



SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GRUPO GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS ATENCIÓN AL CIUDADANO INFORME DE GESTIÓN OFICINAS NACIONALES Y SECCIONALES MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA VIGENCIA 2010

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 daremos 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 segundo trimestre de la vigencia 2010, en el Área de Atención al Ciudadano en el Nivel Central y en las Seccionales, informe que contiene el siguiente orden:

- Gestión realizada por el Grupo Gestión de Bienes y Servicios, Área de Atención al Ciudadano, durante el segundo trimestre de 2010.
 - 1.1 Clasificación por tipo de requerimiento
 - 1.2 Clasificación de requerimientos por áreas estructurales
 - 1.3 Efectividad en respuestas a los ciudadanos
 - 1.4 Comparativo
 - 1.5 Atención Quejas y Reclamos
- Gestión realizada por el Área de Atención al Ciudadano de las Gerencias Seccionales durante el segundo trimestre de 2010.
 - 2.1 Clasificación por tipo de requerimiento
- 2.2 Clasificación de requerimientos por Seccional
- 2.3 Clasificación de requerimientos por áreas estructurales
- 2.4 Efectividad en respuestas a los ciudadanos
- 2.5 Atención Quejas y Reclamos
- 3. Propuestas para mejora continua











- Gestión realizada por el Grupo Gestión de Bienes y Servicios, Área de Atención al Ciudadano, durante el segundo trimestre de 2010.
 - 1.1 Clasificación por tipo de requerimiento

Durante este trimestre se presentaron 346 requerimientos, los cuales fueron recibidos por los diferentes medios, correo electrónico, aplicativo, buzones y de forma escrita. De los 346 requerimientos, 289 corresponden al Derechos de información, los cuales equivalen al 84% del total de los requerimientos; 30 se presentaron como quejas, los cuales comprenden el 9% del total de peticiones. Se presentaron 5 Derechos de Petición en Interés General equivalentes al 1% del total, 13 Denuncias para el 4%, 3 reclamos equivalentes al 1%, 5 sugerencias equivalentes al 1%, y por ultimo se presento 1 reconocimiento, tal como se detalla en el siguiente cuadro y grafico de clasificación por tipo de requerimiento.

Cuadro 1.

TIPO DE REQUIRIMIENTO	No.	%
DERECHOS DE INFORMACION	289	84%
DERECHOS DE PETICION	5	1%
DENUNCIAS	13	4%
QUEJAS	30	9%
RECLAMOS	3	1%
SUGERENCIAS	5	1%
RECONOCIMIENTOS	1	0%
TOTAL	346	100%













1.2 Clasificación de requerimientos por áreas estructurales

Por área estructural, es decir por cada Subgerencia, evidenciamos que la Subgerencia Administrativa y Financiera fue la más requerida por los ciudadanos, pues de 346 requerimientos recibió 136, equivalente al 39% del total, le siguen las Gerencias Seccionales con 84 requerimientos los que comprenden el 24%, después la Subgerencia de Protección Fronteriza con 56 peticiones que equivalen al 16%, posteriormente tenemos la Subgerencia de Protección Vegetal con 27 requerimientos correspondientes al 8%, luego la Subgerencia de Protección Animal con 21 Requerimientos equivalentes al 6%, sigue la Gerencia General con 15 requerimientos los cuales equivalen al 4% del total, posteriormente tenemos 6 requerimientos para la Subgerencia de Análisis y Diagnostico, 1 requerimiento el cual estaba dirigido a otra entidad y fue trasladado a la correspondiente Entidad, estos equivalen al 2%, por ultimo tenemos la Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria que no fue requerida durante este trimestre, tal como se observa en el siguiente cuadro y grafico:

Cuadro 2.

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA	No.	%
GERENCIA GENERAL	15	4%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	136	39%
PROTECCION VEGETAL	27	8%
PROTECCION ANIMAL	21	6%
PROTECCION FRONTERIZA	56	16%
REGULACION SANITARIA Y FITOSANITARIA	0	0%
ANALISIS Y DIAGNOSTICO	6	2%
SECCIONALES	84	24%
OTRAS ENTIDADES	1	0%
TOTAL	346	100%

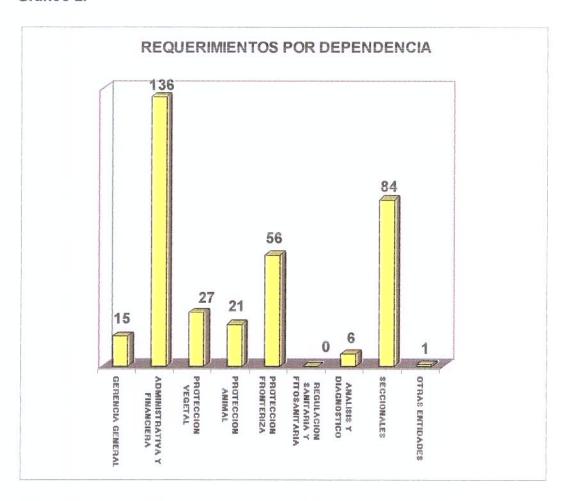








Grafico 2.



1.3 Efectividad en respuestas a los ciudadanos

Para medir la efectividad de las respuestas a los ciudadanos, las hemos medido desde dos perspectivas, la primera desde el número de requerimientos de los que la ciudadanía obtuvo respuesta y de los que no, desde este primer punto de vista evidenciamos, que de los 346 requerimientos, fueron respondidos por los funcionarios responsables de cada dependencia del Instituto Colombiano Agropecuario, 334 requerimientos lo que quiere decir que el 97% de los requerimientos obtuvieron respuesta, tal como se observa en el cuadro y grafico siguientes:











RESPUESTAS	No.	%
CON RESPUESTA	334	97%
SIN RESPUESTA	12	3%
TOTAL	346	100%

Grafico 3



Sin embargo este indicador no mide del todo la efectividad frente a los ciudadanos, pues los ciudadanos no solo tienen derecho a que se les resuelvan sus peticiones, sino a que se le resuelvan en forma oportuna, esto es dentro del termino estipulado por la ley, para conocer este aspecto tomamos los 334 requerimientos resueltos e investigamos cuantos de estos fueron contestados en forma oportuna, de esto encontramos que 240 de los 334 requerimientos contestados, el equivalente al 72% del total, fueron contestados dentro del termino de ley, y que 94 esto es el 28% de los requerimientos contestados, se realizo fuera del termino, tal como se ilustra en el cuadro y grafico siguiente:





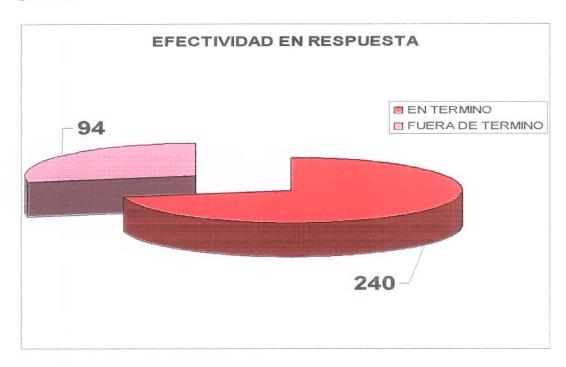






EFECTIVIDAD EN RESPUESTAS	No.	%
EN TERMINO	240	72%
FUERA DE TERMINO	94	28%
TOTAL	334	100%

Grafico 4



1.4 Comparativo

Este es un hecho que vale la pena rescatar pues se observa una mejoría en la efectividad a los ciudadanos, en referencia a lo observado los últimos trimestres del año pasado y primero del presente, pues en los trimestres anteriores, en primer momento se observa una disminución gradual en el numero de requerimientos sin respuesta al punto que todos los requerimientos dentro del primer trimestre del presente año obtuvieron respuesta, pero en el segundo debido en parte al aumento de requerimientos, se presento un 3% sin responder, así como se detalla en el siguiente cuadro y grafico comparativo con los trimestres anteriores:





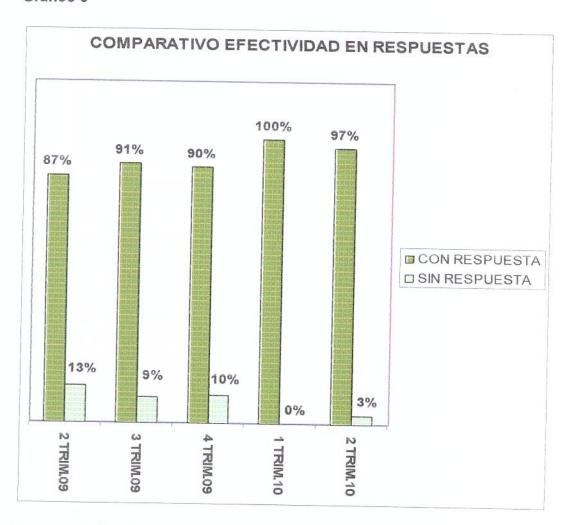






EFECTIVIDAD EN RESPUESTAS						
		2009		2010		
TRIMESTRE	2 TRIM.09	3 TRIM.09	4 TRIM.09	1 TRIM.10	2 TRIM.10	
CON RESPUESTA	87%	91%	90%	100%	97%	
SIN RESPUESTA	13%	9%	10%	0%	3%	

Grafico 5



En segundo lugar se resalta que en cada uno de los trimestres anteriores se observo que mas del 40% de los requerimientos no habían obtenido respuesta







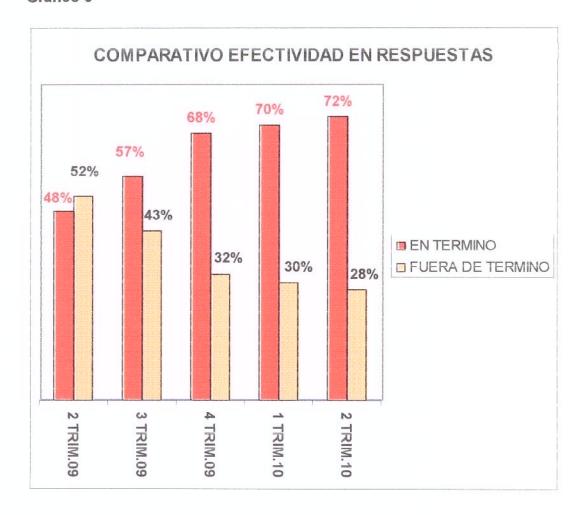




de forma oportuna, pero esta tendencia ha ido disminuyendo, tal como se observa en el siguiente grafico:

Cuadro 6

EFECTIVIDAD EN RESPUESTAS							
2009 2010					10		
TRIMESTRE	2 TRIM.09	3 TRIM.09	4 TRIM.09	1 TRIM.10	2 TRIM.10		
EN TERMINO	48%	57%	68%	70%	72%		
FUERA DE TERMINO	52%	43%	32%	30%	28%		













1.5 ATENCIÓN QUEJAS Y RECLAMOS

En primer lugar, el siguiente cuadro nos muestra las quejas que se recepcionarón durante el 2do trimestre de 2010, el motivo de la queja, el funcionario que debía dar respuesta y parte del texto de la respuesta dada al ciudadano, cabe anotar que las respuestas dadas se dieron en forma oportuna y que se presentaron 30 quejas durante el trimestre, lo que significa una disminución del 25% con relación al trimestre anterior:

Cuadro 7

		ATENCION A	A QUEJAS	
Nº	DEPENDENCIA	MOTIVO	RESPONSABLE	RESPUESTA
1	Seccional Cundinamarca	Queja por la demora con el tramite para el cambio de Razón Social	Manuel Enrique Sanabria	Se informa que el día 12 de abril se realizo la visita a la bodega la cual cuenta con toda la reglamentación y por lo tanto se dio visto bueno para el registro
2	Seccional Santander	Inconformidad por la falta de un Profesional del sector Pecuario de tiempo completo en la Oficina de San Vicente de Chucurri	Oriol Leal Lemus	Se le informa que en estos momentos el ICA no cuenta con disponibilidad presupuestal para contratar un veterinario para desempeñar dichas funciones en el Municipio de San Vicente de Chucurri
3	Seccional Boyacá	Queja por inconformidad por parte de la Ingeniera que atiende en la Oficina de Garagoa, Boyacá	Francisco José Ávila	Se realizo dialogo verbal con la Funcionaria objeto de la queja la cual presento la mejor disposición en mejorar las maneras γ forma de atención al publico
4	Seccional Atlántico	Queja relacionada con la enfermedad Newcastle presentada en Aves (gallo Finos), ubicada en predio de la Playa, Barranquilla	Yesit Rafael Rodado	Se envía acta No. 01 de 30 de Abril de 2010 por motivo de seguimiento
5	Administrativa y Financiera	Queja por la demora en el pago de la ejecución de un contrato que se realizo desde el Año 2009 con el ICA en la Seccional Casanare	Alexandra Katherine Galvis	Se le informa que aunque el ICA no cuenta con un presupuesto asignado para el año, depende de la disponibilidad del recurso mas conocido como PAC, el cual en enviado por el Ministerio de Hacienda
6	Protección Fronteriza	Queja por supuesta irregularidad por parte del funcionario Jairo Contreras, quien labora en la Oficina del Aeropuerto el Dorado	Edilberto Brito Sierra	Se envían los descargos solicitados y explicación por parte del Señor funcionario Jairo Alonso Contreras











7	Gerencia General	Queja donde argumenta inconformidad por la atención recibida por parte del Funcionario Héctor Mora, Ingeniero Soporte Sispap	Milton Cesar Londoñ	Se le informa que se investigara e caso que es el primero que llega de estándole, y se tomaran los correctivos que sean necesarios
8	Administrativa y Financiera	Queja donde argumentan inconformidad con el tramite en la expedición de facturas	Alexandra Katherine Galvis	se informa que el manejo de una Entidad estatal es totalmente diferente al manejo de una empresa privada, se brindan excusas en nombre de la entidad con el compromiso de mejorar y evitar este tipo de situaciones
9	Administrativa y Financiera	Queja donde argumentan inconformidad con la atención recibida por parte del área de facturación	Alexandra Katherine Galvis	se informa que el manejo de una Entidad estatal es totalmente diferente al manejo de una empresa privada, se brindan excusas en nombre de la entidad con el compromiso de mejorar y evitar este tipo de situaciones
10	Administrativa y Financiera	Queja donde argumentan inconformidad con el tramite en la expedición de facturas	Alexandra Katherine Galvis	se informa que el manejo de una Entidad estatal es totalmente diferente al manejo de una empresa privada, se brindan excusas en nombre de la entidad con el compromiso de mejorar y evitar este tipo de situaciones
1	Seccional Huila	Queja donde argumentan inconformidad por las supuestas irregularidades en el desarrollo de las funciones de la Señora Adela Funcionaria de la Seccional Huila	Tito Alberto Suárez	Se analizo el caso y se escucho a la funcionaria, es posible que se presenten algunos casos en que los usuario son acepten controles e infracciones por parte de la autoridad competente y llevan al inconformismo de los mismos
2	Protección Fronteriza	Queja por la supuesta demora para la entrega de una solicitud de la Empresa Biotropical S.A.	José Rafael San miguel	Se le informa que algunos tramites que presten requieren interconsultas ante otras dependencias del ICA, lo cual prolonga un poco los tiempos de respuesta
3	Seccional Atlántico	Queja relacionada con el resultado de la Necropsia que se realizo por parte de un Funcionario de la Seccional del ICA en el Atlántico	Gelisbeth Harlys Cabarcas	Se le remiten los resultados de las pruebas
3	Seccional Huila	Queja relacionada con el supuesto no respeta a lo Médicos Veterinarios Zootecnista ya que su trabajo lo están haciendo Bacteriólogos	Tito Alberto Suárez	Se informa que se hicieron los correctivos necesarios desde el mes de marzo del año 2010











_				
15	Protección Fronteriza	Queja por la supuesta mala atención telefónica a través de la línea No. 2884334 que corresponde a esa Área	Edilberto Brito Sierra	Se le agradece la información suministrada y se le informa que se ha hablado personalmente cor cada uno de los funcionarios que laboran en esta dependencia de manera que se mejore el servicio
16	Seccional Valle del Cuca	Queja por la no respuesta de la petición que se solicito el 28 de Abril al Señor Oscar Jurado del ICA en Palmira	Gustavo Alonso Escobar	Se le informa que en ningún momento se ha recibido por escrito y de parte suya carta alguna sobre un reciamo de semilla en tomate
17	Seccional Cesar	Queja por el supuesto mal comportamiento del Funcionario del ICA en Valledupar que da los permisos de movilización	Rafael Francisco Murgas	Se informa que si se cambio a la persona que expedía los permisos de movilización debido a que se necesita tener otros Funcionarios que conozcan el sistema
18	Seccional Antioquia	Queja por la distancia entre laboratorios para hacer pruebas de Anemia a equinos en el Departamento de Antioquia	Emilse Castrillon Vidal	Se le informa que la norma por la cual se establecen medidas sanitarias para la prevención y control de la anemis infecciosa equina, resolución número 1096 de 4 de abril de 2005
19	Administrativa y Financiera	Queja donde argumenta inconformidad por supuestas irregularidades de las funciones del Doctor Arecio Luengas, Funcionario del ICA en Tabio	Nancy Mercedes Rincón	Se abrió indagación preliminar con radicado No. 014-2010
20	Seccional Huila	Queja Por inconformidad por supuestas irregularidades en el desarrollo de las funciones del señor Jairo Vaca Funcionario de la oficina de Pitalito	Tito Alberto Suárez	informa que se ha enviado y dirigido memorando al funcionario objeto de la queja
21	Seccional Valle del Cuca	Queja donde argumenta inconformidad por las supuestas irregularidades en el desarrollo de las funciones del Señor Pablo Arboleda Funcionario de esa Seccional	Gustavo Alonso Escobar	Se nos informa que la solicitud se esta tramitando ya que se solicito concepto a el epidemiólogo de la región y además se tiene una auditoria con el quejoso quien parece ser ha incurrido en fraudes
22	Administrativa y Financiera	Queja donde argumentan supuesta mala calidad e ilegalidad de pescado marca mapara de la empresa Marco Polo y Mariscos	Elizabeth Tirano González	Este requerimiento se registro como Anónimo, No es competencia del ICA, fue trasferido al INCODER a la Doctora Martha de la Pava
3	Gerencia General	Queja por el mal funcionamiento de la pagina Web del ICA, para descargar archivos anexos de la resolución 00150 de 2003	Sandra Patricia Roa	Se le anexa la resolución 150 de 2003 y se le informa el link de donde lo puede descargar











24	Administrativa y Financiera	Queja donde argumenta inconformidad por la no publicación de la primera lista de elegibles consignados en la Resolución 1504 del 19 de Abril del 2010	José Luis Vergara	Se le informa que las listas de elegibles se publican una vez son notificados EN FIRME, por la comisión Nacional del Servicio Civil
25	Protección Animal	Queja por la resolución 00841 que se saco para el departamento de Arauca, sobre porcinos	Mario Eduardo Peña	Se le informa que desafortunadamente el ICA, tuvo que tomar la medida de suspender la movilización de porcinos desde el departamento de Arauca ya que no fue posible que los productores de la zona acataran las medidas establecidas desde el mes de Septiembre de 2009
26	Protección Fronteriza	Queja por que hace un año solicito información concerniente a importación de aves de ornato como faisanes, y perdices y huevos fértiles y aun no ha recibido la respuesta correspondiente	Fabio Andrés Mesa	Se le informan los requisitos existentes en la actualidad
27	Seccional Atlántico	Queja por supuestas inconsistencias en los resultados de los análisis practicados a unos gallos de pelea	Gelisbeth Harlys Cabarcas	Se le aclara y se le puntualiza su queja por la mortalidad de aves por la enfermedad NEWCASTLE
28	Seccional Valle del Cuca	Queja por accidente sucedido en las instalaciones del ICA	Gustavo Alonso Escobar	Se le informa que la granja del ICA, se encuentra en calidad de arriendo a CORPOICA
29	Administrativa y Financiera	Queja presentada por el Doctor Rolando de Jesús Escobar, Medico Veterinario, de la oficina local de Sabanalarga Seccional Atlántico, relacionada con la cancelación viático del 2 al 6 de Marzo	Alexandra Katherine Galvis	Se envía el comprobante de pago, el cual primero presento rechazo el 13 de abril 2010 y luego se volvió a montar el pago haciéndose efectiva la transferencia el 25 de Junio de 2010
30	Administrativa y Financiera	Queja presenta por el Doctor Didier Mauricio Chavarriaga, Funcionario de la Seccional Antioquia, relacionada con el pago de viáticos de los meses de noviembre y diciembre de 2009	Alexandra Katherine Galvis	Se le informa que le fueron enviados dos soportes donde se ven reflejados los pagos del 2009 y uno de cuentas por pagar que se cancelo el 09 de marzo de 2010

Se destaca durante este trimestre una particularidad, no solo fueron bastantes las quejas sino la razón por la que se presentaron, la principal causa de la queja fue la mala atención por parte de los funcionarios y algo que llama la atención son los casos de supuesta corrupción, casos que ya se encuentran en el Grupo de Procesos Disciplinarios, adicionalmente la atención el área financiera tanto a clientes externos como internos.











Durante este primer trimestre se presentaron 3 reclamos, lo que también significa una disminución, los cuales fueron contestados en forma oportuna, en el siguiente cuadro se detalla la información al respecto:

		ATENCION	A RECLAMOS	
Ν°	DEPENDENCIA	MOTIVO	RESPONSABLE	RESPUESTA
1	Seccional Cundinamarca	Reclamo por supuestas irregularidades por parte del Señor Andrés Serrato, Funcionario de la oficina Local de Tabio	Manuel Enrique Sanabria	Se le informan las tarifas establecidas para los servicios prestados por el ICA
2	Administrativa y Financiera	Reclamo por supuesto mal servicio presentado por el ICA, ya que desde el Mes de Diciembre del 2009 la empresa MUNDISERVICIO presto un servicio el cual a la fecha no se ha cancelado	Alexandra Katherine Galvis	Se le informa que aunque el ICA no cuenta con un presupuesto asignado para el año, depende de la disponibilidad del recurso mas conocido como PAC, el cual en enviado por el Ministerio de Hacienda
3	Administrativa y Financiera	Reclamo por el no pago de una venta a el ICA	Yudy Mileidy Suárez	La cuenta fue pagada el 07 de julio y se le informa a la peticionaria telefónicamente

Estos reclamos fueron atendidos en forma oportuna por los responsables de hacerlo.

2. Gestión realizada por el Área de Atención al Ciudadano de las Gerencias Seccionales durante el segundo trimestre de 2010.

2.1 Clasificación por tipo de requerimiento

En total se han presentado 177 requerimientos en las Áreas de Atención al Ciudadano de las Seccionales del Instituto, de estas, 67 corresponden a derechos de petición, representando el 38% del total de requerimientos, 64 constituyen derechos de petición de información los cuales equivalen al 36%, 26 de estos requerimientos corresponden a quejas equivalentes al 15% del total; hubo 8 denuncias correspondientes al 5%, 7 solicitudes de certificaciones equivalentes al 4%, 5 requerimientos judiciales equivalentes al 3% del total, no hubo sugerencias, reconocimientos, peticiones de consulta, ni reclamos. Esto podemos verlo ilustrado en el siguiente cuadro y grafico:



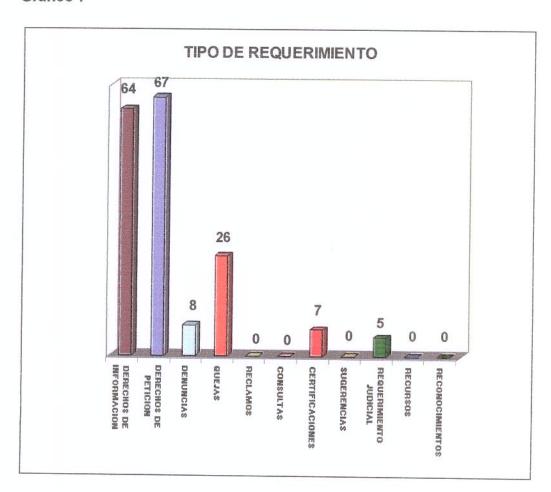








TIPO DE REQUIRIMIENTO	No.	%
DERECHOS DE INFORMACION	64	36%
DERECHOS DE PETICION	67	38%
DENUNCIAS	8	5%
QUEJAS	26	15%
RECLAMOS	0	0%
CONSULTAS	0	0%
CERTIFICACIONES	7	4%
SUGERENCIAS	0	0%
REQUERIMIENTO JUDICIAL	5	3%
RECURSOS	0	0%
RECONOCIMIENTOS	0	0%
TOTAL	177	100%











