



**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 3er trimestre de la vigencia 2012.

1.1 Clasificación por tipo de requerimiento

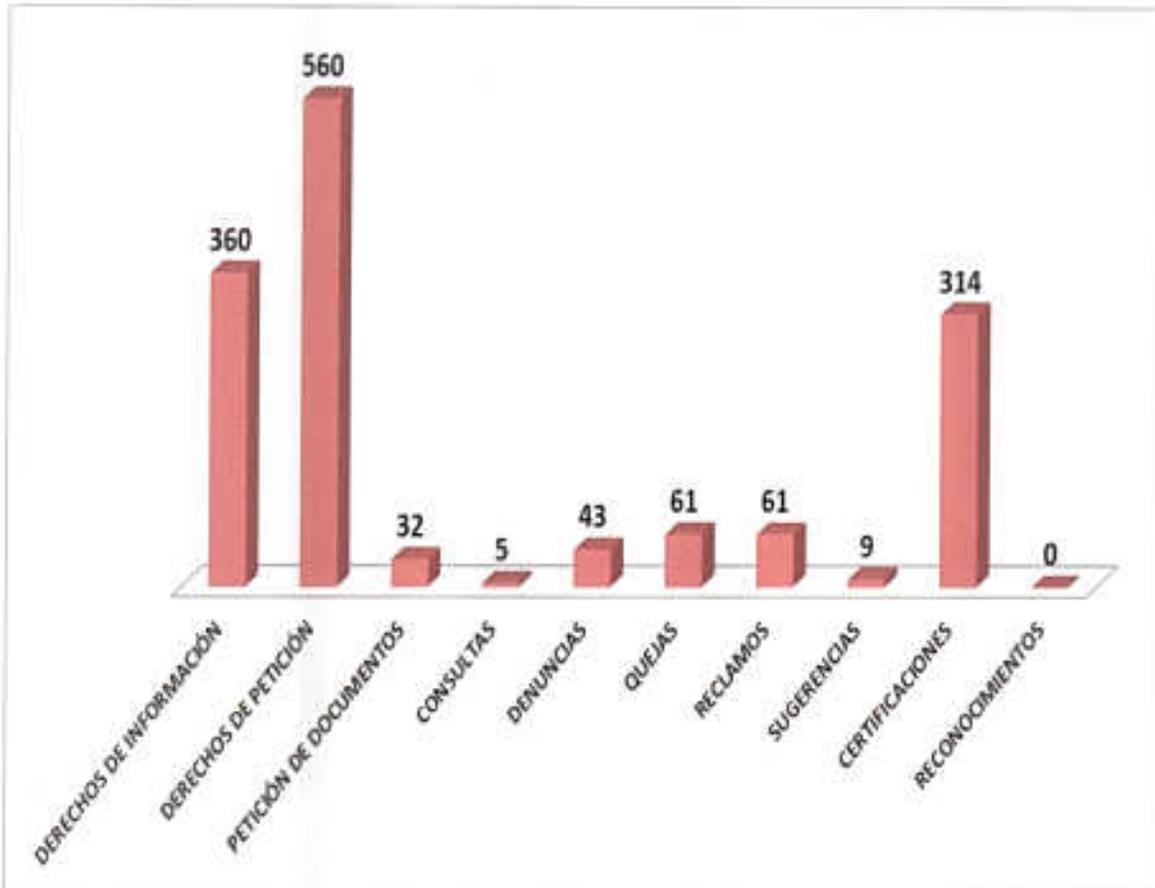
Durante el 3er. Trimestre de la vigencia 2012 se presentaron 1445 requerimientos, los cuales fueron recibidos por los diferentes canales de participación ciudadana. De los 1445 requerimientos, 314 solicitudes de certificaciones las cuales equivalen al 22% del total, 360 corresponden a Derechos de información, los cuales equivalen al 25% del total de los requerimientos; 560 derechos de petición correspondientes al 39% del total, 61 se presentaron como quejas, los cuales comprenden el 4% del total de peticiones, se presentaron 43 Denuncias para el 3%, se presentaron 61 reclamos correspondientes al 4%, 32 peticiones de documentos, 9 sugerencias, 5 Consultas, y no se presentaron reconocimientos, 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	360	25%
DERECHOS DE PETICIÓN	560	39%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	32	2%
CONSULTAS	5	0%
DENUNCIAS	43	3%
QUEJAS	61	4%
RECLAMOS	61	4%
SUGERENCIAS	9	1%
CERTIFICACIONES	314	22%
RECONOCIMIENTOS	0	0%
TOTAL	1445	100%



Grafico 1



1.2 Clasificación de requerimientos por áreas estructurales

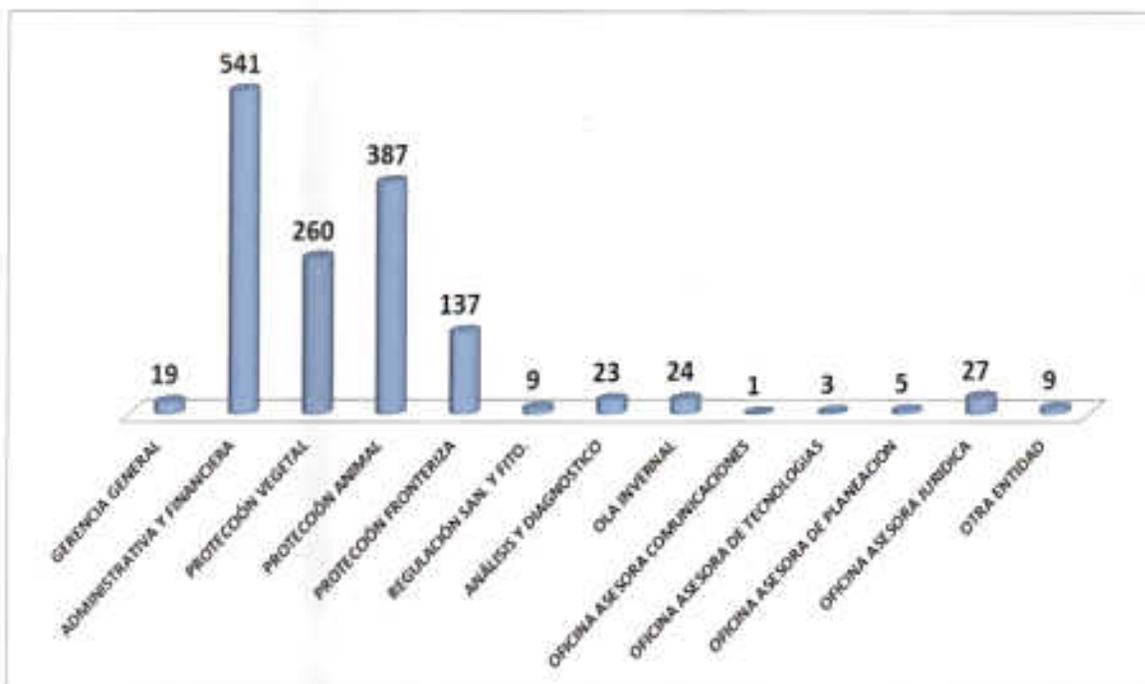
Por área estructural, es decir por cada Subgerencia, evidenciamos que Administrativa y Financiera fue la más requerida por los ciudadanos, pues de 1445 requerimientos ha recibido 541, equivalente al 37% del total, le sigue la Subgerencia de Protección Animal con 387 requerimientos equivalentes al 27%, le sigue la Subgerencia de Protección Vegetal con 260 peticiones correspondientes al 18% del total, , sigue la Subgerencia de Protección Fronteriza con 137 peticiones que equivalen al 9%, después tenemos la Oficina Asesora Jurídica con 27 requerimientos correspondientes al 2%, luego la Oficina de Ola Invernal con 24 requerimientos correspondientes al 2% del total, luego tenemos la subgerencia de Análisis y Diagnóstico con 23 peticiones, posteriormente tenemos la Gerencia General con 19 requerimientos, y por ultimo tenemos 9 requerimientos para la Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria, 5 requerimientos para la Oficina Asesora de Planeación, 3 requerimientos para la Oficina Asesora de Tecnologías, y 9 peticiones competencia de otra entidad, tal como se observa en el siguiente cuadro y gráfico:



Cuadro 2.

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA	No.	%
GERENCIA GENERAL	19	1%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	541	37%
PROTECCIÓN VEGETAL	260	18%
PROTECCIÓN ANIMAL	387	27%
PROTECCIÓN FRONTERIZA	137	9%
REGULACIÓN SAN. Y FITO.	9	1%
ANÁLISIS Y DIAGNOSTICO	23	2%
OLA INVERNAL	24	2%
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES	1	0%
OFICINA ASESORA DE TECNOLOGIAS	3	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	5	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	27	2%
OTRA ENTIDAD	9	1%
TOTAL	1445	100%

Grafico 2.



El número de peticiones recibidas por la Subgerencia Administrativa y Financiera, es considerable debido a que más del 60% corresponden a solicitudes de certificaciones laborales y peticiones de documentos relacionadas con el mismo tema.

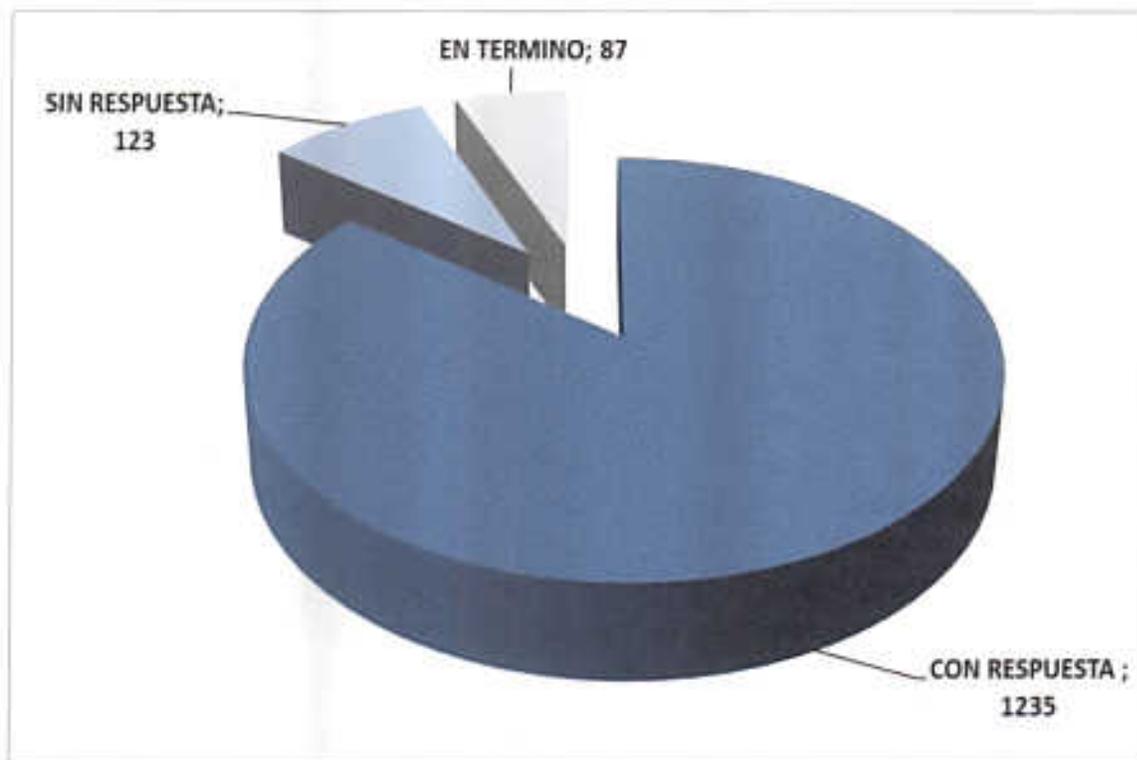
1.3 Efectividad en respuestas a los ciudadanos

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 1445 requerimientos, fueron respondidos por los funcionarios responsables de cada dependencia del Instituto Colombiano Agropecuario 1235 requerimientos lo que quiere decir que el 85% de los requerimientos obtuvieron respuesta y 87 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	1235	85%
SIN RESPUESTA	123	9%
EN TERMINO	87	6%
TOTAL	1445	100%

Grafico 3

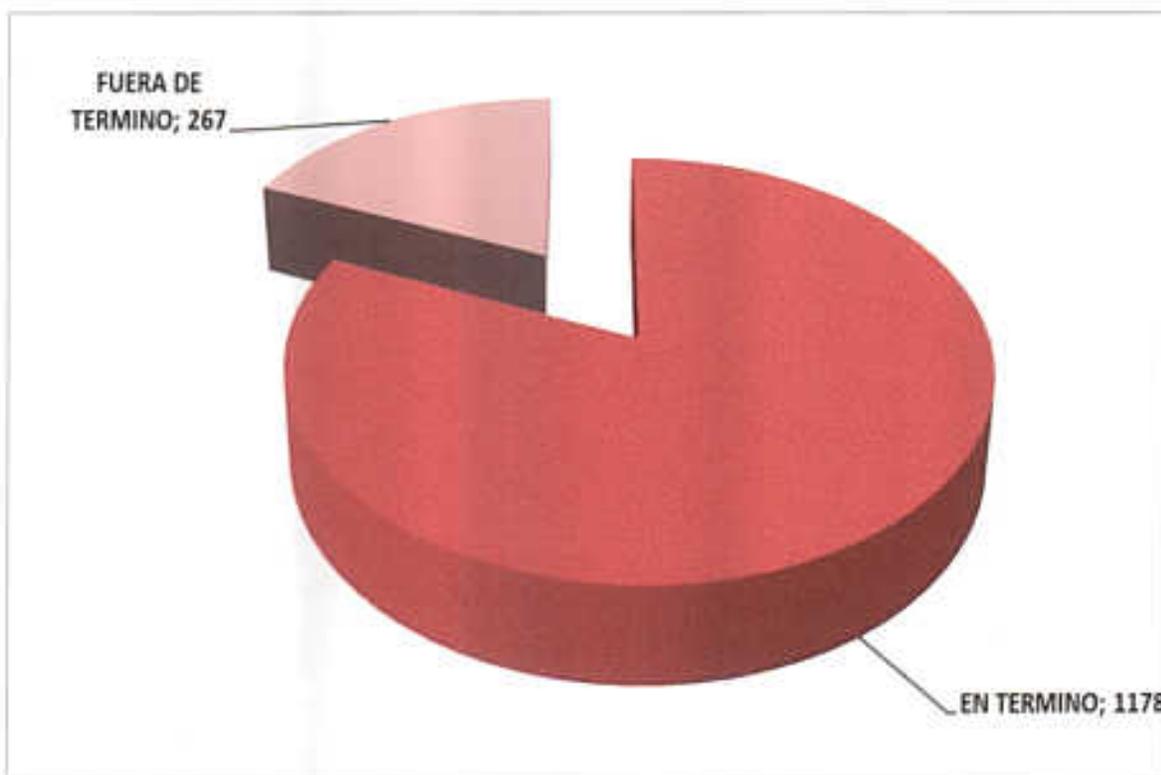


Sin embargo este indicador no mide del todo la efectividad frente a los ciudadanos, pues los ciudadanos no solo tienen derecho a que se les resuelvan sus peticiones, sino a que se les resuelvan en forma oportuna, esto es dentro del término estipulado por la ley y la resolución N° 2544 del 13 de agosto de 2012, para conocer este aspecto tomamos los 1235 requerimientos resueltos e investigamos cuántos de estos fueron contestados en forma oportuna, de esto encontramos que 1091 de los 1235 requerimientos contestados, fueron contestados dentro del término de ley más los 87 que se encuentran en término, y que 144 de los 1091 se respondieron por fuera de término sumando los 123 que no obtuvieron respuesta a la fecha de corte, es decir 267 se dieron o se darán por fuera del término, tal como se ilustra en el cuadro y gráfico siguiente:

Cuadro 4

EFFECTIVIDAD EN RESPUESTAS	No.	%
EN TERMINO	1178	82%
FUERA DE TERMINO	267	18%
TOTAL	1445	100%

Gráfico 4



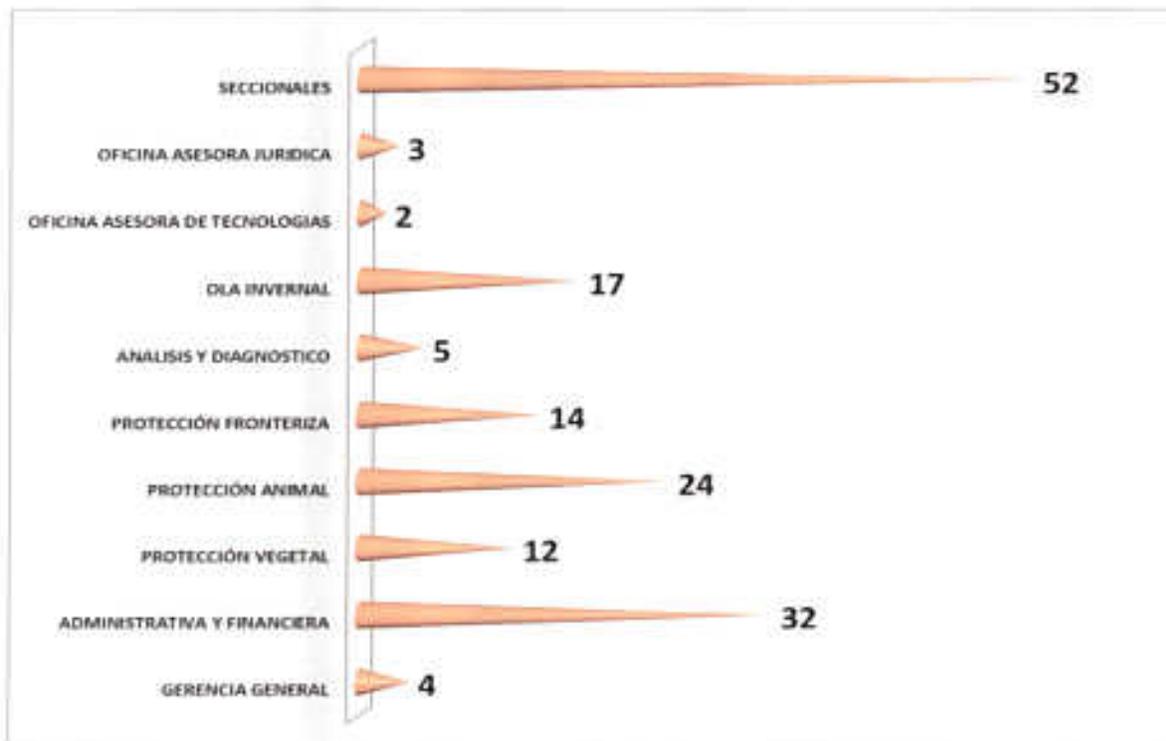
1.4 Atención Quejas, Reclamos Y Denuncias

