

MEMORANDO

2.11.0
Bogotá D.C.,

PARA: **TERESITA BELTRAN OSPINA**
Gerencia General

DE: SUBG. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

ASUNTO: Informe Mecanismos de Participación Ciudadana, Cuarto Trimestre de 2010.

Respetada Doctora Teresita,

Para su información anexo envío impreso el informe de Gestión Oficinas Nacionales y Seccionales "Mecanismos de Participación Ciudadana, cuarto trimestre de 2010", 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 enviará a través del correo institucional a los mismos destinatarios.

Cordialmente,



MARTHA EMILIA MOLINA DE LALINDE
Subgerente Administrativa y Financiera

Anexos: 23 folios

Copia: Oficina de Control Interno
Oficina Asesora de Planeación
William Azizar Caraballo Mercado / Oficina Asesora de Planeación
Elizabeth Tirano Gonzalez / Grupo Gestión de Bienes y Servicios

Elaboró: victor.gonzalez

Fecha: 08/04/2011

**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 cuarto trimestre y consolidado general de la vigencia 2010, 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 cuarto 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 cuarto 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. Consolidado gestión realizada por el Grupo Gestión de Bienes y Servicios, Área de Atención al Ciudadano, durante la vigencia 2010.

3.1 Clasificación por tipo de requerimiento

3.2 Clasificación de requerimientos por áreas estructurales

3.3 Efectividad en respuestas a los ciudadanos

3.4 Atención Quejas y Reclamos

4. Propuestas para mejora continua

1. Gestión realizada por el Grupo Gestión de Bienes y Servicios, Área de Atención al Ciudadano, durante el cuarto trimestre de 2010.

1.1 Clasificación por tipo de requerimiento

Durante este trimestre se presentaron 357 requerimientos, los cuales fueron recibidos por los diferentes medios, correo electrónico, aplicativo, buzones y de forma escrita. De los 357 requerimientos, 274 corresponden al Derechos de información, los cuales equivalen al 77% del total de los requerimientos; 39 se presentaron como quejas, los cuales comprenden el 11% del total de peticiones. Se presentaron 18 Derechos de Petición en Interés General equivalentes al 5% del total, 20 Denuncias para el 6%, 6 sugerencias equivalentes al 2%, y por ultimo no se presentaron reclamos ni 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	274	77%
DERECHOS DE PETICION	18	5%
DENUNCIAS	20	6%
QUEJAS	39	11%
RECLAMOS	0	0%
SUGERENCIAS	6	2%
RECONOCIMIENTOS	0	0%
TOTAL	357	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 357 requerimientos recibió 126, equivalente al 35% del total, le siguen las Gerencias Seccionales con 87 requerimientos los que comprenden el 24%, después la Subgerencia de Protección Fronteriza con 46 peticiones que equivalen al 13%, luego la Subgerencia de Protección Animal con 40 Requerimientos equivalentes al 11%, posteriormente tenemos la Subgerencia de Protección Vegetal con 30 requerimientos correspondientes al 8%, , sigue la Gerencia General con 18 requerimientos los cuales equivalen al 5% del total, posteriormente tenemos 9 requerimientos para la Subgerencia de Análisis y Diagnostico, y por ultimo 1 requerimiento dirigido a la Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria, 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:

Certificado
Nº.SC5917-1

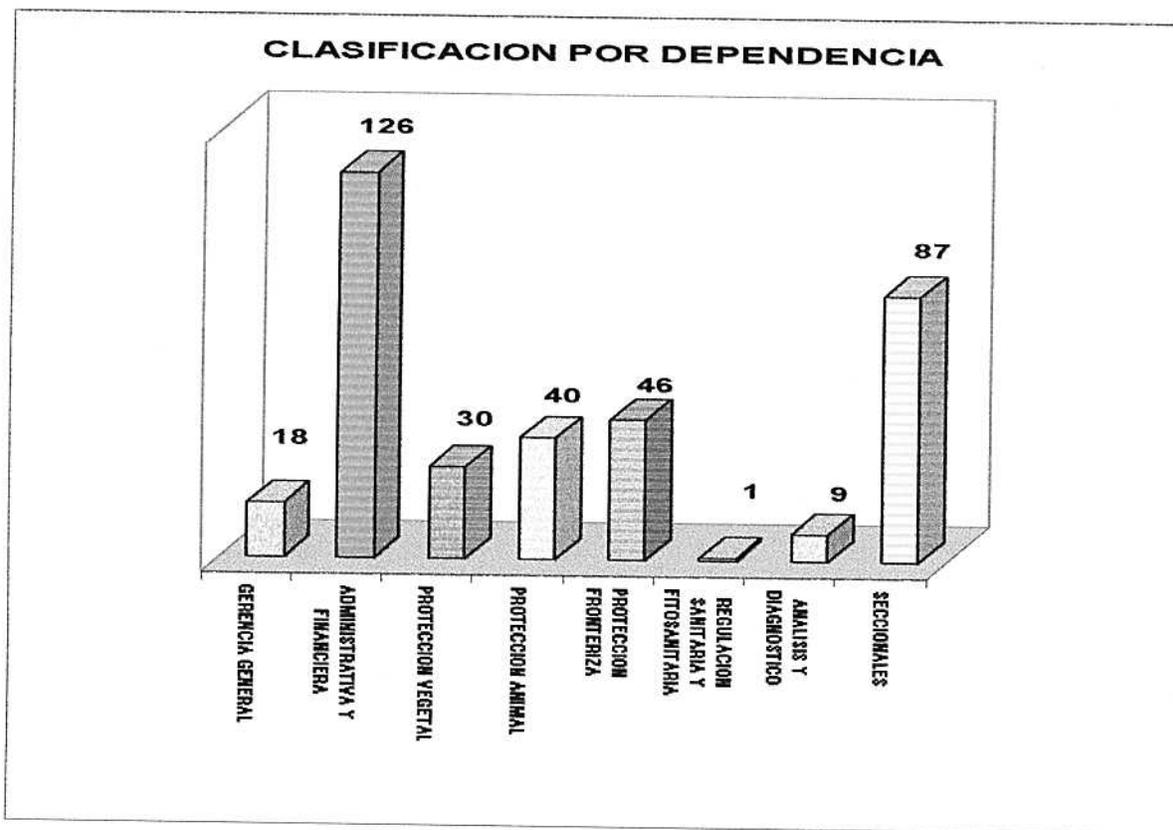
Certificado
NTCGP Nº.077-1



Cuadro 2.

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA	Nº	%
GERENCIA GENERAL	18	5%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	126	35%
PROTECCION VEGETAL	30	8%
PROTECCION ANIMAL	40	11%
PROTECCION FRONTERIZA	46	13%
REGULACION SANITARIA Y FITOSANITARIA	1	0%
ANALISIS Y DIAGNOSTICO	9	3%
SECCIONALES	87	24%
TOTAL	357	100%

Grafico 2.



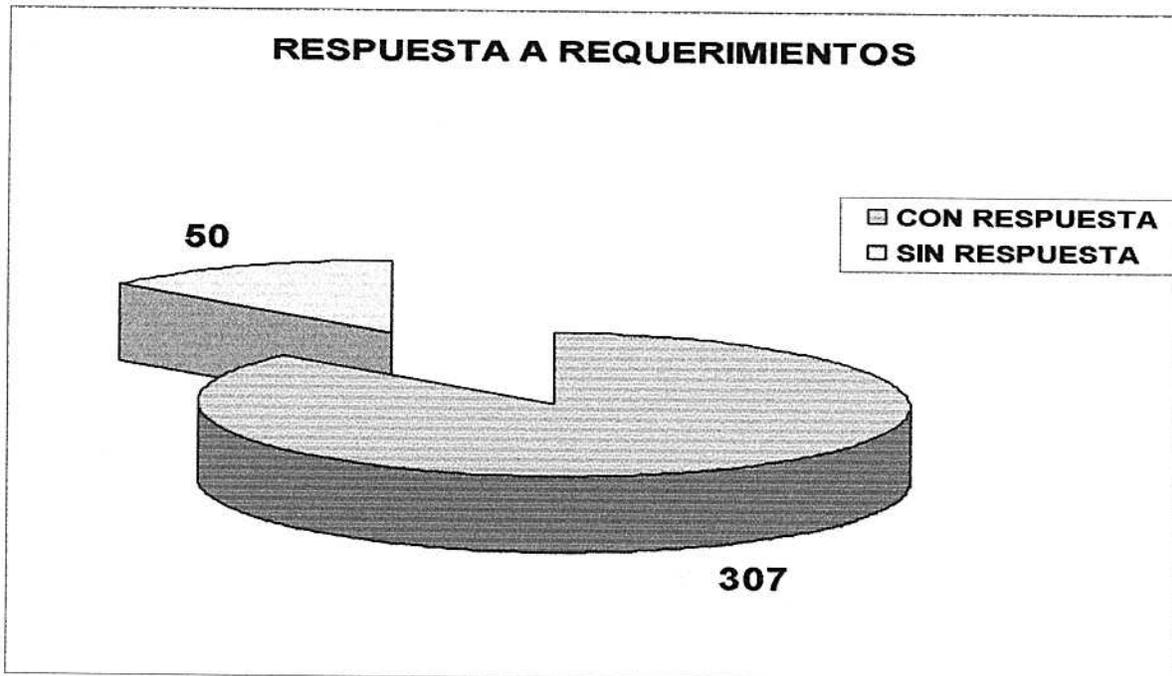
1.3 Efectividad en respuestas a los ciudadanos

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 357 requerimientos, fueron respondidos por los funcionarios responsables de cada dependencia del Instituto Colombiano Agropecuario 307 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	307	86%
SIN RESPUESTA	50	14%
TOTAL	357	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 307 requerimientos resueltos e investigamos cuantos de estos fueron contestados en forma oportuna, de esto encontramos que 210 de los 307 requerimientos contestados, el equivalente al 68% del total, fueron contestados dentro del término de ley, y que 97 esto es el 32% de los requerimientos contestados, se realizó fuera del término, tal como se ilustra en el cuadro y gráfico siguiente:

Cuadro 4

EFFECTIVIDAD EN RESPUESTAS	No.	%
EN TERMINO	210	68%
FUERA DE TERMINO	97	32%
TOTAL	307	100%

Gráfico 4



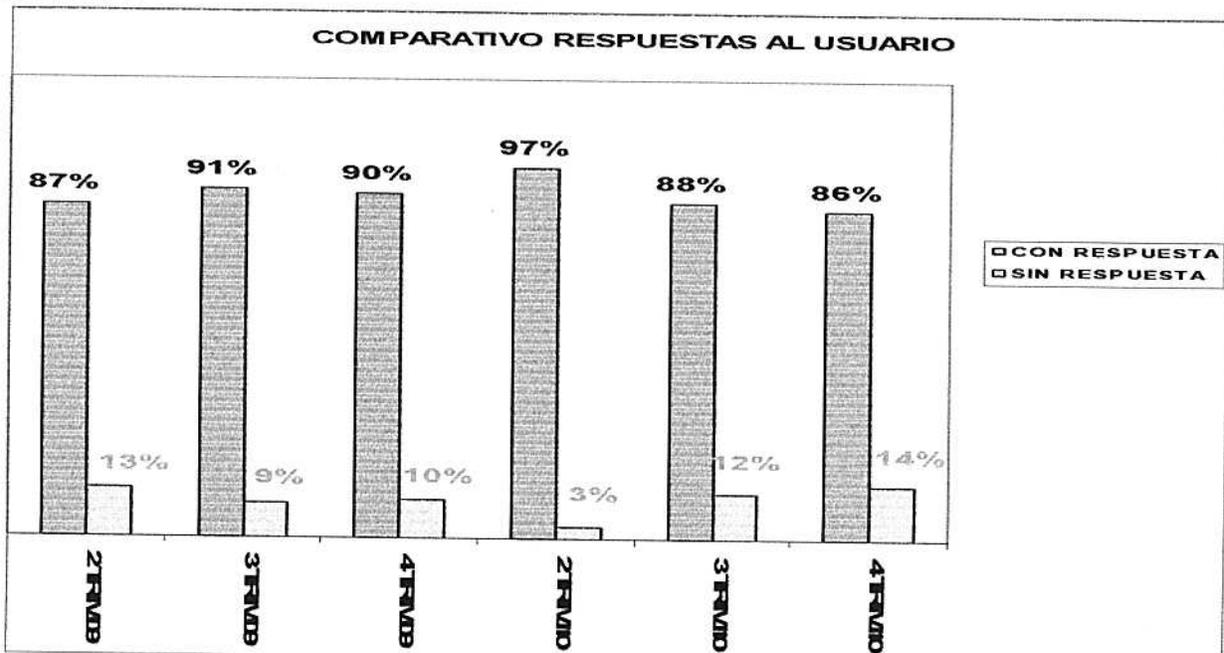
1.4 Comparativo

Este es un hecho que se resalta pues se observa una constante en la efectividad a los ciudadanos, en referencia a lo observado los últimos trimestres del año 2009, segundo y tercero del 2010, 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 los últimos tres trimestres del año 2010 en referencia a los últimos tres trimestres del año 2009:

Cuadro 5

EFECTIVIDAD EN RESPUESTAS						
	2009			2010		
TRIMESTRE	2 TRIM.09	3 TRIM.09	4 TRIM.09	2 TRIM.10	3 TRIM.10	4 TRIM.10
CON RESPUESTA	87%	91%	90%	97%	88%	86%
SIN RESPUESTA	13%	9%	10%	3%	12%	14%

Grafico 5



Certificado
N° SC5917-1

Certificado
NTCGP N° 077-1

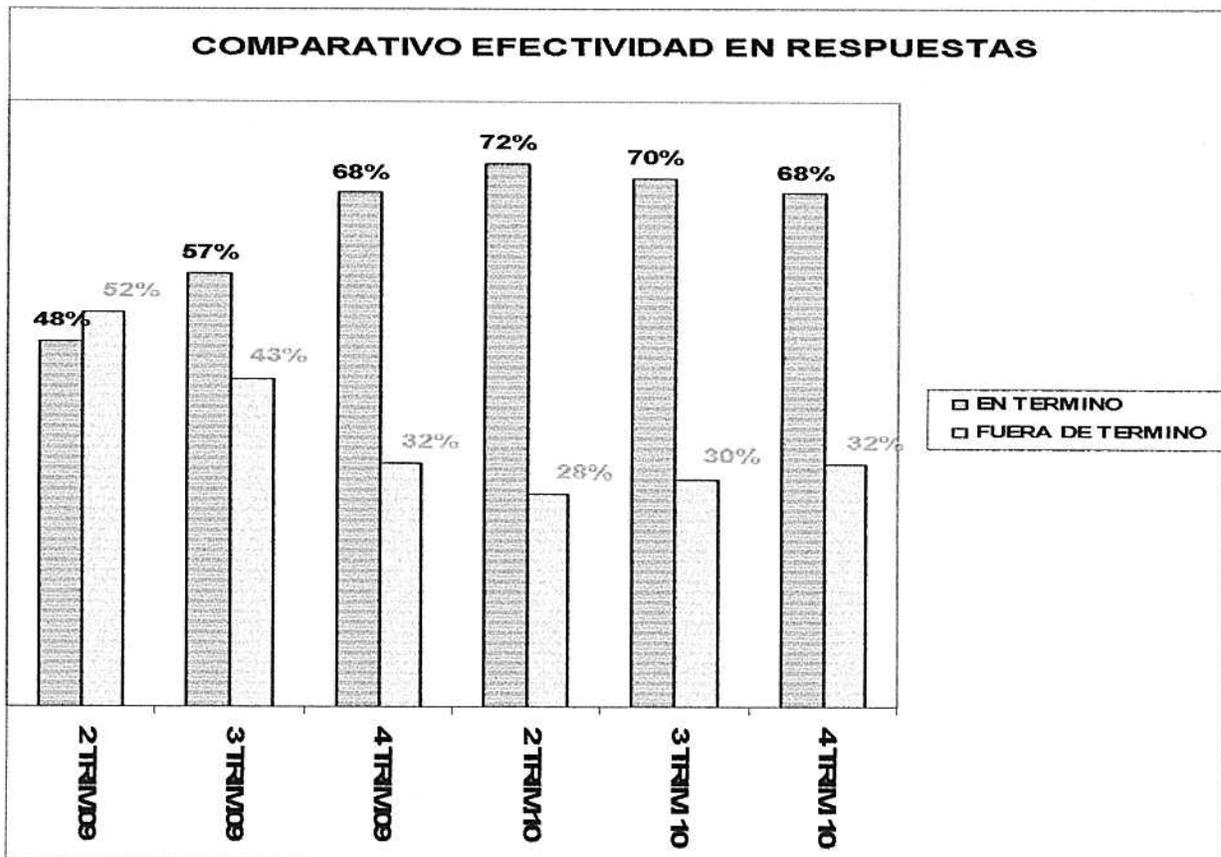


En segundo lugar se resalta el hecho de que la cantidad de requerimientos resueltos dentro del término legal y fuera de él se mantiene, en comparación a los dos trimestres anteriores del año 2010, aunque si hay una mejoría con relación a lo observado en la vigencia 2009 durante los mismos trimestres, tal como se observa en el siguiente grafico:

Cuadro 6

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

Grafico 6



1.5 ATENCIÓN QUEJAS Y RECLAMOS

En primer lugar, el siguiente cuadro nos muestra las quejas que se recepcionaron durante el 4to trimestre de 2010, el motivo de la queja, el funcionario que debía dar respuesta y parte del texto de la respuesta dada al ciudadano, se presentaron 39 quejas durante el trimestre, lo que significa un aumento del 15% con relación al trimestre anterior:

Cuadro 7

ATENCIÓN A QUEJAS					
Nº	SUBGERENCIA	DEPENDENCIA	MOTIVO	RESPONSABLE	RESPUESTA
1	Seccional Tolima	Gerencia Seccional	Queja relacionada con la supuesta no contestación de un derecho de información radicado en la seccional Tolima	Julio Cesar Olivero	de acuerdo al derecho de petición presentado, se le envía acta de sellado, descargos, acta de levante de sellos y oficio de la Gerencia Seccional
2	Protección Animal	Dirección Técnica de Inocuidad e Insumos Veterinarios	Queja relacionada con el supuesto no seguimiento en el registro de productor por contrato con el Criadero la Montaña Concentrados	Alexander Barbosa Leguizamón	Se le informa que se expidió la resolución 3207 el 4 de octubre otorgando el registro como productor por contrato a Criadero la Montaña
3	Protección Animal	Dirección Técnica de Sanidad Animal	Queja relacionada por el supuesto mal desarrollo de las Funciones de un Funcionario del Ica	Miriam Luz Gallego	Se le informa que los profesionales responsables de la revisión y aprobación de las GSMI han sido entrenados y capacitados
4	Protección Animal	Dirección Técnica de Sanidad Animal	Queja relacionada por la supuesta mala atención prestada para la prueba de brucela en ovejas para guía de movilización	Francisco Javier Osorio	Se le informa que el laboratorio continua autorizado para el diagnóstico de brucelosis, en cuanto al tema de los funcionarios cabe anotar que ellos tienen diferentes actividades que cumplir
5	Seccional Caldas	Gerencia Seccional	Queja relacionada con el supuesto mal funcionamiento de las funciones de la Funcionaria del Ica Gladys Cardona	Rodrigo Chica García	Se le informa que se iniciara la investigación pertinente del caso
6	Seccional Boyacá	Gerencia Seccional	Queja en contra del veterinario del Ica de Garagoa, por supuestos de que se presento a convocatorias públicas al entrar a licitar por contratos	Carlos Arturo Ramírez	Se le informa que se pudo establecer que la hoja de vida del señor Ávila fue incluida dentro de la propuesta sin previa autorización de el
7	Administrativa y Financiera	Gestión Financiera	Queja relacionada con el horario de atención que presta en la ventanilla de facturación	Alexandra Katherine Galvis	No

8	Administrativa y Financiera	Gestión Financiera	Queja donde argumentan inconformidad por el horario de atención en la ventanilla de facturación	Alexandra Katherine Galvis	No
9	Administrativa y Financiera	Gestión Financiera	Información para trabajar en el Ica	José Luis Vergara	Se le informa que de acuerdo a las Normas que rigen los procesos de selección en las Entidades del Estado, para aspirar a un cargo Público es necesario participar en lo concursos que realizan
10	Análisis y Diagnostico	Laboratorio nacional de insumos agrícolas	Queja Relacionada con la forma de entrega de resultados de muestreos realizados por funcionarios del Ica en Lanía	René Alejandro Castro	Se le envían los resultados, en los cuales los oficios informan que el muestreo obedece al programa control de la calidad de la cual el Ica está encargado
11	Administrativa y Financiera	Subgerencia	Queja donde argumenta inconformidad por el trato recibido en el grupo gestión financiera	Martha Emilia Molina	Se informa que en el momento de la queja se empezó a efectuar el proceso correspondiente y a la espera de la respuesta escrita por parte de la Doctora Alexandra Galvis
12	Administrativa y Financiera	Subgerencia	Queja donde argumenta inconformidad por el trato y servicio prestado por parte del grupo gestión financiera	Martha Emilia Molina	Se informa que de acuerdo con la Facturación generada por el Ica a INVESA en los años 2008, 2009 y 2010 se encuentra a el día
13	Administrativa y Financiera	Control Interno y Disciplinario	Queja donde argumenta inconformidad por las supuestas irregularidades en el desarrollo de las funciones del señor Rafael Hernández Sáenz, Funcionario que labora en la Oficina de Sanidad portuaria	Nancy Mercedes Rincón	Se informa que se abrió proceso disciplinario por los hechos puestos en conocimiento y actualmente se encuentra en práctica de pruebas
14	Seccional Valle del Cauca	Pecuario	Queja relacionada por supuestos de que en la oficina de Insumos agrícolas de la seccional Valle del cauca, el teléfono lo contesta la señora que tiene las funciones del aseo en la seccional	Gustavo Alonso Escobar	Se informa el numero del conmutador de la seccional y se le informa que la señora mencionada no está autorizada a contestar los teléfonos de las oficinas
15	Seccional Cundinamarca	Gerencia Seccional	Queja por el supuesto no cumplimiento del horario de los funcionarios del Ica en la Oficina local de Tabío	Manuel Enrique Sanabria	Se agradece la comunicación y se le informa que para prestarle un servicio adecuado puede dirigirse de 8 a.m a 3pm de lunes a viernes, esto se debe a la limitaciones en la planta de personal del Instituto

16	Administrativa y Financiera	Gestión Financiera	Queja relacionada con la supuesta no entrega de la certificación de ingresos y retención correspondientes a un contrato del año 2009, solicitado desde Marzo de 2010	Alexandra Katherine Galvis	Se le informa que el certificado ya fue emitido y enviado
17	Protección Animal	Dirección Técnica de Inocuidad e Insumos Veterinarios	queja relaciona con el supuesto no cumplimiento de funcionarios de la dirección técnica de inocuidad de insumos veterinarios, en el pago de los turnos de compensación navideños	Mc Allister Tafur	Se le informa que la compensación de turnos por parte de esta dirección técnica se está haciendo en un horario diferente al establecido por la gerencia general, tal modificación fue acordada con la subgerencia administrativa y financiera
18	Seccional Antioquia	Gerencia Seccional	Queja relacionada con el tiempo estipulado para hacer visita a empresa comercializadora de flores para exportar	Dionisia del Carmen Yusti	Se solicita informar la dirección, el teléfono, representante legal e ingeniero agrónomo y a que empresa hace referencia
19	Administrativa y Financiera	Gestión Financiera	Queja relacionada con el servicio que se presta en la ventanilla de facturación	Alexandra Katherine Galvis	No
20	Gerencia General	Oficina Asesora Jurídica	Queja relacionada con inconformidad por supuesto incumplimiento en el pago de unos arrendamientos del predio en la ciudad de Leticia	Luz Marina Zamora	No
21	Seccional Caldas	Gerencia Seccional	Queja relacionada por supuestas irregularidades con una funcionaria de la Seccional Caldas	Rodrigo Chica García	Se le informa que la persona mencionada es Funcionaria de un convenio suscrito entre el Ica y Fedegan para desarrollar funciones en los puestos de control y vigilancia, se tomaran las medidas necesarias para que no vuelva a ocurrir inconvenientes
22	Gerencia General	Gerencia	Queja donde se argumentan supuestas irregularidades por parte del Gerente Seccional de Santander, Doctor Oriol Leal Lemus	Ramiro Jimenez	No
23	Seccional Santander	Gerencia Seccional	Queja relacionada con la supuesta negligencia administrativa que se está presentando en el Municipio del Hato Santander por no estar prestando y cumpliendo las funciones de la Espagro	Oriol Leal Lemus	Se le informa que el Ica, en uso de sus facultades no es autoridad referente al tema de las EPSAGROS

24	Gerencia General	Gerencia	Quejas relacionados con los supuestos tratos recibidos por parte de la jefe oficina asesora jurídica, jefe oficina asesora de planeación y algunas asesoras de la gerencia	Teresita Beltrán Ospina	Se estará pendiente de velar por el buen ambiente laboral
25	Gerencia General	Gerencia	Queja relacionada con las supuestas irregularidades en el desarrollo de las funciones del Doctor Gustavo Alfonso Escobar, gerente seccional Valle del Cauca	Ramiro Jiménez	No
26	Administrativa y Financiera	Talento Humano	Queja donde argumentan supuestas irregularidades por parte del funcionario de la seccional Cauca, Christian Fabián Bravo	Patricia Veloza Garzón	Se le informa que se solicitó oficio No. 20102113185, al ejército nacional de Colombia, para así tener las acciones a seguir
27	Seccional Huila	Gerencia Seccional	Queja relacionada con el tiempo perdido al consignar en el banco agrario el examen de laboratorio	Tito Alberto Suarez	Se le informa que se informo a la subgerencia administrativa y financiera del Ica su inquietud para que analice el tema y la viabilidad de otras alternativas
28	Gerencia General	Asesor de Gerencia	Queja por supuesto trato atrevido e indebido por parte del Doctor Manuel Enrique Sanabria	Ramiro Jiménez	No
29	Gerencia General	Oficina Asesora Jurídica	No conformidad con la resolución 841 del 2010 y la 2598, la cual se trata de la movilización de porcinos	Luz Marina Zamora	Se le informa que la medida para la movilización de porcinos se levantara en el mes de Febrero
30	Protección Animal	Dirección Técnica de Sanidad Portuaria	Queja donde manifiesta inconformidad por la demora de los funcionarios del Ica con las certificaciones de fincas libres de brucelosis y tuberculosis	Myriam Luz Gallego	Se informa que los instructivos actualizados para la certificación mencionada se dan por parte de las seccionales
31	Administrativa y Financiera	Gestión Financiera	Queja relacionada por la no contestación de solicitud presentada en varias ocasiones, de comprobante de pago de contrato suscrito el año 2010	Alexandra Katherine Galvis	No
32	Seccional Cundinamarca	Gerencia Seccional	Queja donde se argumenta inconformidad por el supuesto trato y servicio recibido por parte de una funcionaria de esa seccional	Manuel Enrique Sanabria	Se le presentan disculpas por el mal trato recibido, el cual se desconoce quién lo causo, lo anterior por cuanto el conmutador de esa seccional no tiene operadora
33	Gerencia General	Oficina Tecnologías	Queja donde se argumenta inconformidad por el supuesto trato y servicio recibido por parte del funcionario Héctor Armando Mora	Milton Cesar Londoño	Se le informa que el Ica recibe alrededor de 150 solicitudes diariamente las cuales son recibidas por el funcionario mencionado, por tal caso se acude a su paciencia

34	Gerencia General	Oficina asesora de comunicaciones	Queja relacionada con los supuestos problemas que se están presentando con el conmutador al transferir las llamadas a las extensiones	Milton Cesar Londoño	Se hicieron las pruebas respectivas con el peticionario con llamadas de 7 minutos sin presentar inconvenientes
35	Seccional Santander	Gerencia Seccional	Queja donde argumentan inconformidad por el supuesto de inseguridad generada por la falta de vigilancia y aseo de las instalaciones externas de la Seccional	Oriol Leal Lemus	Se informa que a la cerca viva que rodea las instalaciones del Ica se le ha realizado mantenimiento, en el control de la seguridad se ha hecho dos reuniones con la empresa de vigilancia con el fin que los vigilantes realicen 2 o 3 rondas nocturnas
36	Seccional Santander	Gerencia Seccional	Queja donde argumentan inconformidad por el aspecto y mala imagen de las instalaciones y oficinas de la Sede Central del Ica en Bucaramanga	Oriol Leal Lemus	Se informa que a la cerca viva que rodea las instalaciones del Ica se le ha realizado mantenimiento, en el control de la seguridad se ha hecho dos reuniones con la empresa de vigilancia con el fin que los vigilantes realicen 2 o 3 rondas nocturnas
37	Seccional Guaviare	Gerencia Seccional	Queja relacionada con el supuesto servicio que presta la Seccional en el Área Pecuaria	Carola Fernando	No
38	Seccional Cundinamarca	Agrícola	Queja donde argumenta supuesta irregularidad en la tala de unos árboles en un predio de su propiedad sin ningún permiso de las autoridades competentes	Manuel Enrique Sanabria	No
39	Protección Animal	Dirección técnica de Inocuidad e Insumos Veterinarios	Nuevo pronunciamiento de no conformidad por el tiempo que lleva el trámite para un registro como productor	Mc Allister Tafur	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 se destaca 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 11 quejas, y de las que se respondieron 13 se hicieron por fuera de termino.

Otro aspecto que queremos exponer, es la renuencia a responder las quejas, y demás peticiones en general por parte de la Coordinación del Grupo Gestión Financiera, pues si se observan los informes anteriores se encontrara que una vez más se ha dejado de responder a las quejas presentadas en contra de este Grupo de trabajo.

Durante este trimestre no se presentaron reclamos, por primera vez desde el rediseño institucional.

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

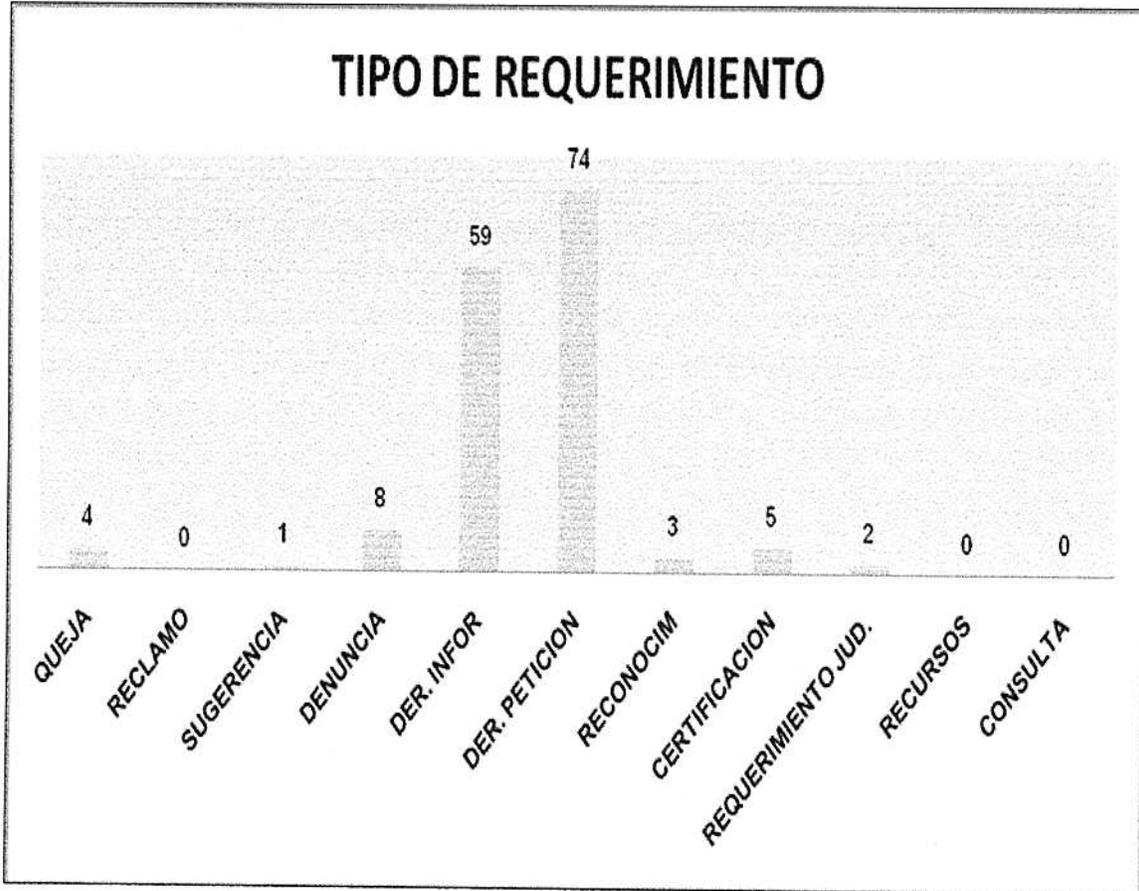
2.1 Clasificación por tipo de requerimiento

En total se han presentado 156 requerimientos en las Áreas de Atención al Ciudadano de las Seccionales del Instituto, de estas, 74 corresponden a derechos de petición, representando el 47% del total de requerimientos, 59 constituyen derechos de petición de información los cuales equivalen al 38%, 4 de estos requerimientos corresponden a quejas equivalentes al 3% del total; hubo 8 denuncias correspondientes al 5%, 5 solicitudes de certificaciones equivalentes al 2%, 2 requerimientos judiciales equivalentes al 1% del total, 3 reconocimientos que equivalen al 2%, 1 sugerencia y no hubo reclamos, solicitudes de consulta ni recursos. Esto podemos verlo ilustrado en el siguiente cuadro y grafico:

Cuadro 9

TIPO DE REQUERIMIENTO	No.	%
DERECHOS DE INFORMACION	59	38%
DERECHOS DE PETICION	74	47%
DENUNCIAS	8	5%
QUEJAS	4	3%
RECLAMOS	0	0%
CONSULTAS	0	0%
CERTIFICACIONES	5	3%
SUGERENCIAS	1	1%
REQUERIMIENTO JUDICIAL	2	1%
RECURSOS	0	0%
RECONOCIMIENTOS	3	2%
TOTAL	156	100%

Grafico 7



2.2 Clasificación de requerimientos por Seccional

Los 150 requerimientos pertenecen a las diferentes Seccionales del Instituto, y están distribuidos de la siguiente forma, Amazonas con 17, Antioquia con 5, Arauca con 1, Atlántico con 10, Bolívar con 4, Caldas con 9, Casanare con 14, Córdoba con 8, Huila con 2, Meta con 10, Nariño con 20, Norte de Santander con 23, Putumayo con 2, Risaralda con 3, San Andrés con 3, Santander con 7, Sucre con 7, y Tolima con 7, las seccionales Boyacá, Caquetá, Cauca, Cundinamarca, Guajira, Magdalena y Quindío no recibieron requerimientos durante este trimestre, y las seccionales Cesar, Choco, Guainía, Guaviare, Valle, 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 10

SECCIONALES	No. REQUERIMIENTOS	%
AMAZONAS	17	12%
ANTIOQUIA	5	4%
ARAUCA	1	1%
ATLANTICO	10	7%
BOLIVAR	4	3%
BOYACA	0	0%
CALDAS	9	6%
CAQUETA	0	0%
CASANARE	14	0%
CAUCA	0	0%
CORDOBA	8	6%
CUNDINAMARCA	0	0%
GUAJIRA	0	0%
HUILA	2	1%
MAGDALENA	0	0%
META	10	7%
NARIÑO	20	14%
NORTE DE SDER	23	16%
PUTUMAYO	2	1%
QUINDIO	0	0%
RISARALDA	3	2%
SAN ANDRES	3	2%
SANTANDER	7	5%
SUCRE	7	5%
TOLIMA	11	8%
TOTAL	156	100%

Grafico 8



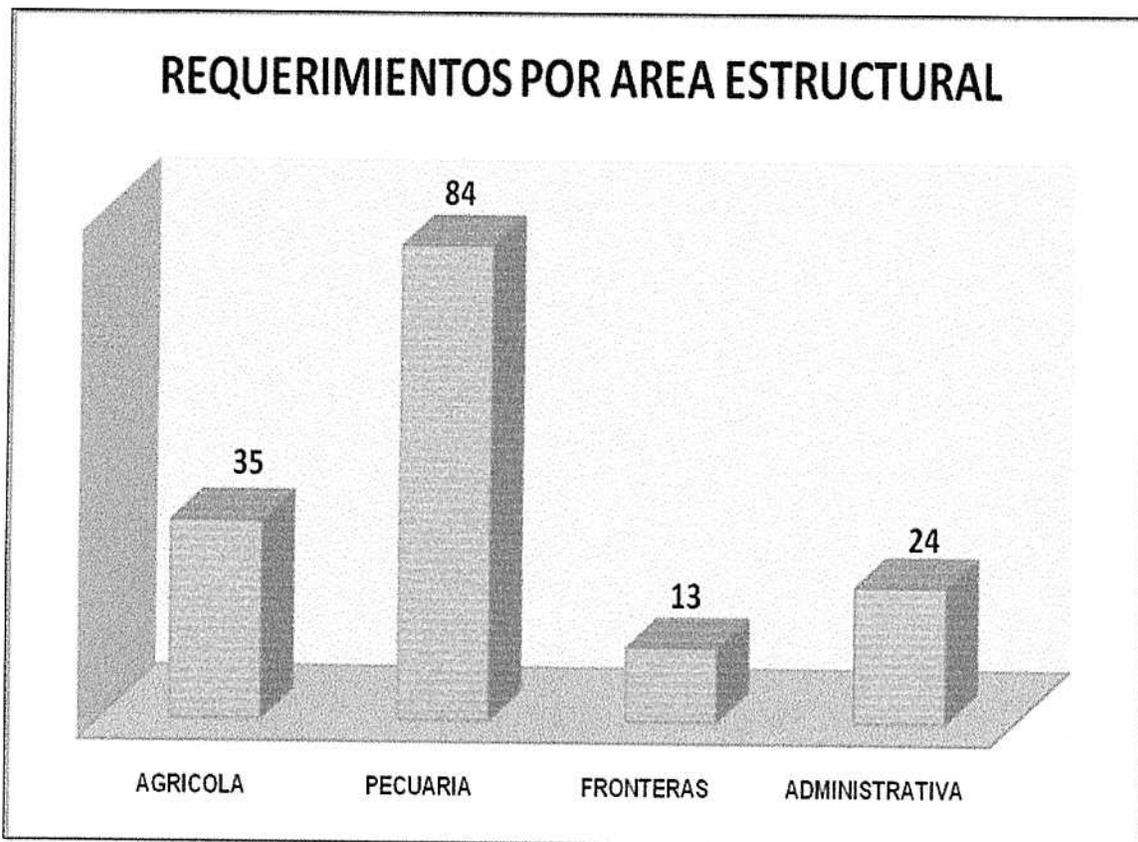
2.3 Clasificación de requerimientos por áreas estructurales

Para la clasificación por áreas estructurales, lo hemos dividido en cuatro Áreas Generales, Área Agrícola con 35 requerimientos equivalentes al 22% del total, Área Pecuaria con 84 requerimientos equivalentes al 54% del total siendo el área mas requerida durante este trimestre, Área de Protección Fronteriza con 13 requerimientos equivalentes al 8% del total, y el Área Administrativa con 19 requerimientos equivalentes al 15% del total de peticiones, tal como podemos verlo ilustrado en el siguiente cuadro y grafico:

Cuadro 11

AREA	TOTAL	%
AGRICOLA	35	22%
PECUARIA	84	54%
FRONTERIZA	13	8%
ADMINISTRATIVA	24	15%
TOTAL	156	100%

Grafico 9



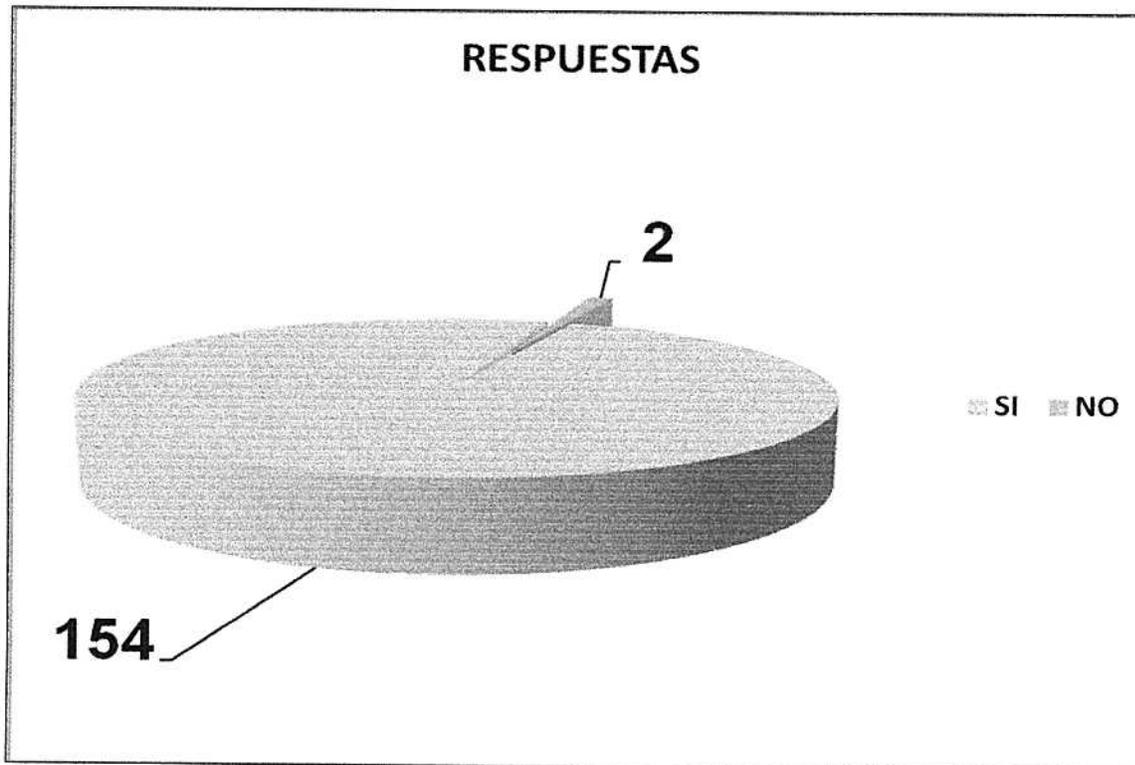
2.4 Efectividad en respuestas a los ciudadanos

Para medir la efectividad frente a los Ciudadanos tomamos el total de los requerimientos y dividimos en el número de requerimientos con respuesta y sin respuesta y encontramos que el 99% de los 156 requerimientos es decir 154 peticiones fueron respondidas por los funcionarios competentes para hacerlo y 2, es decir el 1% del total de los requerimientos no obtuvieron respuesta, tal como lo podemos notar en el siguiente cuadro y gráfico:

Cuadro 12

RESPUESTAS	No.	%
CON RESPUESTA	154	99%
SIN RESPUESTA	2	1%
TOTAL	156	100%

Gráfico 10

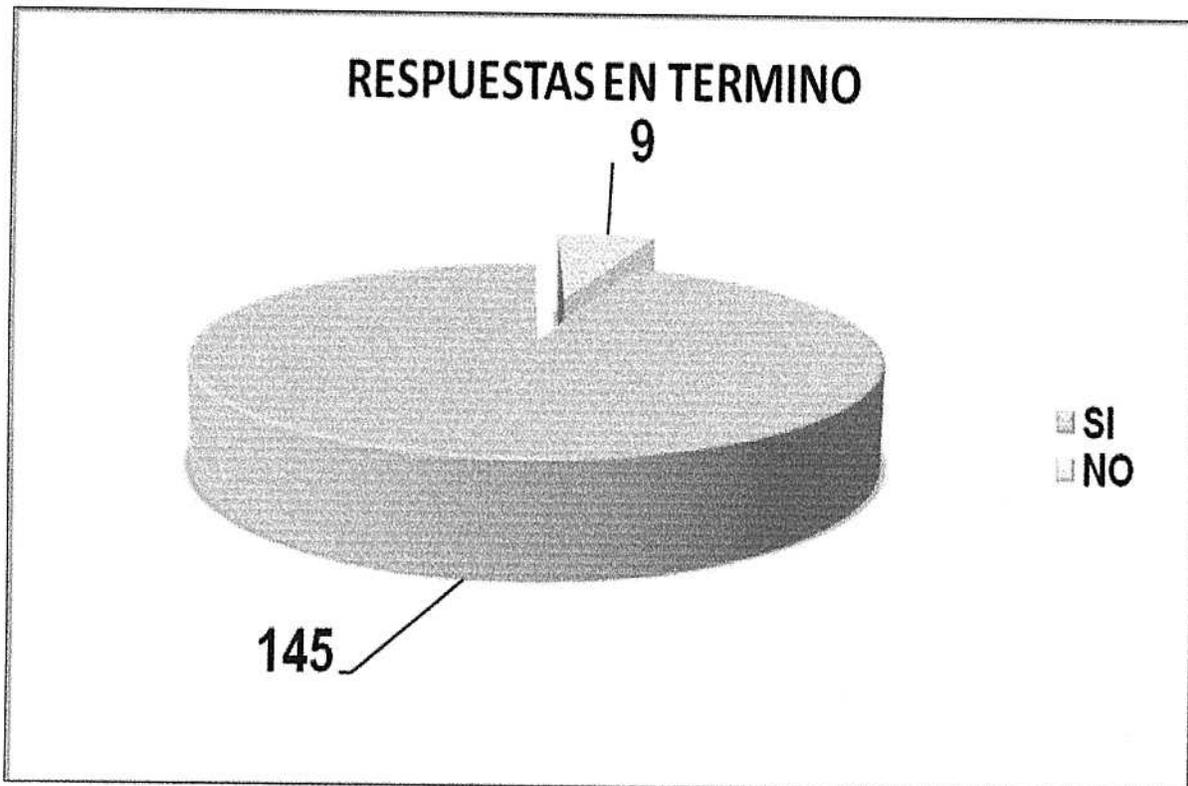


Sin embargo para medir la efectividad frente a los ciudadanos debemos tomar el total de requerimientos con respuesta y observar cuantos de estos fueron contestados dentro del termino legal, pues los ciudadanos no solo tienen derecho a recibir respuesta por parte de las entidades de derecho publico, sino a que se les responda en el tiempo oportuno establecido en la Ley, y es así como encontramos que 9 del total de requerimientos con respuestas fueron contestados fuera del termino esto es el 6% de los requerimientos con respuesta y encontramos 145 de los 154 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	145	94%
FUERA DE TERMINO	9	6%
TOTAL	154	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 4 quejas y no se presentaron 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 14

QUEJAS 4TO TRIMESTRE SECCIONALES					
Nº	SECCIONAL	FUNCIONARIO	ÁREA	ASUNTO	RESPUESTA
1	ATLANTICO	RAFAEL FONTALVO	PECUARIA	La atención es excelente, pero las guías de movilización no son legibles y la policia pone problemas y ustedes no arreglan el problema	En atención a su querrela nos permitimos informarle que ésta gerencia seccional, ordenó el mantenimiento y cambio de cinta de la impresora, para satisfacer la inquietud y calidad de servicios de los usuarios y a la vez nos complace, que usuarios como usted, contribuyan al mejoramiento continuo.
2	PUTUMAYO	IRLEY CHAMORRO IBARRA	PECUARIA	No expedición de guía de movilización	El quejoso no ha solicitado en la fecha trámite de guía sanitaria en la seccional putumayo para movilización de pieles bovinos
3	CALDAS	JAIRO ESCOBAR MACIAS	PECUARIA	El funcionario que recepciona las muestras se encuentra en otra parte menos donde debe estar.	Buenos días Señor Victor, con el fin de dar respuesta a su requerimiento, le comunico que las personas encargadas de la recepción de muestras siempre se encuentran atentas a realizarlo dicha labor, pero fuera de esta actividad (recepción de muestras) los funcionarios deben atender las otras actividades del laboratorio entre las cuales están: revisión de material, procesamiento de muestras, lavado y esterilización. Debido a lo anterior el laboratorio cuenta con un timbre para que el usuario solicite los servicios, pero éste en ese momento se encontraba dañado, ya se realizaron los respectivos arreglos. Para su conocimiento le informo que si en el momento de llegar al área de recepción de muestras no se encuentra el funcionario puede acercarse a la oficina del Centro de Diagnóstico para que la secretaria informe al personal o en su defecto acudir al celador de turno para que le ubique al funcionario respectivo. Estamos prestos a cualquier otra solicitud de antemano le solicitamos disculpas por las molestias.
4	NARIÑO	GERENCIA SECCIONAL	PECUARIA	Presenta queja ante la Personería Municipal de Pasto al no expedirle guía de movilización de pieles desde Puerto Asís a Pasto	Se remite a la Seccional Putumayo

3. Consolidado Gestión realizada por el Grupo Gestión de Bienes y Servicios, Área de Atención al Ciudadano Oficinas Nacionales, durante la vigencia 2010.

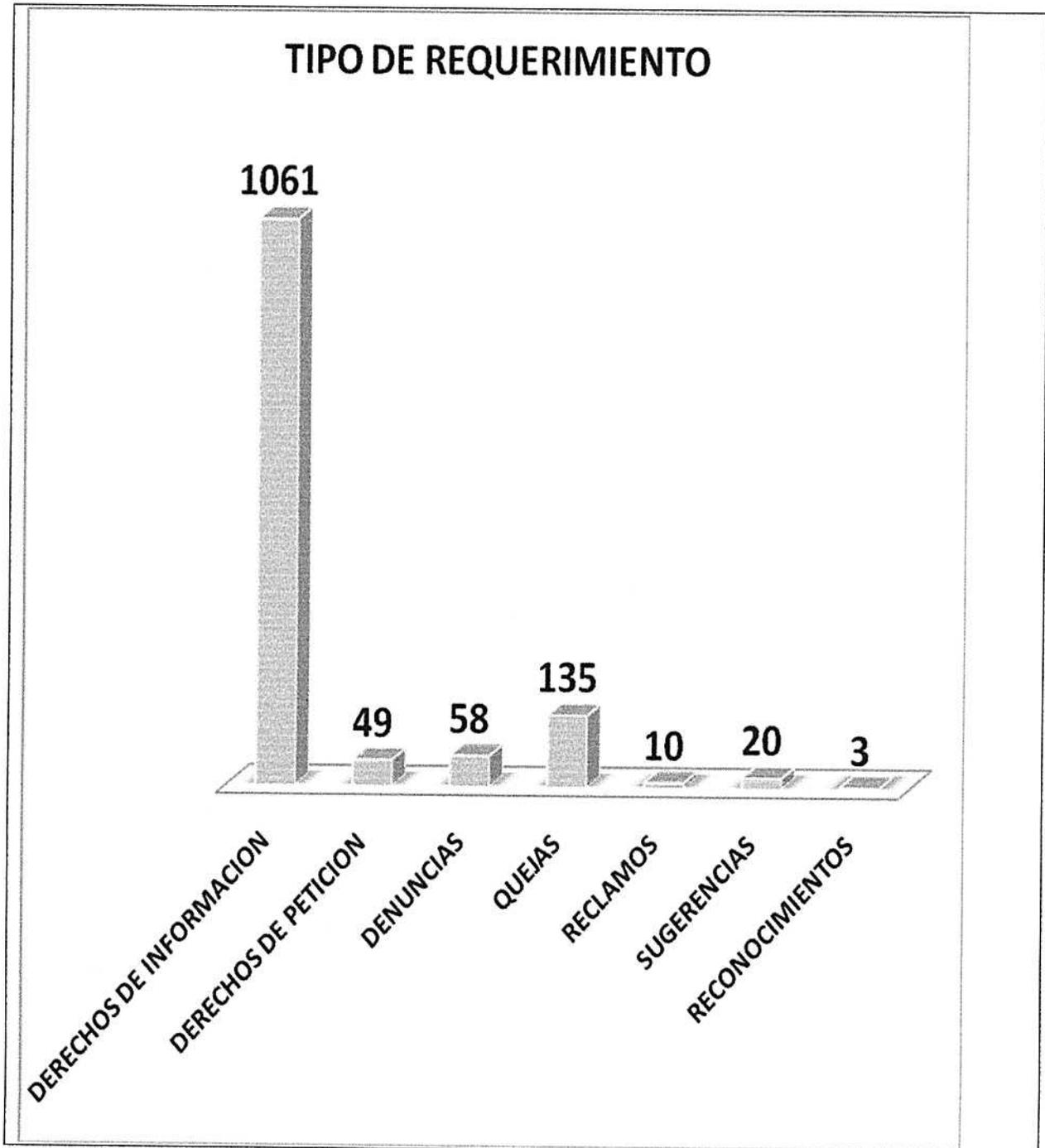
3.1 Clasificación por tipo de requerimiento

Durante la vigencia 2010 se presentaron 1336 requerimientos, los cuales fueron recibidos por los diferentes medios, correo electrónico, aplicativo, buzones y de forma escrita. De los 1336 requerimientos, 1061 corresponden al Derechos de información, los cuales equivalen al 79% del total de los requerimientos; 135 se presentaron como quejas, los cuales comprenden el 10% del total de peticiones. Se presentaron 49 Derechos de Petición en Interés General equivalentes al 4% del total, 58 Denuncias para el 4%, 20 sugerencias equivalentes al 1%, y se presentaron 10 reclamos y 3 reconocimientos, tal como se detalla en el siguiente cuadro y grafico de clasificación por tipo de requerimiento.

Cuadro 15

TIPO DE REQUERIMIENTO	No.	%
DERECHOS DE INFORMACION	1061	79%
DERECHOS DE PETICION	49	4%
DENUNCIAS	58	4%
QUEJAS	135	10%
RECLAMOS	10	1%
SUGERENCIAS	20	1%
RECONOCIMIENTOS	3	0%
TOTAL	1336	100%

Grafico 14



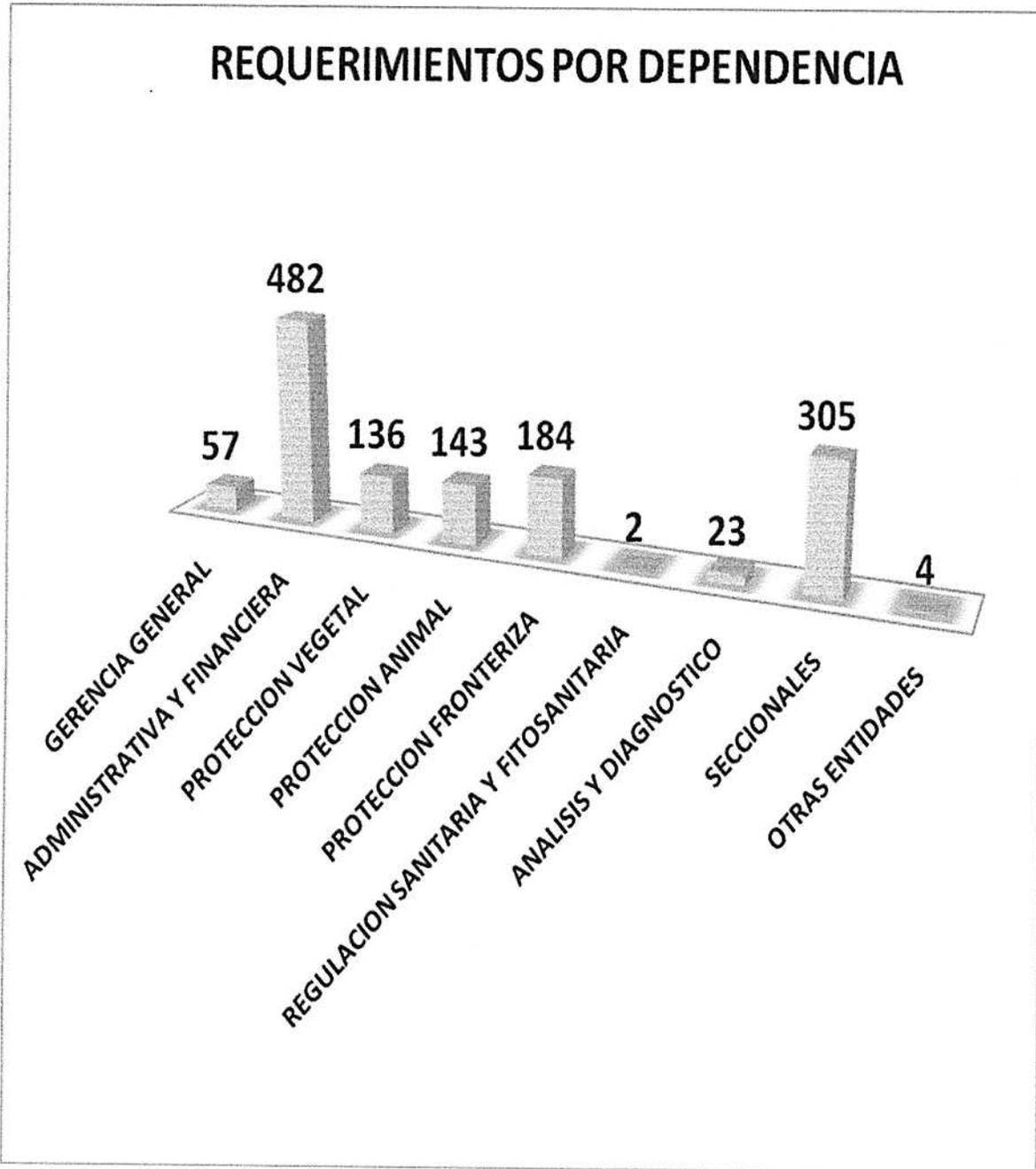
3.2 Clasificación de requerimientos por áreas estructurales

Por área estructural, es decir por cada Subgerencia, evidenciamos que la Subgerencia Administrativa y Financiera fue la más requerida por los ciudadanos durante todo el año, pues de 1336 requerimientos recibió 482, equivalente al 36% del total, le siguen las Gerencias Seccionales con 305 requerimientos los que comprenden el 23%, después la Subgerencia de Protección Fronteriza con 184 peticiones que equivalen al 14%, luego la Subgerencia de Protección Animal con 143 Requerimientos equivalentes al 11%, posteriormente tenemos la Subgerencia de Protección Vegetal con 136 requerimientos correspondientes al 10%, , sigue la Gerencia General con 57 requerimientos los cuales equivalen al 4% del total, posteriormente tenemos 23 requerimientos para la Subgerencia de Análisis y Diagnostico, y por ultimo 2 requerimientos dirigidos a la Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria, y 4 requerimientos competencia de otras entidades, tal como se observa en el siguiente cuadro y grafico:

Cuadro 16

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA	No.	%
GERENCIA GENERAL	57	4%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	482	36%
PROTECCION VEGETAL	136	10%
PROTECCION ANIMAL	143	11%
PROTECCION FRONTERIZA	184	14%
REGULACION SANITARIA Y FITOSANITARIA	2	0%
ANALISIS Y DIAGNOSTICO	23	2%
SECCIONALES	305	23%
OTRAS ENTIDADES	4	0%
TOTAL	1336	100%

Grafico 15



3.3 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 1336 requerimientos, fueron respondidos por los funcionarios responsables de cada dependencia del Instituto Colombiano Agropecuario 1230 requerimientos lo que quiere decir que el 92% de los requerimientos obtuvieron respuesta, tal como se observa en el cuadro y gráfico siguientes:

Cuadro 17

RESPUESTAS	No.	%
CON RESPUESTA	1230	92%
SIN RESPUESTA	106	8%
TOTAL	1336	100%

Gráfico 18



Como sabemos este indicador no mide del todo la efectividad frente a los ciudadanos, pues los ciudadanos tienen derecho a que se les resuelvan sus peticiones en forma oportuna, esto es dentro del término estipulado, para conocer este aspecto tomamos los 1230 requerimientos resueltos e investigamos cuántos de estos fueron contestados en forma oportuna, de esto encontramos que 862 el equivalente al 70% del total, fueron contestados dentro del término de ley, y que 368 esto es el 30% de los requerimientos contestados, se realizó fuera del término, porcentajes que se mantuvieron durante toda la vigencia 2010 y que se evidencia en cada uno de los informes trimestrales del año, el consolidado del año se ilustra en el cuadro y gráfico siguiente:

Cuadro 18

EFFECTIVIDAD EN RESPUESTAS	No.	%
EN TERMINO	862	70%
FUERA DE TERMINO	368	30%
TOTAL	1230	100%

Gráfico 19



3.4 Atención Quejas Y Reclamos

En primer lugar, el siguiente cuadro nos muestra las quejas que se recepcionaron durante la vigencia 2010, el motivo de la queja, el funcionario que debía dar respuesta y parte del texto de la respuesta dada al ciudadano, se presentaron 135 quejas durante el año, lo que significa un aumento del 60% con relación al año anterior:

Cuadro 19

ATENCIÓN A QUEJAS					
Nº	DEPENDENCIA	MOTIVO	RESPONSABLE	RESPUESTA	TRIMESTRE
1	Seccional Boyacá	Queja por el funcionamiento de la Plaza del Municipio de Turmequé Boyacá	Gerencia Seccional Boyacá	Se hizo Visita y se encontraron Falencias en los corrales de la Feria, y en consecuencia el ICA, le otorga a la Alcaldía de Turmequé un plazo de 15 Días para que Exponga los Descargos	PRIMERO
2	Seccional Huila	Queja por la deficiencia de Dosis de Vacunas para peste porcina en Gigante Huila, está necesitando 10 Dosis	Jaime Trujillo Vargas	Se le informa que su Queja se Traslado al Coordinador de la Asociación de Porcicultores del Huila Doctor Santiago Guayara	PRIMERO
3	Administrativa y Financiera	Queja por el no desembolso de una consignación en la cuenta ICA N° 0-0230-020127-0	Alexandra Katherine Galvis	Se le pide enviar información Personal al correo del funcionario para mirarlos Pagos que se efectuaron antes del 30 de Diciembre	PRIMERO
4	Protección Fronteriza	Queja en contra de la Funcionaria del ICA María Luz Cacia que atiende la parte de Importaciones de Animales por supuesta Corrupción con los Trámites que presta el ICA, en ventanilla	José Rafael Sanmiguel	Se Agradece su Información, se le invita a que se comunique para conocer con detalle la situación y el suministro de las pruebas necesarias	PRIMERO
5	Administrativa y Financiera	Queja contra la Aerolínea Aires, ya que su Gato salió Lesionado y Perjudicado después de un viaje es esa Aerolínea	Merly Xiomara Pacheco	Se le informa que el asunto de su requerimiento no es competencia del ICA, se le sugiere comunicarse con la Aerolínea Aires al teléfono 2940300 o a correos electrónicos mencionados	PRIMERO
6	Seccional Huila	Reclamación por el no pago de una Factura que se generó el Día 23 de Enero de 2009 por solicitud directa del ICA en la ciudad de Neiva y a la fecha no ha sido cancelada	Jaime Trujillo Vargas	Se informa que la cuenta mencionada en la petición, no surtió el trámite establecido para las cuentas y el proceso contractual respectivo, se procederá al pago tan pronto se presente en las instalaciones del ICA un representante acreditado por la empresa para su cobro	PRIMERO

7	Protección Animal	denuncia por supuestas corrupciones del Funcionario Néstor Guerrero Profesional de la Dirección de Inocuidad de Veterinaria	Mc Allister Tafur	La Dirección Técnica ha dado curso de la Queja a la Coordinación del Grupo de Procesos Disciplinarios con el fin de que se adelanten las Actuaciones Correspondientes	PRIMERO
8	Administrativa y Financiera	Inconformidad por el supuesto mal desempeño del Señor Pablo Blanco, para la expedición de una constancia Laboral desde comienzos de Junio de 2009	Patricia Veloza Garzón	Se le informa que se recibió su Queja, al respecto se presentan sinceras disculpas por lo sucedido y los inconvenientes que esta situación le pudo ocasionar, de igual forma se le comunica que se está implementando los correctivos necesarios	PRIMERO
9	Protección Fronteriza	Queja porque hace 6 meses ha llamado, ha solicitado vía mail, Información sobre los requisitos, trámites necesarios para traer de varios Países Aves ornamentales como Falsanes, Perdices y Huevos Fértiles de esas Aves	Edilberto Brito Sierra	Se le Informa que en los archivos tiene varios correos de consultas hechas sobre el mismo tema de este requerimiento se le pide su nombre para ver qué respuesta se le ha dado antes	PRIMERO
10	Seccional Cundinamarca	Queja por supuestas Anomalías en las Granjas Avícolas de la Empresa Pollo Andino situadas en el Alto de San Vicente Vereda Limonar del Municipio de Sasaima, Cundinamarca	José de Jesús Nieves	Se le informa que la solicitud fue atendida y encontrara respuesta en el archivo adjunto	PRIMERO
11	Administrativa y Financiera	Queja presentada en la Oficina Local de Pivijay Seccional Magdalena, por una contratista de la Empresa Casa Limpia, donde Argumenta supuesto Acoso Laboral y Sexual por parte de un Funcionario del ICA	Nancy Rincón	Por reparto efectuado el 5 de Febrero de 2010, le correspondió asumir el conocimiento al Abogado Javier Reina Rojas	PRIMERO
12	Protección Vegetal	Queja porque en diferentes ocasiones ha solicitado el listado de variedades que por vencimiento de Licencias no paga Regalías de Clavel y Mini clavel, sin ninguna Respuesta	Ana Luisa Díaz	Se le Informa que la información solicitada se publica en GACETA DE VARIEDADES VEGETALES PROTEGIDAS	PRIMERO
13	Protección Animal	Queja porque es muy difícil comunicarse con los Funcionarios en Bucaramanga, ya que necesito una Base de Datos organizada en cuanto a Animales y Fincas se refiere	Francisco Javier Osorio	Es Importante que se precise la información de quienes son los funcionarios del ICA, con esa conducta	PRIMERO

14	Protección Fronteriza	Queja por la mala atención de algunos Funcionarios del ICA, para el trámite de certificado para Exportar Semillas a Brasil	José Rafael Sanmiguel	Se le informa que su solicitud ya fue atendida por la Dirección Técnica de Cuarentena	PRIMERO
15	Protección Fronteriza	Inconformidad por la mala Gestión que está prestando el ICA, en la aprobación de permisos y la mala atención al usuario	José Rafael Sanmiguel	Se le informa que el Ica está realizando la actualización de los tramites y procedimientos de Importación y Exportación de Plantas, Animales y sus productos	PRIMERO
16	Protección Animal	Queja por el supuesto mal olor de el Alimento Canino "Chunky - Nuggets" de Itacol	Eduardo Murcia Plazas	Se le informa que para efectuar esta reclamación puede comunicarse con la línea 6236536 o escribir al correo albertcarbone@italcol.com	PRIMERO
17	Seccional Risaralda	Queja por que argumenta Irregularidades con el Alimento para Perros Nutrion Puppy	Alberto Nieto Marin	Se informa que ya se adelantaran las acciones pertinentes al tema, se realizo visita ala almacén y se tomaron y se enviaron muestras para análisis de alimentos al Laboratorio Nacional	PRIMERO
18	Protección Fronteriza	No conformidad con la atención recibida por parte de la funcionaria Mireya Novoa el martes 23 de febrero del presente año	José Rafael Sanmiguel	Se le informa que la demora, se presento como consecuencia de los ajustes de la base de datos	PRIMERO
19	Seccional Antioquia	Queja por la no garantía por la compra de 80 Codornices de Antioquia certificado por el ICA, Registro No. 0503	Emilse Castrillon Vidal	Se le solicita comunicarse con el Zootecnista Jhon Jairo Giraldo Funcionario del ICA, que es la persona encargada para informarle al aspecto sanitario ocurrido con las Codornices	PRIMERO
20	Protección Vegetal	información que se requiere para obtener licencia de transporte de Maderas de Enterseca de Cultivos de Pino	Rosa Elena Ramos	Se le informa que se requiere para el transporte de Maderas	PRIMERO
21	Protección Fronteriza	Queja por que lleva una semana tratando se de comunicar con el Funcionario del Ica, Edgar Rodríguez o algún otro Funcionario del ICA, Cuarentena	José Rafael Sanmiguel	Se le informa que para solicitar nuevamente usuario y clave de acceso al SISAP, debe enviar un correo con los datos de la compañía	PRIMERO
22	Seccional Norte de Santander	Queja donde argumenta inconformidad con la atención recibida por parte de algunas Funcionarias de la Oficina del ICA en Ocaña	Gerencia Seccional Norte de Santander	Se agradece la información dada, de acuerdo a investigación preliminar por parte de la Gerencia Seccional se recomienda archivar la queja	PRIMERO
23	Gerencia General	Queja por situaciones con Funcionarios que se están presentando en la Seccional Valle del Cauca en el Área Administrativa	Medardo Medina Álvarez	Se le informa que se visito la Seccional y se hablo personal mete con la Funcionaria	PRIMERO
24	Gerencia General	Inconformidad con las supuestas irregularidades en el cumplimiento de las funciones de la Seccional Nariño del ICA	Medardo Medina Álvarez	Se envía respuesta argumentando la Unión y la Calidad	PRIMERO

25	Protección Vegetal	Queja frente al proceso de registro de Plantaciones Forestales y sistemas Agroforestales de carácter comercial	Rosa Elena Ramos	Se le informa que efectivamente a partir de la expedición de la LEY 1377 de 2010, a las UMATAS se le delegaron las funciones de registro para cultivos forestales	PRIMERO
26	Seccional Nariño	No conformidad por la atención relacionada con la toma de muestras en horario de trabajo en el ICA, Seccional Pasto	Juan Bernardo Serrano	Se le piden excusas y se le informa que se habían asignado 21 veterinarios de SAGAN, para efectuar dichas labores de Brucelosis	PRIMERO
27	Protección Fronteriza	Inconformidad con la demora en los trámites para Importar, por parte del ICA	Edilberto Brito Sierra	Se le agradece los comentarios y en particular se le informa que estamos corrigiendo las fallas que se han presentado	PRIMERO
28	Protección Vegetal	Queja pues se encuentra muy perjudicado dado que se cumple 30 Días, de tener madera aprovechada de Bosque de plantación productor, debidamente registrada en Corantioquia, pide ayuda para poder movilizar dicha madera	Rosa Elena Ramos	Se le informa el concepto de la oficina jurídica del ICA, al respecto del tema	PRIMERO
29	Seccional Valle del Cauca	Inconformidad por la supuesta atención recibida por parte del Veterinario del ICA, en el Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón	Carlos Enrique Gómez	Se le Informa que la posible demora en su atención se debió a los puntos que se exponen	PRIMERO
30	Protección Animal	Queja por supuestas irregularidades con el manejo en las campañas de erradicación de Brucelosis Bovina y distribución de las dosis de Tuberculina	Francisco Javier Osorio, Miryam Luz Gallego	Se le informa que en este momento no hay disponibilidad de Tuberculina en el País, en este momento se está licitando para la compra de la misma y se espera poder despachar en 30 o 40 Días de manera inmediata	PRIMERO
31	Protección Fronteriza	Queja donde argumenta supuesto acoso Laboral por parte de la Doctora Mariluz Villamil Sandoval, en la Dirección Técnica de Análisis y Diagnóstico Veterinario	Emilio Arévalo	Se envió el contrato a la oficina de Gestión contractual quienes le dieron termino al contrato y luego enviado a la oficina de control interno disciplinario	PRIMERO
32	Administrativa y Financiera	Queja por la Atención prestada por la Funcionaria del ICA Diana Daza	Alexandra Katherine Galvis	Se pide disculpas y se le informa que se tomaran medidas con el ánimo de mejorar y agilizar los procesos, ya que en estos momentos no se cuenta que facilite obtener la información oportuna	PRIMERO
33	Administrativa y Financiera	Inconformidad por la supuesta atención recibida por parte del Departamento de Tesorería del ICA	Alexandra Katherine Galvis	La Coordinadora del grupo le da la razón, e informa los motivos del atraso y la falta de atención oportuna	PRIMERO
34	Administrativa y Financiera	Queja por la falta de atención telefónica, ocasionándole pérdida de tiempo y dinero, teniendo en cuenta que las llamadas son desde Medellín	Alexandra Katherine Galvis	Se le solicito corregir por parte de la Oficina Gestión Contractual el cambio en la documentación con el fin de cancelar la cuenta	PRIMERO

35	Seccional Cundinamarca	Queja por que se radico hace dos Meses documentos en la Oficina de Insumos Pecuarios del ICA, Seccional Cundinamarca y no se ha obtenido respuesta	Manuel Enrique Sanabria	Se le Informa que el registro fue entregado el día 25 de Marzo en el establecimiento del Señor Amaury Carrillo	PRIMERO
36	Administrativa y Financiera	Queja porque no contestan el teléfono en la oficina de Tesorería y por la no cancelación de una cuenta desde el mes de Diciembre	Alexandra Katherine Galvis	La Coordinadora del grupo le da la razón, e informa los motivos del atraso y la falta de atención oportuna	PRIMERO
37	Seccional Caldas	Queja por supuestas ventas de Leche en polvo de la industria Láctea	Rodrigo Chica García	Se le informa que se están realizando los procedimientos requeridos, se le hace un escenario del procedimiento a seguir	PRIMERO
38	Seccional Cundinamarca	Queja relacionada con el ciclo de Vacunación que se inició en Mayo del 2009	Manuel Enrique Sanabria	Se le informa que durante el proceso de vacunación el responsable de los bovinos a vacunar se encuentra en la obligación de verificar y exigir la utilización de agujas nuevas por animal	PRIMERO
39	Seccional Nariño	Queja por el proceso de certificación de fincas libres de Brucelosis en Nariño	Juan Bernardo Serrano	Se le pide comunicarse con el Ica, a cualquiera de las tres oficinas en Nariño, Pasto	PRIMERO
40	Seccional Cundinamarca	Inconformidad con el trámite de Guías de Movilización, atención y horario que presto la oficina local de Chía el día 30 de Marzo del presente año	Marcela Correa Lara	Se responde de acuerdo a Resoluciones	PRIMERO
41	Seccional Cundinamarca	Queja por la demora con el trámite para el cambio de Razón Social	Manuel Enrique Sanabria	Se informa que el día 12 de abril se realizo la visita a la bodega la cual cuenta con toda la reglamentación y por lo tanto se dio visto bueno para el registro	SEGUNDO
42	Seccional Santander	Inconformidad por la falta de un Profesional del sector Pecuario de tiempo completo en la Oficina de San Vicente de Chucurí	Oriol Leal Lemus	Se le informa que en estos momentos el Ica no cuenta con disponibilidad presupuestal para contratar un veterinario para desempeñar dichas funciones en el Municipio de San Vicente de Chucurri	SEGUNDO
43	Seccional Boyacá	Queja por inconformidad por parte de la Ingeniera que atiende en la Oficina de Gragoa, Boyacá	Francisco José Ávila	Se realizo dialogo verbal con la Funcionaria objeto de la queja la cual presento la mejor disposición en mejorar las maneras y forma de atención al publico	SEGUNDO
44	Seccional Atlántico	Queja relacionada con la enfermedad Newcastle presentada en Aves (gallo Finos), ubicada en predio de la Playa, Barranquilla	Yesit Rafael Rodado	Se envía acta No. 01 de 30 de Abril de 2010 por motivo de seguimiento	SEGUNDO
45	Administrativa y Financiera	Queja por la demora en el pago de la ejecución de un contrato que se realizo desde el Año 2009 con el Ica en la Seccional Casanare	Alexandra Katherine Galvis	Se le informa que aunque el Ica no cuenta con un presupuesto asignado para el año, depende de la disponibilidad del recurso más conocido como PAC, el cual en enviado por el Ministerio de Hacienda	SEGUNDO

46	Protección Fronteriza	Queja por supuesta irregularidad por parte del funcionario Jairo Contreras, quien labora en la Oficina del Aeropuerto el Dorado	Edilberto Brito Sierra	Se envían los descargos solicitados y explicación por parte del Señor funcionario Jairo Alonso Contreras	SEGUNDO
47	Gerencia General	Queja donde argumenta inconformidad por la atención recibida por parte del Funcionario Héctor Mora, Ingeniero Soporte Sisap	Milthon Cesar Londoño	Se le informa que se investigara el caso que es el primero que llega de estándole, y se tomaran los correctivos que sean necesarios	SEGUNDO
48	Administrativa y Financiera	Queja donde argumentan inconformidad con el trámite en la expedición de facturas	Alexandra Katherine Galvis	se informa que el manejo de una Entidad estatal es totalmente diferente al manejo de una empresa privada, se brindan excusas en nombre de la entidad con el compromiso de mejorar y evitar este tipo de situaciones	SEGUNDO
49	Administrativa y Financiera	Queja donde argumentan inconformidad con la atención recibida por parte del área de facturación	Alexandra Katherine Galvis	se informa que el manejo de una Entidad estatal es totalmente diferente al manejo de una empresa privada, se brindan excusas en nombre de la entidad con el compromiso de mejorar y evitar este tipo de situaciones	SEGUNDO
50	Administrativa y Financiera	Queja donde argumentan inconformidad con el trámite en la expedición de facturas	Alexandra Katherine Galvis	se informa que el manejo de una Entidad estatal es totalmente diferente al manejo de una empresa privada, se brindan excusas en nombre de la entidad con el compromiso de mejorar y evitar este tipo de situaciones	SEGUNDO
51	Seccional Huila	Queja donde argumentan inconformidad por las supuestas irregularidades en el desarrollo de las funciones de la Señora Adela Funcionaria de la Seccional Huila	Tito Alberto Suarez	Se analizo el caso y se escucho a la funcionaria, es posible que se presenten algunos casos en que los usuario son acepten controles e infracciones por parte de la autoridad competente y llevan al inconformismo de los mismos	SEGUNDO
52	Protección Fronteriza	Queja por la supuesta demora para la entrega de una solicitud de la Empresa Biotropical S.A	José Rafael Sanmiguel	Se le informa que algunos trámites que presten requieren interconsultas ante otras dependencias del Ica, lo cual prolonga un poco los tiempos de respuesta	SEGUNDO
53	Seccional Atlántico	Queja relacionada con el resultado de la Necropsia que se realizo por parte de un Funcionario de la Seccional del Ica en el Atlántico	Gelisbeth Harlys Cabarcas	Se le remiten los resultados de las pruebas	SEGUNDO
54	Seccional Huila	Queja relacionada con el supuesto no respeta a lo Médicos Veterinarios Zootecnista ya que su trabajo lo están haciendo Bacteriólogos	Tito Alberto Suarez	Se informa que se hicieron los correctivos necesarios desde el mes de marzo del año 2010	SEGUNDO
55	Protección Fronteriza	Queja por la supuesta mala atención telefónica a través de la línea No. 2884334 que corresponde a esa Área	Edilberto Brito Sierra	Se le agradece la información suministrada y se le informa que se ha hablado personalmente con cada uno de los funcionarios que laboran en esta dependencia de manera que se mejore el servicio	SEGUNDO

56	Seccional Valle del Cuca	Queja por la no respuesta de la petición que se solicitó el 28 de Abril al Señor Oscar Jurado del Ica en Palmira	Gustavo Alonso Escobar	Se le informa que en ningún momento se ha recibido por escrito y de parte suya carta alguna sobre un reclamo de semilla en tomate	SEGUNDO
57	Seccional Cesar	Queja por el supuesto mal comportamiento del Funcionario del Ica en Valledupar que da los permisos de movilización	Rafael Francisco Murgas	Se informa que si se cambio a la persona que expedía los permisos de movilización debido a que se necesita tener otros Funcionarios que conozcan el sistema	SEGUNDO
58	Seccional Antioquia	Queja por la distancia entre laboratorios para hacer pruebas de Anemia a equinos en el Departamento de Antioquia	Emilse Castrillon Vidal	Se le informa que la norma por la cual se establecen medidas sanitarias para la prevención y control de la anemia infecciosa equina, resolución número 1096 de 4 de abril de 2005	SEGUNDO
59	Administrativa y Financiera	Queja donde argumenta inconformidad por supuestas irregularidades de las funciones del Doctor Arcio Luengas, Funcionario del Ica en Tabio	Nancy Mercedes Rincón	Se abrió indagación preliminar con radicado No. 014-2010	SEGUNDO
60	Seccional Huila	Queja Por inconformidad por supuestas irregularidades en el desarrollo de las funciones del señor Jairo Vaca Funcionario de la oficina de Pitalito	Tito Alberto Suarez	Informa que se ha enviado y dirigido memorando al funcionario objeto de la queja	SEGUNDO
61	Seccional Valle del Cuca	Queja donde argumenta inconformidad por las supuestas irregularidades en el desarrollo de las funciones del Señor Pablo Arboleda Funcionario de esa Seccional	Gustavo Alonso Escobar	Se nos informa que la solicitud se está tramitando ya que se solicito concepto a el epidemiólogo de la región y además se tiene una auditoria con el quejoso quien parece ser ha incurrido en fraudes	SEGUNDO
62	Administrativa y Financiera	Queja donde argumentan supuesta mala calidad e ilegalidad de pescado marca mapara de la empresa Marco Polo y Mariscos	Elizabeth Tirano González	Este requerimiento se registro como Anónimo, No es competencia del Ica, fue trasferido al INCODER a la Doctora Martha de la Pava	SEGUNDO
63	Gerencia General	Queja por el mal funcionamiento de la pagina web del Ica, para descargar archivos anexos de la resolución 00150 de 2003	Sandra Patricia Roa	Se le anexa la resolución 150 de 2003 y se le informa el link de donde lo puede descargar	SEGUNDO
64	Administrativa y Financiera	Queja donde argumenta inconformidad por la no publicación de la primera lista de elegibles consignados en la Resolución 1504 del 19 de Abril del 2010	José Luis Vergara	Se le informa que las listas de elegibles se publican una vez son notificados EN FIRME, por la comisión Nacional del Servicio Civil	SEGUNDO

65	Protección Animal	Queja por la resolución 00841 que se saco para el departamento de Arauca, sobre porcinos	Mario Eduardo Peña	Se le informa que desafortunadamente el Ica, tuvo que tomar la medida de suspender la movilización de porcinos desde el departamento de Arauca ya que no fue posible que los productores de la zona acataran las medidas establecidas desde el mes de Septiembre de 2009	SEGUNDO
66	Protección Fronteriza	Queja porque hace un año solicito información concerniente a importación de aves de ornato como faisanes, y perdices y huevos fértiles y aun no ha recibido la respuesta correspondiente	Fabio Andrés Mesa	Se le informan los requisitos existentes en la actualidad	SEGUNDO
67	Seccional Atlántico	Queja por supuestas inconsistencias en los resultados de los análisis practicados a unos gallos de pelea	Gelisbeth Harlys Cabarcas	Se le aclara y se le puntualiza su queja por la mortalidad de aves por la enfermedad NEWCASTLE	SEGUNDO
68	Seccional Valle del Cuca	Queja por accidente sucedido en las instalaciones del Ica	Gustavo Alonso Escobar	Se le informa que la granja del Ica, se encuentra en calidad de arriendo a CORPOICA	SEGUNDO
69	Administrativa y Financiera	Queja presentada por el Doctor Rolando de Jesús Escobar, Médico Veterinario, de la oficina local de Sabanalarga Seccional Atlántico, relacionada con la cancelación viático del 2 al 6 de Marzo	Alexandra Katherine Galvis	Se envía el comprobante de pago, el cual primero presento rechazo el 13 de abril 2010 y luego se volvió a montar el pago haciéndose efectiva la transferencia el 25 de Junio de 2010	SEGUNDO
70	Administrativa y Financiera	Queja presenta por el Doctor Didier Mauricio Chavarriaga, Funcionario de la Seccional Antioquia, relacionada con el pago de viáticos de los meses de noviembre y diciembre de 2009	Alexandra Katherine Galvis	Se le informa que le fueron enviados dos soportes donde se ven reflejados los pagos del 2009 y uno de cuentas por pagar que se cancelo el 09 de marzo de 2010	SEGUNDO
71	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	TERCERO
72	Gerencia General	Queja porque 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	TERCERO
73	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	TERCERO

74	Seccional Atlántico	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 Atlántico	Octavio Reyes	La respuesta fue emitida por el líder del proyecto de FEDEGAN, en Barraquilla	TERCERO
75	Seccional Magdalena	Queja donde argumentan inconformidad por las supuestas irregularidades en el desarrollo de las funciones del Funcionario Rafael Sánchez Luna	Gerencia Magdalena	Se hacen la averiguaciones del caso, se considera que no hay razones para iniciar investigación al Funcionario mencionado	TERCERO
76	Protección Vegetal	Queja relacionada con la calidad de flor que exporta el cultivo C.I flores de Susca S.A	Jaime Cárdenas López	Se le informa que se están tomando las medidas del caso, con los inspectores del Ica y los funcionarios de campo	TERCERO
77	Seccional Atlántico	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	TERCERO
78	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	TERCERO
79	Protección Animal	Queja por el trámite 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 trámite ha culminado y se expidió la resolución con la modificación de razón social y nueva dirección	TERCERO
80	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	TERCERO
81	Gerencia General	Queja en contra del Gerente Seccional de Sucre por que supuestamente está regalando unos productos sin registro Ica a sus amigos políticos para que los usen ene sus fincas	Medardo Medina Álvarez	Se procederá a hacer la correspondiente investigación disciplinaria para establecer responsabilidades	TERCERO
82	Gerencia General	Queja en contra del Gerente Seccional de Sucre por supuestas irregularidades con los vehículos oficiales del Ica	Medardo Medina Álvarez	Se procederá a hacer la correspondiente investigación disciplinaria para establecer responsabilidades	TERCERO
83	Administrativa y Financiera	Queja relacionada con el cambio a la nueva sede de Oficinas Nacionales	Héctor José García	No	TERCERO
84	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	TERCERO

85	Seccional Tolima	Queja por supuestos de que en Villarica Tolima están sacrificando reses sin ninguna evaluación veterinaria	Julio Cesar Olivero	El sacrificio de Animales quien debe controlarlo es el INVIMA	TERCERO
86	Seccional Caquetá	Queja porque un técnico del Ica en Florencia no asistió a comité municipal de la vereda la Argentina	Jair Aldana	tras investigación dicha reunión nunca se llevo a cabo	TERCERO
87	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 salió 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 machos mayores a 8, con destino a pedíos y demás deberán ser amparados por una guía de movilización	TERCERO
88	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	TERCERO
89	Seccional Boyacá	Denuncia en contra del Funcionario de la seccional de Boyacá por supuesto ingreso a una convocatoria de concesión lo cual no está 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 vinculo del doctor Ávila con la empresa	TERCERO
90	Seccional Atlántico	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	TERCERO
91	Protección Fronteriza	Queja por que cuando presentan la licencia de un producto la están remitiendo tanto Zoonosanitario como Fitosanitario	José Rafael Sanmiguel	Se le informa que el requerimiento fue corregido y se emitió concepto favorable de acuerdo a resolución 583 del 2000	TERCERO
92	Administrativa y Financiera	Queja porque hace una semana ha intentado comunicarse a los números telefónicos del Ica, sin que le hayan contestado ninguna llamada	Víctor Hugo González Vargas	No	TERCERO
93	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 más probable es que el funcionario no se encontrara por ese motivo	TERCERO

94	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	Víctor Hugo González Vargas	No	TERCERO
95	Seccional Valle del Cauca	Queja en contra de el Doctor Andrés Alarcón por supuestas irregularidades en la prestación de servicios como funcionario público	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	TERCERO
96	Seccional Cauca	Queja por las supuestas irregularidades en el desarrollo de las funciones del señor Andrés Osejo, funcionario de esa seccional	Margarita María Duque	No	TERCERO
97	Seccional Tolima	Queja relacionada con la supuesta no contestación de un derecho de información radicado en la seccional Tolima	Julio Cesar Olivero	de acuerdo al derecho de petición presentado, se le envía acta de sellado, descargos, acta de levante de sellos y oficio de la Gerencia Seccional	CUARTO
98	Protección Animal	Queja relacionada con el supuesto no seguimiento en el registro de productor por contrato con el Criadero la Montana Concentrados	Alexander Barbosa Leguizamón	Se le informa que se expidió la resolución 3207 el 4 de octubre otorgando el registro como productor por contrato a Criadero la Montana	CUARTO
99	Protección Animal	Queja relacionada por el supuesto mal desarrollo de las Funciones de un Funcionario del Ica	Miriam Luz Gallego	Se le informa que los profesionales responsables de la revisión y aprobación de las GSMI han sido entrenados y capacitados	CUARTO
100	Protección Animal	Queja relacionada por la supuesta mala atención prestada para la prueba de brucela en ovejas para guía de movilización	Francisco Javier Osorio	Se le informa que el laboratorio continua autorizado para el diagnostico de brucelosis, en cuanto al tema de los funcionarios cabe anotar que ellos tienen diferentes actividades que cumplir	CUARTO
101	Seccional Caldas	Queja relacionada con el supuesto mal funcionamiento de las funciones de la Funcionaria del Ica Gladys Cardona	Rodrigo Chica García	Se le informa que se iniciara la investigación pertinente del caso	CUARTO
102	Seccional Boyacá	Queja en contra del veterinario del Ica de Garagoa, por supuestos de que se presento a convocatorias públicas al entrar a licitar por contratos	Carlos Arturo Ramirez	Se le informa que se pudo establecer que la hoja de vida del señor Ávila fue incluida dentro de la propuesta sin previa autorización de el	CUARTO
103	Administrativa y Financiera	Queja relacionada con el horario de atención que presta en la ventanilla de facturación	Alexandra Katherine Galvis	No	CUARTO

104	Administrativa y Financiera	Queja donde argumentan inconformidad por el horario de atención en la ventanilla de facturación	Alexandra Katherine Galvís	No	CUARTO
105	Administrativa y Financiera	Información para trabajar en el Ica	José Luis Vergara	Se le informa que de acuerdo a las Normas que rigen los procesos de selección en las Entidades del Estado, para aspirar a un cargo Público es necesario participar en los concursos que realizan	CUARTO
106	Análisis y Diagnostico	Queja Relacionada con la forma de entrega de resultados de muestreos realizados por funcionarios del Ica en Lania	René Alejandro Castro	Se le envían los resultados, en los cuales los oficios informan que el muestreo obedece al programa control de la calidad de la cual el Ica está encargado	CUARTO
107	Administrativa y Financiera	Queja donde argumenta inconformidad por el trato recibido en el grupo gestión financiera	Martha Emilia Molina	Se informa que en el momento de la queja se empezó a efectuar el proceso correspondiente y a la espera de la respuesta escrita por parte de la Doctora Alexandra Galvís	CUARTO
108	Administrativa y Financiera	Queja donde argumenta inconformidad por el trato y servicio prestado por parte del grupo gestión financiera	Martha Emilia Molina	Se informa que de acuerdo con la Facturación generada por el Ica a INVESA en los años 2008, 2009 y 2010 se encuentra a el día	CUARTO
109	Administrativa y Financiera	Queja donde argumenta inconformidad por las supuestas irregularidades en el desarrollo de las funciones del señor Rafael Hernández Sáenz, Funcionario que labora en la Oficina de Sanidad portuaria	Nancy Mercedes Rincón	Se informa que se abrió proceso disciplinario por los hechos puestos en conocimiento y actualmente se encuentra en práctica de pruebas	CUARTO
110	Seccional Valle del Cauca	Queja relacionada por supuestos de que en la oficina de Insumos agrícolas de la seccional Valle del cauca, el teléfono lo contesta la señora que tiene las funciones del aseo en la seccional	Gustavo Alonso Escobar	Se Informa el numero del conmutador de la seccional y se le informa que la señora mencionada no está autorizada a contestar los teléfonos de las oficinas	CUARTO
111	Seccional Cundinamarca	Queja por el supuesto no cumplimiento del horario de los funcionarios del Ica en la Oficina local de Tabio	Manuel Enrique Sanabria	Se agradece la comunicación y se le informa que para prestarle un servicio adecuado puede dirigirse de 8 a.m. a 3pm de lunes a viernes, esto se debe a la limitaciones en la planta de personal del Instituto	CUARTO
112	Administrativa y Financiera	Queja relacionada con la supuesta no entrega de la certificación de ingresos y retención correspondientes a un contrato del año 2009, solicitado desde Marzo de 2010	Alexandra Katherine Galvís	Se le informa que el certificado ya fue emitido y enviado	CUARTO

113	Protección Animal	queja relaciona con el supuesto no cumplimiento de funcionarios de la dirección técnica de inocuidad de insumos veterinarios , en el pago de los turnos de compensación navideños	Mc Allister Tafur	Se le informa que la compensación de turnos por parte de esta dirección técnica se está haciendo en un horario diferente al establecido por la gerencia general, tal modificación fue acordada con la subgerencia administrativa y financiera	CUARTO
114	Seccional Antioquia	Queja relacionada con el tiempo estipulado para hacer visita a empresa comercializadora de flores para exportar	Dionisia del Carmen Yusti	Se solicita informar la dirección, el teléfono, representante legal e ingeniero agrónomo y a que empresa hace referencia	CUARTO
115	Administrativa y Financiera	Queja relacionada con el servicio que se presta en la ventanilla de facturación	Alexandra Katherine Galvis	No	CUARTO
116	Gerencia General	Queja relacionada con inconformidad por supuesto incumplimiento en el pago de unos arrendamientos del predio en la ciudad de Leticia	Luz Marina Zamora	No	CUARTO
117	Seccional Caldas	Queja relacionada por supuestas irregularidades con una funcionaria de la Seccional Caldas	Rodrigo Chica García	Se le informa que la persona mencionada es Funcionaria de un convenio suscrito entre el Ica y Fedegan para desarrollar funciones en los puestos de control y vigilancia, se tomaran las medidas necesarias para que no vuelva a ocurrir inconvenientes	CUARTO
118	Gerencia General	Queja donde se argumentan supuestas irregularidades por parte del Gerente Seccional de Santander, Doctor Oriol Leal Lemus	Ramiro Jimenez	No	CUARTO
119	Seccional Santander	Queja relacionada con la supuesta negligencia administrativa que se está presentando en el Municipio del Hato Santander por no estar prestando y cumpliendo las funciones de la Espagro	Oriol Leal Lemus	Se le informa que el Ica, en uso de sus facultades no es autoridad referente al tema de las EPSAGROS	CUARTO
120	Gerencia General	Quejas relacionados con los supuestos tratos recibidos por parte de la jefe oficina asesora jurídica, jefe oficina asesora de planeación y algunas asesoras de la gerencia	Teresita Beltrán Ospina	Se estará pendiente de velar por el buen ambiente laboral	CUARTO

121	Gerencia General	Queja relacionada con las supuestas irregularidades en el desarrollo de las funciones del Doctor Gustavo Alfonso Escobar, gerente seccional Valle del Cauca	Ramiro Jimenez	No	CUARTO
122	Administrativa y Financiera	Queja donde argumentan supuestas irregularidades por parte del funcionario de la seccional Cauca, Christian Fabián Bravo	Patricia Veloza Garzón	Se le informa que se solicitó oficio No. 20102113185, al ejército nacional de Colombia, para así tener las acciones a seguir	CUARTO
123	Seccional Huila	Queja relacionada con el tiempo perdido al consignar en el banco agrario el examen de laboratorio	Tito Alberto Suarez	Se le informa que se informo a la subgerencia administrativa y financiera del Ica su inquietud para que analice el tema y la viabilidad de otras alternativas	CUARTO
124	Gerencia General	Queja por supuesto trato atrevido e indebido por parte del Doctor Manuel Enrique Sanabria	Ramiro Jiménez	No	CUARTO
125	Gerencia General	No conformidad con la resolución 841 del 2010 y la 2598, la cual se trata de la movilización de porcinos	Luz Marina Zamora	Se le informa que la medida para la movilización de porcinos se levantara en el mes de Febrero	CUARTO
126	Protección Animal	Queja donde manifiesta inconformidad por la demora de los funcionarios del Ica con las certificaciones de fincas libres de brucelosis y tuberculosis	Myriam Luz Gallego	Se informa que los instructivos actualizados para la certificación mencionada se dan por parte de las seccionales	CUARTO
127	Administrativa y Financiera	Queja relacionada por la no contestación de solicitud presentada en varias ocasiones, de comprobante de pago de contrato suscrito el año 2010	Alexandra Katherine Galvis	No	CUARTO
128	Seccional Cundinamarca	Queja donde se argumenta inconformidad por el supuesto trato y servicio recibido por parte de una funcionaria de esa seccional	Manuel Enrique Sanabria	Se le presentan disculpas por el mal trato recibido, el cual se desconoce quién lo causo, lo anterior por cuanto el conmutador de esa seccional no tiene operadora	CUARTO
129	Gerencia General	Queja donde se argumenta inconformidad por el supuesto trato y servicio recibido por parte del funcionario Héctor Armando Mora	Milton Cesar Londoño	Se le informa que el Ica recibe alrededor de 150 solicitudes diariamente las cuales son recibidas por el funcionario mencionado, por tal caso se acude a su paciencia	CUARTO
130	Gerencia General	Queja relacionada con los supuestos problemas que se están presentando con el conmutador al transferir las llamadas a las extensiones	Milton Cesar Londoño	Se hicieron las pruebas respectivas con el peticionario con llamadas de 7 minutos sin presentar inconvenientes	CUARTO

131	Seccional Santander	Queja donde argumentan inconformidad por el supuesto de inseguridad generada por la falta de vigilancia y aseo de las instalaciones externas de la Seccional	Oriol Leal Lemus	Se informa que a la cerca viva que rodea las instalaciones del Ica se le ha realizado mantenimiento, en el control de la seguridad se ha hecho dos reuniones con la empresa de vigilancia con el fin que los vigilantes realicen 2 0 3 rondas nocturnas	CUARTO
132	Seccional Santander	Queja donde argumentan inconformidad por el aspecto y mala imagen de las instalaciones y oficinas de la Sede Central del Ica en Bucaramanga	Oriol Leal Lemus	Se informa que a la cerca viva que rodea las instalaciones del Ica se le ha realizado mantenimiento, en el control de la seguridad se ha hecho dos reuniones con la empresa de vigilancia con el fin que los vigilantes realicen 2 0 3 rondas nocturnas	CUARTO
133	Seccional Guaviare	Queja relacionada con el supuesto servicio que presta la Seccional en el Área Pecuaria	Carola Fernando	No	CUARTO
134	Seccional Cundinamarca	Queja donde argumenta supuesta irregularidad en la tala de unos árboles en un predio de su propiedad sin ningún permiso de las autoridades competentes	Manuel Enrique Sanabria	No	CUARTO
135	Protección Animal	Nuevo pronunciamiento de no conformidad por el tiempo que lleva el trámite para un registro como productor	Mc Allister Tafur	No	CUARTO

Se destaca durante esta vigencia 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 se destaca 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 11 quejas, y de las que se respondieron 13 se hicieron por fuera de termino en el último trimestre del año.

Otro aspecto que queremos exponer, es la renuencia a responder las quejas, y demás peticiones en general por parte de la Coordinación del Grupo Gestión Financiera, pues si se observan los informes trimestrales se encontrara que una vez más se ha dejado de responder a las quejas presentadas en contra de este Grupo de trabajo.

También se denunciaron algunas quejas por supuesta corrupción, sin embargo estas fueron pocas en relación al total de las quejas presentadas, pero de forma anónima se presentan demasiadas que por sus características no reunían los requisitos mínimos para su trámite.

En segundo lugar, durante la vigencia 2010 se presentaron 10 reclamos, los cuales se resolvieron en forma oportuna, el siguiente cuadro nos muestra la relación de estos reclamos:

Cuadro 20

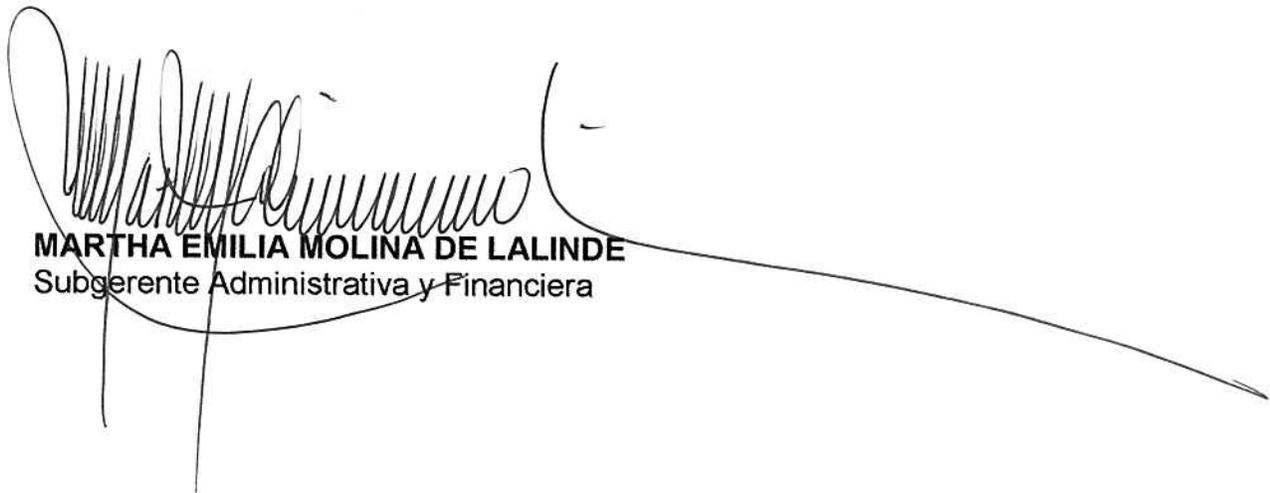
ATENCION A RECLAMOS					
Nº	DEPENDENCIA	MOTIVO	RESPONSABLE	RESPUESTA	TRIMESTRE
1	Protección Fronteriza	Inconformidad por la mala atención prestada por algunos funcionarios del ICA en la Seccional del Cesar	Emilio Arévalo	Se le informa que procederemos a dar una instrucción al ICA en Valledupar para que se implemente un mejoramiento en la comunicación con el usuario y así evitar a futuro mal entendidos que puedan generar inconformidades como la presentada	PRIMERO
2	Protección Fronteriza	Inconformidad por la mala atención prestada por algunos funcionarios del ICA en la Seccional del Cesar	Emilio Arévalo	Se le informa que procederemos a dar una instrucción al ICA en Valledupar para que se implemente un mejoramiento en la comunicación con el usuario y así evitar a futuro mal entendidos que puedan generar inconformidades como la presentada	PRIMERO
3	Seccional Antioquia	Reclamación para que reintegren un Dinero que se le consigno a el ICA en la cuenta de ahorros por valor de \$540.000	Emilse Castrillon Vidal	Se le informa que para la devolución de su dinero se le agradece realizar la solicitud escrita a la Gerencia Seccional de Antioquia	PRIMERO
4	Protección Vegetal	Reclamo por el supuesto mal funcionamiento de la empresa Colinagro s.a ubicada en Cazuca, Soacha	Gilma Sandra Molina	Se realizo visita Técnica ala empresa Colinagro s.a, y no se encontró ninguna irregularidad lo mismo la documentación correspondiente a control y calidad y trazabilidad	PRIMERO
5	Seccional Cundinamarca	Reclamo por el cierre de la oficina Local de Villeta desde el Martes 30 de Marzo, y se necesitan sacar Guías de Movilización de Animales para Bogotá	Carlos Andrés Cifuentes	Se le informa que el día 30 la oficina Local de Villeta laboro hasta las 3:00 pm ya que el Funcionario recibió un llamado de una notificación inmediata en Guaduas	PRIMERO
6	Seccional Cundinamarca	Reclamo por supuestas irregularidades por parte del Señor Andrés Serrato, Funcionario de la oficina Local de Tabio	Manuel Enrique Sanabria	Se le informan las tarifas establecidas para los servicios prestados por el Ica	SEGUNDO

7	Administrativa y Financiera	Reclamo por supuesto mal servicio presentado por el Ica, ya que desde el Mes de Diciembre del 2009 la empresa MUNDISERVICIO presto un servicio el cual a la fecha no se ha cancelado	Alexandra Katherine Galvis	Se le informa que aunque el Ica no cuenta con un presupuesto asignado para el año, depende de la disponibilidad del recurso más conocido como PAC, el cual es enviado por el Ministerio de Hacienda	SEGUNDO
8	Administrativa y Financiera	Reclamo por el no pago de una venta a el Ica	Yudy Mileidy Suarez	La cuenta fue pagada el 07 de julio y se le informa a la peticionaria telefónicamente	SEGUNDO
9	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 María 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 trasmítida por murciélagos	TERCERO
10	Seccional Boyacá	Reclamo donde argumenta inconformidad por el servicio prestado por parte de funcionarios de la seccional Boyacá	Carlos Arturo Ramírez	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	TERCERO

4. 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) Realizar la capacitación y socialización de la Resolución N° 1904 del 1 de junio de 2010, reglamento de atención al ciudadano ICA, en el nivel Directivo Central, Gerencia General, Oficinas Asesoras, Subgerencias, Direcciones Técnicas, y las Coordinaciones de la Subgerencia Administrativa y Financiera, y demás Jefes de Dependencias que sean competentes para atender los requerimientos allegados al Instituto.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.
- f) Actualizar los procedimientos y mecanismos de seguimiento al trámite de las peticiones de esta área que de aplicación en el nivel central y desconcentrado.
- 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.

- 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 7 seccionales no enviaron sus informes.
- i) Teniendo en cuenta que las quejas presentadas se debieron a una supuesta mala prestación del servicio, en cuanto a la atención personalizada y telefónica, 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.



MARTHA EMILIA MOLINA DE LALINDE
Subgerente Administrativa y Financiera

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



Certificado
N° SC5917-1



Certificado
NTCGP N° 077-1