2.2 Clasificación de requerimientos por Seccional

Los 177 requerimientos pertenecen a las diferentes Seccionales del Instituto, y están distribuidos de la siguiente forma, Amazonas con 18, Antioquia con 9, Arauca con 0, Atlántico con 8, Bolívar con 1, Caldas con 5, Cauca con 2, Cesar con 5, Choco con 1, Córdoba con 4, Cundinamarca con 20, Guajira con 2, Huila con 5, Magdalena con 0, Meta con 0, Nariño con 51, Norte de Santander con 11, Quindío con 3, Risaralda con 5, San Andrés con 3, Santander con 8, Sucre con 8, Tolima con 8 y Valle con 0, y las seccionales Boyacá, Casanare, Guainia, Guaviare, Putumayo, Vaupes y Vichada, no presentaron el informe correspondiente al trimestre por razones que desconocemos, esto podemos observarlo en el siguiente cuadro y grafico:

Cuadro 9

SECCIONAL	No. REQUERIMIENTOS	%	
AMAZONAS	18	10%	
ANTIOQUIA	9	5%	
ARAUCA	0	0%	
ATLANTICO	8	5%	
BOLIVAR	1	1%	
BOYACA	0	0%	
CALDAS	5	3%	
CAQUETA	0	0%	
CASANARE	0	0%	
CAUCA	2	1%	
CESAR	5	3%	
СНОСО	1	1%	
CORDOBA	4	2%	
CUNDINAMARCA	20	11%	
GUAJIRA	2	1%	
GUAINIA	0	0%	
GUAVIARE	0	0%	
HUILA	5	3%	
MAGDALENA	0	0%	
META	0	0%	
NARIÑO	51	29%	
NORTE DE SDER	11	6%	
PUTUMAYO	0	0%	
QUINDIO	3	2%	
RISARALDA	5	3%	
SAN ANDRES	3	2%	
SANTANDER	8	5%	
SUCRE	8	5%	
TOLIMA	8	5%	
VALLE	0	0%	
VAUPES	0	0%	
VICHADA	0	0%	
TOTAL	177	100%	

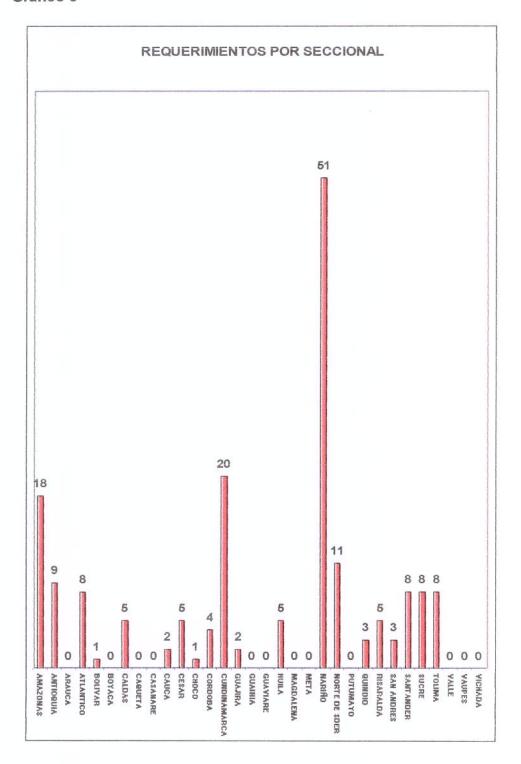




















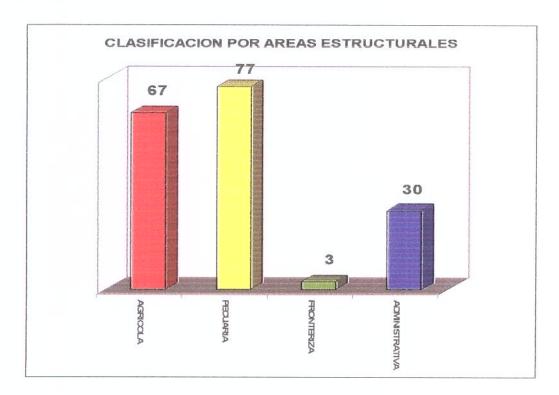


2.3 Clasificación de requerimientos por áreas estructurales

Para la clasificación por áreas estructurales, lo hemos dividido en cuatro Áreas Generales, Área Agrícola con 67 requerimientos equivalentes al 38% del total, Área Pecuaria con 77 requerimientos equivalentes al 44% del total, Área de Protección Fronteriza con 3 requerimientos equivalentes al 2% del total, y el Área Administrativa con 30 requerimientos equivalentes al 17% del total de peticiones, tal como podemos verlo ilustrado en el siguiente cuadro y grafico:

Cuadro 10

AREA	TOTAL	%
AGRICOLA	67	38%
PECUARIA	77	44%
FRONTERIZA	3	2%
ADMINISTRATIVA	30	17%
TOTAL	177	100%









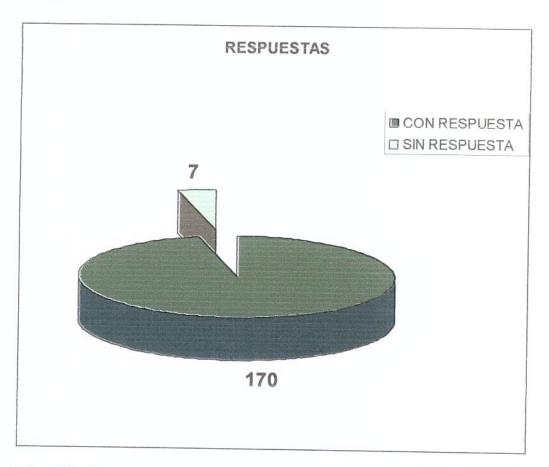


2.4 Efectividad en respuestas a los ciudadanos

Para medir la efectividad frente a los Ciudadanos tomamos el total de los requerimientos y dividimos en el numero de requerimientos con respuesta y sin respuesta y encontramos que el 96% de los 177 requerimientos es decir 170 peticiones fueron respondidas por los funcionarios competentes para hacerlo y tan solo 7, es decir el 4% del total de los requerimientos no obtuvieron respuesta, tal como lo podemos notar en el siguiente cuadro y grafico:

Cuadro 11

RESPUESTAS	No.	%
CON RESPUESTA	170	96%
SIN RESPUESTA	7	4%
TOTAL	177	100%















Sin embargo para medir la efectividad frente a los ciudadanos debemos tomar el total de requerimientos con respuesta y observar cuantos de estos fueron contestados dentro del termino legal, pues los ciudadanos no solo tienen derecho a recibir respuesta por parte de las entidades de derecho publico, sino a que se les responda en el tiempo oportuno establecido en la Ley, y es así como encontramos que 8 del total de requerimientos con respuestas fueron contestados fuera del termino esto es el 5% de los requerimientos con respuesta y encontramos 162 de los 170 fueron respondidos en el termino legal. Sin sumar a los respondidos fuera de término los que no obtuvieron respuesta. Como podemos ver en el siguiente cuadro y grafico:

Cuadro 12

EFECTIVIDAD EN RESPUESTA	No.	%
EN TERMINO	162	95%
FUERA DE TERMINO	8	5%
TOTAL	170	100%

Grafico 11













2.5. Atención Quejas y Reclamos

Aunque si bien todos los requerimientos son importantes para la entidad, las quejas y reclamos son las que muestran en que aspectos el Instituto debe mejorar ya que son los requerimientos relacionados directamente con el servicio que presta la entidad, en la siguiente tabla se resumen los aspectos relacionados con las quejas y reclamos atendidos en las Seccionales, un total de 26 quejas y no se presentaron reclamos.

En la siguiente tabla encontramos de una forma más detallada los asuntos de cada queja, y la seccional que la atendió, cabe anotar que todas tuvieron respuesta por parte de cada seccional en forma oportuna.

Νō	SECCIONAL	FUNCIONARIO	ÁREA	ASUNTO
1	ANTIOQUIA	Jaime Restrepo Zapata	PECUARIA	Denuncia a la oficina JMC sobre estomatitis
2	CALDAS	Rodrigo Chica García	PECUARIA	Producto utilizado en cría de novillas sin registro ICA.
3	CALDAS	Gladys Cardona Cortés	VEGETAL	En visitas realizadas a su almácigo de café se le exige la asistencia técnica de un ingeniero agrónomo, y según el denunciante se le recomendó un profesional específico.
4	CALDAS	Diana Maritza Valencia G.	PECUARIA	Clínica Veterinarias que funcionan sin Registros y cuyo personal no tiene tarjeta profesional.
5	CALDAS	Luis Felipe Pulgarín G.	VEGETAL	Aplicación de productos cerca a cultivos la cual a afectado la plantación
6	CESAR	Dr. Luis Fernando Caicedo L	ADMISTRATIVA	Irregularidades proceso selección abreviada menor cuantía
7	CUNDINAMARCA	Angélica Lores Medina	VEGETAL	Solicita información tramite para aprovechamiento de un bosque de eucalipto
8	CUNDINAMARCA	Manuel Sanabria	VEGETAL	Remisión afectación por aprovechamiento Forestal no autorizado.
9	CUNDINAMARCA	Angélica Lores Medina	VEGETAL	Solicitud aclaración nombre propietario cultivo forestal registrado ante el ICA.
10	CUNDINAMARCA	Angélica Lores Medina	VEGETAL	Solicita investigación al Alcalde de Ubaté por envenenamiento de árboles.
11	NORTE S/DER	Juan Jose Botello	ADMISTRATIVA	Informa inconsistencias en relación a la presentación de su cuenta de cobro, según contrato NS-71-04-2010.
12	NORTE S/DER	Gustavo Hernandez Mantilla	PECUARIA	Con el fin de evaluar el anónimo que recibió el despacho de la oficina jurídica de Bogotá, es cierto o no que en el departamento se han detectado brotes de fiebre aftosa y que si no ha hecho visitas de seguimiento para verificar el gasto del presupuesto











13	NORTE S/DER	Nelson Ricardo Avellaneda- Gerson Nieto	PECUARIA	Anomalías que se vienen presentando en el municipio de norte de Santander, que en la oficina de Pamplona estaban expidiendo guías de movilización a un predio que no cumple todos los requisitos sanitarios para la expedición de guías tales como estar inscrito en el ica, como explotación pecuaria ni tampoco la presentación del registro único de vacunación donde demuestre la vacunación PPC.
14	NORTE S/DER	Adriana Barco Cárdenas	PECUARIA	Queja radicado en INVIMA y ellos nos lo envío al ica, sobre una denuncia anónima según el vehículos de placas HUH transporta cabezas, patas, menudos y cueros sin permiso y otros vehículos que supuestamente transportaba caballos, marranos y cueros sin guías de los semovientes
15	NORTE S/DER	Luis Tobias Vergel Alsina	VEGETAL	Problemática del gremio de las comercializadoras de arroz paddy de Cúcuta, la cual se ve muy afectada por que el ica no labora los sábados para las expedición de la licencia fitosanitaria para la movilización de materiales vegetales.
16	NORTE S/DER	Alfredo Yañez	PECUARIA	Solicitud de que le consigan un trailer a los contratistas del puesto de control alto de la virgen del municipio de Toledo, ya esta ubicado a una altura de mar de 2,337 MT, y a una temperatura promedio de 4 a 9 grados centígrados y fuertes vientos y condiciones que les afectan enormemente, ya que lo único que tienen es una carpa para refugiarse la cual no es apto para estas condiciones climáticos.
17	NORTE S/DER	Nelson Avellaneda	PECUARIA	En la finca el refugio se están presentando inflamación en el sitio donde se le aplico la vacuna contra aftosa a 3 de los 8 vacunados
18	NORTE S/DER	Oscar Hernandez	PECUARIA	Los asistentes a la reunión realizada el pasado 22 de mayo en el corregimiento de la laguna, proponen que para movilizar animales entre silos y motiscua sería conveniente expedir guía de movilización en el puesto de control de la laguna con el fin de evitar el desplazamiento hasta la ciudad de Pamplona. Y como otra solución proponen que con soporte del recibo de vacunación y el bono de venta puedan movilizarse estos animales sin necesidad de guía.
19	NORTE S/DER	Adriana Barco Cárdenas	PECUARIA	Queja por una anónimo denunciando hacinamiento de cabras en un camión
20	NORTE S/DER	Adriana Barco Cárdenas	FRONTERAS	Solicitud de que se le reubique en otra dependencia por motivos que ha tenidos inconvenientes contra la funcionaria Alexandra Alterio
21	QUINDIO	Luisa Marina Grisales González	PECUARIA	Gallinero vecino a sector vereda Titina, la cabaña γ murillo km. 5 a 7 vía al edén armenia









22	QUINDIO	Luisa Marina Grisales González	PECUARIA	Queja: Problema sanitario por Proliferación de artrópodos (moscas) y malos olores según queja No. 191 Según demanda ciudadana instaurada por el señor JHON VILLAMAYOR, vereda El Rhin, finca Villa Natalia Km. 4 vía a la Tebaida, en representación de los habitantes de dicho sector, por problemas que está ocasionando La Granja Avícola La Misa, en lo referente a la alta proliferación de artrópodos (moscas) y olores molestos; funcionario de este Secretaría realizó vista de Inspección sanitaria constatando lo denunciado.
23	QUINDIO	Luisa Marina Grisales González	PECUARIA	Solicitud Visita de Inspección. La presente con el fin de manifestarles nuevamente nuestro inconformismo por los malos olores y las moscas, provenientes del criadero de pollos ubicado al lado contiguo de nuestra institución educativa, pues hay días en que se hacen más notorios. Les pedimos el favor y de la forma más atenta que hagan visitas periódicas para verificar la higiene de dicho lugar, dejándonos constancia escrita de ello; de lo contrario nos veremos en la obligación de tomar otras medidas legales.
24	RISARALDA	Julio Enrique Grisales López	ANIMAL	Copia queja enviada a fedegan/situación vacunación contra aftosa y brucelosis municipio de Mistrato
25	RISARALDA	Luis Alberto Hincapie	VEGETAL	Queja situación exportación de ornamentales
26	RISARALDA	Francisco Javier Londoño Holguín	ANIMAL	Queja proliferación moscas granja avícola villa carolina

3. Propuestas para mejora continua

- a) Continuar con la Socialización de la Resolución Nº 1904 del 1 de Junio de 2010, Reglamento de Atención al Ciudadano ICA, a nivel nacional a través de capacitaciones que busquen educar y concientizar a los funcionarios de la importancia del Área de Atención al Ciudadano y 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.
- b) Continuar con las visitas de control a las seccionales con el fin de verificar la forma en que se están realizando los trámites de las peticiones presentadas, presentación de informes y verificar la veracidad de la información enviada al nivel central ya que no se esta enviando de la forma correcta.
- c) Aplicar a cabalidad el Reglamento de Atención al Ciudadano y lo consagrado en la Ley o Código Contencioso Administrativo, pues la inobservancia de estos parámetros principalmente los relacionados a las sanciones disciplinarias, ha hecho que esta labor se tome de manera irresponsable.











d) Mejorar los procesos y mecanismos de seguimiento al trámite de las peticiones, en primer lugar ubicando más funcionarios en esta área y creando un manual interno de mecanismos para los funcionarios de esta área en el nivel central y desconcentrado.

Subgefente Administrativa y Financiera

Vo. Bo: Victor Hugo González Vargas, Coordinador Grupo Gestión Bienes y Servicios Elaboró: Juan Carlos Huftado, Área Atención al Ciudadano Revisó: Elizabeth Tirano González, Área Atención al Ciudadano



