

**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
GRUPO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME DE GESTIÓN OFICINAS NACIONALES Y SECCIONALES
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA VIGENCIA 2012**

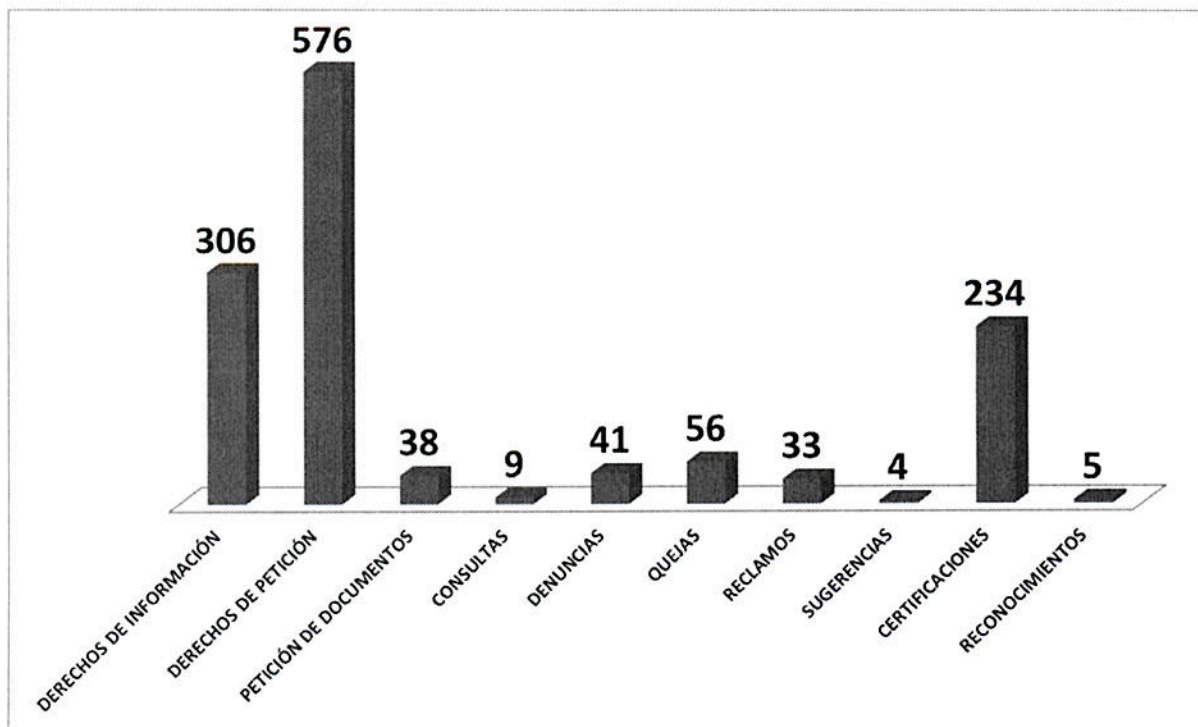
En concordancia con la misión que fundamenta el desarrollo de tareas y responsabilidades de nuestro grupo interno de trabajo, el cual busca garantizar soluciones y respuestas oportunas, eficientes y eficaces a las necesidades de los ciudadanos clientes del ICA, a continuación se da a conocer el informe 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 3er trimestre de 2012, 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 4° trimestre de la vigencia 2012.

1.1 Clasificación por tipo de requerimiento

Durante el 4° trimestre de 2012, se presentaron 1302 requerimientos, clasificados por el área de la siguiente forma:

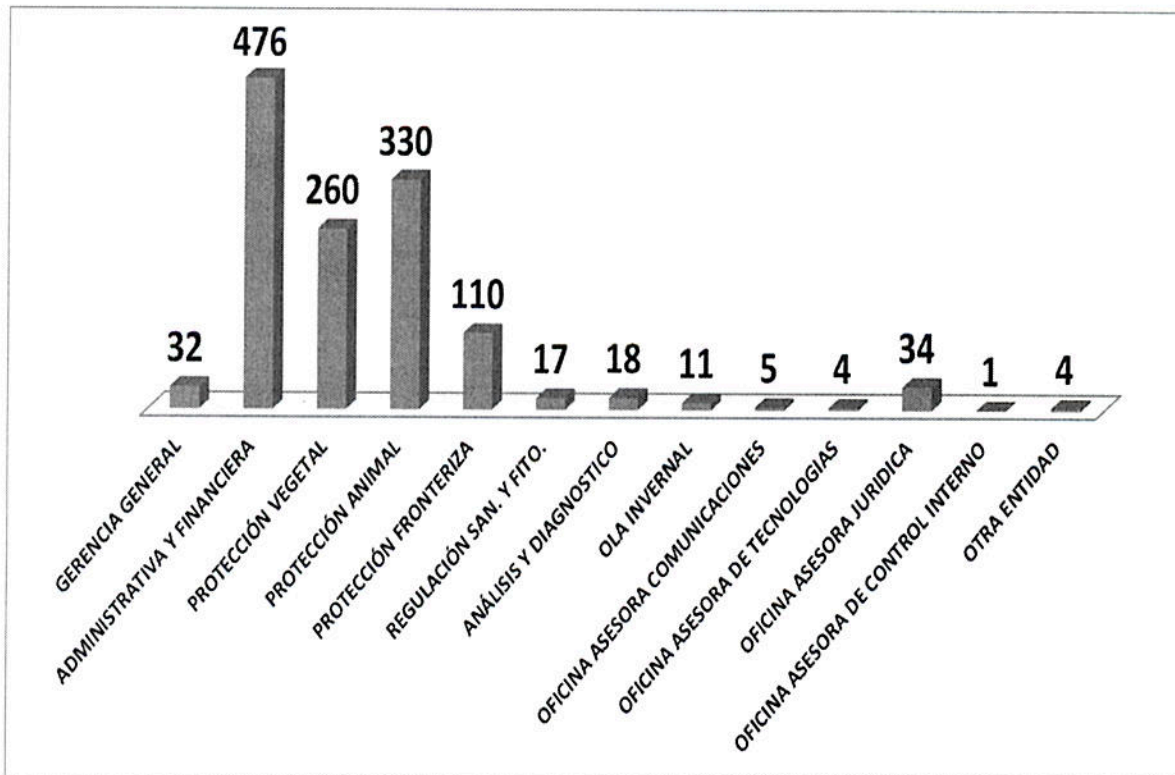
Grafico 1



1.2 Clasificación de requerimientos por áreas estructurales

Las 1302 peticiones recibidas, fueron atendidas por las dependencias que integran el instituto, a continuación observara el número de peticiones atendidas por cada dependencia:

Grafico 2.

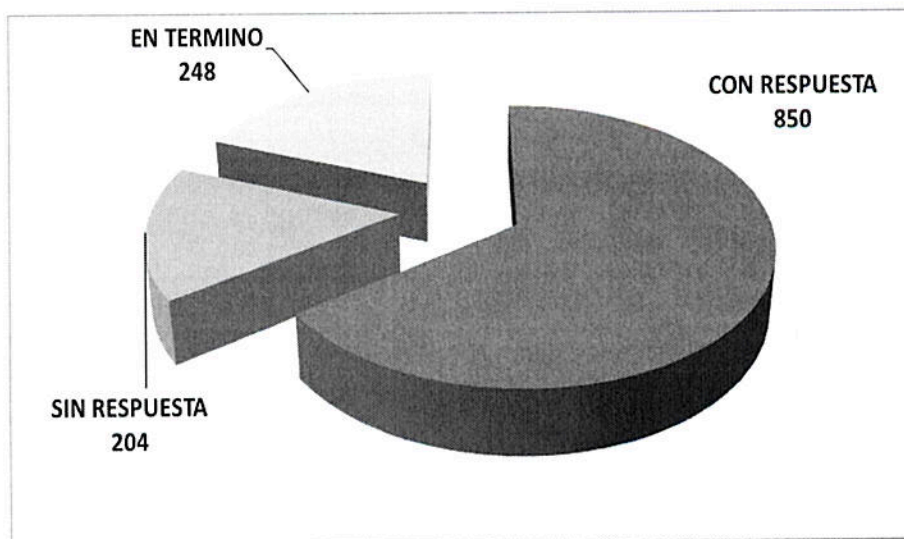


El número de peticiones recibidas por la Subgerencia Administrativa y Financiera, es considerable debido a que más del 40% corresponden a solicitudes de certificaciones laborales y peticiones de documentos relacionadas con el mismo tema, del mismo modo se observa un incremento con relación al 4° trimestre de la vigencia anterior pero esto se debe a la entrada en vigencia de la Ley 1437 de 2011, la cual nos dice que toda solicitud elevada ante la administración constituye el ejercicio del derecho de petición.

1.3 Efectividad en respuestas a los ciudadanos

En cuanto a efectividad en respuestas a los ciudadanos tenemos que el 65% de las peticiones obtuvieron respuesta, que el 16% no han obtenido respuesta y que el 19% de las peticiones se encuentran en término de ser resueltas por los responsables, se muestra a continuación el número de peticiones con respuesta, sin respuesta y dentro del término legal para resolver:

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 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 tomamos los 850 requerimientos resueltos e investigamos cuántos de estos fueron contestados en forma oportuna, de esto encontramos que el 96% de los requerimientos contestados, fueron contestados dentro del término de Ley y que el 4% se respondieron por fuera de término, sumando a los respondidos dentro del término los que aún se encuentran dentro del mismo y a los fuera de término los que no han obtenido respuestas, encontramos que el 82% del total de requerimientos podrían darse dentro del término legal y que el 18% del total se dieron o darán fuera del término de Ley, a continuación se muestran estos porcentajes en cantidades numéricas:

Grafico 4

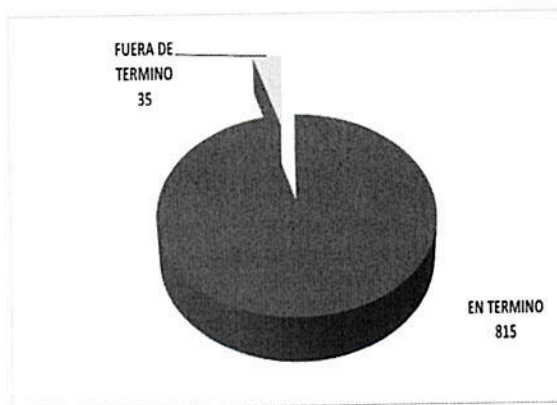
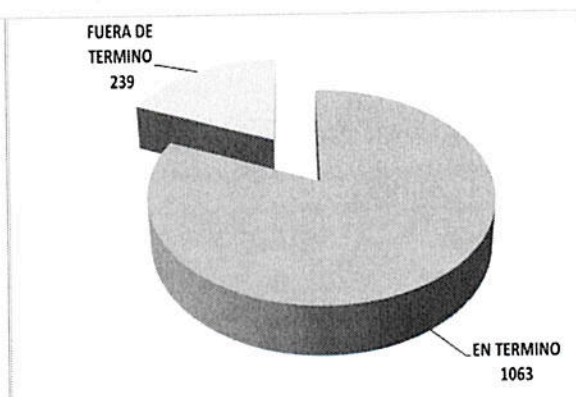


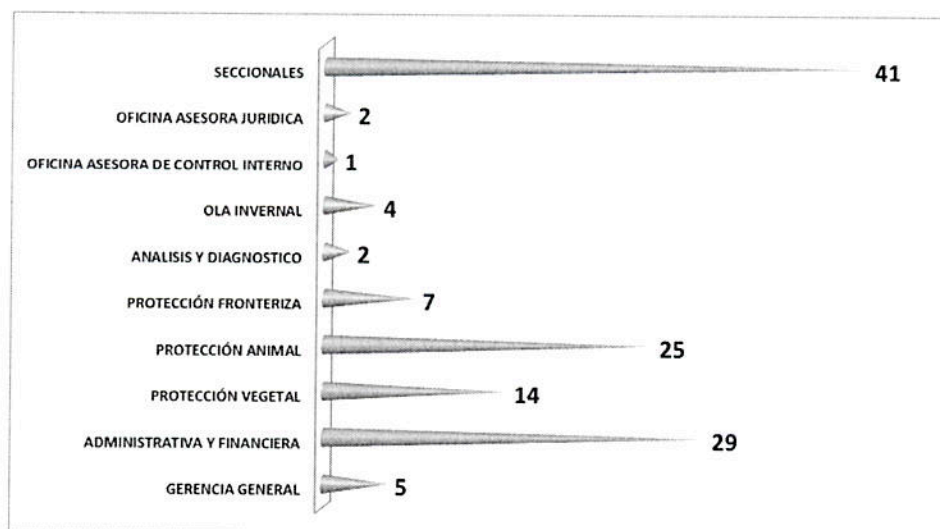
Grafico 5



1.4 Atención Quejas, Reclamos Y Denuncias

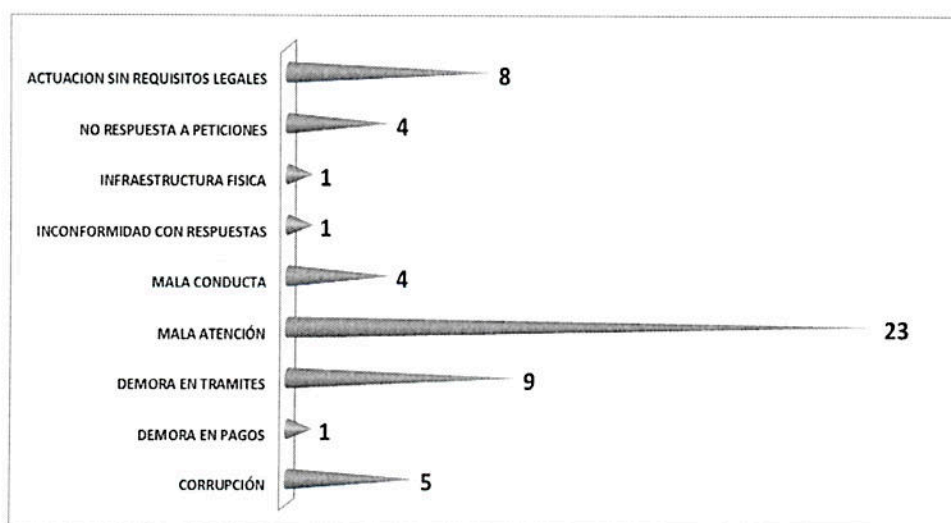
En primer lugar queremos exponer las dependencias o áreas estructurales más requeridas por motivo de quejas, reclamos y denuncias, y encontramos 130 requerimientos, tal como se observa en el siguiente cuadro y gráfico:

Gráfico 6



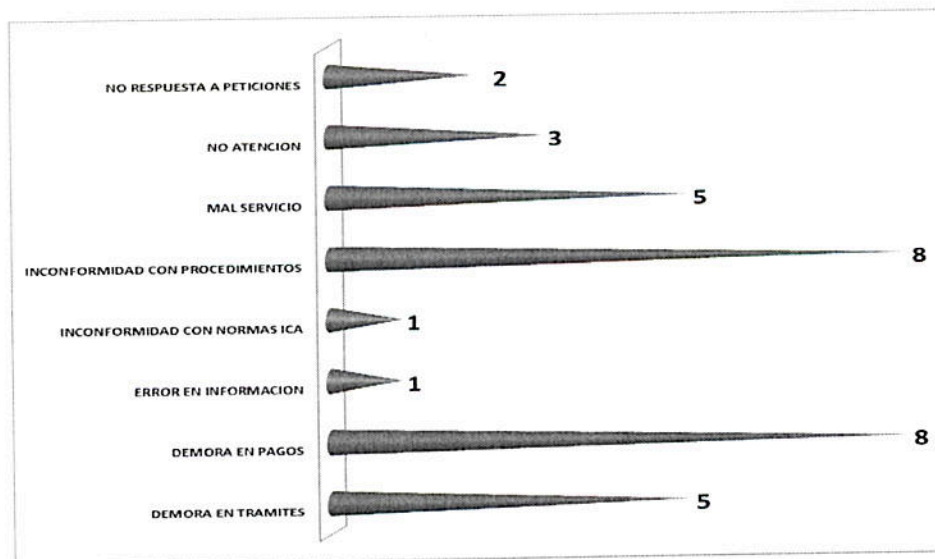
Se destaca durante este trimestre, el número de quejas por mala atención un total de 23 de las 56, al igual que las presentadas por demora en trámites 9 de las 56, hechos que se encuentran en investigación, observemos los motivos de las quejas que se presentaron, en el siguiente gráfico:

Gráfico 7



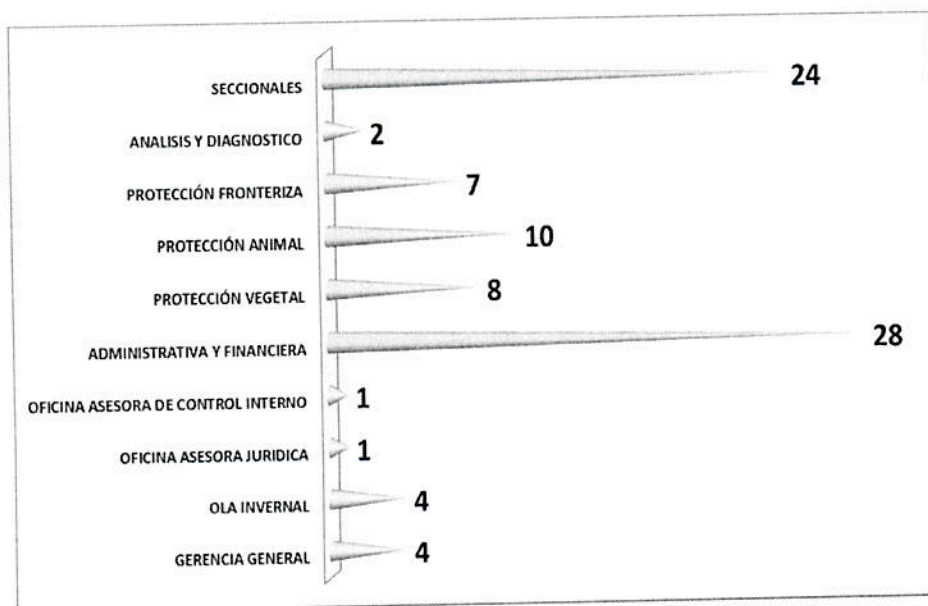
Durante este trimestre se presentaron 33 reclamos, los cuales hacen alusión a los siguientes motivos:

Grafico 8



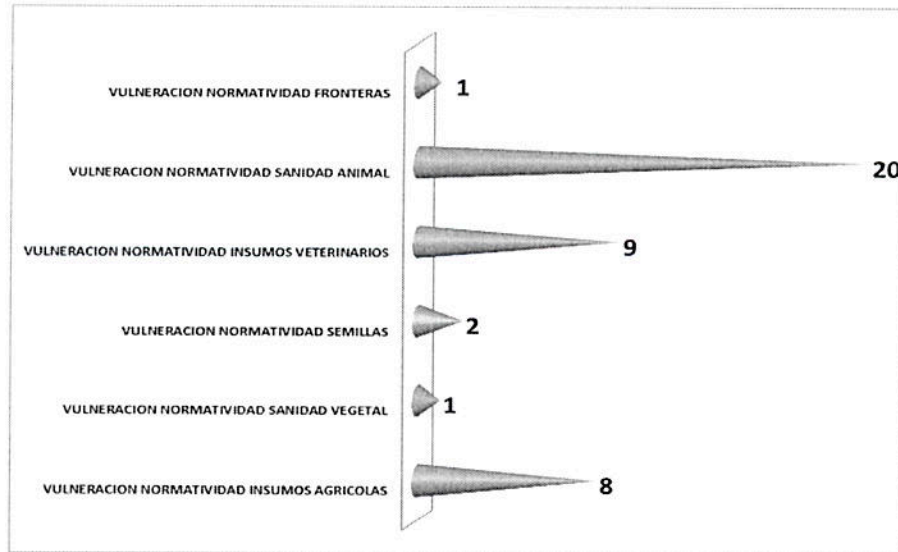
Con el fin de que las dependencias requeridas por quejas y reclamos, analicen las situaciones de forma imparcial y propongan acciones de mejora, se hace relación de las áreas más requeridas por quejas y reclamos, en el siguiente cuadro:

