

**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 2011**

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 segundo trimestre de la vigencia 2011, en el Área de Atención al Ciudadano en el Nivel Central y en el Seccional, informe que contiene el siguiente orden:

1. **Gestión realizada por el Grupo Gestión de Bienes y Servicios, Área de Atención al Ciudadano, durante el segundo trimestre de 2011.**
 - 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

2. **Gestión realizada por el Área de Atención al Ciudadano de las Gerencias Seccionales durante el segundo trimestre de 2011.**
 - 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**

1. Gestión realizada por el Grupo Gestión de Bienes y Servicios, Área de Atención al Ciudadano, durante el segundo trimestre de 2011.

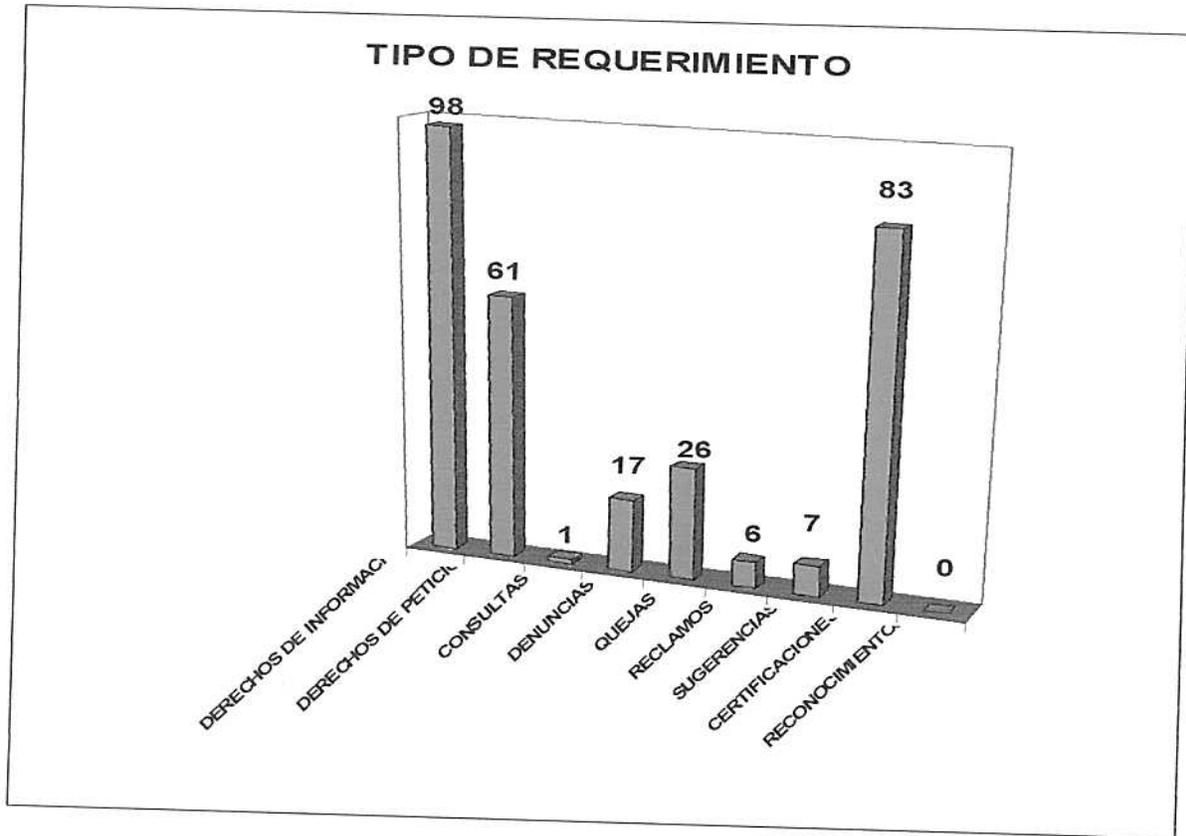
1.1 Clasificación por tipo de requerimiento

Durante este trimestre se presentaron 299 requerimientos, los cuales fueron recibidos por los diferentes medios, correo electrónico, aplicativo, buzones y de forma escrita. De los 299 requerimientos, 98 corresponden al Derechos de información, los cuales equivalen al 33% del total de los requerimientos; 83 solicitudes de certificaciones correspondientes al 28% del total, 61 derechos de petición equivalentes al 20%, 26 se presentaron como quejas, los cuales comprenden el 9% del total de peticiones. Se presentaron 17 Denuncias para el 6%, 7 sugerencias equivalentes al 1%, se presentaron 6 reclamos, 1 petición de consulta y por ultimo no se presentaron reconocimientos, 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	98	33%
DERECHOS DE PETICION	61	20%
CONSULTAS	1	0%
DENUNCIAS	17	6%
QUEJAS	26	9%
RECLAMOS	6	2%
SUGERENCIAS	7	2%
CERTIFICACIONES	83	28%
RECONOCIMIENTOS	0	0%
TOTAL	299	100%

Grafico 1



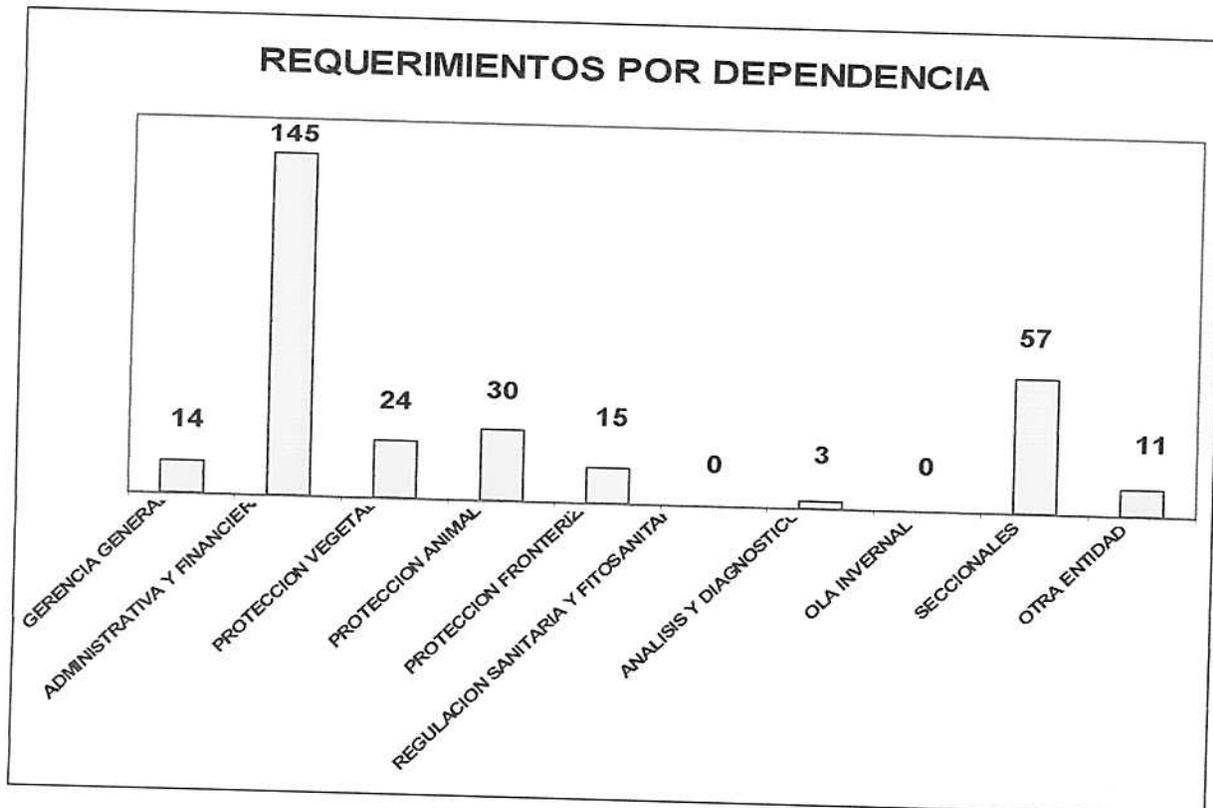
1.2 Clasificación de requerimientos por áreas estructurales

Por área estructural, es decir por cada Subgerencia, evidenciamos que la Subgerencia Administrativa y Financiera fue la más requerida por los ciudadanos, pues de 299 requerimientos recibió 145, equivalente al 48% del total, le siguen las Gerencias Seccionales con 57 requerimientos los que comprenden el 19%, luego la Subgerencia de Protección Animal con 30 requerimientos equivalentes al 10%, posteriormente tenemos la Subgerencia de Protección Vegetal con 24 requerimientos correspondientes al 8%, después la Subgerencia de Protección Fronteriza con 15 peticiones que equivalen al 5%, sigue la Gerencia General con 14 requerimientos los cuales equivalen al 5% del total, posteriormente tenemos 3 requerimientos para la Subgerencia de Análisis y Diagnóstico, luego tenemos 11 requerimientos dirigidos a otras entidades, y por ultimo no se presentaron requerimientos para el grupo de Ola Invernal y la Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria como se puede observar se presentó una disminución en el número de requerimientos para cada dependencia en comparación al trimestre pasado, tal como se observa en el siguiente cuadro y gráfico:

Cuadro 2.

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA	No.	%
GERENCIA GENERAL	14	5%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	145	48%
PROTECCION VEGETAL	24	8%
PROTECCION ANIMAL	30	10%
PROTECCION FRONTERIZA	15	5%
REGULACION SANITARIA Y FITOSANITARIA	0	0%
ANALISIS Y DIAGNOSTICO	3	1%
OLA INVERNAL	0	0%
SECCIONALES	57	19%
OTRA ENTIDAD	11	4%
TOTAL	299	100%

Grafico 2.



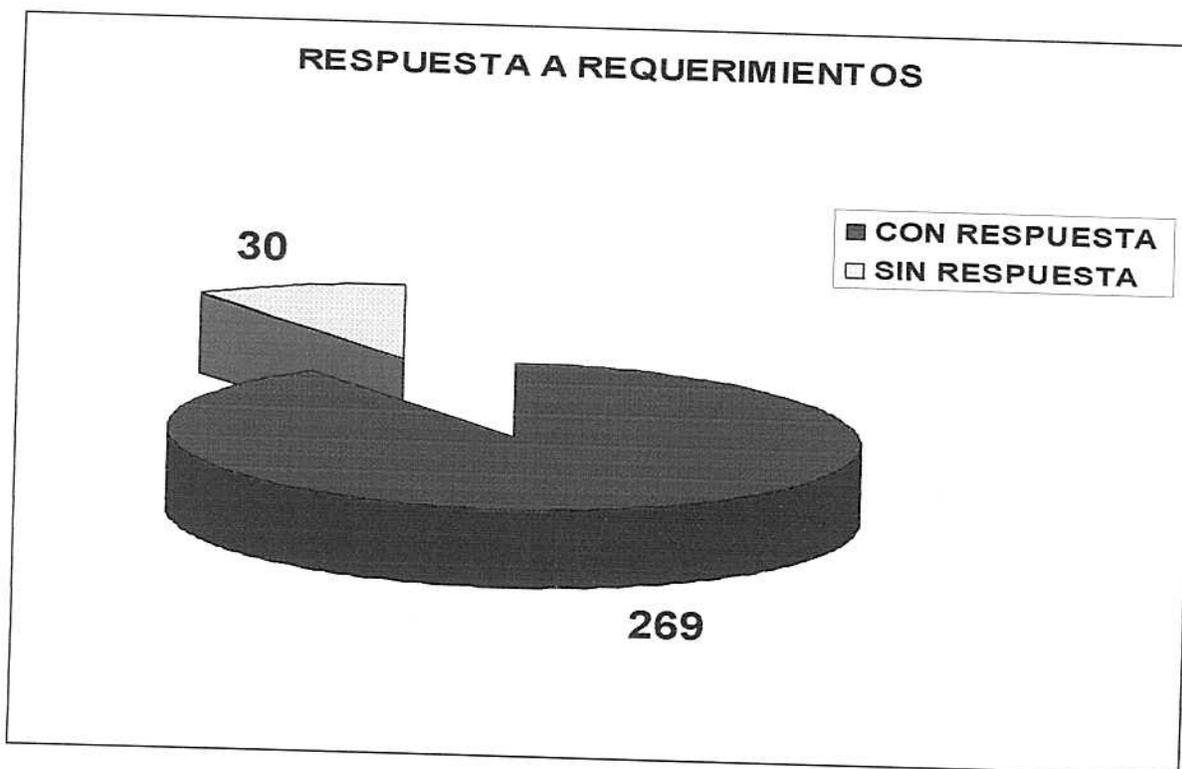
1.3 Efectividad en respuestas a los ciudadanos

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 299 requerimientos, fueron respondidos por los funcionarios responsables de cada dependencia del Instituto Colombiano Agropecuario 269 requerimientos lo que quiere decir que el 90% de los requerimientos obtuvieron respuesta, tal como se observa en el cuadro y grafico siguientes:

Cuadro 3

RESPUESTAS	No.	%
CON RESPUESTA	269	90%
SIN RESPUESTA	30	10%
TOTAL	299	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 1904 del 01 de junio de 2010, para conocer este aspecto tomamos los 269 requerimientos resueltos e investigamos cuántos de estos fueron contestados en forma oportuna, de esto encontramos que 190 de los 269 requerimientos contestados, el equivalente al 71% del total, fueron contestados dentro del término de ley, y que 79 esto es el 29% de los requerimientos contestados, se realizó fuera del término. Lo anterior evidencia una mejoría mínima en la efectividad en las respuestas a los ciudadanos, tal como se ilustra en el cuadro y gráfico siguiente:

Cuadro 4

EFFECTIVIDAD EN RESPUESTAS	No.	%
EN TERMINO	190	71%
FUERA DE TERMINO	79	29%
TOTAL	269	100%

Gráfico 4



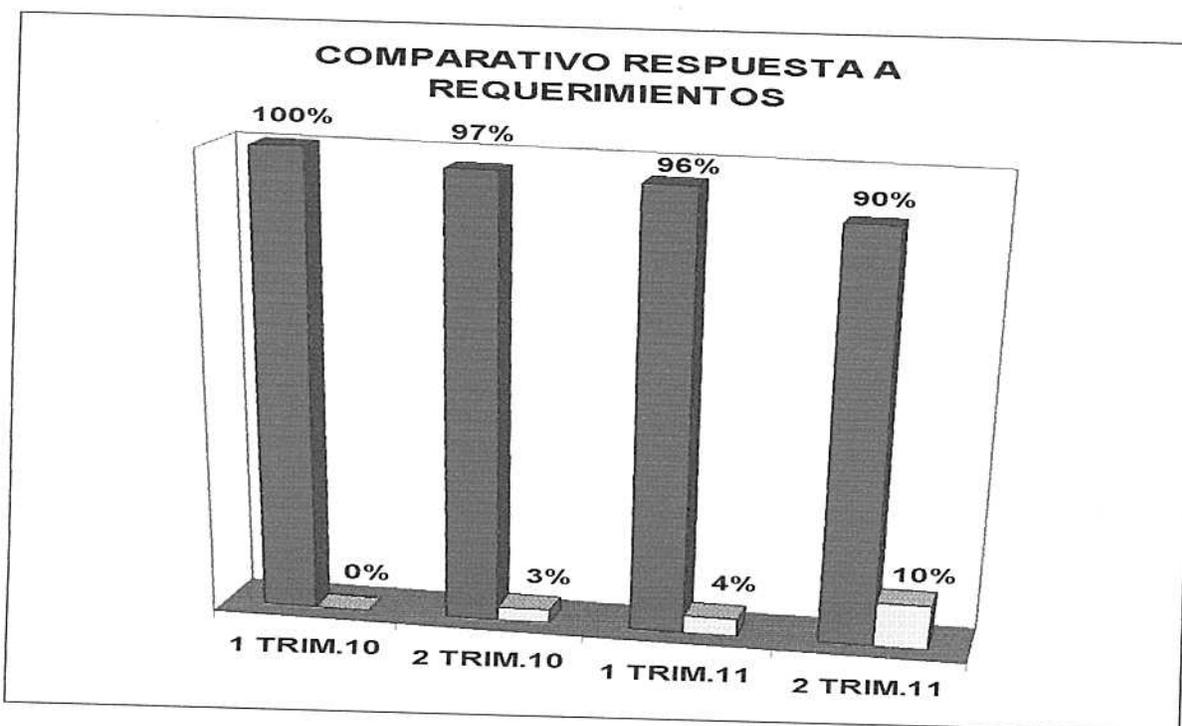
1.4 Comparativo

Este es un hecho que se resalta pues se observa una constante en la efectividad a los ciudadanos, en referencia a lo observado los dos primeros trimestres del año 2010, y el primero y segundo del 2011, pues en los trimestres anteriores, en primer momento se observó una disminución gradual en el número de requerimientos sin respuesta al punto que todos los requerimientos dentro del primer trimestre del 2010 obtuvieron respuesta, pero en los siguientes trimestres hasta el presente se volvió a la tendencia que oscila entre el 85% al 95% en el total de requerimientos respondidos y entre el 14% al 3% en requerimientos sin responder, y aunque en cifras el porcentaje de requerimientos resueltos sigue siendo alto, no es el porcentaje ideal ya que en primer lugar se pudo demostrar que es posible que todas las peticiones sean respondidas, sin embargo observemos el siguiente cuadro comparativo entre el 1er y 2do trimestre de 2011 y el 1er y 2do trimestre de 2010:

Cuadro 5

EFECTIVIDAD EN RESPUESTAS				
TRIMESTRE	2010		2011	
	1 TRIM.10	2 TRIM.10	1 TRIM.11	2 TRIM.11
CON RESPUESTA	100%	97%	96%	90%
SIN RESPUESTA	0%	3%	4%	10%

Grafico 5

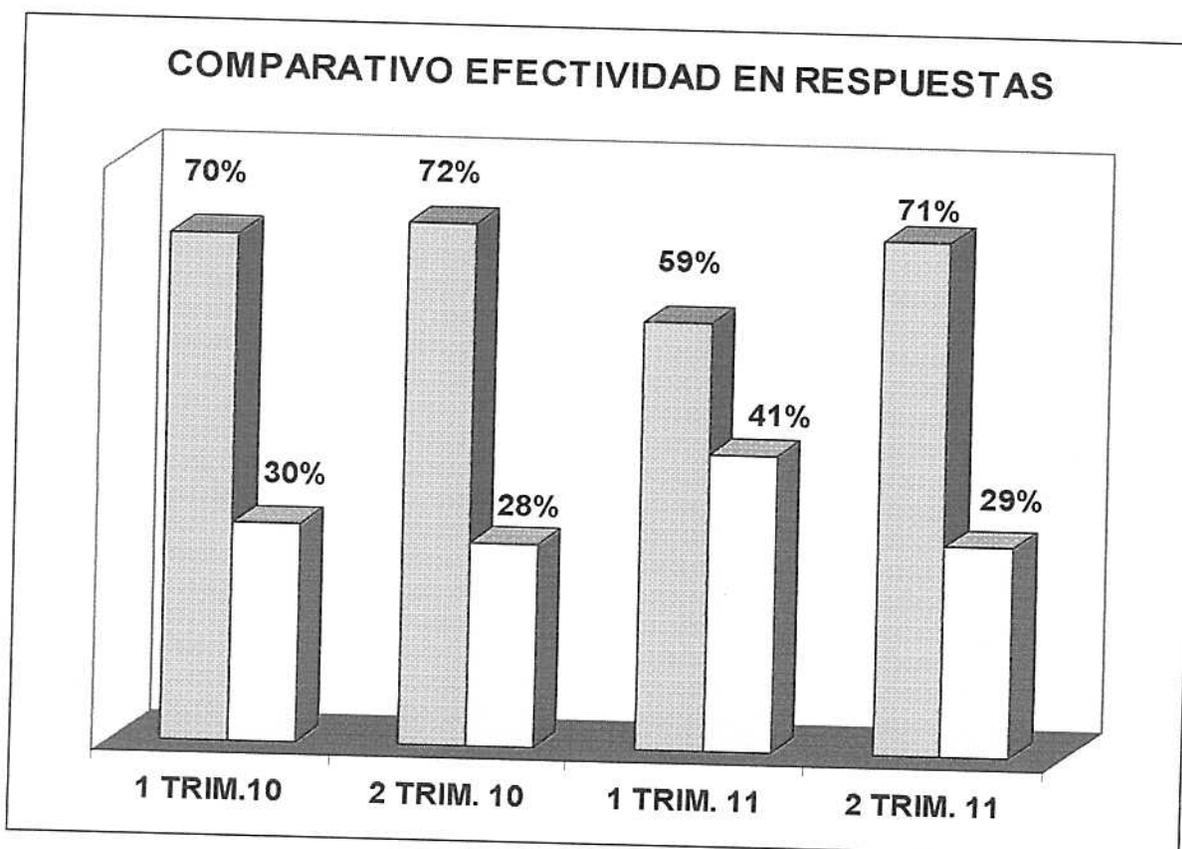


En segundo lugar se resalta el hecho de que la cantidad de requerimientos resueltos dentro del término legal aumenta en relación a los trimestres anteriores y vuelve al promedio que mantenía en el 1er semestre del año 2010, sin embargo aun son bastantes los funcionarios que deben remitirse al grupo de procesos disciplinarios por incumplimiento de los términos para resolver, tal como se observa en el siguiente gráfico:

Cuadro 6

EFECTIVIDAD EN RESPUESTAS				
	2010		2011	
TRIMESTRE	1 TRIM.10	2 TRIM. 10	1 TRIM. 11	2 TRIM. 11
EN TERMINO	70%	72%	59%	71%
FUERA DE TERMINO	30%	28%	41%	29%

Grafico 6



1.5 ATENCIÓN QUEJAS Y RECLAMOS

En primer lugar, el siguiente cuadro nos muestra las quejas que se recepcionarán durante el 2do trimestre de 2011, el motivo de la queja, el funcionario que debía dar respuesta y parte del texto de la respuesta dada al ciudadano, se presentaron 26 quejas durante el trimestre, lo que significa una disminución del 6% con relación al trimestre anterior:

Cuadro 7

Nº	SUBGERENCIA	DEPENDENCIA	MOTIVO	RESPONSABLE	RESPUESTA	EN TERMINO
1	Administrativa y Financiera	Financiera	Queja relacionada con el no pago de una factura desde octubre del 2010	Alexandra Katherine Galvis	Se informa que el pago salió exitoso el 18 de abril de 2011, se presentan disculpas por la demora de los pagos correspondientes al rezago de 2010	No
2	Seccional Cesar	Gerencia Seccional	Queja relacionada con atención debida por parte del Funcionario Octavio Liñan de la oficina Valledupar al tramitar las licencias de movilización	Rafael Francisco Murgas	Se informa que de acuerdo a los inconvenientes que se han presentado en la seccional en lo referente en la expedición de guías de movilización, se ha prohibido el ingreso de personas al sitio de expedición,	No
3	Administrativa y Financiera	Subgerencia	Queja por supuestas irregularidades por parte de los funcionarios José Brochero y Ricardo Briceño en el desarrollo de sus funciones	Martha Emilia Molina	El requerimiento no cuenta con la información necesaria para iniciar una investigación ya que se radico como Anónimo	Si

4	Administrativa y Financiera	Financiera	Queja por la falta de energía en la oficina de Chía y esto causaba que las guías se expiden a mano y preocupación poner las vacunas que deben ser refrigeradas	Alexandra Katherine Galvis	Se presenta excusas por el inconveniente presentado y se informan que los servicios públicos de la oficina local ya se encuentran a el día	No
5	Seccional Sucre	Gerencia Seccional	Quejan en contra del funcionario de la seccional Sucre el Señor Ramiro Pozo, por supuestas anomalías por dar licencias sin actualizar datos del ganadero	Iván Augusto Sierra	Se solicita presentar pruebas ciertas, con la finalidad de hacer un seguimiento al mencionado Funcionario	Si
6	Gerencia	Asesor de Gerencia	Queja en contra de el Gerente seccional del Casanare Edgar Ovalle, por el supuesto que en la realización de jornadas de control sanitario a los productores de leche, la actitud del gerente y de los funcionarios atropella a los ciudadanos	Ramiro Augusto Jiménez	No	No
7	Seccional Arauca	Gerencia Seccional	Queja por el supuesta mal aspecto, el abandono y los malos olores en la seccional Arauca	Luis Eduardo Pinto	Se Informa que la seccional en este momento se encuentra en mal estado, pero que ya se cuenta con unos recursos para subsanar los problemas	Si

8	Seccional Cundinamarca	Pecuario	Queja relacionada con la no visita del personal que tiene que vacunar en la zona de Tocaima, Cundinamarca.	Manuel Enrique Sanabria	Se le informa se gestiono con Fedegan para que esa labor fuera atendida de la mejor manera, y se informa que el vacunador fue cambiado	Si
9	Análisis y Diagnostico	Subgerencia	Queja por la ausencia de patólogo en el centro de diagnostico de Tulúa	Luz Marina Arango	Se informa que el funcionario ya fue reintegrado y en ningún momento se afecto el servicio para los usuarios	Si
10	Administrativa y Financiera	Bienes y Servicios	Queja relacionada con la pérdida de una llanta de repuesto la cual se encontraba en un carro que estaba parqueado en frente de las instalaciones del Ica Oficinas Nacionales	Victor Hugo Gonzalez	Se pide excusas por el inconveniente y se informa que de acuerdo a informe presentado por el director de la compañía de seguridad en el cual se indica que hubo acuerdo de las dos partes por el inconveniente	Si
11	Seccional Caldas	Gerencia Seccional	Queja en contra de la Funcionaria de la seccional Caldas Gladis Cardona por las supuestas irregularidades en el desempeño de sus funciones como funcionaria publica	Rodrigo Chica García	Ser informa que la queja ha sido trasladada a la oficina de investigaciones disciplinarias en Bogotá, quien dentro del termino legal decidirá sobre la misma	No

12	Administrativa y Financiera	Subgerencia	Queja relacionada con las irregularidades presentadas en las formas de semilla ya que se encuentran sin el logotipo del Ica	Subgerencia Administrativa	Se informa que de acuerdo a comunicación enviada por la imprenta nacional quien decidió realizar un sobrepaso de las formas por máquina para imprimir el logo del Ica	Si
13	Administrativa y Financiera	Financiera	Queja por el no pago de dos contratos de la seccional Antioquia	Liliana Niño Morales	No	No
14	Gerencia	Gerencia General	Queja relacionada con la inconformidad presentada ya que los funcionarios de oficinas nacionales no contestan los correos electrónicos	Teresita Beltrán Ospina	Se informa que se procederá a revisar las razones por las cuales no se contestan los correos	Si
15	Administrativa y Financiera	Administrativa y Financiera	Queja relacionada con las condiciones laborales que se presentan por el poco espacio en la oficina	Nidia Esperanza Castro, Víctor Hugo Gonzalez, Patricia Veloza Garzón	Se informa que se dará traslado a la petición a la área de infraestructura para hacer visita	Si
16	Administrativa y Financiera	Talento Humano - Comisión de Personal	Queja por supuesto acoso laboral por parte del gerente seccional de sucre el señor Iván Augusto Sierra	Luis Amancio Arias	Se informa que debido a la complejidad de los hechos presentados, se están analizando las presuntas irregularidades para determinar la instancia la cual debe asumir el conocimiento y el posterior tramite	No

17	Administrativa y Financiera	Talento Humano - Comisión de Personal	Queja por supuesto acoso laboral por parte del gerente seccional de sucre el señor Iván Augusto Sierra	Luis Amancio Arias	Se informa que debido a la complejidad de los hechos presentados, se están analizando las presuntas irregularidades para determinar la instancia la cual debe asumir el conocimiento y el posterior tramite	Si
18	Administrativa y Financiera	Bienes y Servicios	Queja por el no pago de 2 comisiones	Victor Hugo Gonzalez	Se informa que debido a a la complejidad de los hechos presentados, se están analizando las presuntas irregularidades para determinar la instancia la cual debe asumir el conocimiento y el posterior tramite	No
19	Administrativa y Financiera	Talento Humano	Queja por el incumplimiento del plazo de respuesta a certificación laboral por parte del Grupo del Talento Humano	Patricia Veloza Garzón	Se envía certificación laboral No. 416	No
20	Administrativa y Financiera	Talento Humano - Comisión de Personal	Queja por supuesto acoso laboral por parte de la Doctora Claudia Marin	Luis Amancio Arias	La queja será tratada en la próxima reunión de la comisión y luego se informara las decisiones al respecto	Si
21	Seccional Cauca	Gerencia Seccional	Queja por el supuestas irregularidades presentadas por el Funcionario Andrés Osejo desde el 2010	Margarita María Duque	Se solicita datos precisos para poder realizar las correspondientes investigaciones	Si

22	Administrativa y Financiera	Control Interno y Disciplinario	Queja por las supuestas irregularidades del funcionario Jaime Trujillo Funcionario de la seccional Huila	Nancy Mercedes Rincón	Se encuentra en tramite respectivo	Si
23	Protección Fronteriza	Dirección Técnica de Cuarentena	Queja por supuesta negligencia por parte del Ica, en la documentación de envío de un canino a España	Luis Amancio Arias	No	No
24	Administrativa y Financiera	Control Interno y Disciplinario	Queja relacionada con las supuestas irregularidades por parte de las Subgerencias y Direcciones Técnicas en el gasto de comisiones sin objetivo alguno	Nancy Mercedes Rincón	Se informa que la queja se encuentra en reparto y posterior evaluación	Si
25	Gerencia	Gerencia General	Queja donde argumentan supuestas irregularidades por parte del fondo de empleados del Ica, CORVEICA	Teresita Beltrán Ospina	De acuerdo a Instrucciones de la gerencia general la petición que por ser anónima no requiere respuesta	Si
26	Gerencia	Asesor de Gerencia	Queja en contra de el gerente seccional de Casanare el Doctor Edgar Alfonso Ovalle por supuestas irregularidades en las jornadas de control sanitario	Ramiro Augusto Jiménez	No	No

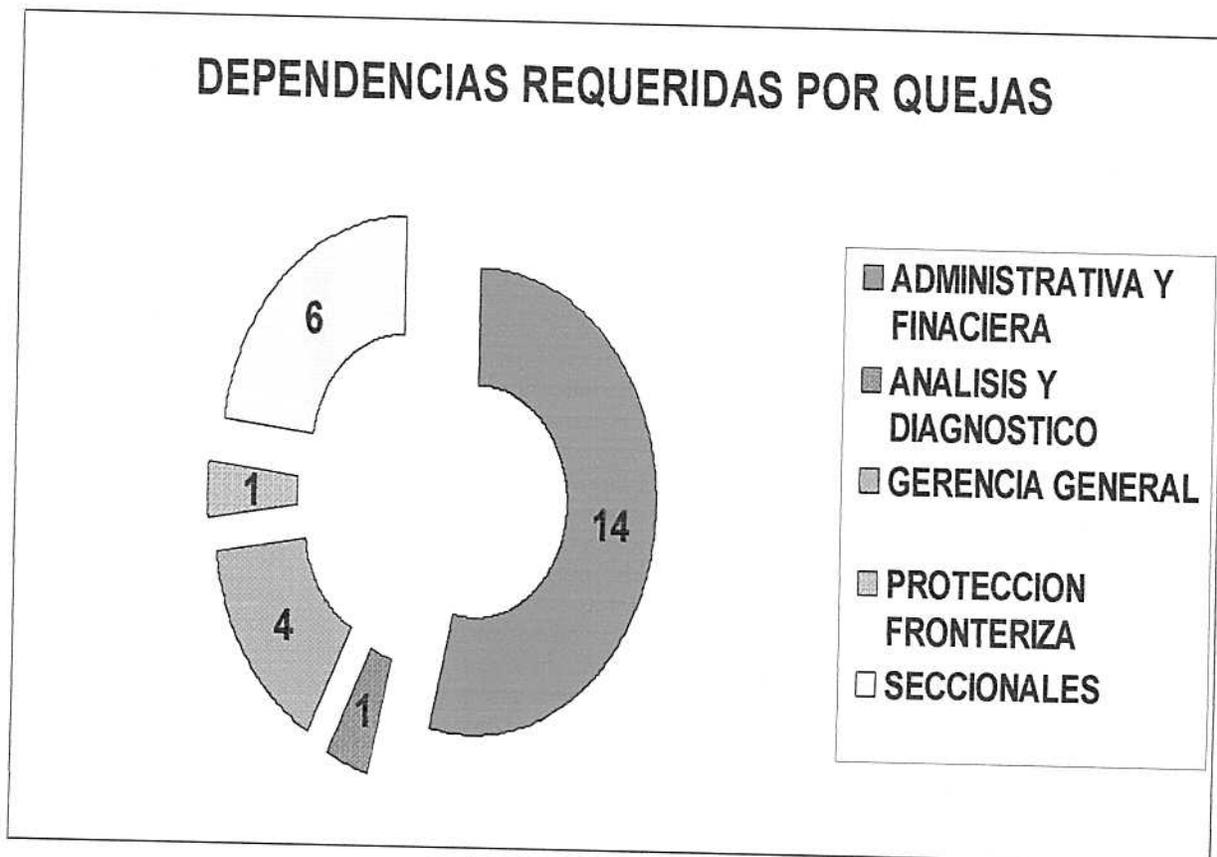
Se destaca durante este trimestre, el número de quejas por mala atención un total de 11, de las 26 quejas 15 se respondieron en término y 11 quejas fueron respondidas fuera de término.

Queremos resaltar los asuntos de las quejas haciendo énfasis en los más repetitivos y las dependencias en que se presentaron. Primero observemos las quejas que se presentaron por dependencia, en el siguiente cuadro y gráfico:

Cuadro 8

DEPENDENCIAS MAS REQUERIDAS POR QUEJAS	#
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14
ANALISIS Y DIAGNOSTICO	1
GERENCIA GENERAL	4
PROTECCION FRONTERIZA	1
SECCIONALES	6
TOTAL	26

Grafico 7

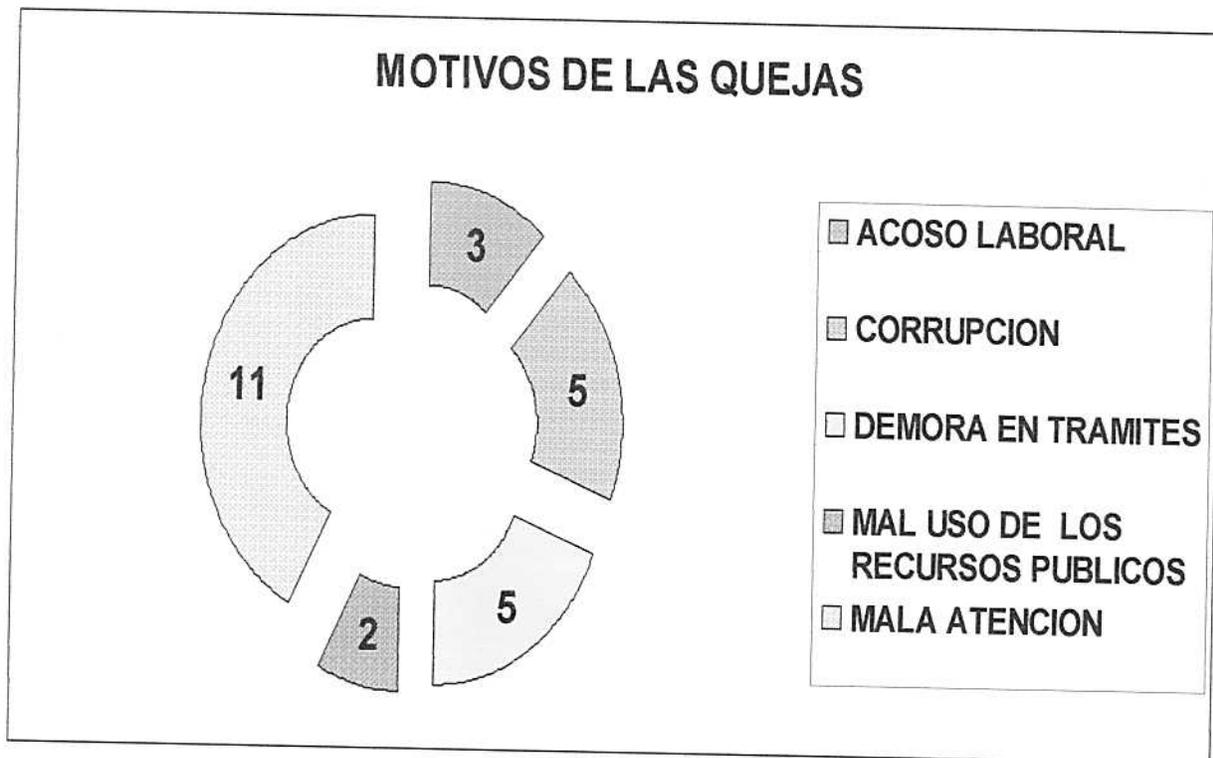


Otro aspecto que queremos exponer, son los asuntos por los que se presentaron las quejas, lo que se plasma en el siguiente cuadro y gráfico:

Cuadro 9

MOTIVO DE LA QUEJA	#
ACOSO LABORAL	3
CORRUPCION	5
DEMORA EN TRAMITES	5
MAL USO DE LOS RECURSOS PUBLICOS	2
MALA ATENCION	11
TOTAL	26

Grafico 8



Para efectos de interpretación del cuadro y gráfico anteriores, el Área de Atención Al Ciudadano, ha elaborado las siguientes definiciones:

- **MALA ATENCION:** Constituye todo lo que tiene que ver con el horario de servicio, mal trato a los ciudadanos ya sea presencialmente o telefónicamente.
- **CORRUPCION:** Asuntos relacionados con irregularidades en cuanto al manejo de los recursos públicos, conductas que revistan cohecho y soborno.
- **MAL USO DE LOS RECURSOS PUBLICOS:** Conductas realizadas por los funcionarios que administran recursos públicos, que implican despilfarro de estos, uso indebido o apropiación de los mismos.
- **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.

Durante este trimestre se presentaron 6 reclamos, los cuales hacen alusión a la demora en trámites que hace la entidad, principalmente en el pago a contratistas, en el siguiente cuadro se observa el motivo del reclamo y parte de la respuesta.

Cuadro 10

ATENCION A RECLAMOS				
Nº	DEPENDENCIA	MOTIVO	RESPONSABLE	RESPUESTA
1	Seccional Antioquia	Reclamo con respecto a la autorización de las licencias para movilización de zonas endémicas se demoran 15 días	Dionisia del Carmen Yustis	Se informa que durante los últimos meses se han tenido grandes dificultades, se agradece y se hará una redistribución del personal para que siempre este una persona resolviendo las inquietudes
2	Protección Fronteriza	Reclamo donde se argumenta inconformidad por la supuesta demora de una importación que esta realizando la empresa advanced technology intelligence	William Rene Gutiérrez	Se informa que el 12 de mayo se asigno la clave requerida
3	Administrativa y Financiera	Reclamo de la devolución de un dinero de un servicio que no se presto	Liliana Niño Morales	Se envía soporte del pago de servicios postales nacionales
4	Administrativa y Financiera	Reclamo relacionado con los encargos para los funcionarios de carrera administrativa	Luis Amancio Arias	L solicitud de encargo fue decidida mediante resolución No. 020 expedida por la comisión
5	Administrativa y Financiera	Reclamo relacionado con el no pago del contrato CG-01 387-2009	Martha Emilia Molina	Se le informa que el Ica esta documentando ante diferentes entidades un proceso de vigencias expiradas, para poder cancelar la deuda que se tiene con la empresa
6	Protección Animal	Reclamo por la demora de hasta 45 días en la expedición de los certificados contra brucelosis y tuberculosis	Deyanira Barrero León	No

2. Gestión realizada por el Área de Atención al Ciudadano de las Gerencias Seccionales durante el segundo trimestre de 2011.

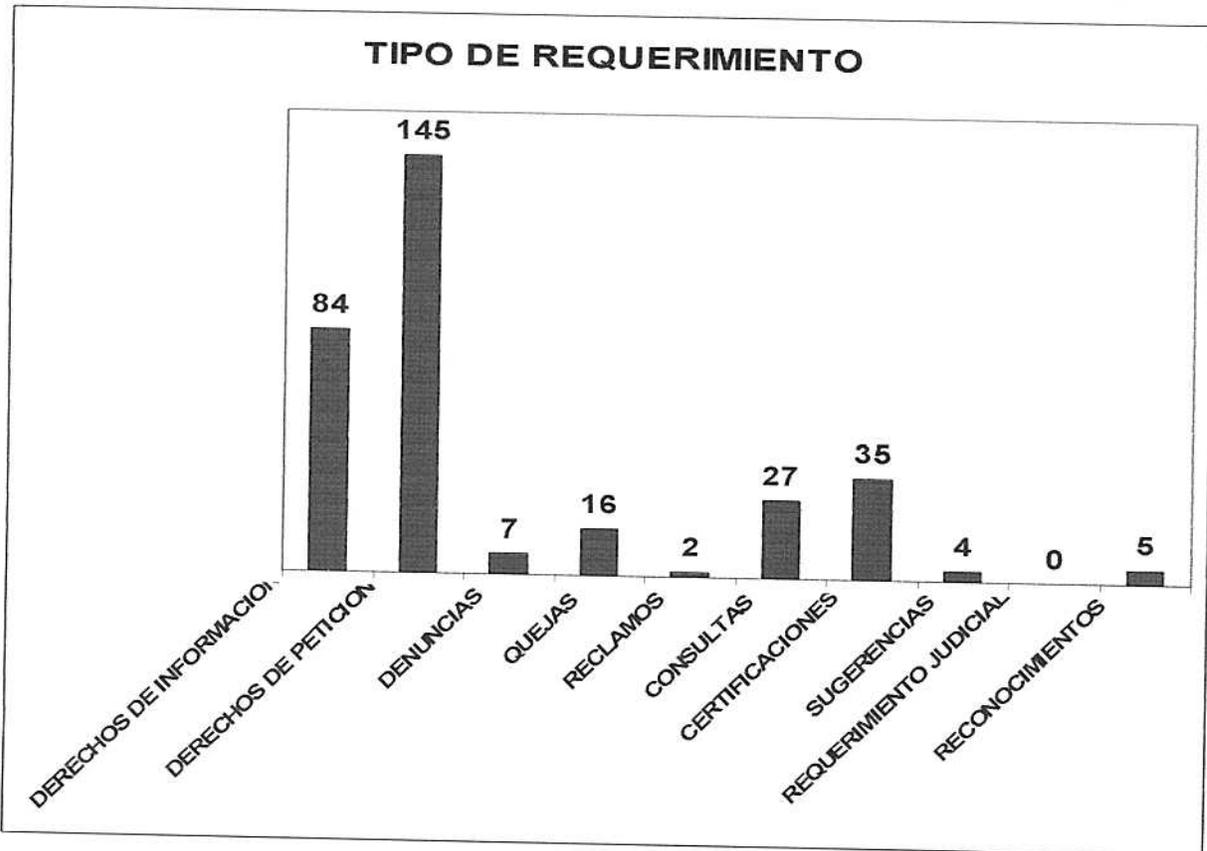
2.1 Clasificación por tipo de requerimiento

En total se han presentado 325 requerimientos en las Áreas de Atención al Ciudadano de las Seccionales del Instituto, de estas, 145 corresponden a derechos de petición, representando el 45% del total de requerimientos, 84 constituyen derechos de petición de información los cuales equivalen al 26%, 16 de estos requerimientos corresponden a quejas equivalentes al 5% del total; hubo 7 denuncias correspondientes al 2%, 2 reclamos equivalentes al 1%, 35 solicitudes de certificación equivalentes al 11%, 5 reconocimientos que equivalen al 2%, 4 sugerencias equivalentes al 1%, 27 solicitudes de consulta correspondientes al 8% y no se presentaron requerimientos judiciales, ni recursos. Esto podemos verlo ilustrado en el siguiente cuadro y gráfico:

Cuadro 11

TIPO DE REQUERIMIENTO	No.	%
DERECHOS DE INFORMACION	84	26%
DERECHOS DE PETICION	145	45%
DENUNCIAS	7	2%
QUEJAS	16	5%
RECLAMOS	2	1%
CONSULTAS	27	8%
CERTIFICACIONES	35	11%
SUGERENCIAS	4	1%
REQUERIMIENTO JUDICIAL	0	0%
RECONOCIMIENTOS	5	2%
TOTAL	325	100%

Grafico 9



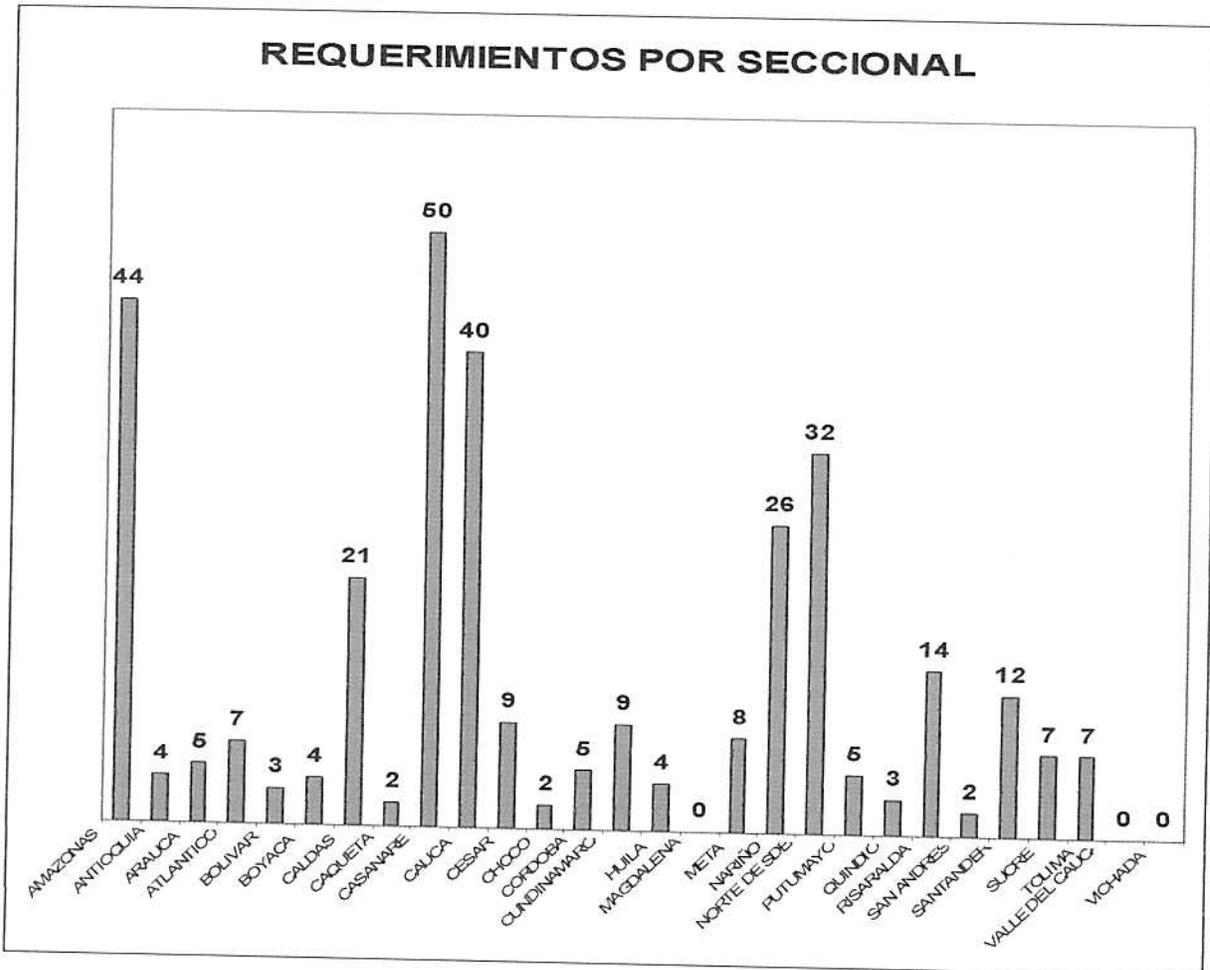
2.2 Clasificación de requerimientos por Seccional

Los 325 requerimientos pertenecen a las diferentes Seccionales del Instituto, y están distribuidos de la siguiente forma, Amazonas con 44, Antioquia con 4, Arauca 5, Atlántico con 7, Bolívar con 3, Boyacá con 4, Caldas con 21, Caquetá con 2, Casanare con 50, Cauca con 40, Cesar con 9, Choco con 2, Córdoba con 5, Cundinamarca con 9, Huila con 4, Meta con 8, Nariño con 26, Norte de Santander con 32, Putumayo con 5, Quindío con 3, Risaralda con 14, San Andrés con 2, Santander con 12, Sucre con 7, Tolima con 7, Magdalena, Valle y Vichada no recibieron requerimientos y las Seccionales Guajira, Guainía, Guaviare y Vaupés, no presentaron el informe correspondiente al trimestre por razones que desconocemos, por esta razón en el siguiente cuadro y grafico solo veremos la información de quienes enviaron información:

Cuadro 12

SECCIONAL	No. REQUERIMIENTOS	%
AMAZONAS	44	14%
ANTIOQUIA	4	1%
ARAUCA	5	2%
ATLANTICO	7	2%
BOLIVAR	3	1%
BOYACA	4	1%
CALDAS	21	6%
CAQUETA	2	1%
CASANARE	50	15%
CAUCA	40	12%
CESAR	9	3%
CHOCO	2	1%
CORDOBA	5	2%
CUNDINAMARCA	9	3%
HUILA	4	1%
MAGDALENA	0	0%
META	8	2%
NARIÑO	26	8%
NORTE DE SDER	32	10%
PUTUMAYO	5	2%
QUINDIO	3	1%
RISARALDA	14	4%
SAN ANDRES	2	1%
SANTANDER	12	4%
SUCRE	7	2%
TOLIMA	7	2%
VALLE DEL CAUCA	0	0%
VICHADA	0	0%
TOTAL	325	100%

Grafico 10



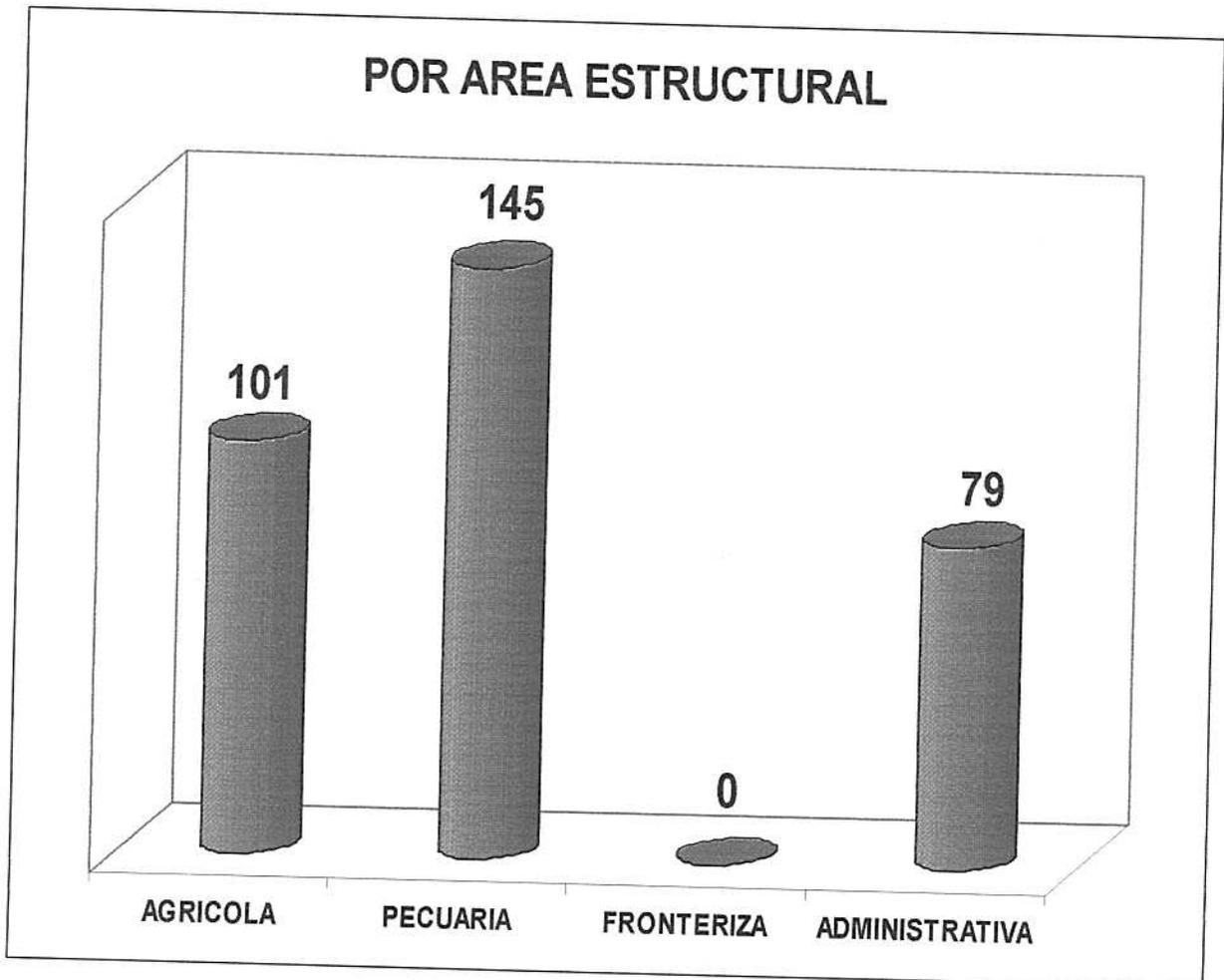
2.3 Clasificación de requerimientos por áreas estructurales

Para la clasificación por áreas estructurales, lo hemos dividido en cuatro Áreas Generales, Área Agrícola con 101 requerimientos equivalentes al 31% del total, Área Pecuaria con 145 requerimientos equivalentes al 45% del total siendo el área más requerida durante este trimestre, Área de Protección Fronteriza sin requerimientos, y el Área Administrativa con 79 requerimientos equivalentes al 24% del total de peticiones, tal como podemos verlo ilustrado en el siguiente cuadro y gráfico:

Cuadro 13

AREA	TOTAL	%
AGRICOLA	101	31%
PECUARIA	145	45%
FRONTERIZA	0	0%
ADMINISTRATIVA	79	24%
TOTAL	325	100%

Grafico 11



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 número de requerimientos con respuesta y sin respuesta y encontramos que el 95% de los 325 requerimientos es decir 310 peticiones fueron respondidas por los funcionarios competentes para hacerlo y 15, es decir el 5% del total de los requerimientos no obtuvieron respuesta, tal como lo podemos notar en el siguiente cuadro y gráfico:

Cuadro 14

RESPUESTAS	No.	%
CON RESPUESTA	310	95%
SIN RESPUESTA	15	5%
TOTAL	325	100%

Grafico 12



Sin embargo para medir la efectividad frente a los ciudadanos debemos tomar el total de requerimientos con respuesta y observar cuántos de estos fueron contestados dentro del término legal, pues los ciudadanos no solo tienen derecho a recibir respuesta por parte de las entidades de derecho público, sino a que se les responda en el tiempo oportuno establecido en la Ley, y es así como encontramos que 5 del total de requerimientos con respuestas fueron contestados fuera del término esto es el 2% de los requerimientos con respuesta y encontramos 305 de los 310 que fueron respondidos en el término legal. Sin sumar a los respondidos fuera de término los que no obtuvieron respuesta. Como podemos ver en el siguiente cuadro y gráfico:

Cuadro 15

EFFECTIVIDAD EN RESPUESTA	No.	%
EN TERMINO	305	98%
FUERA DE TERMINO	5	2%
TOTAL	310	100%

Gráfico 13



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 16 quejas y 2 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.

Cuadro 16

QUEJAS					
Nº	SECCIONAL	FUNCIONARIO	AREA	ASUNTO	RESPUESTA
1	ARAUCA	LUIS EDUARDO PINTO SUAREZ	ADMINISTRATIVA	Manifiesta inconformidad con el chapoteo ordenado mediante la Resolución 380 del Minagricultura	NO
2	CALDAS	Jairo Escobar Macias	Centro de diagnostico Animal	Dan mala información para traer muestras de sangre	La A.I.E. es una enfermedad viral, caracterizada por fiebre intermitente, depresión, debilidad progresiva, perdida de peso, edema y anemia progresiva o transitoria. La infección se detecta por la prueba serológica de inmunodifusión en gel, para diagnóstico de Anemia Infecciosa Equina. Las muestras para pruebas serológicas se deban tomar siguiendo las recomendaciones específicas, así: 1, Para obtención de suero sanguíneo, la sangra se colecta en tubos estériles sin anticoagulante. La muestra se deja en un plano inclinado a temperatura ambiente (a la sombra) hasta que se forme el coagulo. Si es posible se debe centrifugar y extraer el suero en otro tubo estéril. 2, Si los sueros se envían en el termino de 8 horas se puede refrigerar. Si se demora mas tiempo se pueden conservar en congelación hasta su envío al laboratorio. Todos los tubos o viales deben estar rotulados y correctamente identificados con lápiz o marcador indeleble.

3	CALDAS	Gladys Cardona Cortez	Agrícola	Sobre el trato que he venido recibiendo de la Dra. Gladys Cardona Cortes funcionaria ICA en las visitas de seguimiento sanitario al cultivo de Flores en la finca Mandalay de mi propiedad las cuales se realizan de una manera intimidante y con comentarios impertinentes hacia mi persona	Atendiendo su queja telefónica del pasado 25 de abril, se le solicito a la Dra. Gladys Cardona explicación de los hechos manifestando que a pesar que sus visitas son de seguimiento fitosanitario, la obligación a partir del mes de marzo según cronogramas de actividades, es hacerlas cada mes. La Dra. Gladys manifiesta que percibe su molestia cuando se le inspecciona y en visita del pasado 25 de abril de 2011 manifestó que no podía atenderla; la mencionada profesional le informó que debía hacer la visita en ese momento ya que no tenía tiempo para regresar sólo a ese predio, además que no era necesario que usted la acompañara en el recorrido. Le recordamos que nuestra misión es proteger la sanidad agropecuaria y ser el socio estratégico del agro negocio que usted lidera, por lo que le solicitamos atender nuestras visitas amigablemente. Le ofrecemos disculpas por la situación presentada con la Dra. Gladys Cardona Cortes, funcionaria a la que le hemos hecho un llamado de atención para que procure evitar altercados y ser más prudente en sus comentarios con los usuarios
4	CALDAS	Gladys Cardona Cortez	Agrícola	Muy comedidamente me permito solicitarle el favor de hacer los correctivos correspondientes; con respecto a la finca El Arroyo, jurisdicción de la vereda El Trébol; la cual se encuentra con focos de: Broca, Arrieros, Lobos, Serpientes, Tarántulas y otras plagas más; ya que ésta presenta desatención por parte de su propietario hace más de 3 años, afectando directamente a las fincas lindantes	El día 16 a las 5:00 P.M. vía telefónica se concreto visita para verificar incumplimiento de la resolución No. 0321. Se realizo la visita al Predio El arroyo, propiedad de Señor Juan Diego Duque, La finca se encuentra en total abandono, se observaron varios focos de hormigas, Café y Plátano enmalezados y con presencia de culebras, arañas, roedores. Hay perjuicio para las fincas vecinas. El representante Legal debe presentarse al ICA el día 23 de mayo a las 3:00 P.M.
5	CALDAS	Gladys Cardona Cortez	Agrícola	En la finca del señor Gilberto Cifuentes en el municipio de Chinchiná, Productor de café que soquearán predios y no dejaran surcos trampa, afectado del sector	Se realizo la visita el día 16 de mayo de 2011, para verificar el incumplimiento de la Resolución No. 0321, hubo demora para interponer la queja, la seca se hizo en las fincas vecinas en el mes de enero, el señor Florez es un productor casi ausente de su finca y el administrador muy nuevo y poca supervisada. Se dejo copia de la resolución No. 0321

6	CALDAS	Jairo Escobar Macias - Carlos Augusto Pineda	Pecuario	<p>En calidad de propietario del inmueble La Violeta, sector La Margarita, Pacora atenta y respetuosamente me permito comunicar a esa entidad que teniendo en cuenta que el ICA le concedió al señor Julián Castaño López hace dos años, la posibilidad de elegir entre cerdos y gallinas, y él eligió las gallinas, nos parece extraño que ahora el mencionado ha reiniciado la producción y cría de cerdos, actividad que le quedó prohibida por parte de su entidad, por lo tanto les solicito tomar cartas en el asunto para evitar los perjuicios que causan la tendencia de estos animales, tanto para los que moramos en estos sitios como para los que transitan habitualmente por estas áreas</p>	<p>La Seccional Caldas del Instituto Colombiano Agropecuario ICA, ha tomado atenta nota de su inquietud y estaremos atentos a ella. Adicionalmente deseo manifestarle que el Señor César Julián Castaño, una vez se le inició proceso Administrativo Sancionatorio, por no acogerse a los lineamientos de la Resolución Nro. 1183 de 2010 (proceso que se encuentra en la etapa probatoria), decidió y, así se lo hizo conocer a esta Seccional, su deseo de continuar la producción agropecuaria únicamente con cerdos, esperando se le concediera un término para terminar la producción de aves, ya que, la norma en cita prohíbe la cría de ambas especies en un mismo predio. En la actualidad la granja cumple con los requerimientos de ley, tanto del POT, como los permisos ambientales que expide CORPOCALDAS para la explotación pecuaria en este sitio.</p>
7	CALDAS	Jairo Escobar Macias - Carlos Augusto Pineda	Pecuario	<p>La Dra. Viviana Marcela Gallego, Gerente de Emsa ESP. Riosucio, No esta exigiendo la chapeta en el ingreso de los cerdos a la Central de Beneficio del Municipio de Riosucio.</p>	<p>Adjunto la resolución del Ica 1953 de 2010 con la cual se prohíbe la vacunación contra Peste Porcina Clásica en el municipio de Riosucio y otros municipios del departamento de Caldas, se exige la identificación de todos los porcinos de la zona sin vacunación con chapetas naranjas de zona libre y la obligatoriedad de las plantas de beneficios de verificar que todos los porcinos que ingresen a sus instalaciones tengan la chapeta de zona libre. Les ruego el favor de hacer llegar una copia de esta resolución a la directora de la Central de Sacrificio de Riosucio y firmar otra como recibida. Agradeciendo su gestión</p>

8	CASANARE	JORGE AVILA RUIZ	Agrícola	Queja del señor torres atendiendo a la experiencia de utilizar semilla certificada de arroz, para siembra debido a que las empresas productoras de semillas no tienen la oferta suficiente para todos los agricultores de arroz, radico un oficio para la gerencia.	Se atendió la queja
9	CASANARE	JORGE AVILA RUIZ	Agrícola	Reclamación por daño a terceros por aplicación de plaguicidas	se le explico el procedimiento, diciéndole que hay que pasar la solicitud por escrito adjuntando el recibo de pago de la tarifa correspondiente (\$ 149,400)
10	CASANARE	IVAN DARIO ACERO	Agrícola	Notificación efectos indeseables por suministro de alimentos al campeón adulto a equinos.	Se pidió al ganadero verificar en el almacén la compra del alimento, si existen bultos sin destapar del mismo lote para continuar con el proceso. Se visitará hoy el almacén distribuidor de Yopal.
11	CASANARE	CLAUDIA PATRICIA SARMIENTO	Agrícola	Queja al despacho de la mesa técnica municipal de la piña	Se visito el predio uy no se encontró material que desecho de piña que pudiera producir una proliferación de estas clases.
12	CASANARE	CLAUDIA PATRICIA SARMIENTO	Agrícola	Queja y petición .solicitud para que se realice una visita técnica a los sitios donde son arrojados los desechos de palma o raquis residual de la palma en la empresa palmeras Santana y la visita a marraneras que hay en este palmar	Se realizo visita a los linderos con la empresa Palma Santana y no se observo incomodidad del ganado, además se visitan los lotes donde se autorizo la disposición de tusa y esta se encuentra cubierta, se observan trampas instaladas para el monitoreo de SCALCITRANS y liberaciones del control biológico (SPHALANGIA). Además se visito el caserío Villa Mondragón y los habitantes manifiestan que los días anteriores a la visita no había existido presencia de la mosca hematófaga.

13	CORDOBA	LUIS BELTRAN URQUIJO MELCHOR	ADMINISTRATIVA	Queja por mala atención de la recepcionista Elena Vuelvas Berrocal.	Que mediante Memorando No. 24113100430, se le hizo el llamado de atención por maltrato e irrespeto al compañero de la oficina de Lorica.
14	RISARALDA	FRANCISCO JAVIER LONDOÑO	PECUARIO	Queja por proliferación de moscas y malos olores / solicitan visitan a la granja Guadalupe en el sector de La Florida.	Se realizo visita de inspección sanitaria y verificación a condiciones granja avicola biosegura granja la macarena el 09-07-2011
15	RISARALDA	FRANCISCO JAVIER LONDOÑO	PECUARIO	Hace traslado de la Queja interpuesta por la señora Tatiana Paola Marsiolla Puello, con respecto al trato de la tienda solla en la venta de un canino.	Respetado doctor Herrera. En atención a su solicitud de atender la queja interpuesta por la señora Tatiana Paola Marsiolla Puello, con respecto al trato que le dieron en la Tienda Solla, con relación a la venta de un canino, me permito informarle que previa consulta a la oficina jurídica, la queja presentada no es competencia del Ica, siendo la entidad competente la Superintendencia de Industria y Comercio.
16	RISARALDA	FRANCISCO JAVIER LONDOÑO	PECUARIO	Se ha encontrado roedores en el producto itacol leche 4500, de la fábrica de concentrados ITACOL.	Respetado señor Orrego. En atención a su requerimiento, me permito informarle que cuando se le presenten situaciones similares, inmediatamente observe el roedor déjelo dentro del bulto en las condiciones que lo encontró y llame al ICA Dosquebradas, teléfonos 3300522 o 3300524 o escriba al correo gerencia.risaralda@ica.gov.co o llame al celular 3116460310 al Doctor Francisco Londoño quien lo atenderá recolectando las evidencias; tomando las muestras; haciendo trazabilidad al producto y aplicando las medidas necesaria para proteger la calidad de los insumos pecuarios. En razón a la situación por usted denunciada, el ICA Seccional Risaralda tomó acciones de control de calidad al alimento Itacol con registro ICA 8838- AL llamado ITAL LECHE 4500 mediante acta de muestreo número JUN 9 DEL 22 DE JUNIO DEL 2011 en un comercializar de productos agropecuarios al lote numero 08-06-3043 y además se muestrearon otros productos de la Empresa Itacol. para hacer seguimiento en control de calidad sanitaria y bromatológica a los insumos pecuarios en nuestra región. Queremos agradecer su comunicación y estamos interesados en nombrarlo sensor epidemiológico del ICA para las enfermedades de control oficial, pues ciudadanos como usted siempre contribuyen con el desarrollo del sector agropecuario y el bienestar animal.

Se presentaron 2 reclamos los cuales hacen alusión en la demora para efectuar un pago del arriendo en la Seccional San Andrés y el otro por la inconformidad por el aviso de cobro coactivo por un pago que ya se realizó.

3. Propuestas para mejora continua

- a) Continuar con la Socialización de la Resolución N° 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 está enviando de la forma correcta.
- c) En 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 a partir del día 1 de junio de 2011.
- d) Teniendo en cuenta que en el área de atención al ciudadano se cuenta con tres contratistas, los cuales ya tiene la preparación y experiencia en el tema y que esta labor Institucional se debe adelantar permanentemente, estudiar la posibilidad de realizar el nombramiento de los funcionarios de esta área en el nivel central.
- e) Realizar la socialización de las 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 DocManager.
- f) De acuerdo a lo observado en la socialización de la Resolución N° 1904 de 2010, encontramos que muchas de las peticiones de información ingresan al instituto a través de correos directos de los funcionarios, telefónicamente en las dependencias y a través de las redes sociales Facebook y Twitter, y que por la naturaleza de las peticiones deben ser atendidas inmediatamente obviando el control previo que debe hacer el área de atención al ciudadano,

se hace necesario implementar un control posterior de estos requerimientos ya que este tipo de peticiones no fueron contempladas en la Resolución N° 1904, por esto se exigirá mensualmente un reporte de estas peticiones de información a las dependencias que manifestaron recibirlas, como es el caso de la Oficina Asesora de Comunicaciones y la Subgerencia de Protección Fronteriza, con el fin de incluirlas en el informe trimestral.

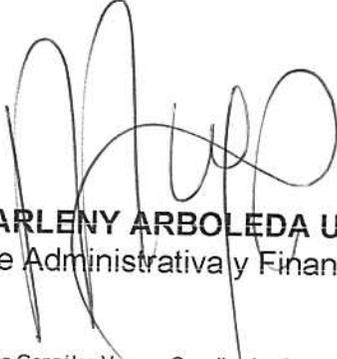
- g) Solicitar la implementación de otro aplicativo de atención al ciudadano, ya que aunque el actual funciona, no tiene lo requerido para llevar a cabo la correcta recolección y seguimiento de los requerimientos que llegan al Instituto a través de este medio, por lo que se sugiere adquirir el aplicativo conocido como ORFEO, software utilizado actualmente por el Distrito Capital y el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, para la atención de peticiones, quejas y reclamos, que permite llevar un mejor control, realizar seguimientos, llevar estadísticas a diario y evita en un gran porcentaje el error humano.
- h) Solicitamos comedidamente que la Gerencia General haga llamado de atención a los Gerentes Seccionales que incumplen con lo preceptuado en la Resolución 1904 de 1 de junio de 2010, en cuanto al envío de informes trimestrales, ya que en este trimestre 4 seccionales no enviaron sus informes, las seccionales de Guajira, Guainía, Guaviare y Vaupés.
- i) Coordinar con la Oficina Asesora de Planeación, para que a través de los líderes de calidad de las seccionales se realicen los tramites de atención al ciudadano, que este funcionario sea el encargado de realizar las funciones contenidas en el manual de procedimientos de atención al ciudadano que se encuentra bajo el código CE-P-002, publicado en el Doc-Manager y adicionalmente en coordinación con el Área de Atención al Ciudadano realice la constante capacitación y acompañamiento a las gerencias seccionales sobre el tema.
- j) Teniendo en cuenta que con la expedición de la Ley 1437 de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la cual entra en vigencia a partir de junio de 2012 y que modifico lo relacionado al derecho de petición y su trámite ante las entidades públicas y particulares que presten servicios públicos, es necesario expedir la nueva resolución de atención al ciudadano, para lo cual se debe ir trabajando en su creación para que una vez entre en vigencia el nuevo código entre en vigencia al mismo tiempo la nueva Resolución.

- k) De acuerdo a lo conversado en las mesas de trabajo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC el cual busca estandarizar las prácticas de atención al ciudadano en las entidades del Estado, es necesario comenzar a implementar las herramientas que se requieren para un adecuado servicio, pero teniendo en cuenta que estas herramientas existen actualmente en la entidad, se propone que en coordinación y asesoría de los funcionarios de la oficina de planeación y del área de atención al ciudadano que hacen parte de la mesa de trabajo del PNSC del sector agricultura, es prioritario realizar el proyecto de creación de Grupo de Atención al Ciudadano, en el que se unifiquen los servicios que se prestan a través de las ventanillas de servicios, oficina de PQR, correspondencia, servicios WEB, Facebook, twitter y demás redes sociales, call center, implementación de un eficiente Front Office y de un Back Office especializados y profesionalizados, medida que garantizaría prestar un excelente servicio al ciudadano y que se le contesten los derechos de petición en un menor tiempo y sin sobrecargar las áreas técnicas.

Lo anterior coadyuvado por la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción, la cual en su artículo 76 exige la existencia de una dependencia que atienda las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos, adicionalmente faculta a esta dependencia para realizar las investigaciones a que hubiere lugar en virtud de las quejas que se presenten, lo que intrínsecamente sugiere la creación de un Grupo de profesionales para el efecto.

- l) Teniendo en cuenta que las quejas presentadas se debieron a una supuesta mala prestación del servicio, en cuanto a la atención personalizada y telefónica, y a supuestos casos de corrupción, y si bien la mayoría de quejas no reunían los requisitos para iniciar la respectiva acción de oficio si son alertas que nos permiten tomar medidas preventivas, por esto se sugiere hacer uso del Comité Paritario para la Salud Ocupacional COPASO en coordinación con el Área de Bienestar Social, con el fin de determinar los factores de riesgo Psicosocial a los que los empleados del ICA están expuestos y como estos afectan la prestación del servicio, sobre todo en aquellas dependencias en las que se atiende público, pues se han hecho estudios por parte del Ministerio de la Protección Social en los que se ha concluido que factores como la edad, el estado civil, el nivel de estudio, el número de hijos, la carga laboral, la remuneración, todos estos divididos en tres grandes grupos denominados Condiciones intralaborales, condiciones extralaborales, y condiciones individuales, son aspectos que influyen en el funcionario y su efectividad en el trabajo, por eso se requiere de un mayor cuidado de aquellos puestos en los que se trata directamente con el ciudadano de forma continua como es el caso de las ventanillas, el servicio en los laboratorios, en los puertos y aeropuertos, ya sea presencialmente o

telefónicamente, para que se tomen las medidas adecuadas por el bienestar de los empleados y de los ciudadanos.



MARIA MARLENY ARBOLEDA URREGO
Subgerente Administrativa y Financiera (e)

Vo. Bo. Víctor Hugo González Vargas, Coordinador Grupo Gestión Bienes y Servicios
Elaboró: Juan Carlos Hurtado, Área Atención al Ciudadano

