

**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 1er 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 1er trimestre de la vigencia 2012.

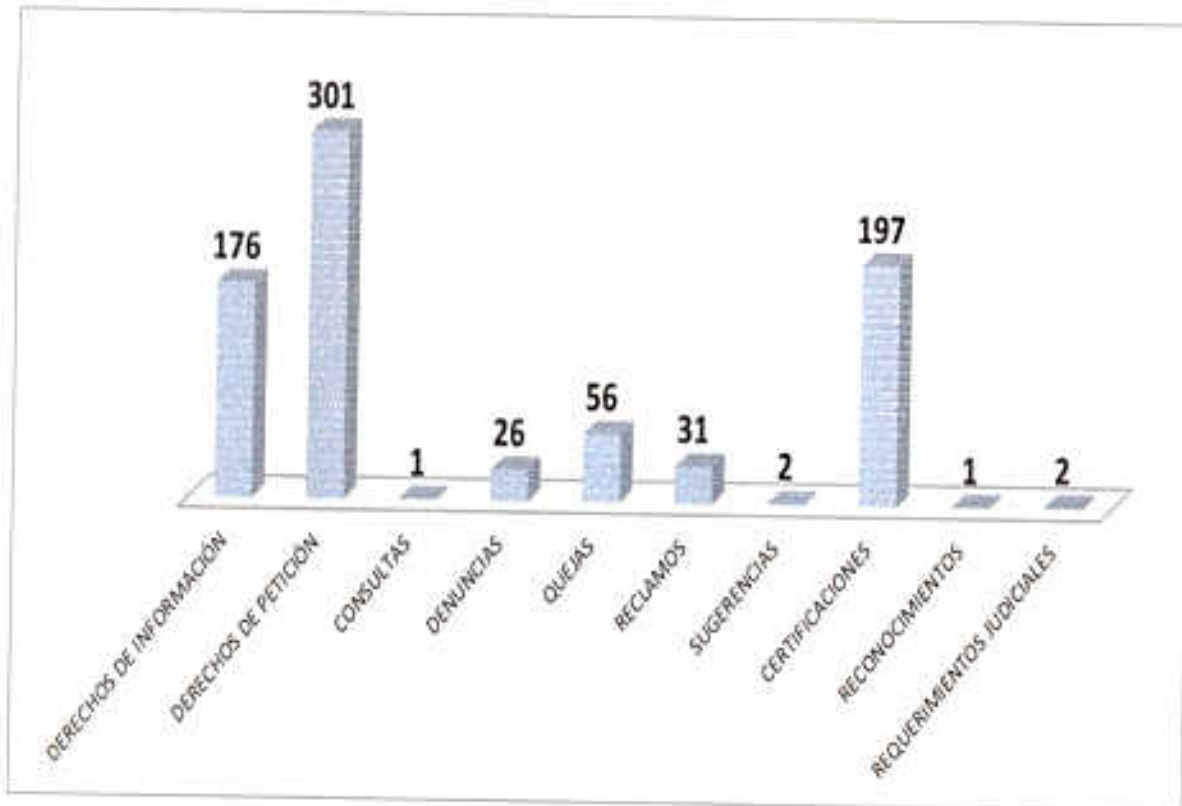
1.1 Clasificación por tipo de requerimiento

Durante el 1er trimestre de la vigencia 2012 se presentaron 793 requerimientos, los cuales fueron recibidos por los diferentes canales de participación ciudadana. De los 793 requerimientos, 197 solicitudes de certificaciones las cuales equivalen al 25% del total, 176 corresponden a Derechos de información, los cuales equivalen al 22% del total de los requerimientos; 301 derechos de petición correspondientes al 38% del total, 56 se presentaron como quejas, los cuales comprenden el 7% del total de peticiones, se presentaron 26 Denuncias para el 3%, se presentaron 31 reclamos correspondientes al 4%, 2 sugerencias, 1 reconocimiento, 1 Consulta, y 2 requerimientos judiciales, se observa un incremento en las quejas y reclamos con relación al año anterior, tal como se detalla en el siguiente cuadro y grafico de clasificación por tipo de requerimiento.

Cuadro 1.

| TIPO DE REQUERIMIENTO | No. | % |
|---------------------------|------------|-------------|
| DERECHOS DE INFORMACIÓN | 176 | 22% |
| DERECHOS DE PETICIÓN | 301 | 38% |
| CONSULTAS | 1 | 0% |
| DENUNCIAS | 26 | 3% |
| QUEJAS | 56 | 7% |
| RECLAMOS | 31 | 4% |
| SUGERENCIAS | 2 | 0% |
| CERTIFICACIONES | 197 | 25% |
| RECONOCIMIENTOS | 1 | 0% |
| REQUERIMIENTOS JUDICIALES | 2 | 0% |
| TOTAL | 793 | 100% |

Grafico 1



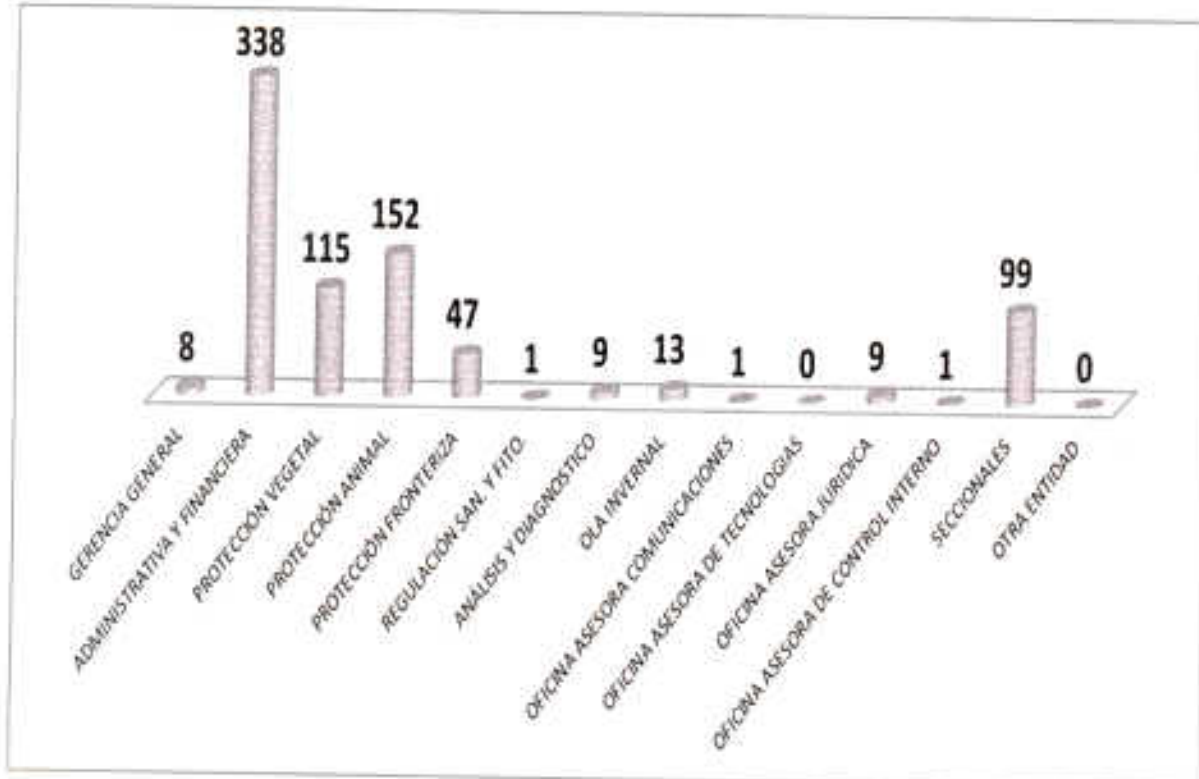
1.2 Clasificación de requerimientos por áreas estructurales

Por área estructural, es decir por cada Subgerencia, evidenciamos que Administrativa y Financiera fue la más requerida por los ciudadanos, pues de 793 requerimientos ha recibido 338, equivalente al 43% del total, le sigue la Subgerencia de Protección Animal con 152 requerimientos equivalentes al 19%, le sigue la Subgerencia de Protección Vegetal con 115 peticiones correspondientes al 15% del total, siguen las Gerencias Seccionales con 99 requerimientos los que comprenden el 12%, sigue la Subgerencia de Protección Fronteriza con 47 peticiones que equivalen al 6%, después tenemos la Oficina de Oía Invernal con 13 requerimientos correspondientes al 2% del total, luego tenemos la subgerencia de Análisis y Diagnostico y la Oficina Asesora Juridica con 9 peticiones cada una , posteriormente tenemos la Gerencia General con 8 requerimientos, y por ultimo tenemos 1 requerimiento para la Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria, 1 requerimiento para la Oficina Asesora de Control Interno , 1 requerimiento luego tenemos 1 requerimiento para el grupo de Oía Invernal, y 1 requerimiento para la Oficina Asesora de Comunicaciones, tal como se observa en el siguiente cuadro y gráfico:

Cuadro 2.

| REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA | No. | % |
|------------------------------------|------------|-------------|
| GERENCIA GENERAL | 8 | 1% |
| ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 338 | 43% |
| PROTECCIÓN VEGETAL | 115 | 15% |
| PROTECCIÓN ANIMAL | 152 | 19% |
| PROTECCIÓN FRONTERIZA | 47 | 6% |
| REGULACIÓN SAN. Y FITO. | 1 | 0% |
| ANÁLISIS Y DIAGNOSTICO | 9 | 1% |
| OLA INVERNAL | 13 | 2% |
| OFICINA ASESORA COMUNICACIONES | 1 | 0% |
| OFICINA ASESORA DE TECNOLOGIAS | 0 | 0% |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 9 | 1% |
| OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO | 1 | 0% |
| SECCIONALES | 99 | 12% |
| OTRA ENTIDAD | 0 | 0% |
| TOTAL | 793 | 100% |

Grafico 2.



