seccionales, con lo cual se evidencia que 13 de las Seccionales presentaron retraso en sus respuestas, 20 seccionales respondieron oportunamente las peticiones recibidas.

SECCIONAL	TOTAL PETICIONES	RESPUESTA EN TERMINO	FUERA DEL TERMINO Y SIN RESPUESTA
ARAUCA	21	16	5
ATLANTICO	10	9	1
BOLIVAR	5	3	2
BOYACA	19	18	1
BOGOTA	834	692	142
CALDAS	1	1	0
CAQUETA	6	5	1
CASANARE	11	11	0
CAUCA	30	18	12
CESAR	13	13	0
CORDOBA	5	5	0
GUAINIA	9	8	1
GUAJIRA	5	5	0
GUAVIARE	2	2	0
HUILA	4	4	0
MAGDALENA	7	6	1
META	58	24	34
NARIÑO	29	25	4
PUTUMAYO	2	2	0
QUINDIO	5	3	2
RISARALDA	27	17	10
SANANDRES	3	3	0
SANTANDER	34	25	9
AMAZONAS	5	5	0
CHOCO	12	10	2
CUNDINAMARCA	10	10	0
VALLE DEL CAUCA	40	38	2
VAUPES	7	7	0
SUCRE	1	1	0
TOLIMA	11	9	2
VICHADA	11	10	1
NORTE DE SANTANDER	33	24	9
ANTIOQUIA	8	3	5
TOTAL GENERAL	1278	1032	246

En el siguiente gráfico se puede observar el número de peticiones recepcionadas por el nivel central y el nivel descentralizado:



1.6 Propuestas para mejora continua Área Atención al Ciudadano

1. El Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental debe continuar con la socialización y capacitación en Oficinas Nacionales y Seccionales sobre la aplicación de la Resolución N° 2544 de 2012 “por la cual se reglamenta el trámite de peticiones en el Instituto”, esto con el fin de concientizar a los funcionarios de la importancia de dar respuesta oportuna a los requerimientos de la ciudadanía, igualmente de las sanciones a las que hay lugar por no hacerlo dentro de los términos previstos en la norma.
2. Continuar con las visitas de control a las Seccionales con el fin de brindar orientación y verificar la forma en que se están realizando los trámites de las peticiones recibidas y la presentación adecuada y oportuna de los informes trimestrales.
3. Teniendo en cuenta el alto número de peticiones que quedan sin respuesta, y después de haber agotado diferentes mecanismos de persuasión a los responsables de dependencias en relación con la respuesta oportuna de las peticiones asignadas, a partir del informe del segundo trimestre de la presente vigencia y de conformidad a lo estipulado en el artículo 32° de la Resolución ICA N° 2544 del 13 de agosto de 2012 y el Código Único



Certificado
No. SC5917-1



Certificado
NTCGP No.077-1

Disciplinario, se enviara al Grupo de Procesos Disciplinarios la relación de los responsables de las dependencias que incumplieron con los términos para resolver las peticiones allegadas a sus dependencias durante el trimestre, para que este grupo proceda con sus acciones administrativas de conformidad con el Código Único Disciplinario.

4. Debido al incremento de quejas y reclamos, se sugiere que el Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental promueva mesas de trabajo con las áreas involucradas a fin de realizar análisis de causas que dieron origen a los requerimientos recibidos y diseñar estrategias para mejorar tiempos de respuestas, efectividad en los tramites al interior del ICA y mejorar la atención al ciudadano por cualquier canal de comunicación.
5. El Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental enviara copia de este informe a los Gerentes Seccionales y responsables de dependencias para que estos procedan a adoptar o sugerir acciones de mejora frente a los aspectos que consideren pertinentes tomando como insumo las Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas en cada una de sus áreas.

JUAN CARLOS CASTAÑEDA CAMACHO
Subgerente Administrativo y Financiero (E)

Vo. Bo. Víctor Hugo González Vargas, Coordinador Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

Elaboró: Erika Liliana Suárez Pelaez, Abogada-Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental

Víctor Hugo González Vargas, Coordinador Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental.