



**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 2010**

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 2010, en el Área de Atención al Ciudadano en el Nivel Central y en las Seccionales, 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 2010.

- 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 2010.

- 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 tercer trimestre de 2010.

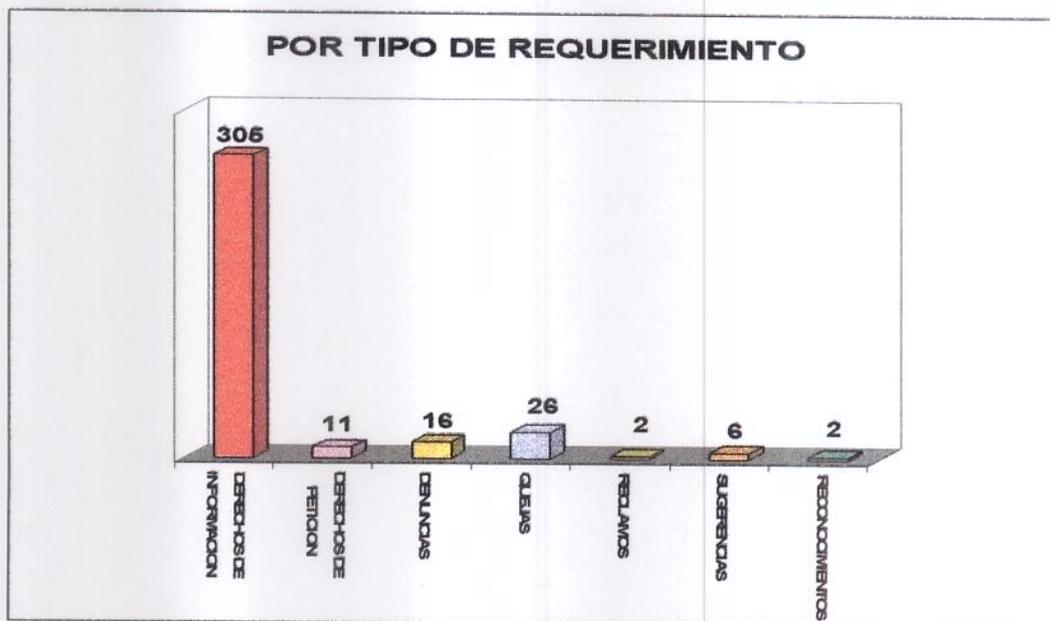
1.1 Clasificación por tipo de requerimiento

Durante este trimestre se presentaron 368 requerimientos, los cuales fueron recibidos por los diferentes medios, correo electrónico, aplicativo, buzones y de forma escrita. De los 368 requerimientos, 305 corresponden al Derechos de información, los cuales equivalen al 83% del total de los requerimientos; 26 se presentaron como quejas, los cuales comprenden el 7% del total de peticiones. Se presentaron 11 Derechos de Petición en Interés General equivalentes al 3% del total, 16 Denuncias para el 4%, 2 reclamos equivalentes al 1%, 6 sugerencias equivalentes al 2%, y por ultimo se presentaron 2 reconocimientos, tal como se detalla en el siguiente cuadro y grafico de clasificación por tipo de requerimiento.

Cuadro 1.

TIPO DE REQUERIMIENTO	No.	%
DERECHOS DE INFORMACION	305	83%
DERECHOS DE PETICION	11	3%
DENUNCIAS	16	4%
QUEJAS	26	7%
RECLAMOS	2	1%
SUGERENCIAS	6	2%
RECONOCIMIENTOS	2	1%
TOTAL	368	100%

Grafico 1





1.2 Clasificación de requerimientos por áreas estructurales

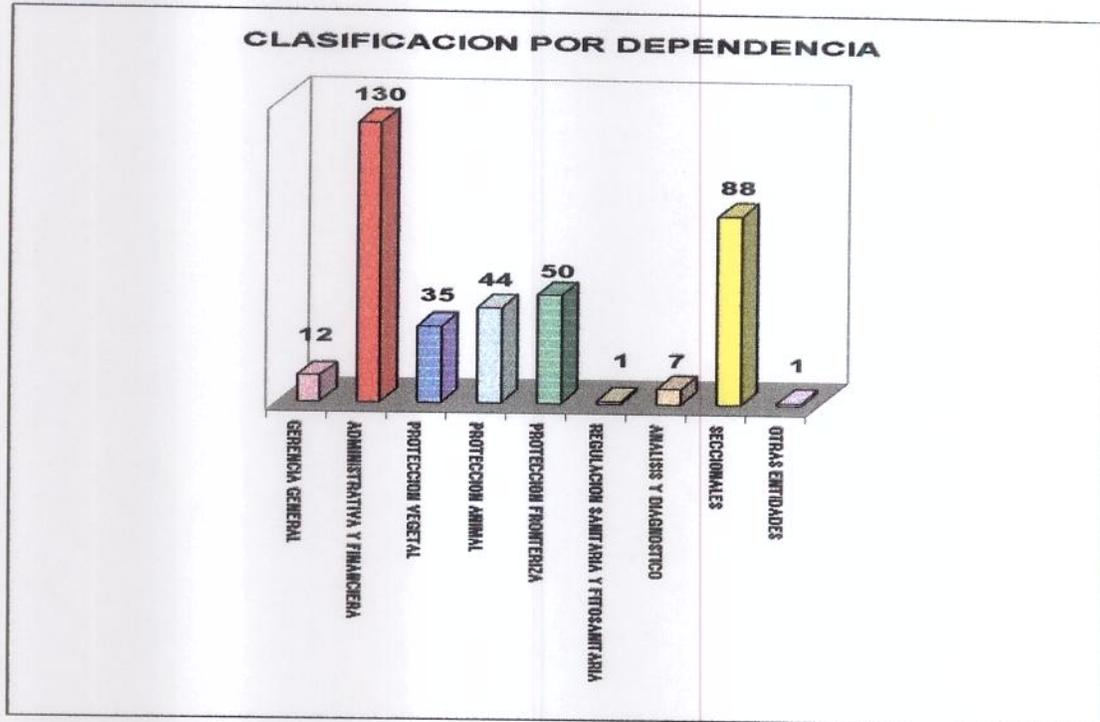
Por área estructural, es decir por cada Subgerencia, evidenciamos que la Subgerencia Administrativa y Financiera fue la más requerida por los ciudadanos, pues de 368 requerimientos recibió 130, equivalente al 35% del total, le siguen las Gerencias Seccionales con 88 requerimientos los que comprenden el 24%, después la Subgerencia de Protección Fronteriza con 50 peticiones que equivalen al 14%, luego la Subgerencia de Protección Animal con 44 Requerimientos equivalentes al 12%, posteriormente tenemos la Subgerencia de Protección Vegetal con 35 requerimientos correspondientes al 10%, , sigue la Gerencia General con 12 requerimientos los cuales equivalen al 3% del total, posteriormente tenemos 7 requerimientos para la Subgerencia de Análisis y Diagnostico, 1 requerimiento dirigido a la Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria y por ultimo 1 requerimiento el cual estaba dirigido a otra entidad y fue trasladado a la correspondiente Entidad, estos equivalen al 2%, como se puede observar se mantienen en promedio el mismo numero de requerimientos para cada dependencia en comparación al trimestre pasado, tal como se observa en el siguiente cuadro y grafico:

