



**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 2do 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 2do trimestre de la vigencia 2012.**

**1.1 Clasificación por tipo de requerimiento**

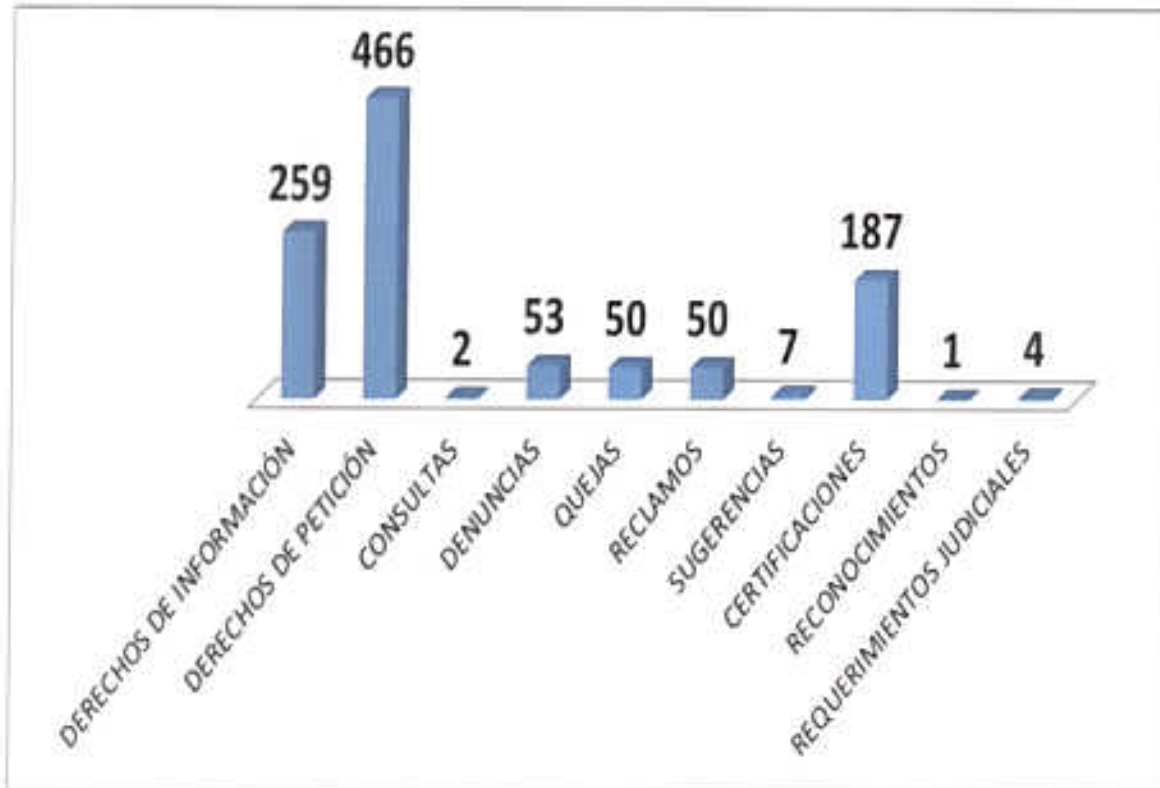
Durante el 2do. Trimestre de la vigencia 2012 se presentaron 1.079 requerimientos, los cuales fueron recibidos por los diferentes canales de participación ciudadana. De los 1.079 requerimientos, 187 solicitudes de certificaciones las cuales equivalen al 17% del total, 259 corresponden a Derechos de información, los cuales equivalen al 24% del total de los requerimientos; 466 derechos de petición correspondientes al 43% del total, 50 se presentaron como quejas, los cuales comprenden el 5% del total de peticiones, se presentaron 53 Denuncias para el 5%, se presentaron 50 reclamos correspondientes al 5%, 7 sugerencias, 1 reconocimiento, 2 Consultas, y 4 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.**

<b>TIPO DE REQUERIMIENTO</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
DERECHOS DE INFORMACIÓN	259	24%
DERECHOS DE PETICIÓN	466	43%
CONSULTAS	2	0%
DENUNCIAS	53	5%
QUEJAS	50	5%
RECLAMOS	50	5%
SUGERENCIAS	7	1%
CERTIFICACIONES	187	17%
RECONOCIMIENTOS	1	0%
REQUERIMIENTOS JUDICIALES	4	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1.079</b>	<b>100%</b>



Grafico 1



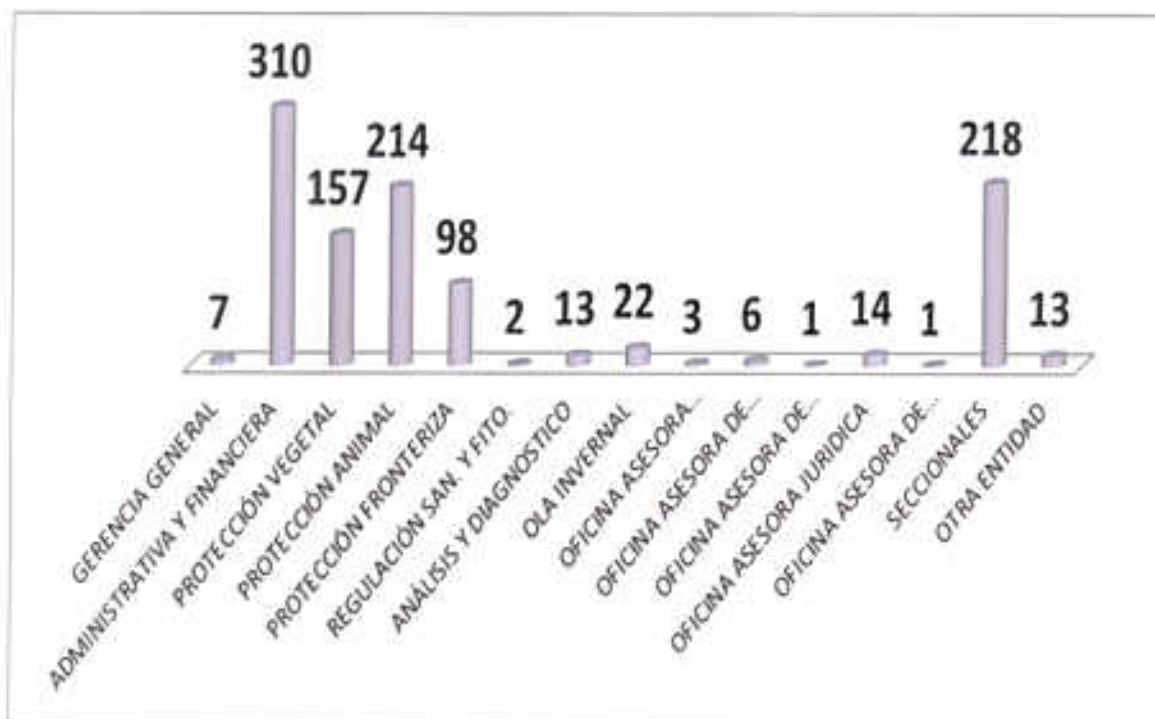
### 1.2 Clasificación de requerimientos por áreas estructurales

Por área estructural, es decir por cada Subgerencia, evidenciamos que Administrativa y Financiera fue la más requerida por los ciudadanos, pues de 1.079 requerimientos ha recibido 310, equivalente al 29% del total, siguen las Gerencias Seccionales con 218 requerimientos los que comprenden el 20%, le sigue la Subgerencia de Protección Animal con 214 requerimientos equivalentes al 20%, le sigue la Subgerencia de Protección Vegetal con 157 peticiones correspondientes al 15% del total, , sigue la Subgerencia de Protección Fronteriza con 98 peticiones que equivalen al 9%, después tenemos la Oficina de Ola Invernal con 22 requerimientos correspondientes al 2% del total, luego tenemos la Oficina Asesora Jurídica con 14 peticiones, después la subgerencia de Análisis y Diagnóstico con 13 peticiones, posteriormente tenemos la Gerencia General con 7 requerimientos, y por ultimo tenemos 6 requerimientos para la Oficina Asesora de Tecnologías, 3 requerimientos para la Oficina Asesora de Comunicaciones, 2 requerimientos para la Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria, 1 requerimiento para la Oficina Asesora de Control Interno, 1 requerimiento para la Oficina Asesora de Planeación y 13 peticiones competencia de otra entidad, tal como se observa en el siguiente cuadro y gráfico:

Cuadro 2.

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA	No.	%
GERENCIA GENERAL	7	1%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	310	29%
PROTECCIÓN VEGETAL	157	15%
PROTECCIÓN ANIMAL	214	20%
PROTECCIÓN FRONTERIZA	98	9%
REGULACIÓN SAN. Y FITO.	2	0%
ANÁLISIS Y DIAGNOSTICO	13	1%
OLA INVERNAL	22	2%
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES	3	0%
OFICINA ASESORA DE TECNOLOGIAS	6	1%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	14	1%
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	1	0%
SECCIONALES	218	20%
OTRA ENTIDAD	13	1%
<b>TOTAL</b>	<b>1.079</b>	<b>100%</b>

Gráfico 2.



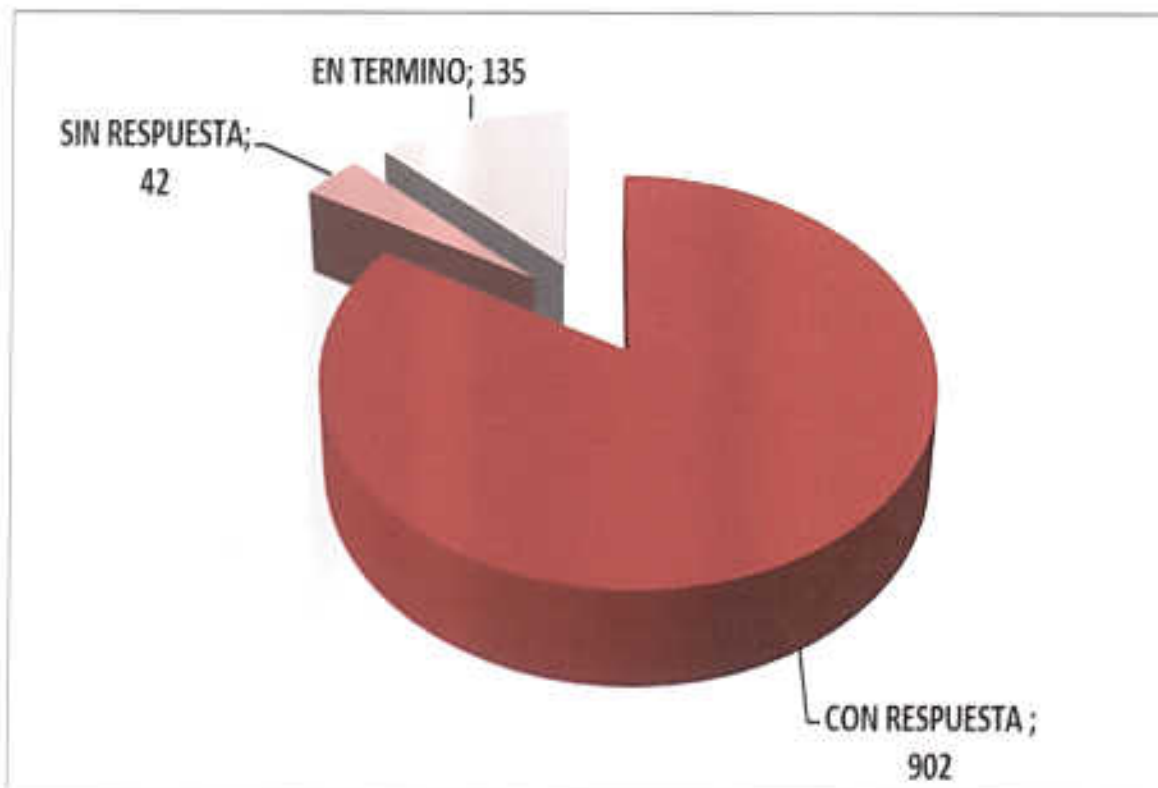
### 1.3 Efectividad en respuestas a los ciudadanos

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 1.079 requerimientos, fueron respondidos por los funcionarios responsables de cada dependencia del Instituto Colombiano Agropecuario 902 requerimientos lo que quiere decir que el 84% de los requerimientos obtuvieron respuesta y 135 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	902	84%
SIN RESPUESTA	42	4%
EN TERMINO	135	13%
TOTAL	1079	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 902 requerimientos resueltos e investigamos cuántos de estos fueron contestados en forma oportuna, de esto encontramos que 834 de los 902 requerimientos contestados, fueron contestados dentro del término de ley más los 135 que se encuentran en término, y que 68 de los 902 se respondieron por fuera de término sumando los 42 que no obtuvieron respuesta a la fecha de corte, es decir 110 se dieron o se darán por fuera del término, tal como se ilustra en el cuadro y gráfico siguiente:

**Cuadro 4**

<b>EFFECTIVIDAD EN RESPUESTAS</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
EN TERMINO	969	90%
FUERA DE TERMINO	110	10%
<b>TOTAL</b>	<b>1079</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 4**



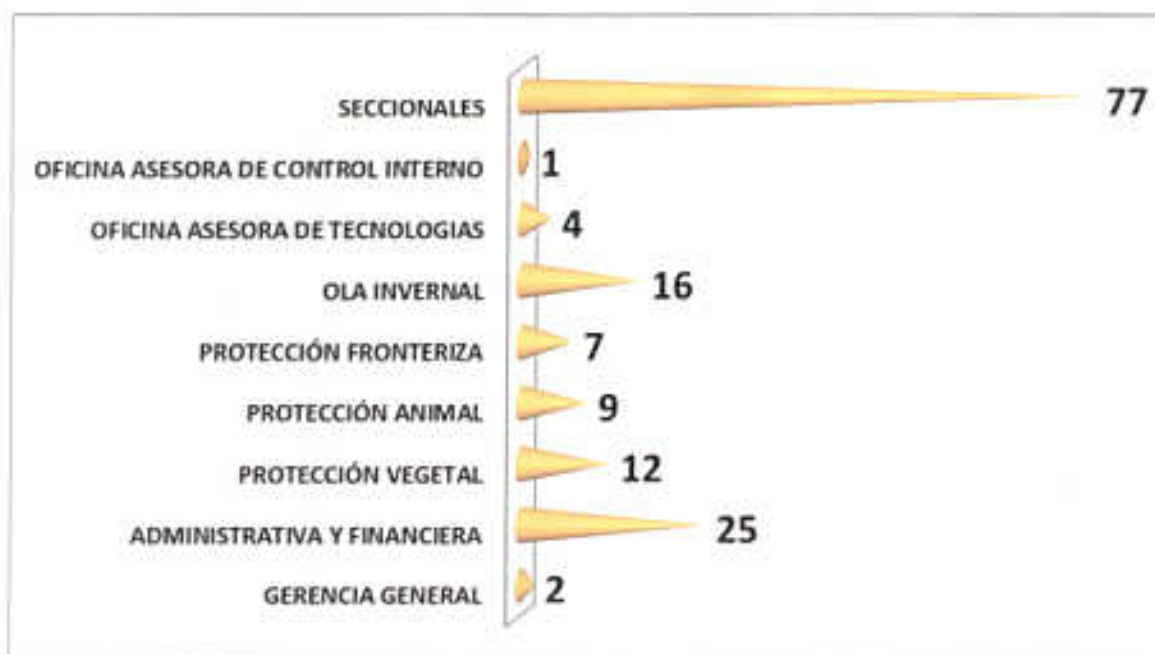
### 1.4 Atención Quejas, Reclamos Y Denuncias

En primer lugar queremos exponer las dependencias más requeridas por motivo de quejas, reclamos y denuncias, y encontramos 153 requerimientos, tal como se observa en el siguiente cuadro y gráfico:

Cuadro 5

DEPENDENCIAS MAS REQUERIDAS POR Q,R Y D	#
GERENCIA GENERAL	2
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	25
PROTECCIÓN VEGETAL	12
PROTECCIÓN ANIMAL	9
PROTECCIÓN FRONTERIZA	7
OLA INVERNAL	16
OFICINA ASESORA DE TECNOLOGIAS	4
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	1
SECCIONALES	77
<b>TOTAL</b>	<b>153</b>

Gráfico 5



Se destaca durante este trimestre, el número de quejas por mala atención un total de 20 de las 50, al igual que las presentadas por mala conducta 8 de las 50, hechos que se encuentran en investigación, observemos los motivos de las quejas que se presentaron, en el siguiente cuadro y gráfico:

**Cuadro 6**

MOTIVO DE LA QUEJA	#
CORRUPCIÓN	7
DEMORA EN PAGOS	2
DEMORA EN TRAMITES	1
MALA ATENCIÓN ASOCIACIONES DE GANADEROS	1
MALA ATENCIÓN	20
MALA CONDUCTA	8
NO RESPUESTA A PETICIONES	2
INCONFORMIDAD POR RESPUESTA A PETICIONES	3
ACTUACION SIN REQUISITOS LEGALES	6
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

**Gráfico 6**



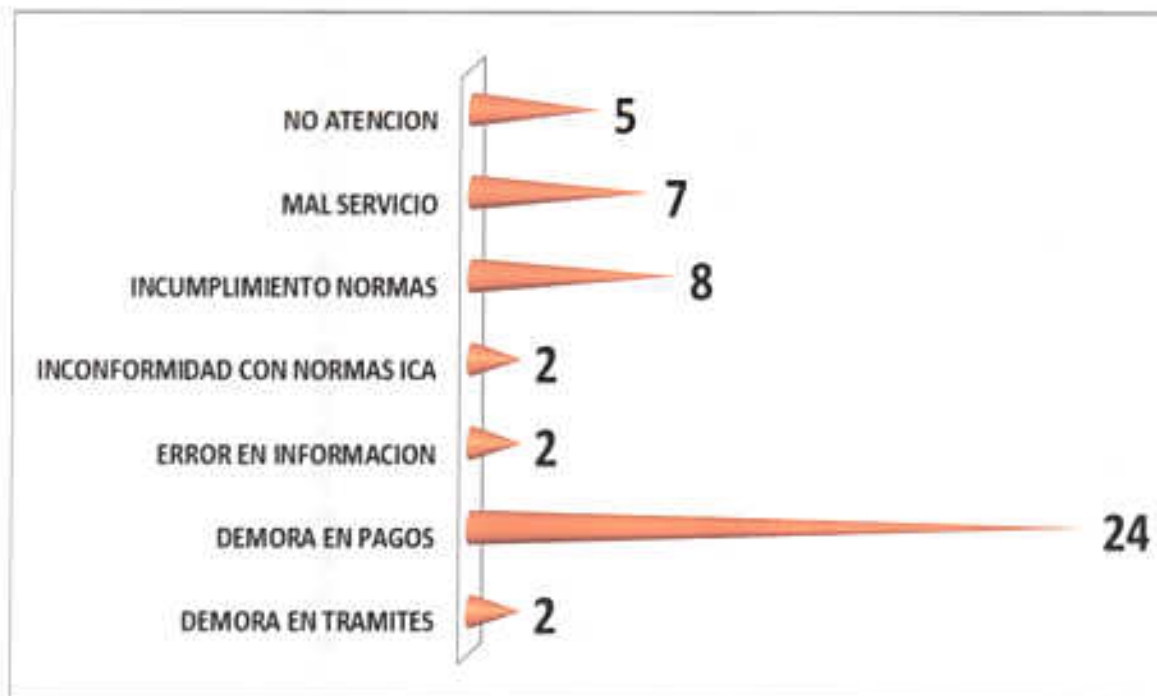


Durante este trimestre se presentaron 50 reclamos, los cuales hacen alusión a los siguientes motivos:

Cuadro 7

MOTIVO DEL RECLAMO	#
DEMORA EN TRAMITES	2
DEMORA EN PAGOS	24
ERROR EN INFORMACION	2
INCONFORMIDAD CON NORMAS ICA	2
INCUMPLIMIENTO NORMAS	8
MAL SERVICIO	7
NO ATENCION	5
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

Grafico 7



Durante este trimestre se presentaron 53 Denuncias, 1 de estas no era 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:



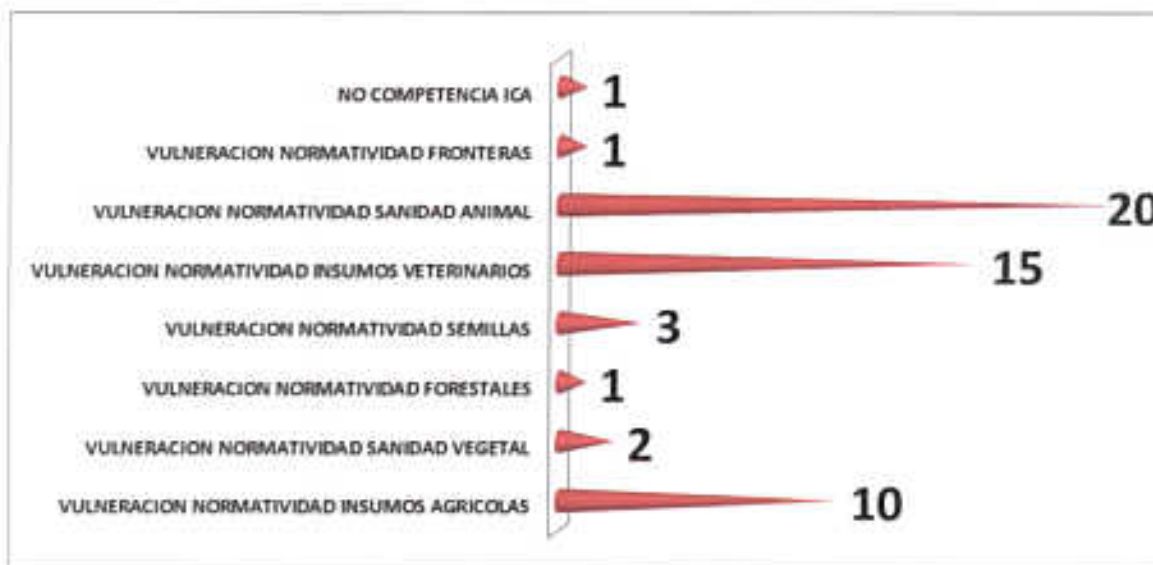




**Cuadro 8**

MOTIVO DE LA DENUNCIA	#
VULNERACION NORMATIVIDAD INSUMOS AGRICOLAS	10
VULNERACION NORMATIVIDAD SANIDAD VEGETAL	2
VULNERACION NORMATIVIDAD FORESTALES	1
VULNERACION NORMATIVIDAD SEMILLAS	3
VULNERACION NORMATIVIDAD INSUMOS VETERINARIOS	15
VULNERACION NORMATIVIDAD SANIDAD ANIMAL	20
VULNERACION NORMATIVIDAD FRONTERAS	1
NO COMPETENCIA ICA	1
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>

**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.





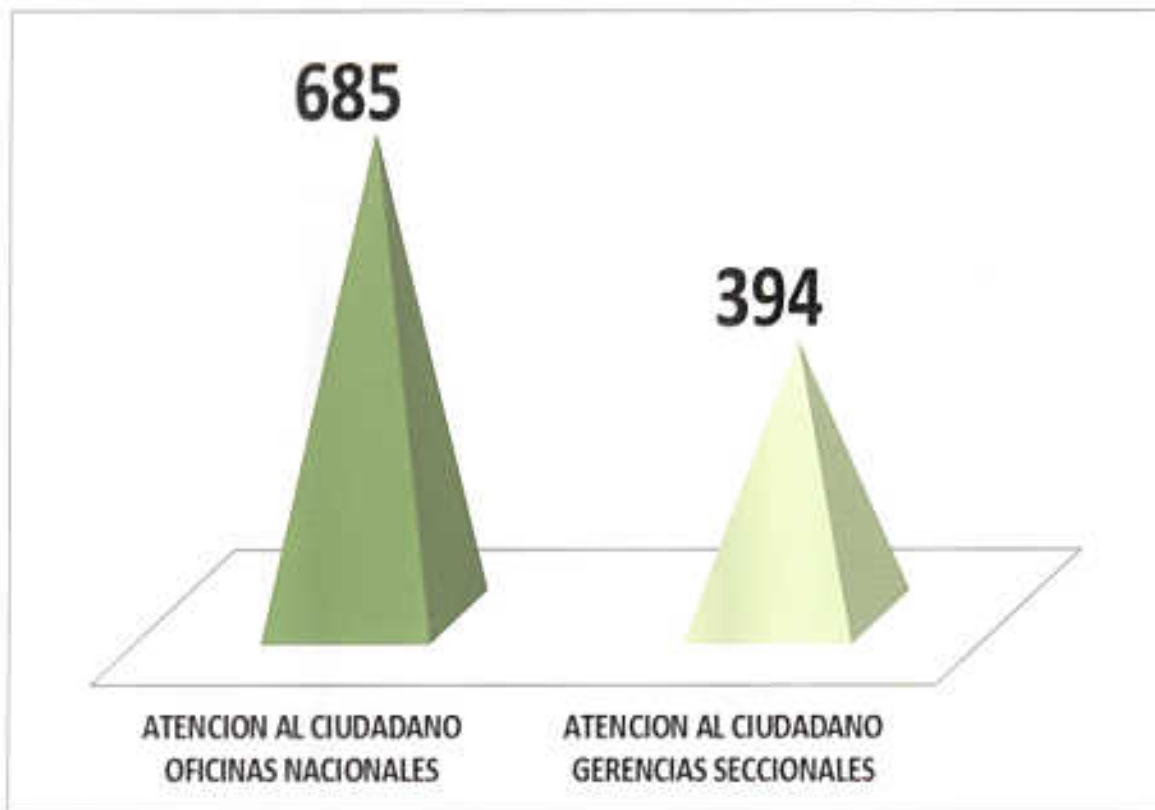
### 1.5 Numero de requerimientos reportados por las áreas de atención al ciudadano de oficinas nacionales y de las gerencias Seccionales.

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 394 requerimientos los cuales fueron recepcionados de forma directa por cada seccional, 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 685 requerimientos del total recibido durante el 2do trimestre de 2012, como se puede observar en el siguiente cuadro y gráfico:

Cuadro 9

REQUERIMIENTOS REPORTADOS	#	%
ATENCION AL CIUDADANO OFICINAS NACIONALES	685	63%
ATENCION AL CIUDADANO GERENCIAS SECCIONALES	394	37%
<b>TOTAL</b>	<b>1079</b>	<b>100%</b>

Gráfico 9





## 1.6 Propuestas para mejora continúa Área Atención al Ciudadano

- a) Continuar con el trámite de aprobación de la nueva Resolución o 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, y continuar con su socialización 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 término, 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) 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 17% de los requerimientos allegados durante este trimestre corresponden a solicitudes de certificaciones laborales, certificaciones que son solicitadas para tramites 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 30% de los requerimientos que se receptionan en la Entidad.
- h) 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

Vo. Bo. Victor 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