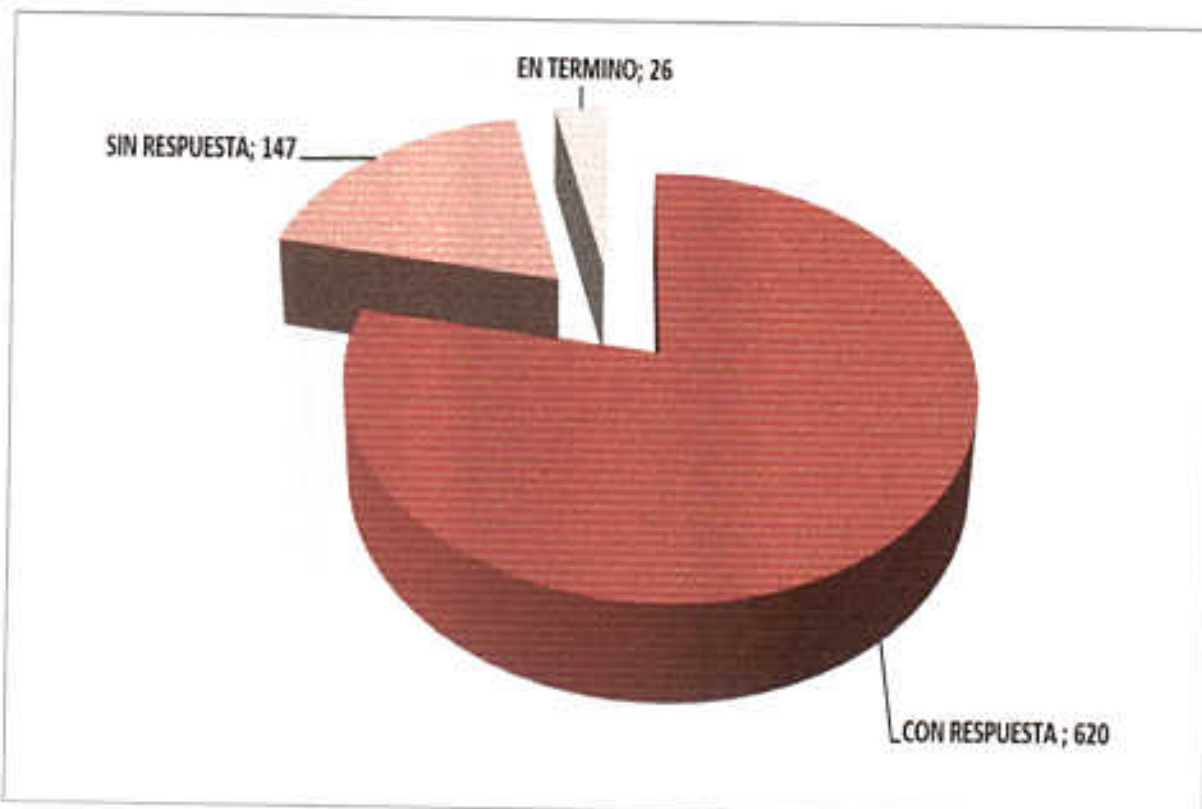
1.3 Efectividad en respuestas a los ciudadanos

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 793 requerimientos, fueron respondidos por los funcionarios responsables de cada dependencia del Instituto Colombiano Agropecuario 620 requerimientos lo que quiere decir que el 78% de los requerimientos obtuvieron respuesta y 26 requerimientos a la fecha de corte de este informe aún se encontraban en termino para responder, tal como se observa en el cuadro y grafico siguientes:

Cuadro 3

| RESPUESTAS | No | % |
|---------------|-----|------|
| CON RESPUESTA | 620 | 78% |
| SIN RESPUESTA | 147 | 19% |
| EN TERMINO | 26 | 3% |
| TOTAL | 793 | 100% |

Grafico 3

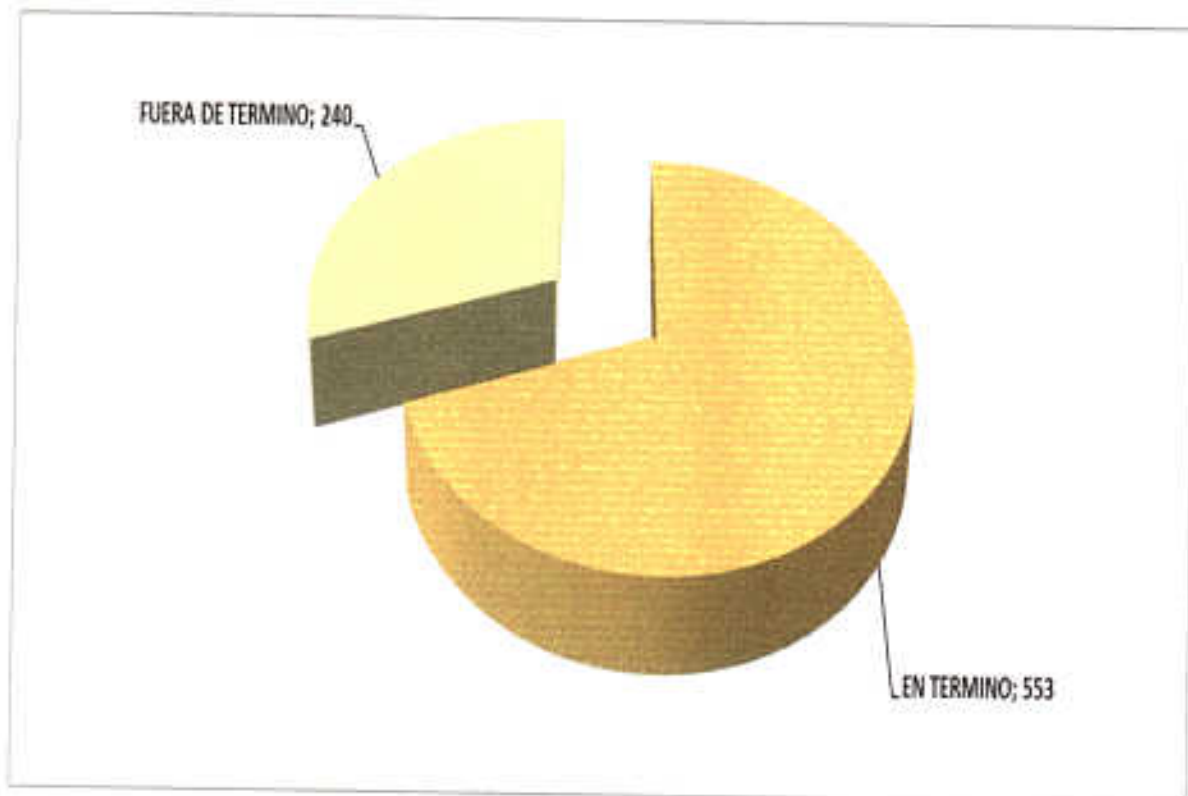


Sin embargo este indicador no mide del todo la efectividad frente a los ciudadanos, pues los ciudadanos no solo tienen derecho a que se les resuelvan sus peticiones, sino a que se les resuelvan en forma oportuna, esto es dentro del término estipulado por la ley y la resolución N° 1904 del 01 de junio de 2010, para conocer este aspecto tomamos los 620 requerimientos resueltos e investigamos cuántos de estos fueron contestados en forma oportuna, de esto encontramos que 527 de los 620 requerimientos contestados, fueron contestados dentro del término de ley más los 26 que encuentran en término, y que 93 de los 620 se respondieron por fuera de término sumando los 147 que no obtuvieron respuesta a la fecha de corte, es decir 240 se dieron por fuera del término, tal como se ilustra en el cuadro y gráfico siguiente:

Cuadro 4

| EFFECTIVIDAD EN RESPUESTAS | No. | % |
|----------------------------|-----|------|
| EN TERMINO | 553 | 70% |
| FUERA DE TERMINO | 240 | 30% |
| TOTAL | 793 | 100% |

Gráfico 4



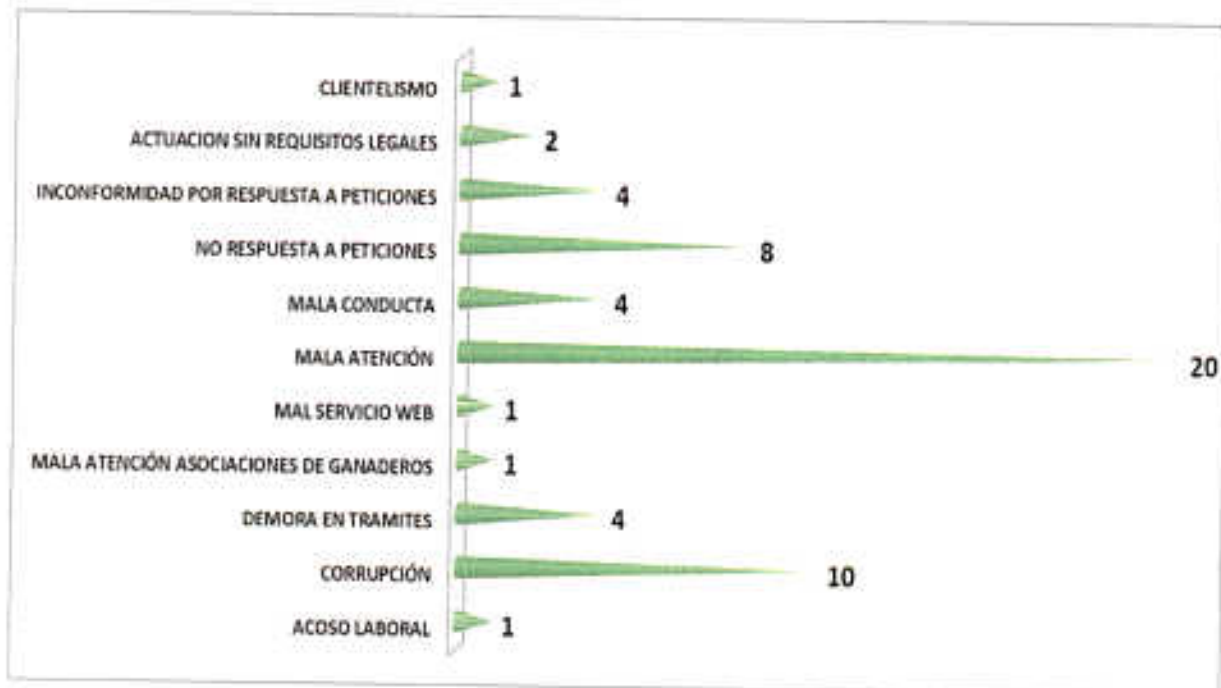
1.4 Atención Quejas, Reclamos Y Denuncias