Grafico 9



Durante este trimestre se presentaron 41 Denuncias, hacen alusión a supuestas vulneraciones de la normatividad sanitaria, esto se puede observar con más detalle en el siguiente cuadro y gráfico:

Gráfico 10



Para efectos de interpretación de los cuadros y gráficos anteriores, el Área de Atención Al Ciudadano, ha elaborado las siguientes definiciones:

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 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.
- **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.

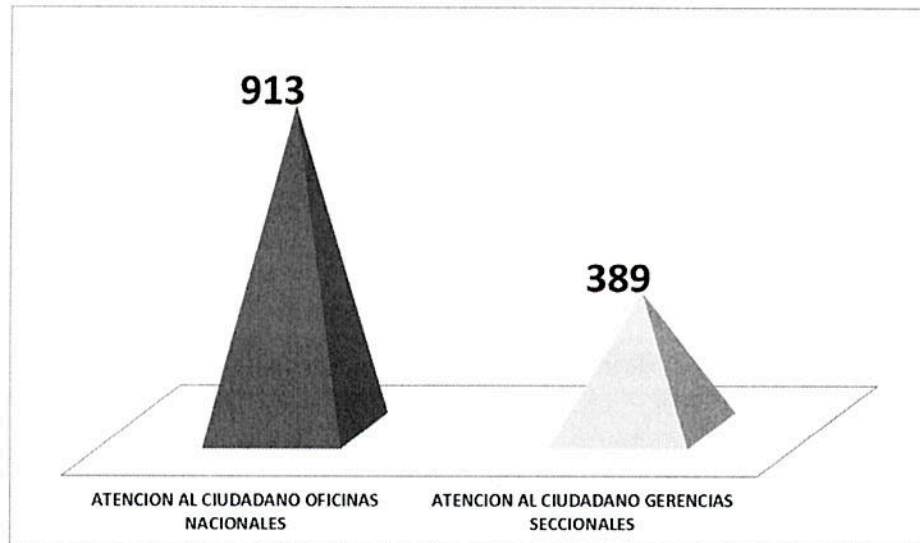
- **DEMORA EN TRÁMITES:** Conducta generalizada de un área, oficina, o dependencia del Instituto que afecta los principios de agilidad y celeridad en los tramites efectuados por la ciudadanía en General.
- **DEMORA EN PAGOS:** Conducta generalizada de un área, oficina, o dependencia del Instituto que 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.

Las Quejas, Reclamos y Denuncias, son tres aspectos que nos permiten adoptar acciones de mejora, ya que estos nos permiten detectar las falencias que tenemos 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, a partir de esto se formulan las acciones de mejora del numeral 1.6 del presente documento.