En primer lugar queremos exponer las dependencias o áreas estructurales más requeridas por motivo de quejas, reclamos y denuncias, y encontramos 165 requerimientos, tal como se observa en el siguiente cuadro y gráfico:

Cuadro 5

DEPENDENCIAS MAS REQUERIDAS POR Q.R Y D	#
GERENCIA GENERAL	4
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	32
PROTECCIÓN VEGETAL	12
PROTECCIÓN ANIMAL	24
PROTECCIÓN FRONTERIZA	14
ANALISIS Y DIAGNOSTICO	5
OLA INVERNAL	17
OFICINA ASESORA DE TECNOLOGIAS	2
OFICINA ASESORA JURIDICA	3
SECCIONALES	52
TOTAL	165

Grafico 5

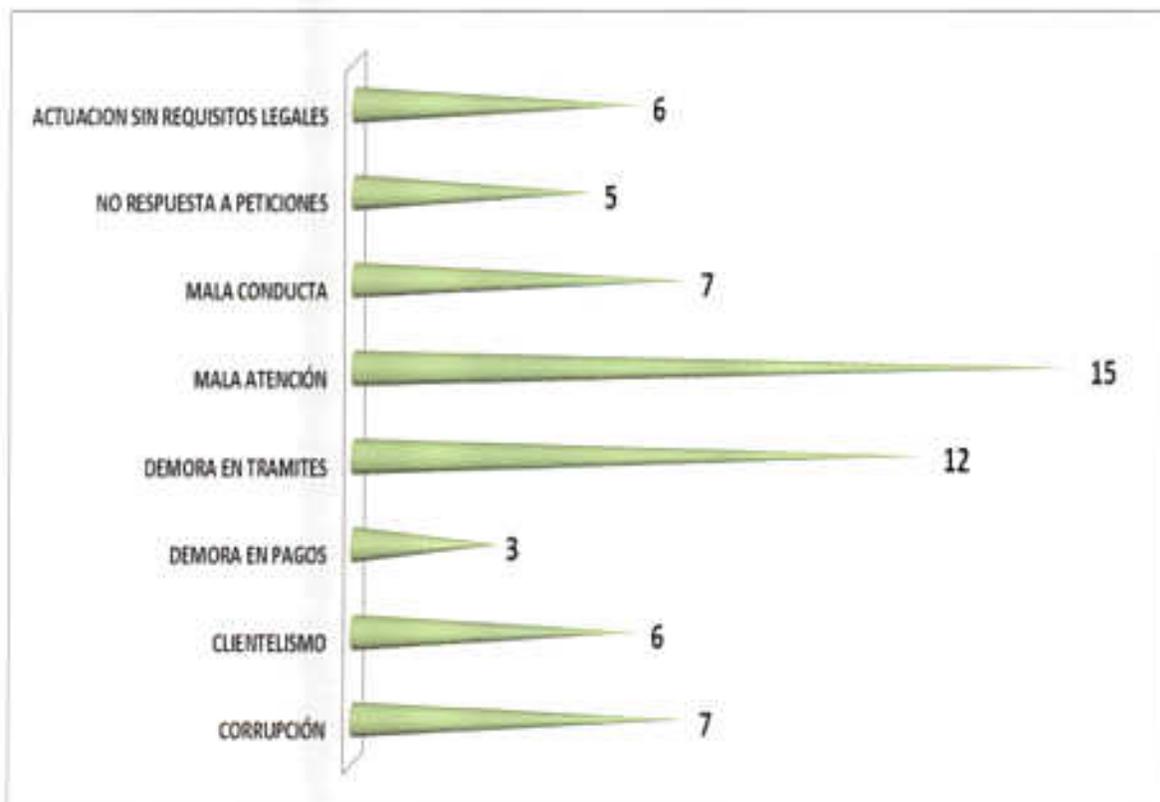


Se destaca durante este trimestre, el número de quejas por mala atención un total de 15 de las 61, al igual que las presentadas por demora en trámites 12 de las 61, hechos que se encuentran en investigación, observemos los motivos de las quejas que se presentaron, en el siguiente cuadro y gráfico:

Cuadro 6

MOTIVO DE LA QUEJA	#
CORRUPCIÓN	7
CLIENTELISMO	6
DEMORA EN PAGOS	3
DEMORA EN TRAMITES	12
MALA ATENCIÓN	15
MALA CONDUCTA	7
NO RESPUESTA A PETICIONES	5
ACTUACION SIN REQUISITOS LEGALES	6
TOTAL	61

Gráfico 6



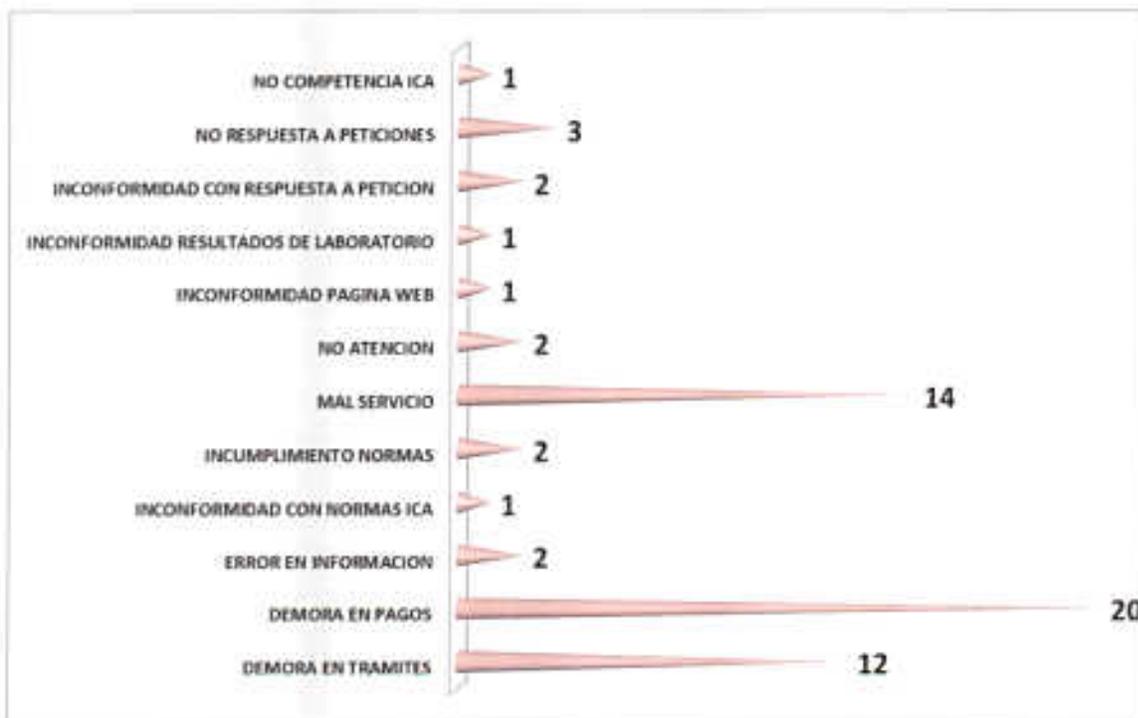


Durante este trimestre se presentaron 61 reclamos, los cuales hacen alusión a los siguientes motivos:

Cuadro 7

MOTIVO DEL RECLAMO	#
DEMORA EN TRAMITES	12
DEMORA EN PAGOS	20
ERROR EN INFORMACION	2
INCONFORMIDAD CON NORMAS ICA	1
INCUMPLIMIENTO NORMAS	2
MAL SERVICIO	14
NO ATENCION	2
INCONFORMIDAD PAGINA WEB	1
INCONFORMIDAD RESULTADOS DE LABORATORIO	1
INCONFORMIDAD CON RESPUESTA A PETICION	2
NO RESPUESTA A PETICIONES	3
NO COMPETENCIA ICA	1
TOTAL	61

Grafico 7





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:

Cuadro 8

AREAS REQUERIDAS POR QUEJAS Y RECLAMOS	No.	%
GERENCIA GENERAL	4	3%
GERENCIAS SECCIONALES	34	28%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	3%
GESTION CONTRACTUAL	4	3%
GESTION FINANCIERA	5	4%
GESTION DE ATENCION AL CIUDADANO	4	3%
PROCESOS DISCIPLINARIOS	9	7%
TALENTO HUMANO	4	3%
SUBGERENCIA PROTECCION FRONTERIZA	5	4%
DIRECCION TECNICA LOGISTICA	3	2%
DIRECCION TECNICA DE CUARENTENA	5	4%
ANÁLISIS Y DIAGNOSTICO	5	4%
OLA INVERNAL	17	14%
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	2%
OFICINA ASESORA DE TECNOLOGIAS	2	2%
SUBGERENCIA PROTECCION ANIMAL	5	4%
DIRECCION TECNICA DE INOCUIDAD E INSUMOS AGRICOLAS	2	2%
DIRECCION TECNICA DE INOCUIDAD E INSUMOS VETERINARIOS	3	2%
DIRECCION TECNICA DE SANIDAD ANIMAL	1	1%
DIRECCION TECNICA DE SANIDAD VEGETAL	2	2%
NO COMPETENCIA ICA	1	1%
TOTAL	122	100%

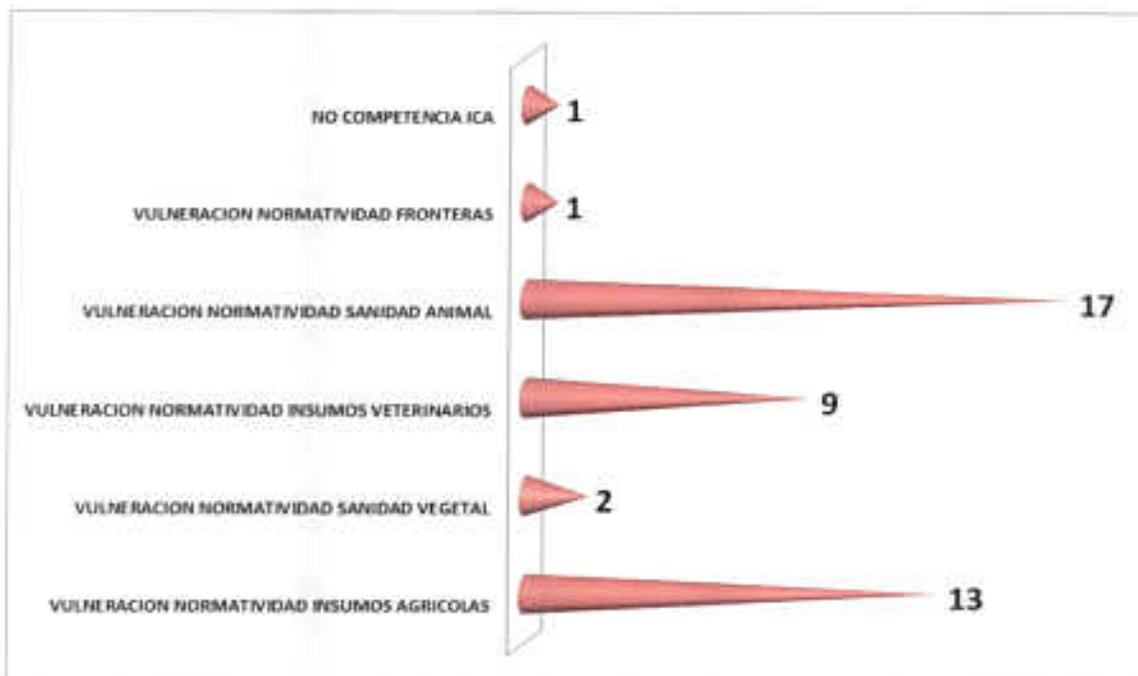
Durante este trimestre se presentaron 43 Denuncias, 1 de estas no era competencia del ICA y las demás hacen alusión a supuestas vulneraciones de la normatividad sanitaria, esto se puede observar con más detalle en el siguiente cuadro y gráfico:

Cuadro 9

MOTIVO DE LA DENUNCIA	#
VULNERACION NORMATIVIDAD INSUMOS AGRICOLAS	13
VULNERACION NORMATIVIDAD SANIDAD VEGETAL	2
VULNERACION NORMATIVIDAD INSUMOS VETERINARIOS	9
VULNERACION NORMATIVIDAD SANIDAD ANIMAL	17
VULNERACION NORMATIVIDAD FRONTERAS	1
NO COMPETENCIA ICA	1
TOTAL	43



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:** 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 pagina 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.

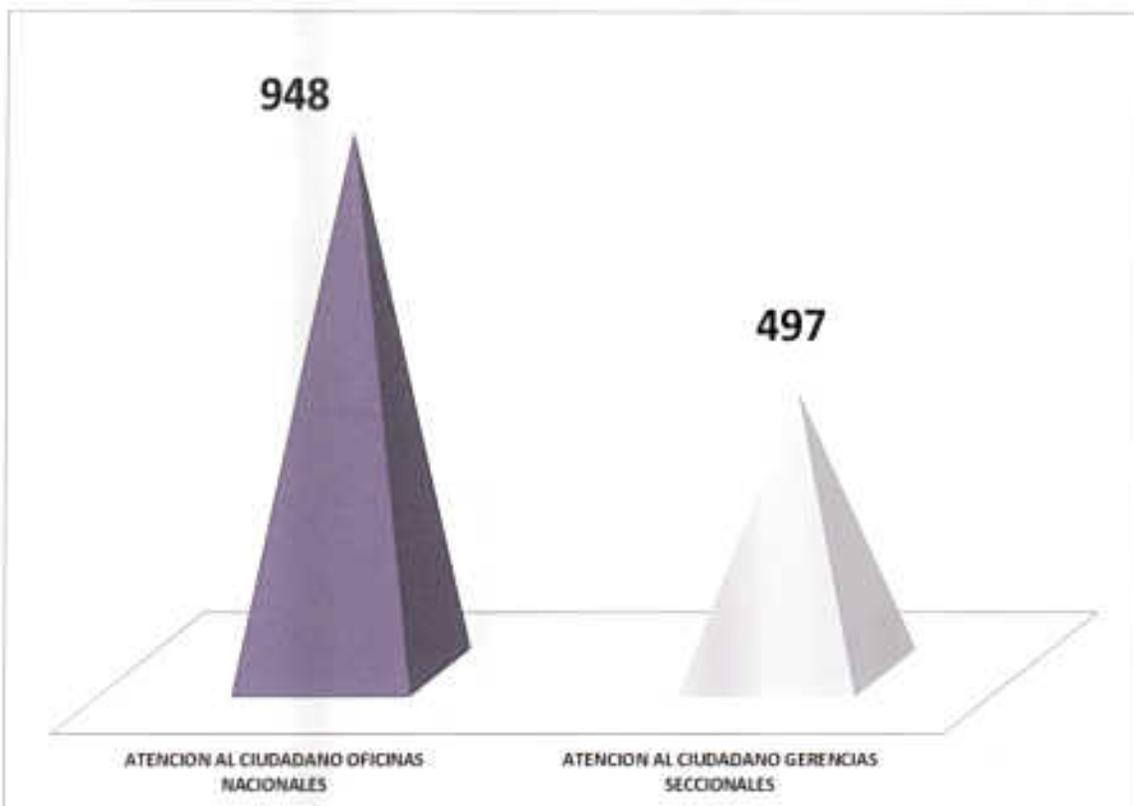
Por último se muestra que las Gerencias Seccionales en cumplimiento por lo emanado en la Resolución N° 2544 de 2012, respecto al envío de los informes reportaron 497 requerimientos los cuales fueron recepcionados de forma directa por cada seccional, y se resalta que todas las seccionales enviaron oportunamente el informe respectivo, por otro lado la oficina de atención al ciudadano en el nivel central reporto 948 requerimientos del total recibido durante el 3er trimestre de 2012, como se puede observar en el siguiente cuadro y gráfico:



Cuadro 9

REQUERIMIENTOS REPORTADOS	#	%
ATENCION AL CIUDADANO OFICINAS NACIONALES	948	66%
ATENCION AL CIUDADANO GERENCIAS SECCIONALES	497	34%
TOTAL	1445	100%

Grafico 9



1.6 Propuestas para mejora continúa Área Atención al Ciudadano

- a) 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.



- 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 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 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) Debido al incremento de quejas y reclamos, se sugiere que el Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental en asocio 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.
- g) 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.
- h) Se sugiere crear un aplicativo para el trámite de las certificaciones laborales, debido a que el 22% 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





Prosperidad para todos

descongestionaría el área de Talento Humano que atiende casi el 20% de los requerimientos que se recepcionan en la Entidad.

- i) 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.
- j) 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.
- k) 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

Vc. Bc. 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

