

**MEMORANDO**

2.11.0  
Bogotá D.C.,

PARA: TERESITA BELTRAN OSPINA  
Gerencia General  
DE: SUBG. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA  
ASUNTO: Informe Mecanismos de Participación Ciudadana Tercer Trimestre de 2011.

Para su información envío impreso el informe de Gestión Oficinas Nacionales y Seccionales "Mecanismos de Participación Ciudadana Tercer trimestre de 2011", cualquier inquietud al respecto con gusto será atendida.

El documento digitalizado no se puede adjuntar en el SISAD ya que supera el tamaño permitido de datos adjuntos, por lo tanto se enviara a través del correo institucional a los mismos destinatarios.

Cordialmente,



MARÍA MARLENY ARBOLEDA URREGO  
Subgerente Administrativa y Financiera

Anexos: 25 folios  
C.C.: Oficina Asesora de Planeación  
Oficina de Control Interno  
William Azizar Caraballo Mercado / Oficina Asesora de Planeación  
Ricardo Antonio Venegas Suarez / Subg. De Regulación Sanitaria y Fitosanitaria  
Elizabeth Tirano Gonzalez / Grupo Gestión de Bienes y Servicios  
Juan Carlos Hurtado / Grupo Gestión de Bienes y Servicios  
Elaboró: Victor Hugo Gonzalez Vargas  
Aprobó: Victor Hugo Gonzalez Vargas

*2 / fawob B.*

**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 tercer 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 tercer 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 tercer 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 Área de Atención al Ciudadano**

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

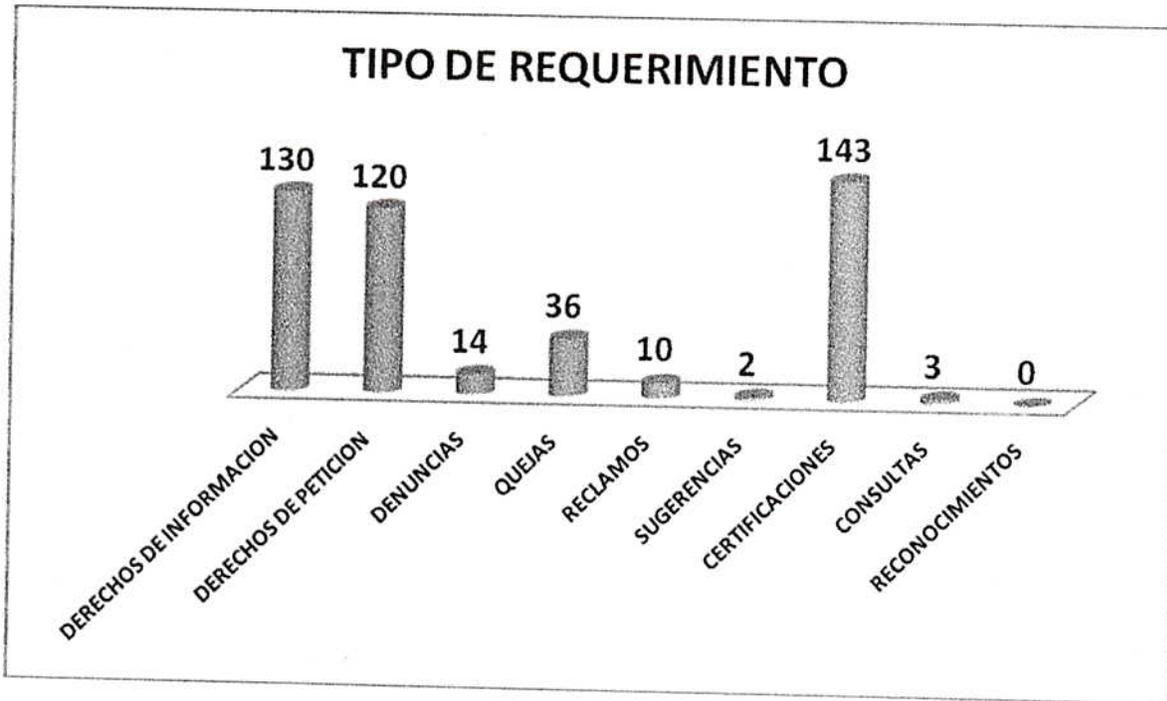
### 1.1 Clasificación por tipo de requerimiento

Durante este trimestre se presentaron 458 requerimientos, los cuales fueron recibidos por los diferentes medios, correo electrónico, aplicativo, buzones y de forma escrita. De los 458 requerimientos, 143 solicitudes de certificaciones las cuales equivalen al 31% del total, 130 corresponden al Derechos de información, los cuales equivalen al 28% del total de los requerimientos; 120 derechos de petición correspondientes al 26% del total, 36 se presentaron como quejas, los cuales comprenden el 8% del total de peticiones, se presentaron 13 Denuncias para el 3%, se presentaron 10 reclamos correspondientes al 2%, 3 peticiones de consulta, 2 sugerencias y por ultimo no se presentaron reconocimientos, el incremento en solicitudes de certificaciones y derechos de petición se debió a la expedición del Acto Legislativo N° 04 de 2011, 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	130	28%
DERECHOS DE PETICIÓN	120	26%
DENUNCIAS	14	3%
QUEJAS	36	8%
RECLAMOS	10	2%
SUGERENCIAS	2	0%
CERTIFICACIONES	143	31%
CONSULTAS	3	1%
RECONOCIMIENTOS	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>458</b>	<b>100%</b>

**Grafico 1**



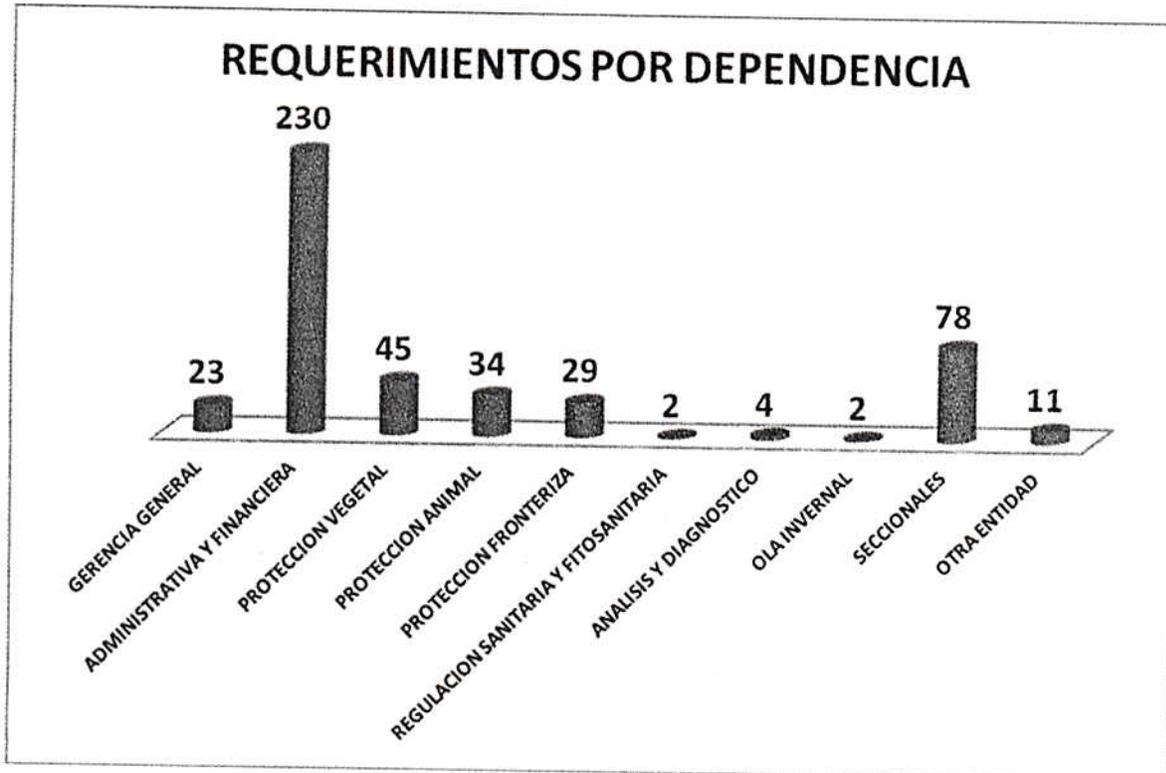
### 1.2 Clasificación de requerimientos por áreas estructurales

Por área estructural, es decir por cada Subgerencia, evidenciamos que la Subgerencia Administrativa y Financiera fue la más requerida por los ciudadanos, pues de 458 requerimientos recibió 230, equivalente al 50% del total, le siguen las Gerencias Seccionales con 78 requerimientos los que comprenden el 17%, luego la Subgerencia de Protección Vegetal con 45 requerimientos correspondientes al 10%, posteriormente tenemos la Subgerencia de Protección Animal con 34 requerimientos equivalentes al 7%, después la Subgerencia de Protección Fronteriza con 29 peticiones que equivalen al 6%, sigue la Gerencia General con 23 requerimientos los cuales equivalen al 5% del total, posteriormente tenemos 4 requerimientos para la Subgerencia de Análisis y Diagnóstico, luego tenemos 11 requerimientos dirigidos a otras entidades, y por último se presentaron 2 requerimientos para el grupo de Ola Invernal y 2 para la Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria como se puede observar se presentó un aumento en el número de requerimientos para cada dependencia en comparación al trimestre pasado, especialmente la Subgerencia Administrativa y Financiera debido a la expedición del Acto Legislativo 04 de 2011, el cual conlleva a que se aumentara el número de requerimientos dirigidos al Grupo de Talento Humano, tal como se observa en el siguiente cuadro y gráfico:

**Cuadro 2.**

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA	No.	%
GERENCIA GENERAL	23	5%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	230	50%
PROTECCIÓN VEGETAL	45	10%
PROTECCIÓN ANIMAL	34	7%
PROTECCIÓN FRONTERIZA	29	6%
REGULACIÓN SANITARIA Y FITOSANITARIA	2	0%
ANÁLISIS Y DIAGNOSTICO	4	1%
OLA INVERNAL	2	0%
SECCIONALES	78	17%
OTRA ENTIDAD	11	2%
<b>TOTAL</b>	<b>458</b>	<b>98%</b>

**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 458 requerimientos, fueron respondidos por los funcionarios responsables de cada dependencia del Instituto Colombiano Agropecuario 395 requerimientos lo que quiere decir que el 86% de los requerimientos obtuvieron respuesta, tal como se observa en el cuadro y grafico siguientes:

**Cuadro 3**

RESPUESTAS	No.	%
CON RESPUESTA	395	86%
SIN RESPUESTA	63	14%
<b>TOTAL</b>	<b>458</b>	<b>100%</b>

**Grafico 3**

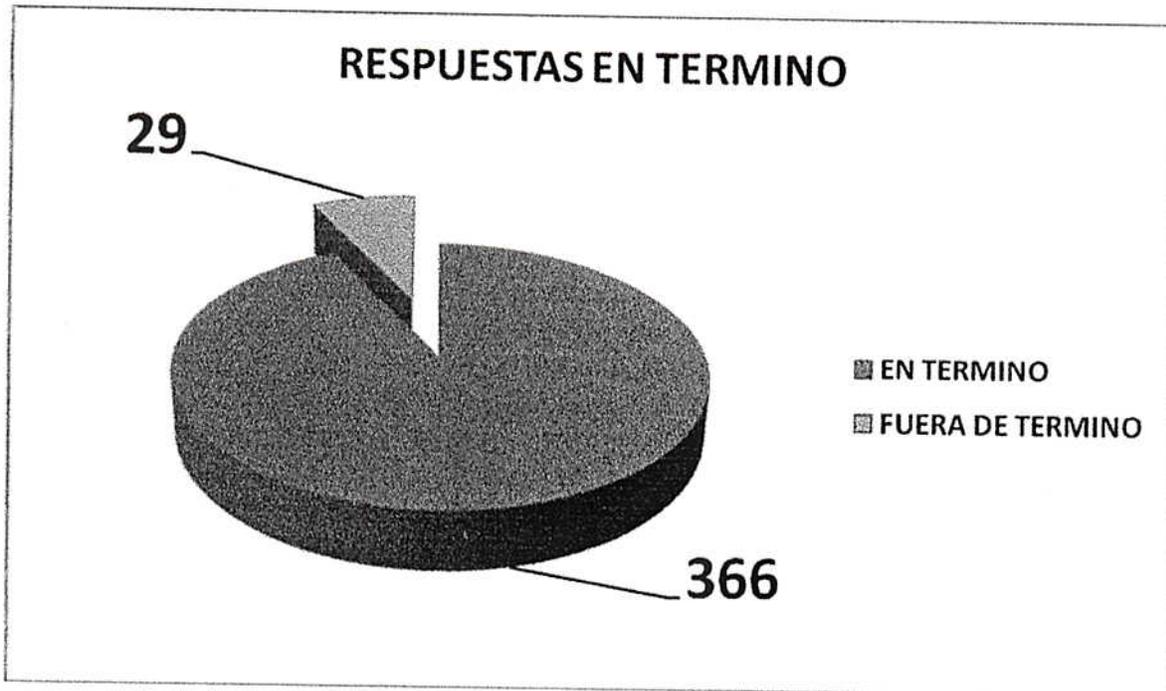


Sin embargo este indicador no mide del todo la efectividad frente a los ciudadanos, pues los ciudadanos no solo tienen derecho a que se les resuelvan sus peticiones, sino a que se les resuelvan en forma oportuna, esto es dentro del término estipulado por la ley y la resolución N° 1904 del 01 de junio de 2010, para conocer este aspecto tomamos los 395 requerimientos resueltos e investigamos cuántos de estos fueron contestados en forma oportuna, de esto encontramos que 366 de los 395 requerimientos contestados, el equivalente al 93% del total, fueron contestados dentro del término de ley, y que 29 esto es el 7% de los requerimientos contestados, se realizó fuera del término, Lo anterior evidencia una mejoría en la efectividad en las respuestas a los ciudadanos, tal como se ilustra en el cuadro y gráfico siguiente:

**Cuadro 4**

<b>EFFECTIVIDAD EN RESPUESTAS</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
EN TERMINO	366	93%
FUERA DE TERMINO	29	7%
<b>TOTAL</b>	<b>395</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 4**



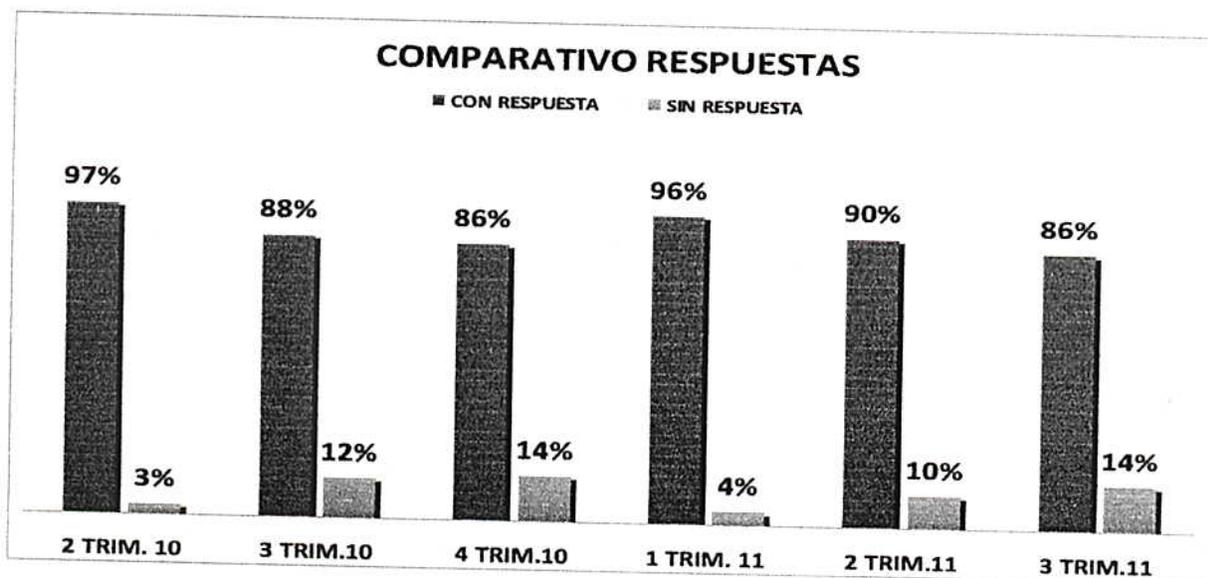
## 1.4 Comparativo

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 últimos trimestres del año 2010, y el segundo y tercero 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 2do y 3er trimestre de 2011 y el 3er y 4to trimestre de 2010:

**Cuadro 5**

EFECTIVIDAD EN RESPUESTAS						
TRIMESTRE	2010			2011		
	2 TRIM. 10	3 TRIM.10	4 TRIM.10	1 TRIM. 11	2 TRIM.11	3 TRIM.11
CON RESPUESTA	97%	88%	86%	96%	90%	86%
SIN RESPUESTA	3%	12%	14%	4%	10%	14%

**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 sobrepasa

las expectativas, sin embargo aun son un número significativo de 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						
TRIMESTRE	2010			2011		
	2 TRIM. 10	3 TRIM. 10	4 TRIM. 10	1 TRIM. 11	2 TRIM. 11	3 TRIM. 11
EN TERMINO	72%	70%	68%	59%	71%	93%
FUERA DE TERMINO	28%	30%	32%	41%	29%	7%

**Gráfico 6**



### 1.5 ATENCIÓN QUEJAS Y RECLAMOS

Se destaca durante este trimestre, el número de quejas por mala atención un total de 16, de las 36 quejas 28 se respondieron en término y 9 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 7**

<b>DEPENDENCIAS MAS REQUERIDAS POR QUEJAS</b>		<b>#</b>
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		10
ANÁLISIS Y DIAGNOSTICO		1
GERENCIA GENERAL		5
PROTECCIÓN ANIMAL		3
PROTECCIÓN VEGETAL		2
OLA INVERNAL		1
SECCIONALES		13
OTRA ENTIDAD		1
<b>TOTAL</b>		<b>36</b>

**Gráfico 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 8**

MOTIVO DE LA QUEJA	#
ACOSO LABORAL	1
CORRUPCIÓN	7
DEMORA EN TRAMITES	2
MALA ATENCIÓN ASOCIACIONES DE GANADEROS	5
MALA ATENCIÓN	16
MALA CONDUCTA	1
NO RESPUESTA A PETICIONES	4
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>

**Grafico 8**



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

- **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.

- **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.

Durante este trimestre se presentaron 10 reclamos, los cuales hacen alusión a la demora en trámites que hace la entidad, principalmente en los pagos, entrega de resultados y en los tramites atendidos por las Asociaciones de Ganaderos, en el siguiente cuadro se observa el motivo del reclamo y parte de la respuesta.

**Cuadro 9**

RECLAMOS						
Nº	SUBGERENCI A	DEPENDENCI A	MOTIVO	RESPONSABL E	RESPUEST A	EN TERMINO
1	Seccional Arauca	Gerencia Seccional	Reclamo por la demora en la entrega de los resultados de diagnóstico de brucelosis bovina, ya que está perjudicando la producción de los ganaderos araucanos	Luis Eduardo Pinto	Se solicita el nombre del afectado para tratar el problema personalizado, ya que las muestras se envían a Yopal	Si

2	Seccional Boyacá	Gerencia Seccional	Reclamo por la toma de muestras a 4 animales sin identificación lo cual de acuerdo al decreto de hatos libres de brucelosis no se puede hacer, además de este en el momento de hacer la muestra la aguja no se cambio	Carlos Arturo Ramirez	Se informa que se realizo comité técnico donde se resolvió los puntos mencionados en el reclamo	SI
3	Seccional Cesar	Gerencia Seccional	Reclamo donde se argumenta inconformidad por el supuesto desconocimiento o del funcionario de la oficina de palmitas cesar, con respecto a las guías de movilización	Rafael Francisco Murgas	Se le informa que si bien los animales movilizados tenían guías sanitarias de movilización no fueron verificados en la oficina de Santana, lo cual fue comprobado por el funcionario de la Oficina Local	No
4	Administrativa y Financiera	Talento Humano	Reclamo donde argumenta inconformidad ya que es la tercera vez en la que se pronuncia para tomar posesión de cargo adquirido según resolución 2498 de la comisión Nacional del Servicio Civil	Patricia Veloza Garzón	Se informa que de acuerdo a resolución 2917 de 2011 se programo la posesión en el cargo para el día 19 de agosto de 2011	SI
5	Protección Vegetal	Dirección Técnica de Inocuidad e Insumos Agrícolas	Reclamo relacionado con la información de la empresa la cual no corresponde a la indicada y aparece en la página Web del Ica	José Roberto Gallindo	Se informa que actualmente en la página web del Ica aparece el listado de empresas registradas en fertilizantes que corresponden a los indicados en la resolución 3509	SI

6	Seccional Tolima	Pecuario	Reclamo en contra de Fedegan por las irregularidades presentadas en el Municipio de Icononzo, Tolima en cuanto a los ciclos de vacunación de ganado	Julio Cesar Olivero	La respuesta fue emitida por un profesional de Fedegan el 21/07/2011 directamente al Peticionario	Si
7	Gerencia	Oficina Asesora Jurídica	Reclamo por lo dispuesto en la resolución 1167 en el numeral 5 artículo 4, ya que perjudica a los dueños de establecimientos agropecuarios	Luz Marina Zamora	Se informa que desde el 8 de julio fue expedida la resolución 2888 la cual deroga las disposiciones contenidas en el numeral 5 artículo 4 de dicha reglamentación	Si
8	Protección Animal	Dirección Técnica Sanidad Animal	Reclamo donde argumentan inconformidad por la normatividad expedida por el Ica que imposibilita la emisión de guías sanitarias de movilización a los predios que no vacunaron en el segundo ciclo 2010	Miryam Luz Gallego	Se dio solución oportuna y eficaz por parte de la Gerencia General del Ica	Si
9	Ola Invernal	Ola Invernal	Reclamo por el no pago de honorarios y viáticos por parte de la Oficina de Ola Invernal del Ica	Carolina Ramirez Rodríguez	Se informa que los formatos para el pago no se encontraban diligenciados, por esa razón el proceso del pago se empezó a realizar desde el 27 de Julio de 2011	Si

10	Seccional Cundinamarca	Pecuario	Reclamo por la no contestación a derecho de petición instaurado a la seccional denunciando a granja porcícola ubicada en Silvanía Cundinamarca	Manuel Enrique Sanabria	Se da respuesta a derecho de petición, en el sentido de que la Granja Avícola Denunciada cumple con las exigencias legales de granja biosegura.	Si
----	------------------------	----------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

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

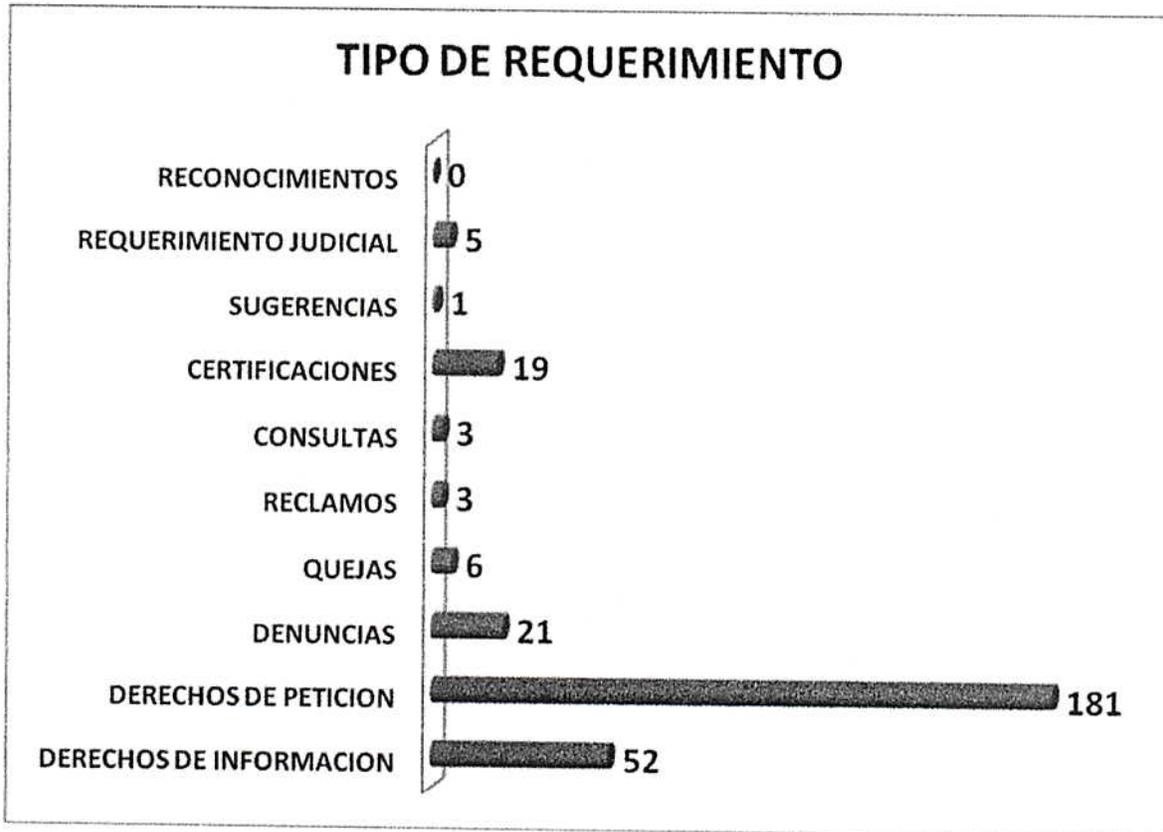
### 2.1 Clasificación por tipo de requerimiento

En total se han presentado 291 requerimientos en las Áreas de Atención al Ciudadano de las Seccionales del Instituto, de estas 181 corresponden a derechos de petición, representando el 62% del total de requerimientos, 52 constituyen derechos de petición de información los cuales equivalen al 18%, 21 de estos requerimientos corresponden a denuncias equivalentes al 7% del total; hubo 19 solicitudes de certificaciones correspondientes al 7%, 6 quejas equivalentes al 2%, 5 requerimientos judiciales equivalentes al 2%, 3 reclamos, 3 consultas, 1 sugerencia y no hubo reconocimientos. Esto podemos verlo ilustrado en el siguiente cuadro y gráfico:

**Cuadro 10**

TIPO DE REQUERIMIENTO	No.	%
DERECHOS DE INFORMACIÓN	52	18%
DERECHOS DE PETICIÓN	181	62%
DENUNCIAS	21	7%
QUEJAS	6	2%
RECLAMOS	3	1%
CONSULTAS	3	1%
CERTIFICACIONES	19	7%
SUGERENCIAS	1	0%
REQUERIMIENTO JUDICIAL	5	2%
RECONOCIMIENTOS	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>291</b>	<b>100%</b>

**Grafico 9**



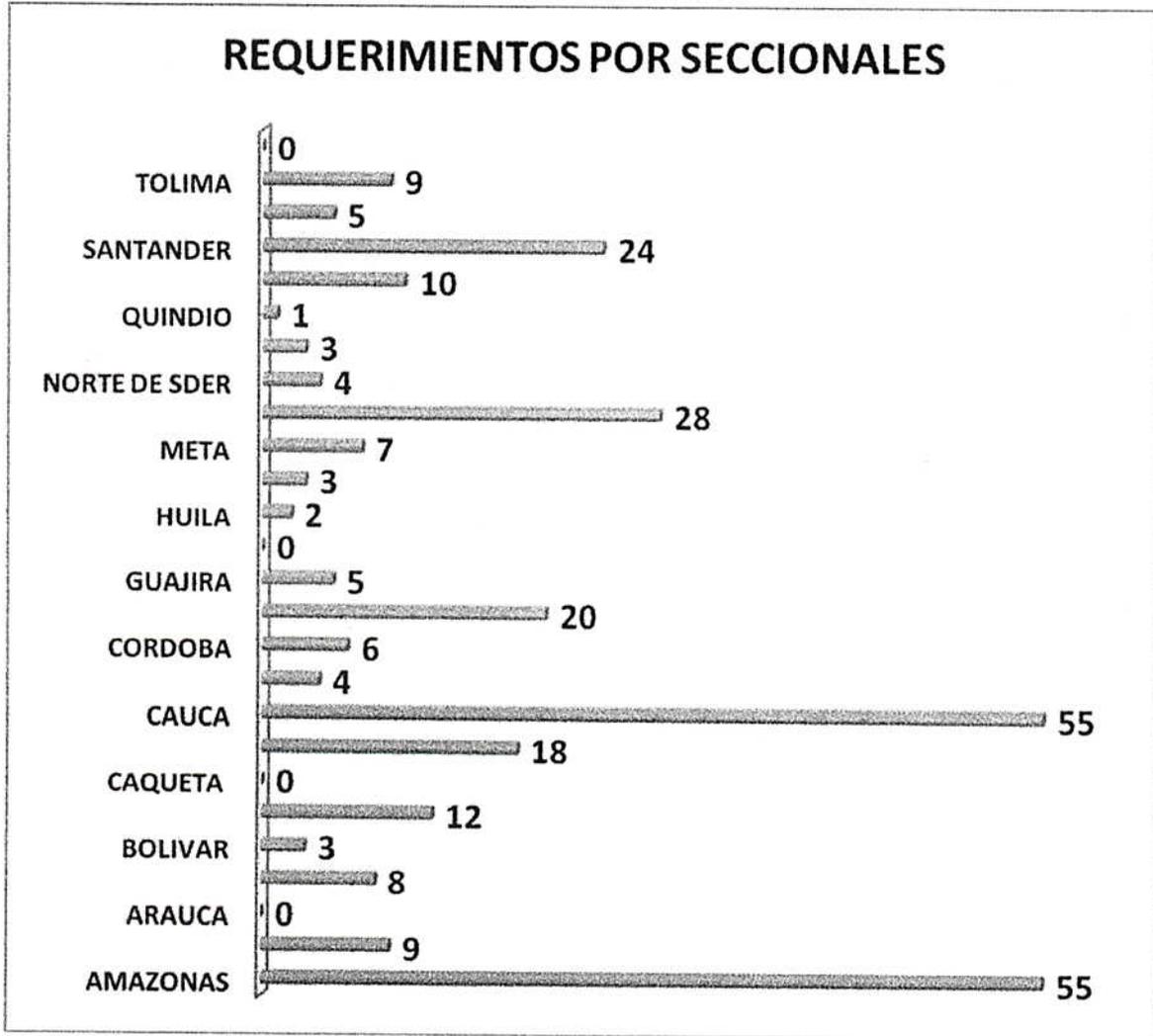
## 2.2 Clasificación de requerimientos por Seccional

Los 291 requerimientos pertenecen a las diferentes Seccionales del Instituto, y están distribuidos de la siguiente forma, Amazonas con 55, Antioquia con 9, Atlántico con 8, Bolívar con 3, Caldas con 12, Casanare con 18, Cauca con 55, Cesar con 4, Córdoba con 6, Cundinamarca con 20, Guajira con 5, Huila con 2, Magdalena con 3, Meta con 7, Nariño con 28, Norte de Santander con 4, Putumayo con 3, Quindío con 1, Risaralda con 10, Santander con 24, Sucre con 5, Tolima con 9, Arauca, Caquetá, Guainía y Valle no recibieron requerimientos y las Seccionales Boyacá, Choco, Guaviare, San Andrés, Vaupés y Vichada, 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 11**

SECCIONAL	No. REQUERIMIENTOS	%
AMAZONAS	55	19%
ANTIOQUIA	9	3%
ARAUCA	0	0%
ATLÁNTICO	8	3%
BOLÍVAR	3	1%
CALDAS	12	4%
CAQUETÁ	0	0%
CASANARE	18	6%
CAUCA	55	19%
CESAR	4	1%
CÓRDOBA	6	2%
CUNDINAMARCA	20	7%
GUAJIRA	5	2%
GUAINIA	0	0%
HUILA	2	1%
MAGDALENA	3	1%
META	7	2%
NARIÑO	28	10%
NORTE DE SDER	4	1%
PUTUMAYO	3	1%
QUINDÍO	1	0%
RISARALDA	10	3%
SANTANDER	24	8%
SUCRE	5	2%
TOLIMA	9	3%
VALLE DEL CAUCA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>291</b>	<b>100%</b>

**Grafico 10**



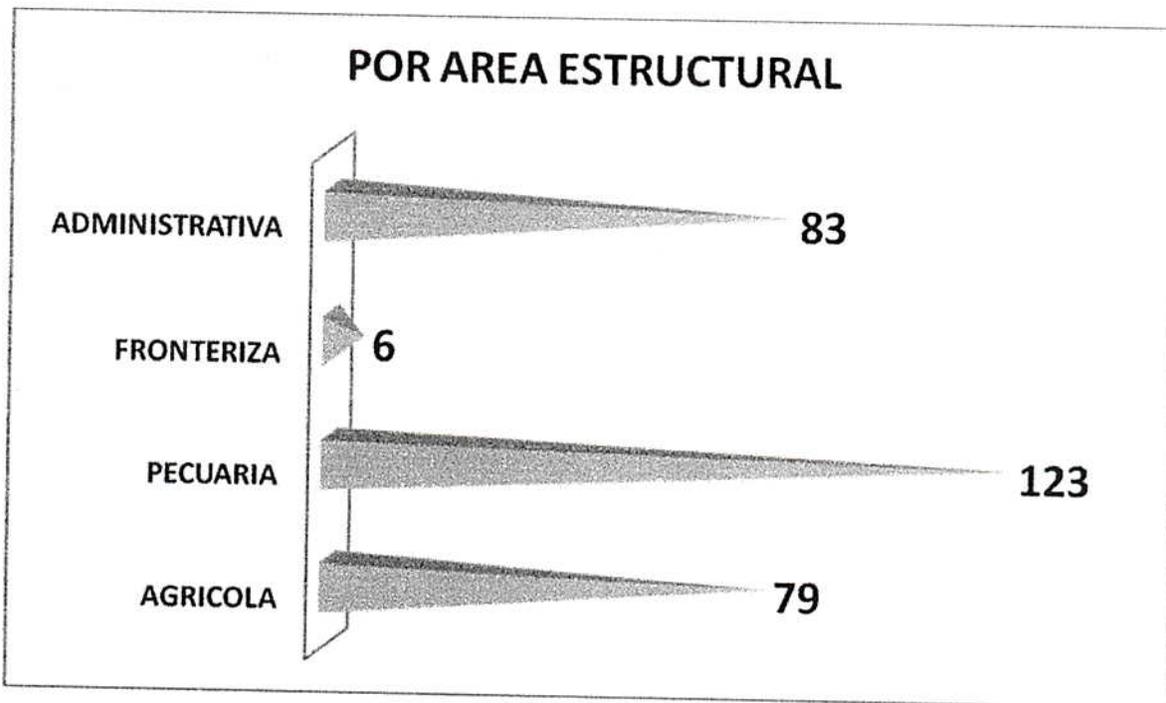
### 2.3 Clasificación de requerimientos por áreas estructurales

Para la clasificación por áreas estructurales, lo hemos dividido en cuatro Áreas Generales, Área Agrícola con 79 requerimientos equivalentes al 27% del total, Área Pecuaria con 123 requerimientos equivalentes al 42% del total siendo el área más requerida durante este trimestre, Área de Protección Fronteriza con 6 requerimientos, y el Área Administrativa con 83 requerimientos equivalentes al 29% del total de peticiones, tal como podemos verlo ilustrado en el siguiente cuadro y gráfico:

**Cuadro 12**

ÁREA	TOTAL	%
AGRÍCOLA	79	27%
PECUARIA	123	42%
FRONTERIZA	6	2%
ADMINISTRATIVA	83	29%
<b>TOTAL</b>	<b>291</b>	<b>100%</b>

**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 97% de los 291 requerimientos es decir 283 peticiones fueron respondidas por los funcionarios competentes para hacerlo y 8, es decir el 3% del total de los requerimientos no obtuvieron respuesta, tal como lo podemos notar en el siguiente cuadro y gráfico:

**Cuadro 13**

RESPUESTAS	No.	%
CON RESPUESTA	<b>283</b>	<b>97%</b>
SIN RESPUESTA	<b>8</b>	<b>3%</b>
TOTAL	<b>291</b>	<b>100%</b>

**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 6 del total de requerimientos con respuestas fueron contestados fuera del término esto es el 2% de los requerimientos con respuesta y encontramos 277 de los 283 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 14**

<b>EFFECTIVIDAD EN RESPUESTA</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
EN TERMINO	<b>277</b>	<b>98%</b>
FUERA DE TERMINO	<b>6</b>	<b>2%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>	<b>100%</b>

**Grafico 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 6 quejas y 3 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 15**

Nº	SECCIONAL	FUNCIONARIO	ÁREA	ASUNTO	RESPUESTA
1	ANTIOQUIA	DIONISIA DEL CARMEN YUSTI	AGRÍCOLA	Desplazamiento visita de funcionarios al cultivo san Nicolás	Desplazamiento de funcionarios Ica al cultivo san Nicolás con el fin de verificar la condición fitosanitaria y de manejo de la misma.
2	CAUCA	MARÍA MARGARITA DUQUE	PECUARIA	Se presenta queja ante el ICA, Seccional Cauca, en contra del vacunador Señor CARLOS MACA, por no atender a la fecha la vacunación de los animales faltantes de la Finca:: El Edén, Vereda: Uchucos, municipio de Sotará	Con oficio No. 2.21.0-078, dirigido al doctor, SAMUEL GUZMÁN p.g.p.s.a- fedegan, Popayán, se le anexa esta queja para que se tomen los correctivos pertinentes, en contra del vacunador CARLOS MACA.
3	CESAR	RAFAEL FRANCISCO MURRAS	PECUARIA	Queja por expedición guías de movilización por ASOGACESAR	se dio respuesta a través de oficio No. 0310 del 5 de septiembre de 2011
4	META	HENRY WILLIAM HERNÁNDEZ	PECUARIA	Me permito informar que el día 10 de agosto del presente, en el municipio de Acacias, fue expedida la guía sanitaria No. 010-0679460, a mi nombre sin haber autorizado dichas movilización. Mi predio es El Palmar Vereda Los Alpes, municipio de Mesetas.	En respuesta a su oficio del 11 de agosto de 2011, me permito remitirle fotocopia de los documentos enviados por COODEGAN (Cooperativa con quien el ICA tiene firmado el convenio para la expedición de las guías de movilización en el municipio de Acacias) y en el cual informan que usted autorizo tramitar la guía de movilización y por eso se expidió la misma. Se anexa documentos.
5	NARIÑO	DORIS LUCIA BOLAÑOS	PECUARIA	Informan que el día 11 de septiembre en el puesto de control ubicado en el barrio Cementerio Florida de Ipiales, la contratista OLGA estaba en estado de embriaguez y descuidando la vigilancia de los vehículos que pasan por ese puesto de control, haciendo quedar muy mal a la institución	Se realizo reunión con los contratistas de los puestos de control, se los amonesto y se contemplara la posibilidad de cambiar al personal

6	SANTANDER	ORIOLEAL LEMUS	PECUARIA	No atención en la Oficina de Sanidad Animal	Se envió el Memorando 692 del 31 de agosto al doctor Adalberto Tarazona, responsable de la Oficina de Sanidad Animal, solicitándole atención a la queja del señor Rodríguez. Una vez él conoció la queja procedió a comunicarse con el solicitante y le explicó la situación, a lo cual el señor Rodríguez manifestó su conformidad. El doctor Adalberto nos manifestó lo anterior mediante memorando 032 del 5 de septiembre. Se le envió un nuevo memorando el 716 al doctor Adalberto, con algunas observaciones para la buena atención en Sanidad Animal.
---	-----------	-------------------	----------	---------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Se presentaron 3 reclamos los cuales hacen alusión a la no atención de una visita a un predio con presencia de mosca de la fruta en Casanare y el otro por la inconformidad en una visita a una granja avícola en Santander.

### 3. Propuestas para mejora continua 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 a partir del día 1 de junio de 2011.

- 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 preveer en un futuro mediano contar con funcionarios que garanticen la continuidad y oportunidad en el servicio.
- e) 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.
- f) 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 6 seccionales no enviaron sus informes, las seccionales de Boyacá, Choco, Guaviare, San Andrés, Vaupés y Vichada.
- g) Analizar con la Oficina Asesora de Planeación la viabilidad 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.
- h) 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 éstos 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.

- i) Con el fin de mejorar la calidad del servicio, se sugiere que el Grupo de Gestión del Talento Humano incluya el plan de capacitación constante sobre Servicio al Ciudadano en asocio con el SENA que ofrece 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.
- j) De acuerdo a lo planteado 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 considerar la viabilidad de crear el Grupo de Atención al Ciudadano, en el que se unifiquen los servicios que se prestan a través de las ventanillas de servicios, oficina de PQRS, 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 permitiría dar respuesta oportuna a los derechos de petición.

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.

**MARÍA MARLENY ARBOLEDA URREGO**  
Subgerente Administrativa y Financiera

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