Se destaca durante este trimestre, el número de quejas por mala atención un total de 20 de las 56, al igual que las presentadas por supuesta corrupción 10 de las 56, hechos que se encuentran en investigación, observemos los motivos de las quejas que se presentaron, en el siguiente cuadro y gráfico:

Cuadro 5

| MOTIVO DE LA QUEJA | # |
|--|-----------|
| ACOSO LABORAL | 1 |
| CORRUPCIÓN | 10 |
| DEMORA EN TRAMITES | 4 |
| MALA ATENCIÓN ASOCIACIONES DE GANADEROS | 1 |
| MAL SERVICIO WEB | 1 |
| MALA ATENCIÓN | 20 |
| MALA CONDUCTA | 4 |
| NO RESPUESTA A PETICIONES | 8 |
| INCONFORMIDAD POR RESPUESTA A PETICIONES | 4 |
| ACTUACION SIN REQUISITOS LEGALES | 2 |
| CLIENTELISMO | 1 |
| TOTAL | 56 |

Grafico 5

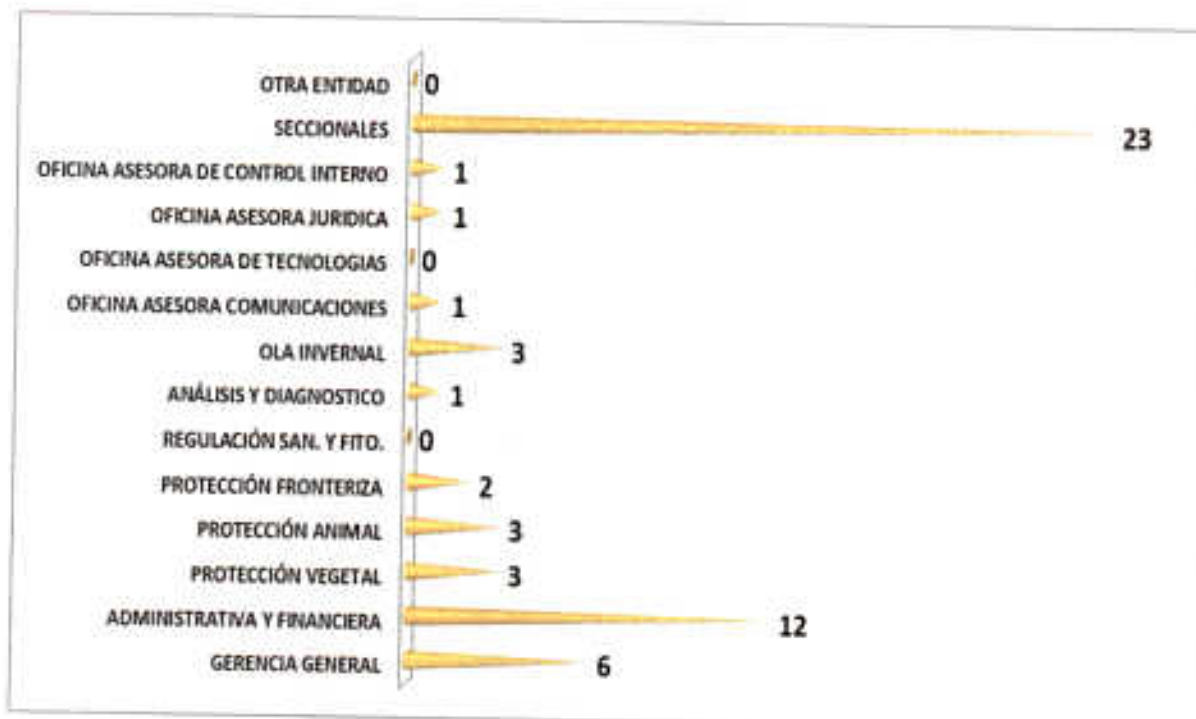


Otro aspecto que queremos exponer, son las dependencias que fueron requeridas a través de las quejas presentadas, lo que se plasma en el siguiente cuadro y gráfico:

Cuadro 6

| DEPENDENCIAS MAS REQUERIDAS POR QUEJAS | # |
|--|-----------|
| GERENCIA GENERAL | 6 |
| ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 12 |
| PROTECCIÓN VEGETAL | 3 |
| PROTECCIÓN ANIMAL | 3 |
| PROTECCIÓN FRONTERIZA | 2 |
| REGULACIÓN SAN. Y FITO. | 0 |
| ANÁLISIS Y DIAGNOSTICO | 1 |
| OLA INVERNAL | 3 |
| OFICINA ASESORA COMUNICACIONES | 1 |
| OFICINA ASESORA DE TECNOLOGIAS | 0 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 1 |
| OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO | 1 |
| SECCIONALES | 23 |
| OTRA ENTIDAD | 0 |
| TOTAL | 56 |

Grafico 6

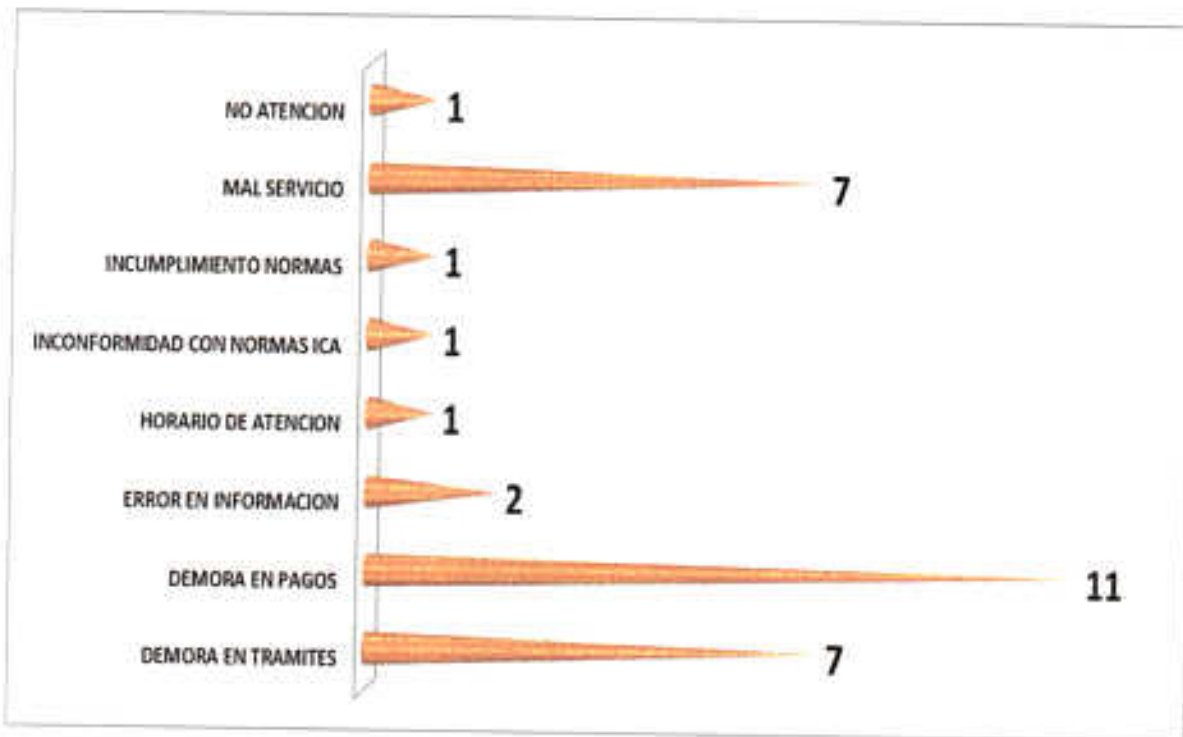


Durante este trimestre se presentaron 31 reclamos, los cuales hacen alusión a los siguientes motivos:

Cuadro 7

| MOTIVO DEL RECLAMO | # |
|------------------------------|-----------|
| DEMORA EN TRAMITES | 7 |
| DEMORA EN PAGOS | 11 |
| ERROR EN INFORMACION | 2 |
| HORARIO DE ATENCION | 1 |
| INCONFORMIDAD CON NORMAS ICA | 1 |
| INCUMPLIMIENTO NORMAS | 1 |
| MAL SERVICIO | 7 |
| NO ATENCION | 1 |
| TOTAL | 31 |

Gráfico 7

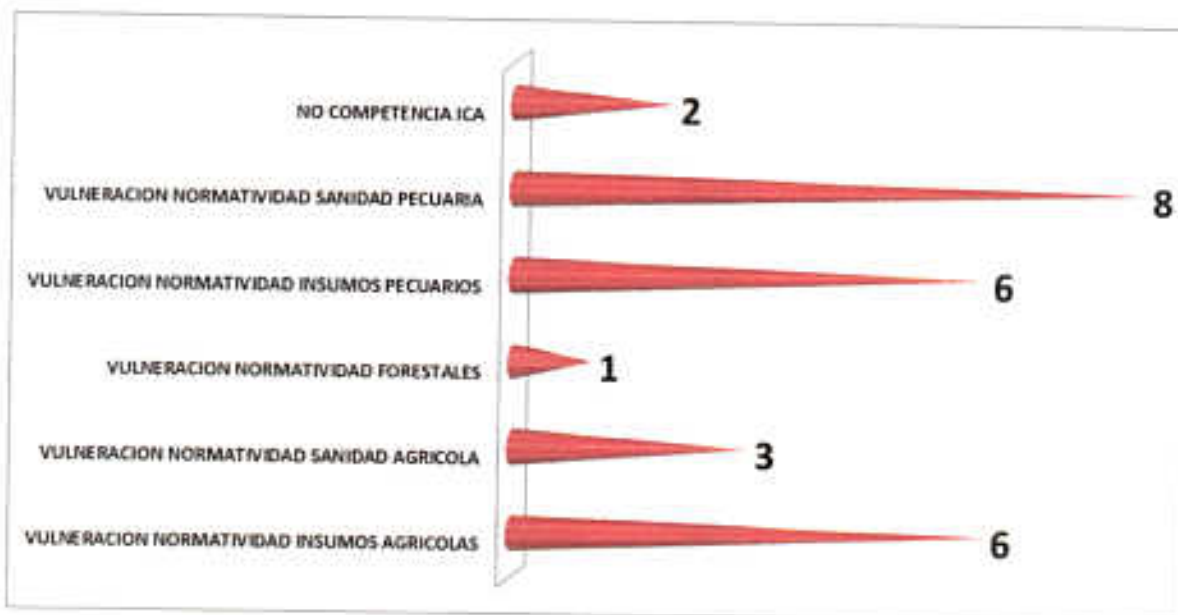


Durante este trimestre se presentaron 26 Denuncias, 2 de estas no eran competencia del ICA y las demás hacen alusión a supuestas vulneraciones de la normatividad sanitaria, esto se puede observar con más detalle en el siguiente cuadro y gráfico:

Cuadro 8

| MOTIVO DE LA DENUNCIA | # |
|--|-----------|
| VULNERACION NORMATIVIDAD INSUMOS AGRICOLAS | 6 |
| VULNERACION NORMATIVIDAD SANIDAD AGRICOLA | 3 |
| VULNERACION NORMATIVIDAD FORESTALES | 1 |
| VULNERACION NORMATIVIDAD INSUMOS PECUARIOS | 6 |
| VULNERACION NORMATIVIDAD SANIDAD PECUARIA | 8 |
| NO COMPETENCIA ICA | 2 |
| TOTAL | 26 |

Grafico 8



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// MALA ATENCIÓN ASOCIACIONES DE GANADEROS:** Constituye todo lo que tiene que ver con el horario de servicio, mal trato a los ciudadanos ya sea presencialmente o telefónicamente.
- **MAL SERVICIO WEB:** Constituye todo lo relacionado a los servicios prestados por la pagina Web, funcionamiento de Aplicativos, suministro de información, entre otros.

- **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.
- **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.

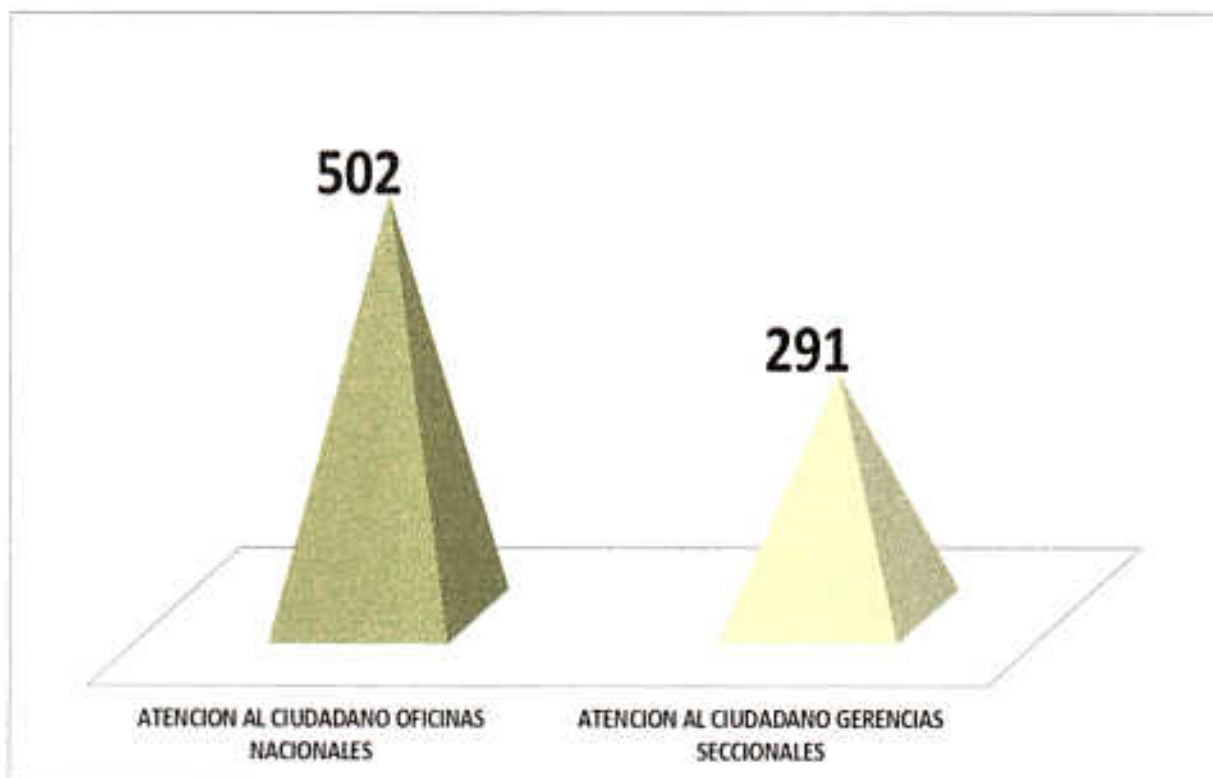
1.5 Numero de requerimientos reportados por las áreas de atención al ciudadano de oficinas nacionales y de las gerencias Seccionales.

Por último se muestra que las Gerencias Seccionales en cumplimiento por lo emanado en la Resolución N° 1904 de 2010, respecto al envío de los informes reportaron 291 requerimientos los cuales fueron recepcionados de forma directa por cada seccional, y se resalta que por primera vez todas las seccionales enviaron oportunamente el informe respectivo, por otro lado la oficina de atención al ciudadano en el nivel central reporto 502 requerimientos del total recibido durante el 1er trimestre de 2012, como se puede observar en el siguiente cuadro y gráfico:

Cuadro 9

| REQUERIMIENTOS REPORTADOS | | |
|---|------------|-------------|
| | # | % |
| ATENCION AL CIUDADANO OFICINAS NACIONALES | 502 | 63% |
| ATENCION AL CIUDADANO GERENCIAS SECCIONALES | 291 | 37% |
| TOTAL | 793 | 100% |

Gráfico 9



1.6 Propuestas para mejora continúa Área Atención al Ciudadano

- a) Continuar con la Socialización de la Resolución N° 1904 del 1 de Junio de 2010, Reglamento de Atención al Ciudadano ICA 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 y del manual de procedimientos de atención al ciudadano publicado en el Doc-Manager, 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 brindar asesoría y verificar la forma en que se están realizando los trámites de las peticiones recibidas y presentación de informes.
- c) De conformidad a lo estipulado en el artículo 36 de la Resolución ICA N° 1904 del 1 de junio de 2010 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.
- d) 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 las quejas y reclamos y con el fin de mejorar la calidad del servicio, se sugiere que el Grupo de Gestión de Bienestar Social y Capacitación, incluya el plan de capacitación constante sobre Servicio al Ciudadano en asocio con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC y el SENA que ofrecen un curso de formación complementaria de 40 horas, de este curso ya se realizaron dos capacitaciones durante el mes de Septiembre de 2011, por lo que se sugiere capacitar al mayor número de servidores sobre este tema, y hacerlo a lo largo del año, en grupos de máximo 30 funcionarios.
- f) Debido a la realización de las ferias de servicio al ciudadano, organizadas por el DNP- PNSC, se sugiere la participación de la entidad en las 8 ferias planeadas para la vigencia 2012 que se realizaran en San Andres, Pasto, Apartado, Cúcuta, Quibdó, Pereira, Buenaventura y Florencia, para lo cual se requiere de todo el apoyo de las Gerencias Seccionales y del nivel central por parte de la Oficina de



Comunicaciones y de Atención al Ciudadano, del mismo modo partiendo de los motivos que generaron las denuncias presentadas, se sugiere que la participación del ICA en estas ferias este enfocada a incentivar el cumplimiento de las normas sanitarias y fitosanitarias, con un llamamiento a la legalidad de quienes ejercen labores relacionadas con el sector agropecuario.

- g) 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.



MARÍA MARLENY ARBOLEDA URREGO
Subgerente Administrativa y Financiera

Yo, Sr. 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