Cuadro 2.

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA	No.	%
GERENCIA GENERAL	12	3%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	130	35%
PROTECCION VEGETAL	35	10%
PROTECCION ANIMAL	44	12%
PROTECCION FRONTERIZA	50	14%
REGULACION SANITARIA Y FITOSANITARIA	1	0%
ANALISIS Y DIAGNOSTICO	7	2%
SECCIONALES	88	24%
OTRAS ENTIDADES	1	0%
TOTAL	368	100%



Gráfico 2.



1.3 Efectividad en respuestas a los ciudadanos

Para medir la efectividad de las respuestas a los ciudadanos, las hemos medido desde dos perspectivas, la primera desde el número de requerimientos de los que la ciudadanía obtuvo respuesta y de los que no, desde este primer punto de vista evidenciamos, que de los 368 requerimientos, fueron respondidos por los funcionarios responsables de cada dependencia del Instituto Colombiano Agropecuario 324 requerimientos lo que quiere decir que el 88% de los requerimientos obtuvieron respuesta, tal como se observa en el cuadro y grafico siguientes:

Cuadro 3

RESPUESTAS		No.	%
CON RESPUESTA		324	88%
SIN RESPUESTA		44	12%
TOTAL		368	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 324 requerimientos resueltos e investigamos cuantos de estos fueron contestados en forma oportuna, de esto encontramos que 226 de los 324 requerimientos contestados, el equivalente al 70% del total, fueron contestados dentro del término de ley, y que 98 esto es el 30% de los requerimientos contestados, se realizó fuera del término, tal como se ilustra en el cuadro y gráfico siguiente:

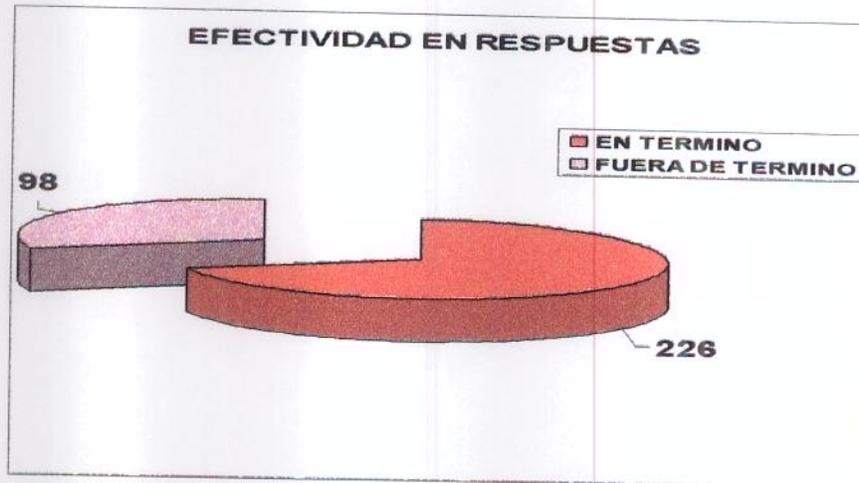
Cuadro 4

EFECTIVIDAD EN RESPUESTAS		No.	%
EN TERMINO		226	70%
FUERA DE TERMINO		98	30%
TOTAL		324	100%





Grafico 4



1.4 Comparativo

Este es un hecho que vale la pena rescatar pues se observa una mejoría en la efectividad a los ciudadanos, en referencia a lo observado los últimos trimestres del año pasado, primero y segundo del presente, pues en los trimestres anteriores, en primer momento se observa una disminución gradual en el numero de requerimientos sin respuesta al punto que todos los requerimientos dentro del primer trimestre del presente año obtuvieron respuesta, pero en el segundo debido en parte al aumento de requerimientos, se presento un 3% sin responder, y ya en el tercer trimestre encontramos nuevamente un aumento en los requerimientos sin respuesta, un 12% en requerimientos sin respuesta, aumento que se debe en parte al trasteo a la nueva sede de oficinas nacionales lo que ocasiono que los servicios de intranet, aplicativo y correo no funcionara, y al cambio de administración en las Seccionales y en el Nivel Central, este aumento se detalla en el siguiente cuadro y grafico comparativo con los trimestres anteriores:

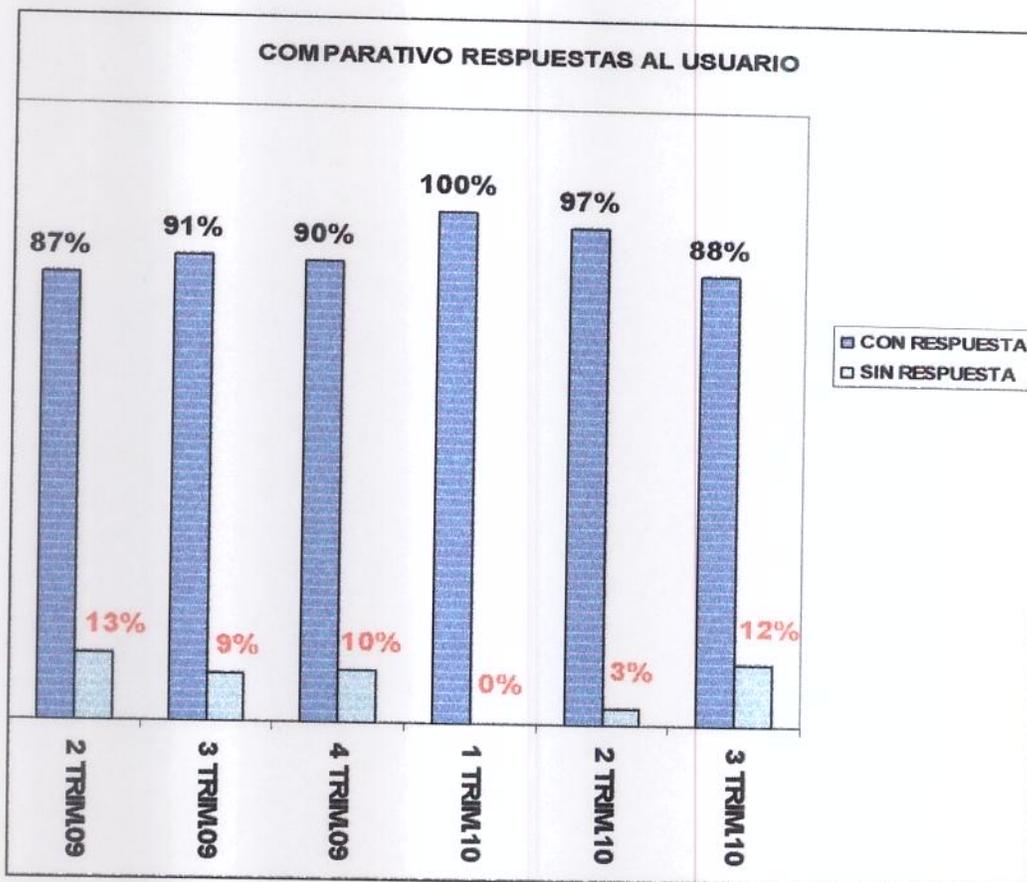
Cuadro 5

EFFECTIVIDAD EN RESPUESTAS						
	2009			2010		
TRIMESTRE	2 TRIM.09	3 TRIM.09	4 TRIM.09	1 TRIM.10	2 TRIM.10	3 TRIM.10
CON RESPUESTA	87%	91%	90%	100%	97%	88%
SIN RESPUESTA	13%	9%	10%	0%	3%	12%





Grafico 5



En segundo lugar se resalta que se mantiene, en comparación a los dos trimestres anteriores el número de peticiones resueltas dentro del término legal, lo que quiere decir que la tendencia a disminuir en el número de requerimientos fuera de término se mantiene, tal como se observa en el siguiente grafico:

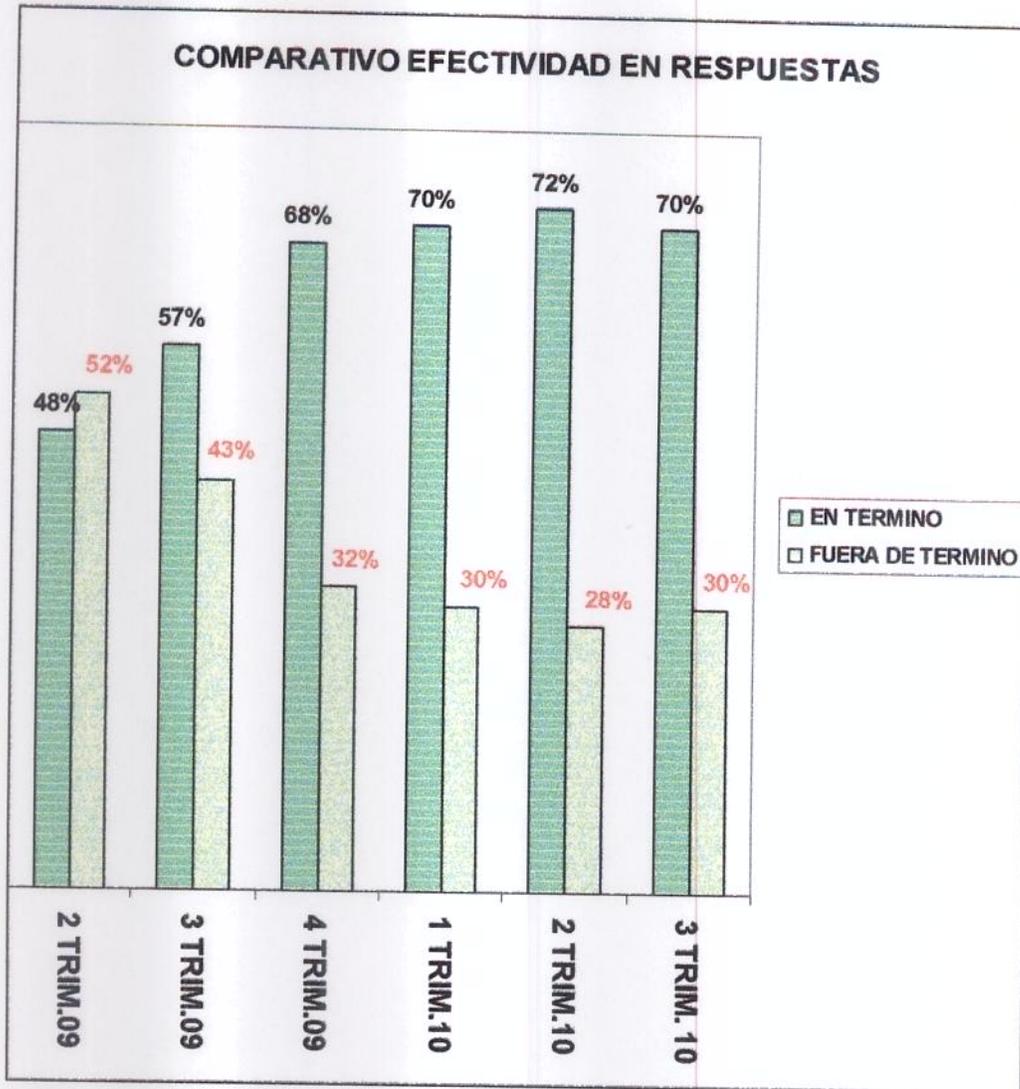
Cuadro 6

EFFECTIVIDAD EN RESPUESTAS						
	2009			2010		
TRIMESTRE	2 TRIM.09	3 TRIM.09	4 TRIM.09	1 TRIM.10	2 TRIM.10	3 TRIM. 10
EN TERMINO	48%	57%	68%	70%	72%	70%
FUERA DE TERMINO	52%	43%	32%	30%	28%	30%





Grafico 6



1.5 ATENCIÓN QUEJAS Y RECLAMOS

En primer lugar, el siguiente cuadro nos muestra las quejas que se recepcionaron durante el 3er trimestre de 2010, el motivo de la queja, el funcionario que debía dar respuesta y parte del texto de la respuesta dada al ciudadano, cabe anotar que las respuestas dadas se dieron en forma oportuna y que se presentaron 26 quejas durante el trimestre, lo que significa una disminución del 15% con relación al trimestre anterior.



Cuadro 7

ATENCIÓN A QUEJAS				
Nº	DEPENDENCIA	MOTIVO	RESPONSABLE	RESPUESTA
1	Administrativa y Financiera	Queja por el no pago de cuentas atrasadas correspondientes a el contrato suscrito con el Ica el año pasado	Alexandra Katherine Galvis	Se le dio solución a la no conformidad por parte del peticionario
2	Gerencia General	Queja por que en el listado de publicaciones no puede verse ninguna en formato PDF por que el sistema o la pagina Web no deja	Sandra Patricia Roa	Se le informa que se estuvieron revisando los enlaces a los pdfs y no se encontró ningún inconveniente al visualizarlos
3	Análisis y Diagnostico	Queja por los tiempos establecidos para la entrega de resultados de Elisa competitiva	Mariluz Villamil Sandoval	Se solicita el numero de ingreso correspondiente a su queja con el fin de hacer trazabilidad del mismo
4	Seccional Atlantico	Queja en contra de el Señor Elver Duarte por la supuesta mala atención y la no vacunación de un ganado en la finca los pilones ubicada en el Municipio de Ponedora Atlantico	Octavio Reyes	La respuesta fue emitida por el líder del proyecto de FEDEGAN, en Barraquilla
5	Seccional Magdalena	Queja donde argumentan inconformidad por las supuestas irregularidades en el desarrollo de las funciones del Funcionario Rafael Sanchez Luna	Gerencia Magdalena	Se hacen la averiguaciones del caso, se considera que no hay razones para iniciar investigación al Funcionario mencionado
6	Protección Vegetal	Queja relacionada con la calidad de flor que exporta el cultivo C.I flores de Susca S.A.	Jaime Cardenas Lopez	Se le informa que se están tomando las medidas del caso, con los inspectores del Ica y los funcionarios de campo
7	Seccional Atlantico	Queja donde argumentan inconformidad por las supuestas irregularidades en el desarrollo del plan de vacunación de aftosa que realiza ASOGANORTE	Octavio Reyes	Se solicita se remita copia de todas las inconsistencias encontradas
8	Seccional Santander	Queja donde manifiestan algunas inconformidades por parte de la comunidad	Oriol Leal Lemus	La respuesta a el Anónimo la emite el Doctor Libardo Verano Veterinario de l oficina Local del Ica en Vélez
9	Protección Animal	Queja por el tramite que se ha venido realizando ante el Ica, para el cambio de razón social y dirección de las instalaciones de una bodega para el área de insumos pecuarios	Mc Allister Tafur	El tramite ha culminado y se expidió la resolución con la modificación de razón social y nueva dirección
10	Seccional Santander	Queja por supuesto no cumplimiento y falta de atención de los Funcionarios del Ica en Bucaramanga	Oriol Leal Lemus	Se le informa el horario de la seccional, y la misión del Ica



11	Gerencia General	Queja en contra del Gerente Seccional de Sucre por que supuestamente esta regalando unos productos sin registro Ica a sus amigos políticos para que los usen en sus fincas	Medardo Medina Alvarez	Se procederá a hacer la correspondiente investigación disciplinaria para establecer responsabilidades
12	Gerencia General	Queja en contra del Gerente Seccional de Sucre por supuestas irregularidades con los vehículos oficiales del Ica	Medardo Medina Alvarez	Se procederá a hacer la correspondiente investigación disciplinaria para establecer responsabilidades
13	Administrativa y Financiera	Queja relacionada con el cambio a la nueva sede de Oficinas Nacionales	Héctor Jose García	No
14	Administrativa y Financiera	Queja relacionada con la solicitud de un certificado de retención de EL REPORTERO DEL CAMPO	Alexandra Katherine Galvis	Se le informa que el 06 de agosto fue enviado el certificado al correo electrónico consignado en la petición
15	Seccional Tolima	Queja por supuestos de que en Villarrica Tolima están sacrificando reses sin ninguna evaluación veterinaria	Julio Cesar Olivero	El sacrificio de Animales quien debe controlarlo es el INVIMA
16	Seccional Caqueta	Queja por que un técnico del Ica en Florencia no asintió a comité municipal de la vereda la Argentina	Jair Aldana	tras investigación dicha reunión nunca se llevo a cabo
17	Seccional Antioquia	Queja por no conformidad, ya que gano una subasta de unas novillas en la subasta central de Medellín en convenio con el Ica se hicieron pruebas de brucelosis la cual salio negativa y ahora para movilizar el ganado me dicen que desautorizan el convenio	Dionisia del Carmen Yusti	Se le informa que de acuerdo a la resolución 001192 de 2008, se establece que para movilizar hembras mayores de 24 meses de edad y machas mayores a 8, con destino a predios y demás deberán ser amparados por una guía de movilización
18	Seccional Antioquia	Queja relacionada para la exportación de flores los días sábados en la seccional Antioquia	Dionisia del Carmen Yusti	Se informa que ese mecanismo se adopto con el mejor propósito de reducir plagas interceptadas en el exterior
19	Seccional Boyacá	Denuncia en contra del Funcionario de la seccional de Boyacá por supuesto ingreso a una convocatoria de concesión lo cual no esta permitido a los funcionarios públicos	Carlos Arturo Ramirez	Se informa que se realizaron las averiguaciones en el Municipio de Garagoa, donde no se encontró ningún vínculo del doctor Ávila con la empresa
20	Seccional Atlantico	Queja por supuestas irregularidades con la vacunación del mes de Mayo en la Región de San Vicente del Municipio de Juan de Acosta	Rafael Fontalvo García	No



21	Protección Fronteriza	Queja por que cuando presentan la licencia de un producto la están remitiendo tanto Zoon sanitario como Fitosanitario	Jose Rafael San miguel	Se le informa que el requerimiento fue corregido y se emitió concepto favorable de acuerdo a resolución 583 del 2000
22	Administrativa y Financiera	Queja por que hace una semana ha intentado comunicarse a los números telefónicos del Ica, sin que le hallan contestado ninguna llamada	Victor Hugo Gonzalez Vargas	En razón al cambio de sede de las oficinas nacionales en el nivel central realizado durante el mes de septiembre y octubre, lo cual implicó el traslado de las líneas telefónicas de propiedad del instituto a la sede temporal en la Carrera 41 N° 17-81 zona industrial de Puente Aranda, se generó un traumatismo en la comunicaciones por la demora en este cambio. Pido excusas en nombre de la entidad por las incomodidades que se hayan podido causar en ese tiempo.
23	Seccional Valle del Cauca	Queja por supuesta mala atención de funcionarios y el no cumplimiento de horarios en el Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón	Gustavo Alonso Escobar	Se le informa que los funcionarios del aeropuerto no solo se encargan de atender a el publico en oficina, también realizan visitas a las bodegas, lo mas probable es que el funcionario no se encontrara por ese motivo
24	Administrativa y Financiera	Queja por supuestamente no se ha podido comunicar con el Ica en Bogotá, ni por la línea gratuita ni por ninguna extensión	Victor Hugo Gonzalez Vargas	En razón al cambio de sede de las oficinas nacionales en el nivel central realizado durante el mes de septiembre y octubre, lo cual implicó el traslado de las líneas telefónicas de propiedad del instituto a la sede temporal en la Carrera 41 N° 17-81 zona industrial de Puente Aranda, se generó un traumatismo en la comunicaciones por la demora en este cambio. Pido excusas en nombre de la entidad por las incomodidades que se hayan podido causar en ese tiempo.
25	Seccional Valle del Cauca	Queja en contra de el Doctor Andres Alarcón por supuestas irregularidades en la prestación de servicios como funcionario publico	Gustavo Alonso Escobar	Se le informa que el caso es preocupante, y se ordenara la investigación pertinente y se solicita se comunique con la gerencia seccional



26	Seccional Cauca	Queja por las supuestas irregularidades en el desarrollo de las funciones del señor Andres Osejo, funcionario de esa seccional	Margarita Maria Duque	No
----	-----------------	--	-----------------------	----

Se destaca durante este trimestre una particularidad, no solo fueron bastantes las quejas sino la razón por la que se presentaron, la principal causa de la queja fue la mala atención por parte de los funcionarios y algo que llama la atención son los casos de supuesta corrupción, casos que ya se encuentran en el Grupo de Procesos Disciplinarios, adicionalmente la atención del área financiera tanto a clientes externos como internos, otro aspecto que preocupa es que por primera vez desde que se llevo a cabo el rediseño, no se respondieron 3 quejas.

Durante este primer trimestre se presentaron 2 reclamos, lo que también significa una disminución, los cuales fueron contestados en forma oportuna, en el siguiente cuadro se detalla la información al respecto:

Cuadro 8

ATENCIÓN A RECLAMOS				
Nº	DEPENDENCIA	MOTIVO	RESPONSABLE	RESPUESTA
1	Seccional Cauca	Reclamo por el mal manejo del ica respecto a un brote de peste de rabia bovina en el Municipio del Tambo Cauca	Margarita Maria Duque	Se le informa que el Ica maneja los casos confirmados por el laboratorio de rabia en la especie bovina y equina, es su gran mayoría transmitida por murciélagos
2	Seccional Boyacá	Reclamo donde argumenta inconformidad por el servicio prestado por parte de funcionarios de la seccional Boyacá	Carlos Arturo Ramirez	Se informa que se hicieron las investigaciones del caso y el predio LA REFORMA no está cumpliendo con las obligaciones incorporadas en la resolución 0492 de 2008

2. Gestión realizada por el Área de Atención al Ciudadano de las Gerencias Seccionales durante el tercer trimestre de 2010.

2.1 Clasificación por tipo de requerimiento

En total se han presentado 163 requerimientos en las Áreas de Atención al Ciudadano de las Seccionales del Instituto, de estas, 82 corresponden a derechos de petición, representando el 50% del total de requerimientos, 58 constituyen derechos de petición de información los cuales equivalen al 36%, 11 de estos requerimientos corresponden a quejas equivalentes al 7% del total; hubo 4 denuncias correspondientes al 2%, 2 solicitudes de certificaciones

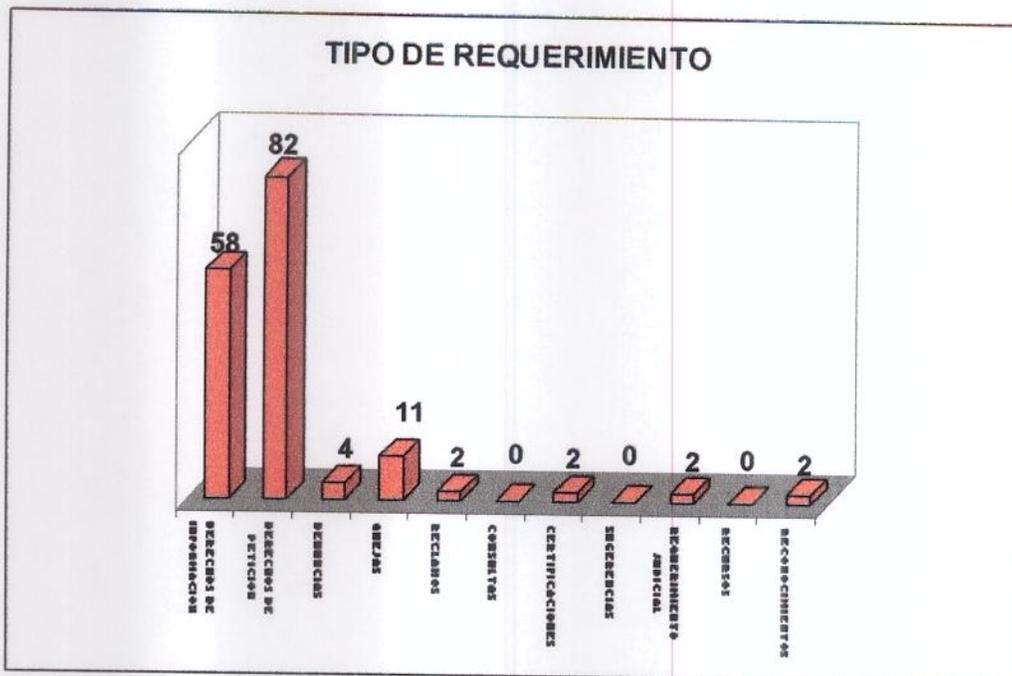


equivalentes al 1%, 2 requerimientos judiciales equivalentes al 1% del total, 2 reconocimientos que equivalen al 1%, 2 reclamos correspondientes al restante 1%, y no hubo sugerencias ni peticiones de consulta. Esto podemos verlo ilustrado en el siguiente cuadro y grafico:

Cuadro 9

TIPO DE REQUERIMIENTO	No.	%
DERECHOS DE INFORMACION	58	36%
DERECHOS DE PETICION	82	50%
DENUNCIAS	4	2%
QUEJAS	11	7%
RECLAMOS	2	1%
CONSULTAS	0	0%
CERTIFICACIONES	2	1%
SUGERENCIAS	0	0%
REQUERIMIENTO JUDICIAL	2	1%
RECURSOS	0	0%
RECONOCIMIENTOS	2	1%
TOTAL	163	100%

Grafico 7



2.2 Clasificación de requerimientos por Seccional

Los 163 requerimientos pertenecen a las diferentes Seccionales del Instituto, y están distribuidos de la siguiente forma, Amazonas con 18, Antioquia con 5, Arauca con 3, Atlántico con 4, Caqueta con 1, Casanare con 16, Córdoba con 2, Cundinamarca con 24, Huila con 2, Meta con 6, Nariño con 43, Norte de



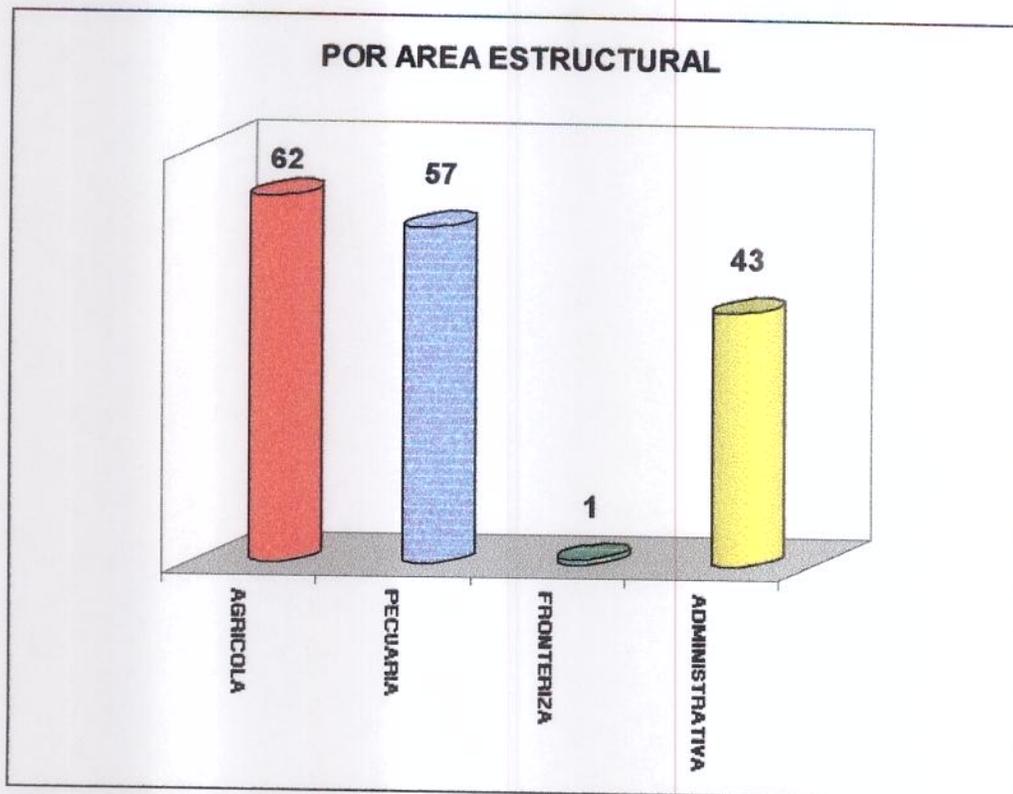
2.3 Clasificación de requerimientos por áreas estructurales

Para la clasificación por áreas estructurales, lo hemos dividido en cuatro Áreas Generales, Área Agrícola con 62 requerimientos equivalentes al 38% del total, Área Pecuaria con 57 requerimientos equivalentes al 35% del total, Área de Protección Fronteriza con 1 requerimiento equivalente al 1% del total, y el Área Administrativa con 43 requerimientos equivalentes al 26% del total de peticiones, tal como podemos verlo ilustrado en el siguiente cuadro y grafico:

Cuadro 11

AREA	TOTAL	%
AGRICOLA	62	38%
PECUARIA	57	35%
FRONTERIZA	1	1%
ADMINISTRATIVA	43	26%
TOTAL	163	100%

Grafico 9



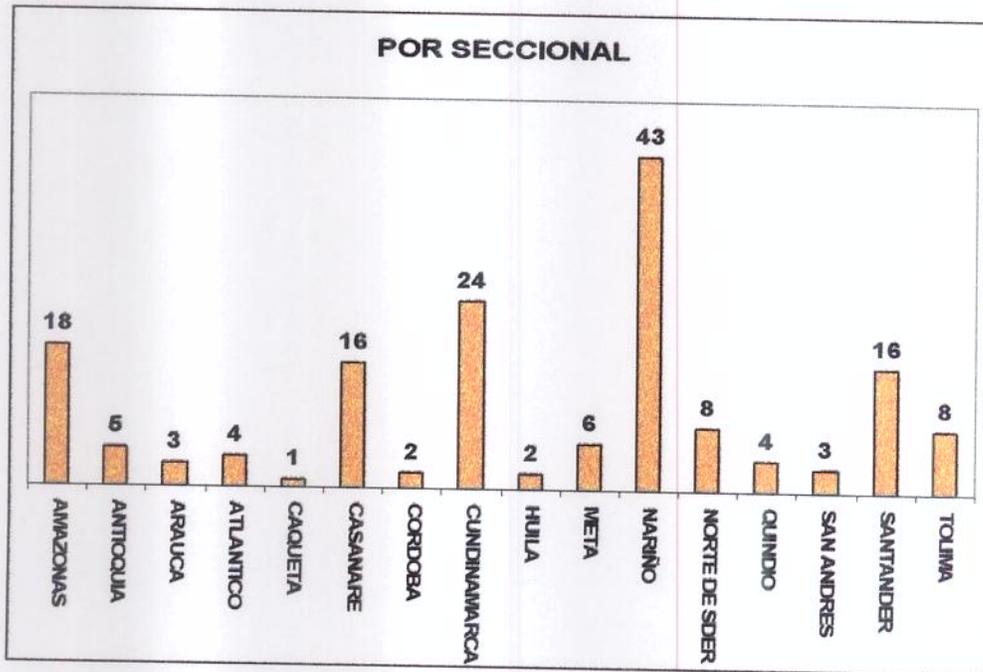


Santander con 8, Quindío con 4, San Andrés con 3, Santander con 16, Tolima con 8 y las seccionales Bolívar, Boyacá, Caldas, Cauca, Cesar, Choco, Guajira, Guainia, Guaviare, Magdalena, Putumayo, Risaralda, Sucre, Valle, Vaupes y Vichada no presentaron el informe correspondiente al trimestre por razones que desconocemos, por esta razón en el siguiente cuadro y grafico solo veremos la información de quienes enviaron la información:

Cuadro 10

SECCIONAL	No. REQUERIMIENTOS	%
AMAZONAS	18	11%
ANTIOQUIA	5	3%
ARAUCA	3	2%
ATLANTICO	4	2%
CAQUETA	1	1%
CASANARE	16	10%
CORDOBA	2	1%
CUNDINAMARCA	24	15%
HUILA	2	1%
META	6	4%
NARIÑO	43	26%
NORTE DE SDER	8	5%
QUINDIO	4	2%
SAN ANDRES	3	2%
SANTANDER	16	10%
TOLIMA	8	5%
TOTAL	163	100%

Grafico 8





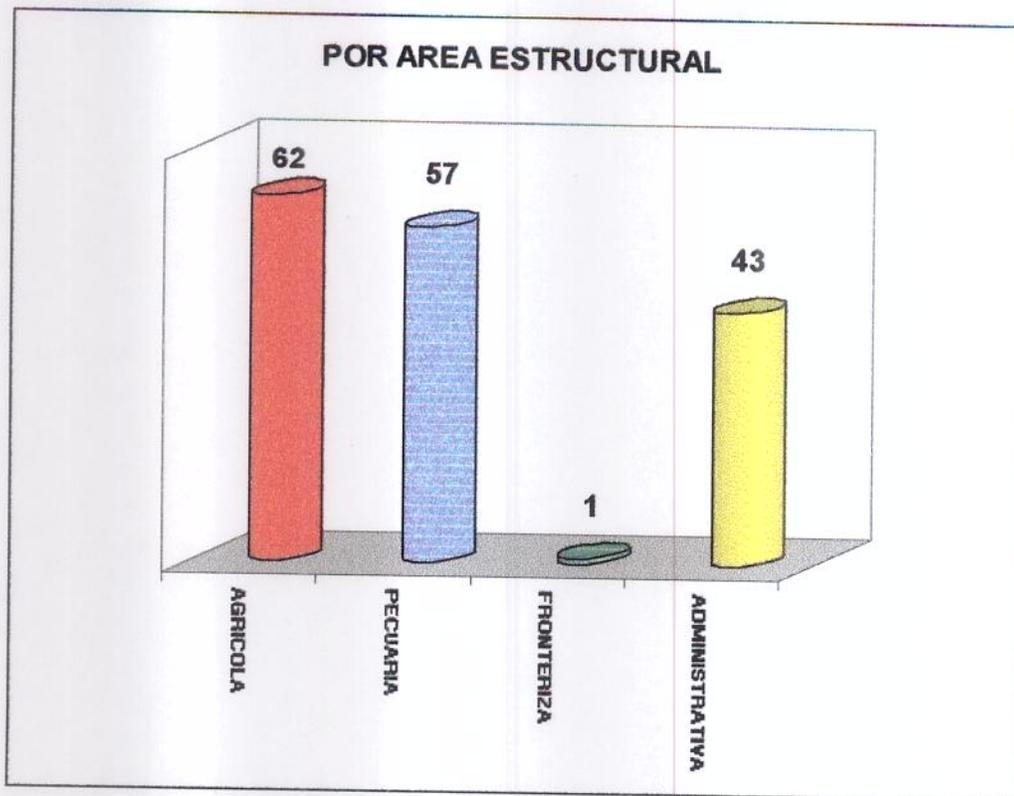
2.3 Clasificación de requerimientos por áreas estructurales

Para la clasificación por áreas estructurales, lo hemos dividido en cuatro Áreas Generales, Área Agrícola con 62 requerimientos equivalentes al 38% del total, Área Pecuaria con 57 requerimientos equivalentes al 35% del total, Área de Protección Fronteriza con 1 requerimiento equivalente al 1% del total, y el Área Administrativa con 43 requerimientos equivalentes al 26% del total de peticiones, tal como podemos verlo ilustrado en el siguiente cuadro y grafico:

Cuadro 11

AREA	TOTAL	%
AGRICOLA	62	38%
PECUARIA	57	35%
FRONTERIZA	1	1%
ADMINISTRATIVA	43	26%
TOTAL	163	100%

Grafico 9





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 numero de requerimientos con respuesta y sin respuesta y encontramos que el 88% de los 163 requerimientos es decir 143 peticiones fueron respondidas por los funcionarios competentes para hacerlo y 20, es decir el 12% del total de los requerimientos no obtuvieron respuesta, tal como lo podemos notar en el siguiente cuadro y grafico:

Cuadro 12

RESPUESTAS	No.	%
CON RESPUESTA	143	88%
SIN RESPUESTA	20	12%
TOTAL	163	100%

Grafico 10



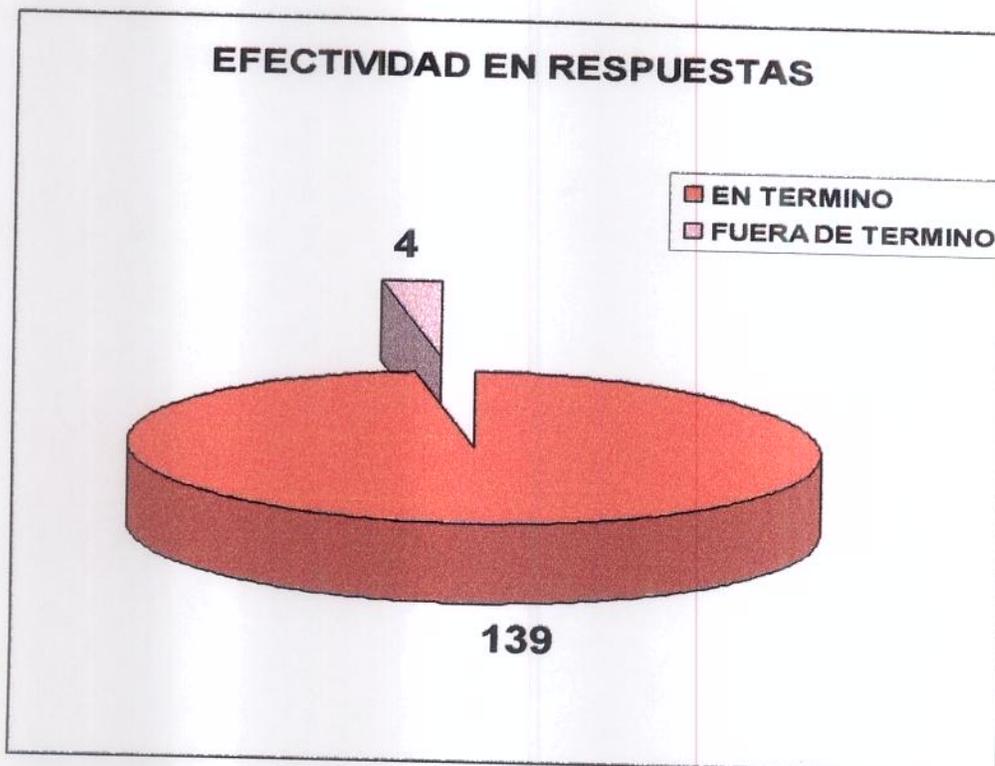


Sin embargo para medir la efectividad frente a los ciudadanos debemos tomar el total de requerimientos con respuesta y observar cuantos de estos fueron contestados dentro del termino legal, pues los ciudadanos no solo tienen derecho a recibir respuesta por parte de las entidades de derecho publico, sino a que se les responda en el tiempo oportuno establecido en la Ley, y es así como encontramos que 4 del total de requerimientos con respuestas fueron contestados fuera del termino esto es el 3% de los requerimientos con respuesta y encontramos 139 de los 143 que fueron respondidos en el termino legal. Sin sumar a los respondidos fuera de término los que no obtuvieron respuesta. Como podemos ver en el siguiente cuadro y grafico:

Cuadro 13

EFFECTIVIDAD EN RESPUESTA	No.	%
EN TERMINO	139	97%
FUERA DE TERMINO	4	3%
TOTAL	143	100%

Grafico 11





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 11 quejas y se presentaron 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.

Nº	SECCIONAL	FUNCIONARIO	ÁREA	ASUNTO
1	Cundinamarca	Luz Marina Bohórquez	Protección Animal	Denuncia granja avícola
2	Cundinamarca	Luz Marina Bohórquez	Protección Animal	Denuncia construcción de granja nueva
3	Cundinamarca	Leonel Crisanto Rodríguez Susa	Administrativa	Ingreso de piña Gold de Costa Rica
4	Cundinamarca	Gerencia Seccional Cund.	Regulación sanitaria y fitosanitaria	Información remitida por la Subdirección de Insumos para la Salud de INVIMA, relacionada con denuncia referente al Coadyuvante de uso agrícola, CT - 500, con registro de venta No. 4845, cuyo titulares la empresa Promotoras Unidas y fabricante la empresa NOVALFARM LTDA
5	Norte De Santander	Federación Nacional De Ganaderos	PECUARIO	Informa que la visita al predio por parte de vacunadora no fue realizada ni hubo previo aviso, razón por la cual el día que llegó el vacunador, no estaba el dueño y no se pudo vacunar contra la fiebre aftosa
6	Norte De Santander	Federación Nacional De Ganaderos	PECUARIO	Solicita certificación de vacunación contra fiebre aftosa y brucelosis, ya que por motivos ajenos no pudo vacunar por incumplimiento de la persona asignada para realizar la vacunación



7	Norte De Santander	Adriana Barco Cardenas	ADMINISTRATIVA	Manifiesta la preocupación sobre la no recarga de los extintores que cumplieron fecha de vencimiento, residuos de tierra que se encuentra en la cancha multifuncional ocasionando peligro de lesiones personales a los deportistas.
8	Norte De Santander	Adriana Barco Cardenas	ADMINISTRATIVA	La comunidad se queja respecta a una valla que se encuentra en las afueras de la plaza de ferias de la ciudad, la cual está presentando inconvenientes a la comunidad del sector, por tal razón solicitan el retiro de la misma.
9	Norte De Santander	Adriana Barco Cardenas	PECUARIO	El señor José pedro duran, informa que existe ganado procedente de Venezuela en Ocaña, los cuales pasan por el puesto de control del batallón y la Sanjuana del mismo municipio
10	Norte De Santander	Luis Emilio Toloza Titián	PECUARIO	Queja contra los funcionarios mercedes Gutiérrez rojas y Luis Gustavo Hernández mantilla por error en procedimiento en lo referente a envío de ganado bovino a zona libre
11	Meta	Borman Murcia	AGRICOLA	Queja por visita ocular a predio

De los reclamos no se hace relación debido a que no fueron atendidos por las Seccionales, ya que se interrumpieron términos para que los reclamantes complementaran documentación para poder seguir con el trámite, pero no allegaron lo requerido.

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 esta enviando de la forma correcta.
- c) Aplicar a cabalidad el Reglamento de Atención al Ciudadano y lo consagrado en la Ley o Código Contencioso Administrativo, pues la inobservancia de estos parámetros principalmente los relacionados a las sanciones disciplinarias, ha hecho que a esta labor NO se le dé la importancia que merece.
- 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) Actualizar los procedimientos y mecanismos de seguimiento al trámite de las peticiones de esta área que de aplicación en el nivel central y desconcentrado.
- f) 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.
- g) Solicitamos comedidamente que a partir de la fecha, 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 16 seccionales no enviaron sus informes.

MARTHA EMILIA MOLINA DE LALINDE
Subgerente Administrativa y Financiera

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