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 las Gerencias Seccionales en cumplimiento por lo emanado en la Resolución N° 2544 de 2012, respecto al envío de los informes reportaron el 30% del total de requerimientos recibidos por la Entidad, y se resalta que todas las seccionales enviaron oportunamente el informe respectivo, por otro lado la oficina de atención al ciudadano en el nivel central reporto el 70% del total de requerimientos recibidos durante el 4to trimestre de 2012, en el siguiente gráfico se puede observar el número de peticiones recepcionados por el nivel central y el nivel descentralizado:

Grafico 11



1.6 Propuestas para mejora continua Área Atención al Ciudadano

- Socializar y capacitar en la nueva Resolución o Reglamento de Atención al Ciudadano ICA Resolución 2544 de 2012 y formas 4 para el diligenciamiento de peticiones verbales, formulario para atención en buzones, acta de revisión de buzones y formato de registro y control de mecanismos de participación ciudadana, del manual de procedimientos de atención al ciudadano publicado en el Doc-Manager y Protocolos de atención al ciudadano ICA, con el fin de 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.
- Continuar con las visitas de control a las Seccionales con el fin de brindar asesoría y verificar la forma en que se están realizando los trámites de las peticiones recibidas y presentación de informes.
- 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 Disciplinario o Ley 734 de 2002, se solicita respetuosamente enviar al Grupo de Procesos Disciplinarios, a los responsables de las dependencias que incumplieron con los términos para resolver las peticiones allegadas a sus dependencias durante el trimestre, esto debido al incremento de los requerimientos sin responder y de los requerimientos atendidos fuera de termino, para que este grupo proceda a imponer las sanciones a que haya lugar en conformidad con el Código Único Disciplinario.
- Teniendo en cuenta que actualmente el área de atención al ciudadano está conformada por cuatro contratistas que cuentan con la experiencia y preparación

requerida y que ésta labor Institucional se debe adelantar permanentemente, se requiere prever en un futuro mediano contar con funcionarios que garanticen la continuidad y oportunidad en el servicio.

- e) Debido al incremento de quejas y reclamos, se sugiere que el Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental en asociación con el Grupo de Bienestar Social y Capacitación, elabore un módulo de capacitación en "Servicio al Ciudadano" tomando como insumo los Protocolos de Atención al Ciudadano ICA, elaborado por el Grupo de Gestión Atención al Ciudadano con colaboración del PNSC, para capacitar a los funcionarios de todos los niveles.
- f) A razón de que en promedio el 30% de las peticiones de información hacen alusión a los requisitos para el ingreso y salida de mascotas del país, se sugiere crear un link de trámites frecuentes en la página Web de la entidad donde se informen los requisitos para realizar los trámites que con mayor frecuencia realizan nuestros usuarios, debido al porcentaje de derechos de información mencionado sugerimos que la primera información que se incluya sea la relacionada a los requisitos para el ingreso y salida de mascotas.
- g) Se sugiere crear un aplicativo para el trámite de las certificaciones laborales, debido a que el 18% de los requerimientos allegados durante este trimestre corresponden a solicitudes de certificaciones laborales, certificaciones que son solicitadas para trámites pensionales mayoritariamente, un aplicativo Web garantizaría mayor celeridad para obtener el certificado y a la vez descongestionaría el área de Talento Humano que atiende casi el 20% de los requerimientos que se reciben en la Entidad.
- h) Se sugiere que el Grupo de Bienestar Social y Capacitación, incluya en su plan de capacitación, educación en lenguaje de señas para los funcionarios de la Entidad, con el fin de que exista en cada sede del Instituto un funcionario con este conocimiento, para atender cuando sea necesario a usuarios que pertenezcan a la población sordomuda.
- i) Se sugiere enviar copia de este informe a los Gerentes Seccionales, para que estos procedan a adoptar o sugerir acciones de mejora frente a tres grandes aspectos, Talento Humano con el que cuentan, Procedimientos establecidos y Usuarios, tomando como insumo las Quejas, Reclamos y Denuncias allegadas.
- j) Se sugiere enviar copia de este informe a las dependencias objeto de quejas y reclamos con el fin de que puedan analizar las situaciones y adoptar acciones de mejora.

MARÍA MARLENY ARBOLEDA URREGO
Subgerente Administrativa y Financiera

Vo. Bo. Víctor Hugo González Vargas, Coordinador Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
Elaboró: Juan Carlos Hurtado, Abogado-Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental.