

MEMORANDO

2.11.0

Bogotá D.C.,

PARA: TERESITA BELTRAN OSPINA
Gerencia General

DE: SUBG. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

ASUNTO: Informe Mecanismos de Participación Ciudadana, Primer Trimestre 2011

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

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

Cordialmente,

MARTHA EMILIA MOLINA DE LALINDE
Subgerente Administrativa y Financiera

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: 29/06/2011

**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 2011**

En concordancia con la misión que fundamenta el desarrollo de tareas y responsabilidades de nuestro grupo interno de trabajo, el cual busca garantizar soluciones y respuestas oportunas, eficientes y eficaces a las necesidades de los ciudadanos clientes del ICA, a continuación se da a conocer el informe de gestión que contiene los diferentes requerimientos presentados por los ciudadanos al Instituto Colombiano Agropecuario, por medio de los diferentes mecanismos de participación autorizados por la ley y que permitieron atender peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias durante el primer trimestre de la vigencia 2011, en el Área de Atención al Ciudadano en el Nivel Central y en el Seccional, informe que contiene el siguiente orden:

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

- 1.1 Clasificación por tipo de requerimiento**
- 1.2 Clasificación de requerimientos por áreas estructurales**
- 1.3 Efectividad en respuestas a los ciudadanos**
- 1.4 Comparativo**
- 1.5 Atención Quejas y Reclamos**

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

- 2.1 Clasificación por tipo de requerimiento**
- 2.2 Clasificación de requerimientos por Seccional**
- 2.3 Clasificación de requerimientos por áreas estructurales**
- 2.4 Efectividad en respuestas a los ciudadanos**
- 2.5 Atención Quejas y Reclamos**

3. Propuestas para mejora continua

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

1.1 Clasificación por tipo de requerimiento

Durante este trimestre se presentaron 372 requerimientos, los cuales fueron recibidos por los diferentes medios, correo electrónico, aplicativo, buzones y de forma escrita. De los 372 requerimientos, 285 corresponden al Derechos de información, los cuales equivalen al 77% del total de los requerimientos; 33 se presentaron como quejas, los cuales comprenden el 9% del total de peticiones. Se presentaron 33 Derechos de Petición en Interés General equivalentes al 9% del total, 15 Denuncias para el 4%, 5 sugerencias equivalentes al 1%, se presentó 1 reclamo y por ultimo no se presentaron reconocimientos, tal como se detalla en el siguiente cuadro y grafico de clasificación por tipo de requerimiento.

Cuadro 1.

TIPO DE REQUIRIMIENTO	No.	%
DERECHOS DE INFORMACION	285	77%
DERECHOS DE PETICION	33	9%
DENUNCIAS	15	4%
QUEJAS	33	9%
RECLAMOS	1	0%
SUGERENCIAS	5	1%
RECONOCIMIENTOS	0	0%
TOTAL	372	100%

requerimientos correspondientes al 9%, sigue la Gerencia General con 20 requerimientos los cuales equivalen al 5% del total, posteriormente tenemos 10 requerimientos para la Subgerencia de Análisis y Diagnóstico, luego tenemos 4 requerimientos dirigidos a la Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria, y por ultimo 1 requerimiento para el grupo de Ola Invernal como se puede observar se presentó un incremento en el número de requerimientos para cada dependencia en comparación al trimestre pasado, tal como se observa en el siguiente cuadro y gráfico:

Cuadro 2.

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA	No.	%
GERENCIA GENERAL	20	5%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	162	44%
PROTECCION VEGETAL	34	9%
PROTECCION ANIMAL	41	11%
PROTECCION FRONTERIZA	43	12%
REGULACION SANITARIA Y FITOSANITARIA	4	1%
ANALISIS Y DIAGNOSTICO	10	3%
OLA INVERNAL	1	0%
SECCIONALES	57	15%
TOTAL	372	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 372 requerimientos, fueron respondidos por los funcionarios responsables de cada dependencia del Instituto Colombiano Agropecuario 358 requerimientos lo que quiere decir que el 96% de los requerimientos obtuvieron respuesta, tal como se observa en el cuadro y grafico siguientes:

Cuadro 3

RESPUESTAS	No.	%
CON RESPUESTA	358	96%
SIN RESPUESTA	14	4%
TOTAL	372	100%

Grafico 3

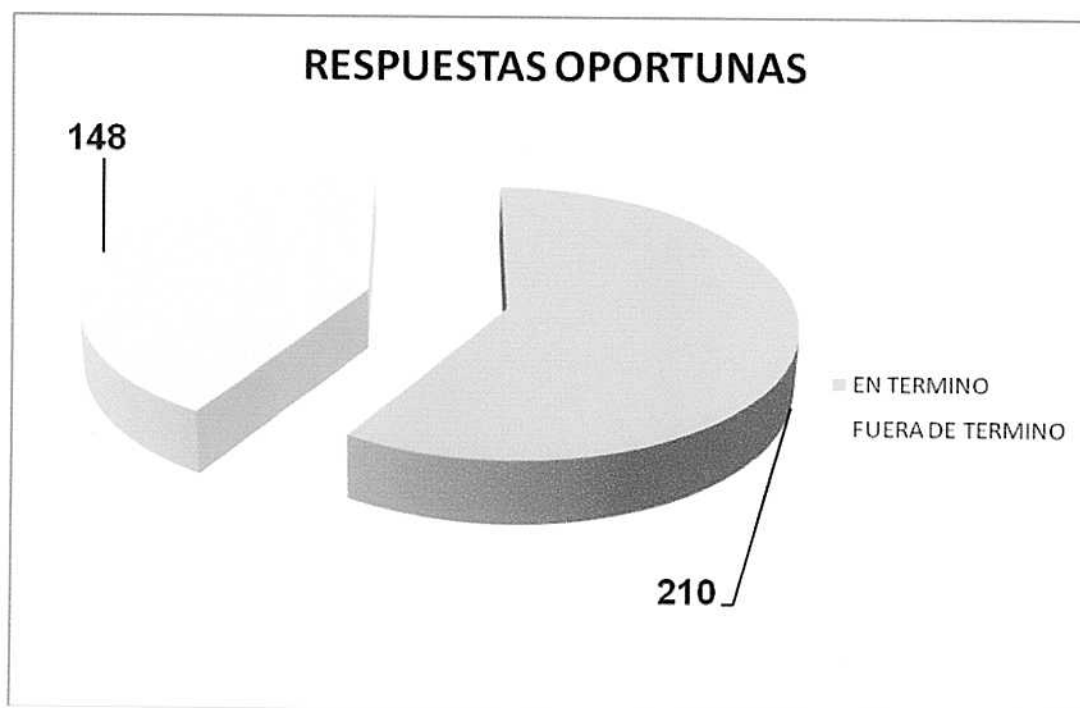


Sin embargo este indicador no mide del todo la efectividad frente a los ciudadanos, pues los ciudadanos no solo tienen derecho a que se les resuelvan sus peticiones, sino a que se le resuelvan en forma oportuna, esto es dentro del término estipulado por la ley y la resolución 1904 del 01 de junio de 2010, para conocer este aspecto tomamos los 358 requerimientos resueltos e investigamos cuántos de estos fueron contestados en forma oportuna, de esto encontramos que 210 de los 358 requerimientos contestados, el equivalente al 59% del total, fueron contestados dentro del término de ley, y que 148 esto es el 41% de los requerimientos contestados, se realizó fuera del término, tal como se ilustra en el cuadro y grafico siguiente:

Cuadro 4

EFFECTIVIDAD EN RESPUESTAS	No.	%
EN TERMINO	210	59%
FUERA DE TERMINO	148	41%
TOTAL	358	100%

Grafico 4



1.4 Comparativo

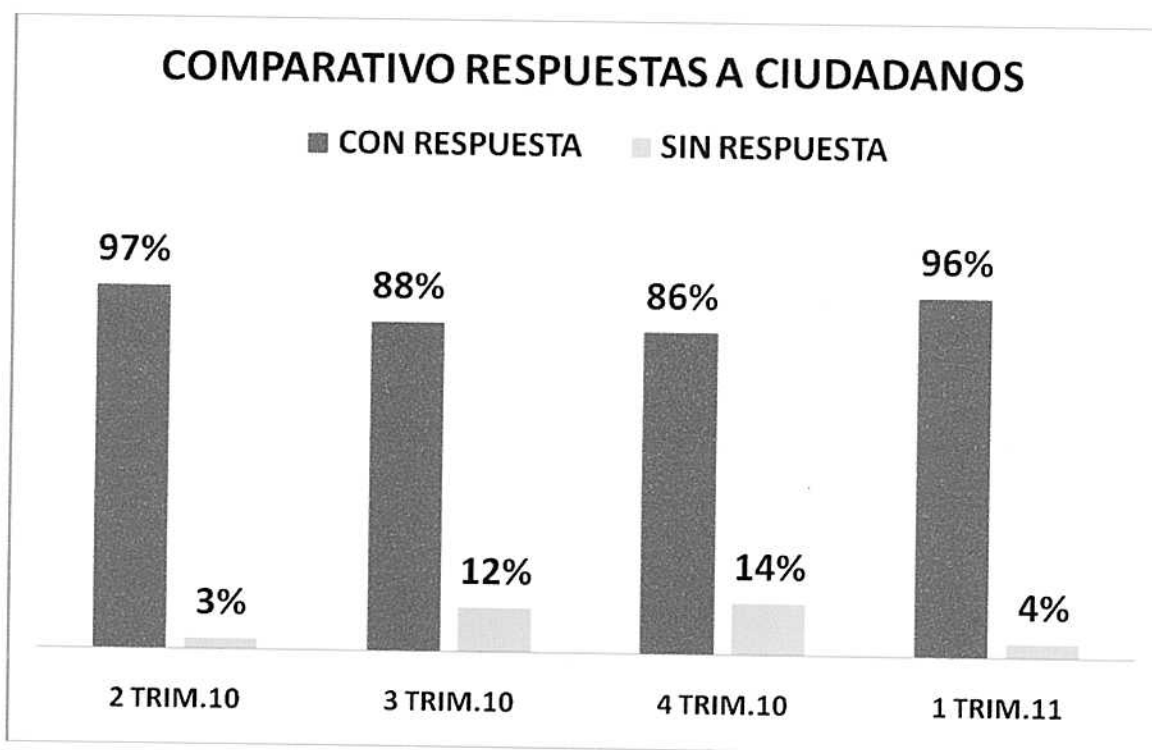
Este es un hecho que se resalta pues se observa una constante en la efectividad a los ciudadanos, en referencia a lo observado los últimos trimestres del año 2010, y primero del 2011, pues en los trimestres anteriores, en primer momento se observó una disminución gradual en el número de requerimientos sin respuesta al punto que todos los requerimientos dentro del primer trimestre del 2010 obtuvieron respuesta, pero en los siguientes trimestres hasta el presente se volvió a la tendencia que oscila entre el 85% al 95% en el total de requerimientos respondidos y entre el 14% al 3% en requerimientos sin responder, y aunque en cifras el porcentaje de requerimientos

resueltos sigue siendo alto, no es el porcentaje ideal ya que en primer lugar se pudo demostrar que es posible que todas las peticiones sean respondidas, sin embargo observemos el siguiente cuadro comparativo entre el primer trimestre de 2011 y los últimos trimestres de 2010:

Cuadro 5

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

Grafico 5

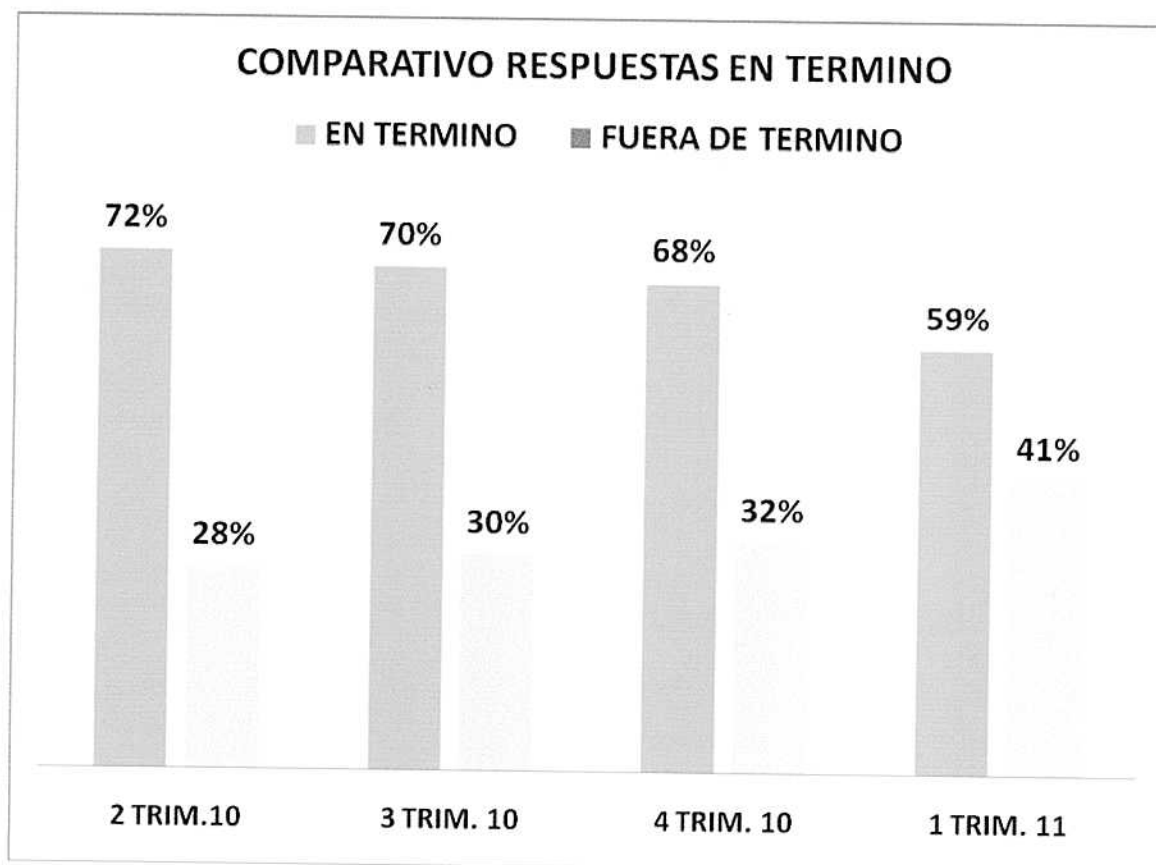


En segundo lugar se resalta el hecho de que la cantidad de requerimientos resueltos dentro del término legal ha disminuido, en comparación a los dos trimestres anteriores del año 2010, hecho que preocupa ya que si sumamos estos a los que no fueron resueltos, son bastantes los que deben remitirse al grupo de procesos disciplinarios, tal como se observa en el siguiente gráfico:

Cuadro 6

EFECTIVIDAD EN RESPUESTAS				
	2010			2011
TRIMESTRE	2 TRIM.10	3 TRIM. 10	4 TRIM. 10	1 TRIM. 11
EN TERMINO	72%	70%	68%	59%
FUERA DE TERMINO	28%	30%	32%	41%

Grafico 6



1.5 ATENCIÓN QUEJAS Y RECLAMOS

En primer lugar, el siguiente cuadro nos muestra las quejas que se recepcionarán durante el 1er trimestre de 2011, el motivo de la queja, el funcionario que debía dar respuesta y parte del texto de la respuesta dada al ciudadano, se presentaron 33

quejas durante el trimestre, lo que significa una disminución del 6% con relación al trimestre anterior:

Cuadro 7

ATENCIÓN A QUEJAS						
Nº	SUBGERENCIA	DEPENDENCIA	MOTIVO	RESPONSABLE	RESPUESTA	EN TERMINO
1	Protección Animal	Dirección Técnica de Vigilancia Epidemiológica	Queja en contra del Funcionario Jorge Reina por supuesta corrupción cobrando dinero por tramites a laboratorios	Olga Lucia Díaz	El requerimiento no aplica por ser un anónimo	No
2	Seccional Arauca	Gerencia Seccional	Queja en contra de dos funcionarios de la seccional Arauca, por supuesta corrupción a la hora de tramitar las guías sanitarias para transporte de animales	Luis Eduardo Pinto	Los funcionarios mencionados aducen la queja al señor Jairo Cortes, quien alguna ocasión le ofreció dinero al señor del puesto de control por no portar licencia de movilización,	No
3	Seccional Boyacá	Gerencia Seccional	Queja relacionada con la supuesta corrupción del funcionario que expide las guías de movilización en la plaza de mercado de Moniquira	Carlos Arturo Ramírez	Se le informa que el cobro por la expedición de guías de movilización de animales son una prestación de servicio tarifado y su valor es único en todo el territorio nacional	No

4	Seccional Antioquia	Gerencia Seccional	Queja relacionada con que en la oficina de turbo no existen herramientas de trabajo como computadores teléfonos y fax, también por el mal estado de la vía y el abandono	Dionisia del Carmen Yusti	Se le informa que debido al agotamiento de presupuesto de las entidades del sector público al final de cada vigencia, se le comunica que la gerencia seccional programo una partida presupuestal para el mantenimiento de esa oficina local	Si
5	Gerencia General	Gerencia General	Queja relacionada con los supuestos malos tratos por parte de las jefes de Planeación y Jurídica	Teresita Beltrán Ospina	Se informa que se tendrá en cuenta las sugerencias para tomar acciones de mejoramiento necesarias	No
6	Gerencia General	Gerencia General	Queja relacionada con la contratación de Amparo Gallo, por el supuesto cargo en el que la nombraron no existe	Teresita Beltrán Ospina	Se informa que las decisiones de la gerencia están debidamente sustentadas en resultados	No
7	Gerencia General	Oficina Asesora de Comunicaciones	Queja relacionada con el sistema para recibir la notas informativas del Ica al celular	Ángela Lucero Neira	Se le informa que revisando el aplicativo para la administración de mensajes no registra su numero	No
8	Gerencia General	Asesor de Gerencia	Queja relacionada con el supuesto mal servicio que se presta en la oficina de Garzón Seccional Huila	Ramiro Augusto Jiménez	Se informa que se habló con la Gerente General, y esta estará pendiente para que la situación no vuelva a ocurrir	No

9	Seccional Antioquia	Gerencia Seccional	Quejas por el supuesto mal servicio presentado por la Funcionaria Diana Patricia Acevedo quien presta servicio en el aeropuerto José María Córdova	Dionisia del Carmen Yusti	Se informa que la consignación mencionada si es el caso, la puede utilizar para realizar otro tramite	No
10	Gerencia General	Gerencia General	Queja donde manifiesta inconformidad por el trato que reciben funcionarios del Ica por parte de la Doctora Luz Marina Zamora je fe Asesora Jurídica	Teresita Beltrán Ospina	Se informa que se tendrá en cuenta las sugerencias para tomar acciones de mejoramiento necesarias	Si
11	Análisis y Diagnostico	Dirección Técnica de Inocuidad y Diagnostico Veterinario	Queja porque está perjudicando la no renovación del contrato del profesional en el laboratorio veterinario en Palmira	Mariluz Villamil Sandoval	Se le informa que la microbióloga Adriana Jimena Muñoz, está contratada en el Laboratorio de diagnóstico veterinario con sede en Palmira desde el 1 de Febrero de 2011	Si
12	Gerencia General	Asesor de Gerencia	Queja donde se argumenta inconformidad por el no pago de una comisión	Ramiro Augusto Jiménez	Se solicitara concepto juridico con el fin de emitir la respuesta institucional definitiva	No
13	Administrativa y Financiera	Bienes y Servicios	Queja por el supuesto mal funcionamiento de la maquina contestadora ya que solo da las opciones de 9 y 0	Víctor Hugo González	Se informa que el Ica en la sede de oficinas nacionales inicio la implementación de telefonía digital desde finales del año 2010, en busca de prestar un mejor servicio	No

14	Seccional Choco	Gerencia Seccional	Queja relacionada por la supuesta falta de equipos de oficina en la seccional choco por lo cual el Ica no presta un buen servicio	Marcos Tulio Londoño	Se le informa que las cuatro oficinas con las que cuenta el Ica en choco tienen equipos de cómputo y conexión a Internet	Si
15	Análisis y Diagnostico	Subgerencia	Queja donde se argumenta inconformidad por las supuestas irregularidades en el desarrollo de las funciones del Señor Javier García G, quien se desempeña como Director Técnico de Análisis Y diagnostico Agrícola	Luz Marina Arango	Se iniciaran las averiguaciones pertinentes para determinar si procede alguna acción	No
16	Protección Vegetal	Dirección Técnica de Epidemiología y Vigilancia Fitosanitaria	Queja relacionada con el funcionamiento de la página de consultas sobre los predios frutales y hortalizas, constantemente arroja errores	Herbert Matheus Gómez	Se le informa que el acceso al aplicativo en internet de predios registrados debe ser solicitado al Ica a través de un correo electrónico	No
17	Seccional Cundinamarca	Gerencia Seccional	Queja relacionada con el control el número de funcionarios que realiza la labor de control de insumos agrícolas en la Seccional Cundinamarca	Manuel Enrique Sanabria	Se informa que en la Seccional Cundinamarca las visitas se hacen individualmente solamente se autoriza el desplazamiento de dos o más funcionarios cuando existen quejas o indicios de los almacenes	No

18	Administrativa y Financiera	Bienes y Servicios	Que relacionada con la supuesta mala atención por la persona que atiende al ingresar por la recepción de la portería norte de la nueva sede de Oficinas Nacionales	Víctor Hugo González	Se informa que la atención al público que se presta en esa portería esta cargo de una funcionaria la cual fue capacitada, la cual estaba reemplazando a la funcionaria del conmutador la cual disfrutaba de sus vacaciones	No
19	Administrativa y Financiera	Comisión de Personal	Queja donde argumenta inconformidad por las calificaciones semestrales de las que son objeto los funcionarios públicos, ya que sustenta acoso laboral por parte del Gerente Seccional de Magdalena	Luis Amancio Arias	No	No
20	Administrativa y Financiera	Control Interno y Disciplinario	Queja por supuestas irregularidades en contra de algunos funcionarios de la seccional Sucre, incluyendo el gerente seccional	Nancy Mercedes Rincón	Se informa que el expediente se encuentra en etapa de indagación de preliminar en prácticas de pruebas	No

21	Gerencia General	Oficina Asesora Jurídica	Queja en contra de los Funcionarios del Ica, Humberto Bozi y Ricardo Briceño por supuestas irregularidades en la licitaciones de vigilancia	Luz Marina Zamora	Se informa que se está enterada que la petición es anónimo y no se da cuenta de un aporte de pruebas sobre los hechos que se indican	Si
22	Protección Animal	Dirección Técnica de Inocuidad e Insumos Veterinarios	Quera relacionada con la supuesta irregularidad en las funciones de dos funcionarios Ica, que hacían muestras de sales mineralizadas para animales	Mc Allister Tafur	Se le agradece la información y se le informa que para iniciar algún tipo de proceso se requiere mayor información como en nombre de la empresa visitada o la fecha	Si
23	Seccional Antioquia	Gerencia Seccional	Queja en contra del Funcionario de la seccional Antioquia el señor Monterrosa por cobrar dinero extra para tramite establecido de licencia de movilización	Dionisia del Carmen Yusti	Se le informa que los funcionarios del Ica, tienen autorización exclusivamente de recibir dinero en las expediciones de guías de movilización en eventos feriales, en el caso mencionado se revisaran las conductas para los correctivos correspondientes	No

24	Seccional Amazonas	Gerencia Seccional	Quejas por la supuesta mala atención recibida y no cumplimiento de horarios de los Funcionarios del Ica en el aeropuerto internacional Vásquez Cobo y muelle fluvial	Héctor León Porras	Se informa que el servicio presentado en el aeropuerto y en el muelle siempre hay un funcionario disponible ya sea presencialmente o a través de teléfono celular ya sea en la noche o los sábados y domingos	Si
25	Seccional Quindío	Gerencia Seccional	Queja en contra del señor Marco Fabián Flórez por inconveniente con colinos de plátanos para ser sembrados	José Narces Aguirre	SE informa que el dinero fue devuelto según consta consignación del banco Davivienda	Si
26	Protección Fronteriza	Subgerencia	Queja relacionada con las supuestas irregularidades en el Puerto Marítimo de San Andrés	José Rafael Sanmiguel	Se solicita ampliar los términos de la queja de las circunstancias de modo, tiempo y lugar, así como los nombres de los Funcionarios implicados	Si
27	Administrativa y Financiera	Financiera	Queja por la no contestación a una petición interpuesta el 13 de Diciembre de 2010 relacionada con la devolución del pago de unos recursos no realizados por parte del Ica	Alexandra Katherine Galvis	Se informa que la transacción de pago se realizó el 1 de Abril del 2011 de forma exitosa	No

28	Administrativa y Financiera	Bienes y Servicios	Queja relacionada con la problemática que se está presentando en la Oficina de Sabanalarga Atlántico, con respecto a los servicios que se prestan por la falta de equipos de oficina	Victor Hugo González	Se informa que en cuanto al equipo de cómputo, la programación de mantenimiento y trámite de contrato está a cargo de la Seccional, en cuanto al servicio de aseo se confirma que mediante contrato GC-01-012-2010, se contrató operaria 24 horas semanales	No
29	Gerencia	Jurídica	Queja donde argumenta supuesta alteración en el puntaje final en la convocatoria para el cargo de Gerente Seccional en el Departamento de Guainía	Luz Marina Zamora	Se relacionan documentos los cuales evidencian los puntajes obtenidos en cada una de las etapas del proceso	Si
30	Gerencia	Asesor de Gerencia	Queja relacionada con acoso laboral	Ramiro Augusto Jiménez	No	No
31	Administrativa y Financiera	Financiera	Queja relacionada con el pago del mes de febrero del año en curso	Alexandra Katherine Galvis	Se le informa que su mesada pensional logro efectuarse el 8 de marzo, por motivo de la implementación del el SIIF	Si
32	Administrativa y Financiera	Subgerencia	Queja por parte de funcionarios dela seccional Sucre	Martha Emilia Molina	Se responde mediante memorando No.20112101125	Si

33	Seccional Cesar	Gerencia Seccional	Queja relacionado con el mal servicio prestado por la oficina local de Aguachica Cesar, por falta de elementos para la recepción de muestras	Rafael Francisco Murgas	Se informa que si bien existieron dificultades para la remisión de la muestra, esto obedeció a problemas institucionales del nivel nacional de dotación de elementos, sin embargo el inconveniente fue solucionado	No
----	-----------------	--------------------	--	-------------------------	--	----

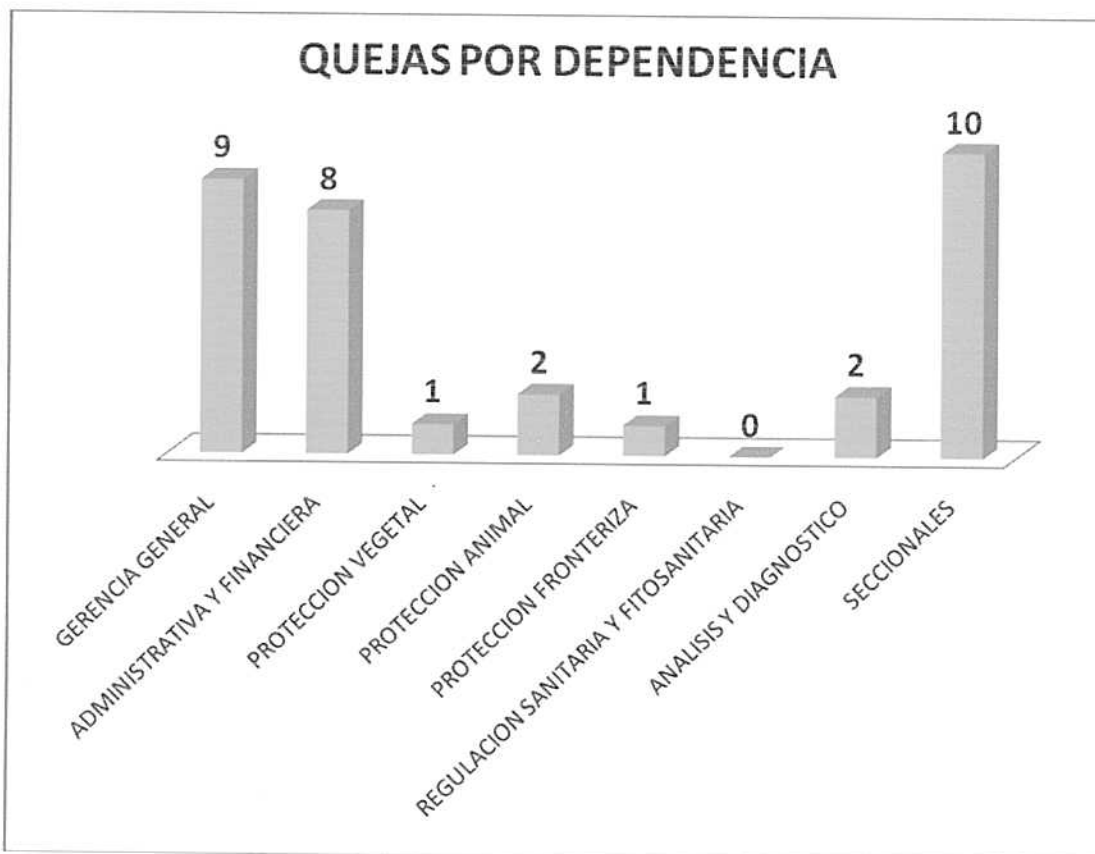
Se destaca durante este trimestre, el número de quejas por supuesta corrupción un total de 12 y 11 por mala atención, 20 quejas respondidas fuera de termino y dos sin respuesta.

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

Cuadro 8

QUEJAS POR DEPENDENCIA	No.	%
GERENCIA GENERAL	9	27%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8	24%
PROTECCION VEGETAL	1	3%
PROTECCION ANIMAL	2	6%
PROTECCION FRONTERIZA	1	3%
REGULACION SANITARIA Y FITOSANITARIA	0	0%
ANALISIS Y DIAGNOSTICO	2	6%
SECCIONALES	10	30%
TOTAL	33	100%

Grafico 7

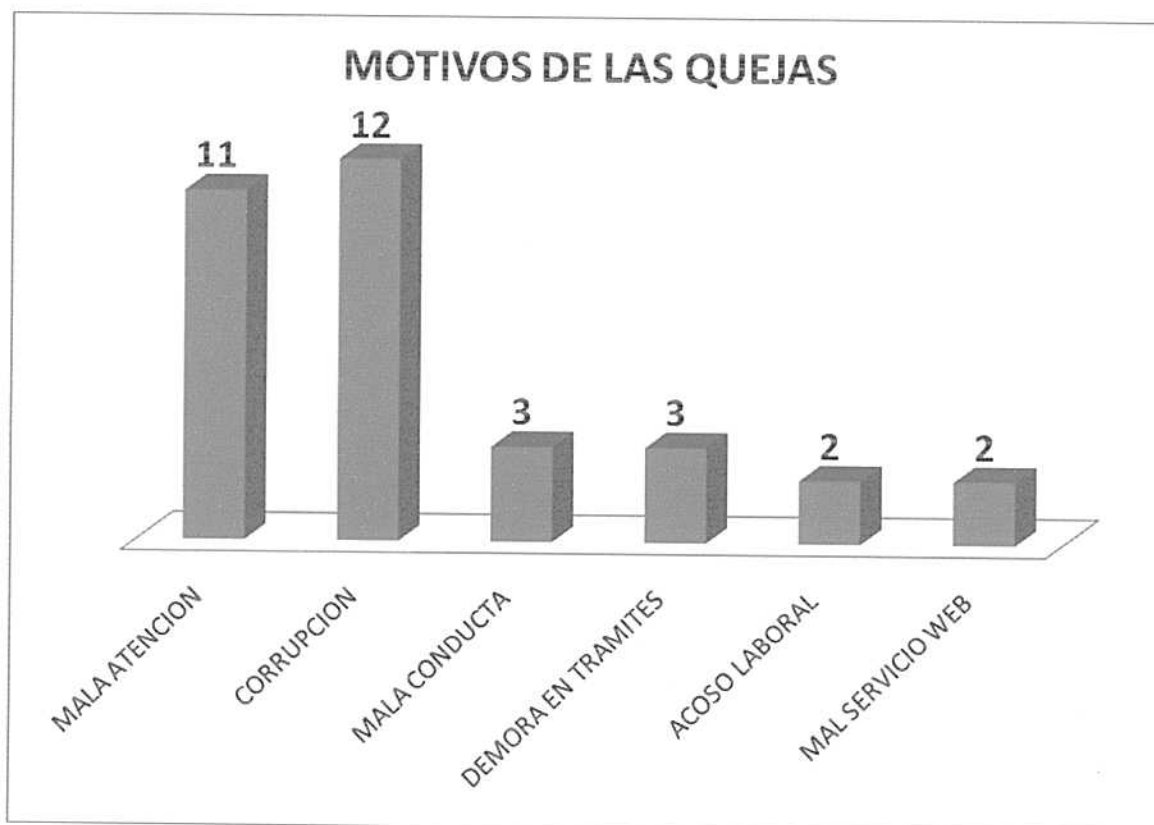


Otro aspecto que queremos exponer, son los asuntos por los que se presentaron las quejas, lo que se plasma en el siguiente cuadro y gráfico:

Cuadro 9

MOTIVOS DE LAS QUEJAS	No.	%
MALA ATENCION	11	33%
CORRUPCION	12	36%
MALA CONDUCTA	3	9%
DEMORA EN TRAMITES	3	9%
ACOSO LABORAL	2	6%
MAL SERVICIO WEB	2	6%
TOTAL	33	100%

Grafico 8



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

- **MALA ATENCION:** Constituye todo lo que tiene que ver con el horario de servicio, mal trato a los ciudadanos ya sea presencialmente o telefónicamente.
- **CORRUPCION:** Asuntos relacionados con irregularidades en cuanto al manejo de los recursos públicos, conductas que revistan cohecho y soborno.
- **MALA CONDUCTA:** Conductas indecorosas del funcionario público, tales como acoso sexual, mal trato a otros funcionarios, tráfico de influencias y demás conductas que le son prohibidas a los funcionarios públicos.
- **DEMORA EN TRÁMITES:** Conductas que se dan cuando el ICA teniendo que atender un asunto dentro de un término no lo hace.

- **MAL SERVICIO WEB:** Inconformidad por el funcionamiento de la página WEB del ICA.
- **ACOSO LABORAL:** Conductas cometidas por los funcionarios que tienen a cargo las dependencias del ICA en contra de sus subalternos y que se encuadren dentro del marco normativo que sobre la materia existe.

Por ultimo teniendo en cuenta que los casos por supuesta corrupción fueron los que más se presentaron, queremos mostrar las dependencias requeridas por este asunto en el siguiente cuadro y gráfico:

Cuadro 10

CORRUPCION	No.	%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	8%
PROCESOS DISCIPLINARIOS	1	8%
GERENCIA GENERAL	2	17%
SECCIONALES	4	33%
ANALISIS Y DIAGNOSTICO	1	8%
PROTECCION ANIMAL	2	17%
PROTECCION FRONTERIZA	1	8%
TOTAL	12	100%

Grafico 9



De las 12 quejas, 6 corresponden a anónimas, y de las doce, dos se encuentran en averiguaciones y las restantes no reunían los requisitos para iniciar acción de oficio, por lo que los competentes requirieron a los remitentes cuando fue posible para ampliar su queja.

Durante este trimestre se presentó un reclamo, el cual hace alusión a la inconformidad por la demora en la entrega de los resultados de un examen de laboratorio en el CEISA, cabe aclarar que este se respondió dentro del término y se resolvió de fondo el reclamo.

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

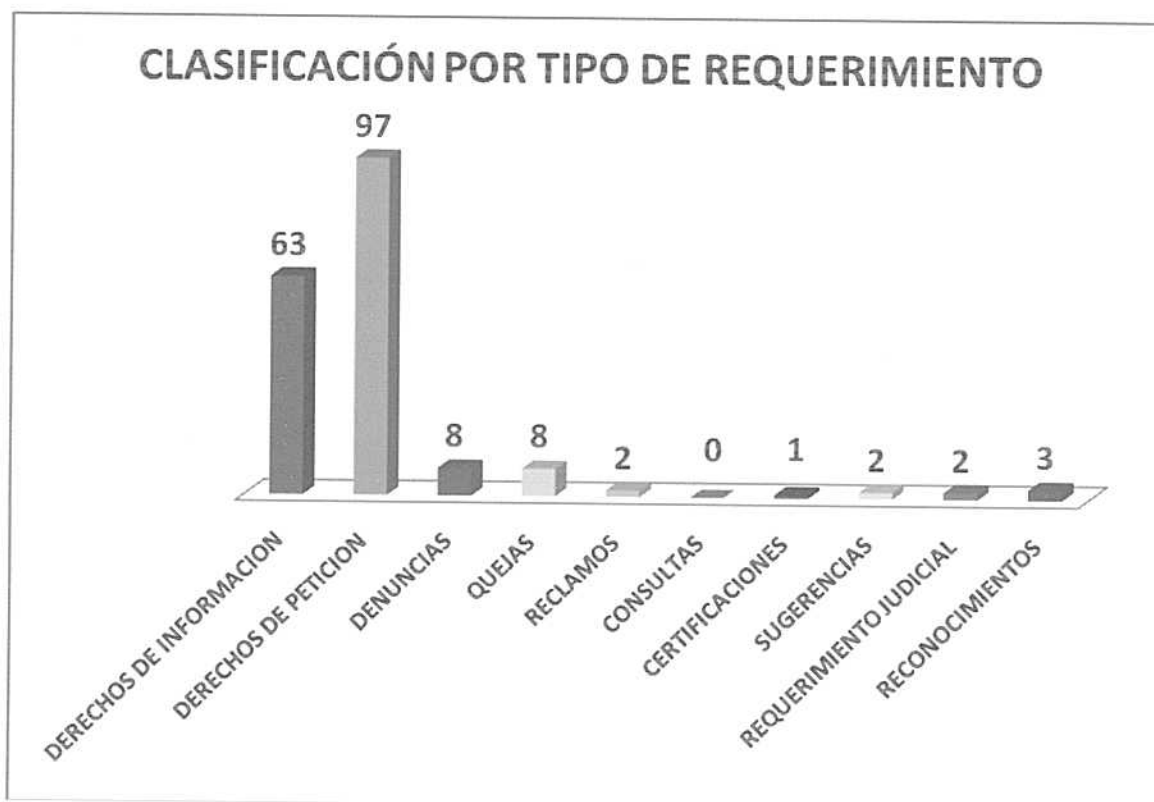
2.1 Clasificación por tipo de requerimiento

En total se han presentado 186 requerimientos en las Áreas de Atención al Ciudadano de las Seccionales del Instituto, de estas, 97 corresponden a derechos de petición, representando el 52% del total de requerimientos, 63 constituyen derechos de petición de información los cuales equivalen al 34%, 8 de estos requerimientos corresponden a quejas equivalentes al 4% del total; hubo 8 denuncias correspondientes al 4%, 2 reclamos equivalentes al 1%, 1 solicitud de certificación equivalentes al 1%, 2 requerimientos judiciales equivalentes al 1% del total, 3 reconocimientos que equivalen al 2%, 2 sugerencias equivalentes al 1% y no hubo solicitudes de consulta ni recursos. Esto podemos verlo ilustrado en el siguiente cuadro y gráfico:

Cuadro 11

TIPO DE REQUIRIMIENTO	No.	%
DERECHOS DE INFORMACION	63	34%
DERECHOS DE PETICION	97	52%
DENUNCIAS	8	4%
QUEJAS	8	4%
RECLAMOS	2	1%
CONSULTAS	0	0%
CERTIFICACIONES	1	1%
SUGERENCIAS	2	1%
REQUERIMIENTO JUDICIAL	2	1%
RECONOCIMIENTOS	3	2%
TOTAL	186	100%

Grafico 10



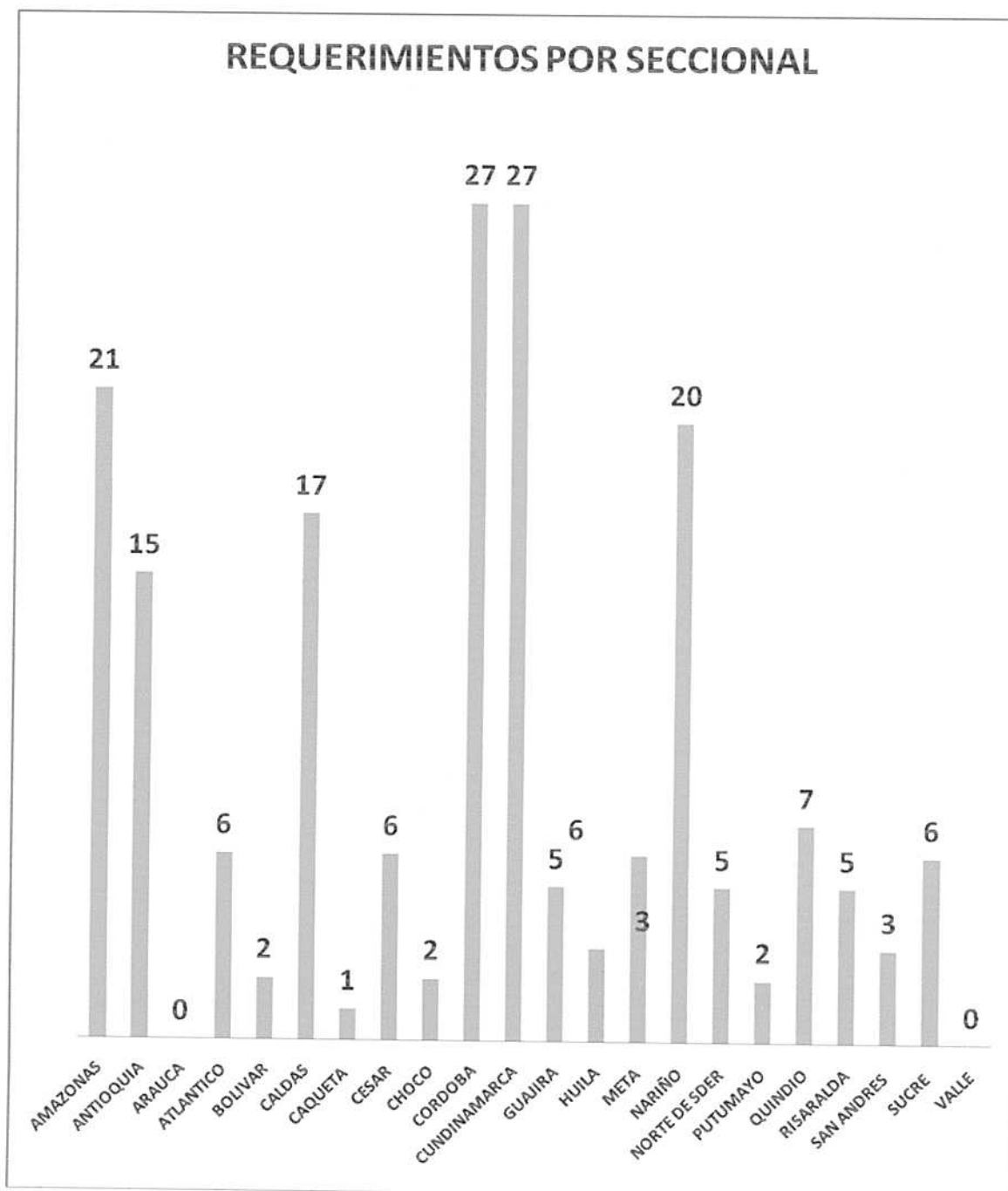
2.2 Clasificación de requerimientos por Seccional

Los 186 requerimientos pertenecen a las diferentes Seccionales del Instituto, y están distribuidos de la siguiente forma, Amazonas con 21, Antioquia con 15, Atlántico con 6, Bolívar con 2, Caldas con 17, Caquetá con 1, Cesar con 6, Choco con 2, Córdoba con 27, Cundinamarca con 27, Guajira con 5, Huila con 3, Meta con 6, Nariño con 20, Norte de Santander con 5, Putumayo con 2, Quindío con 7, Risaralda con 5, San Andrés con 3, Sucre con 6, Arauca y Valle no recibieron requerimientos y las Seccionales Boyacá, Cauca, Casanare, Guainía, Guaviare, Magdalena, Santander, Tolima, 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 12

SECCIONAL	No. REQUERIMIENTOS	%
AMAZONAS	21	11%
ANTIOQUIA	15	8%
ARAUCA	0	0%
ATLANTICO	6	3%
BOLIVAR	2	1%
CALDAS	17	9%
CAQUETA	1	1%
CESAR	6	3%
CHOCO	2	1%
CORDOBA	27	15%
CUNDINAMARCA	27	15%
GUAJIRA	5	3%
HUILA	3	2%
META	6	3%
NARIÑO	20	11%
NORTE DE SDER	5	3%
PUTUMAYO	2	1%
QUINDIO	7	4%
RISARALDA	5	3%
SAN ANDRES	3	2%
SUCRE	6	3%
VALLE	0	0%
TOTAL	186	100%

Grafico 11



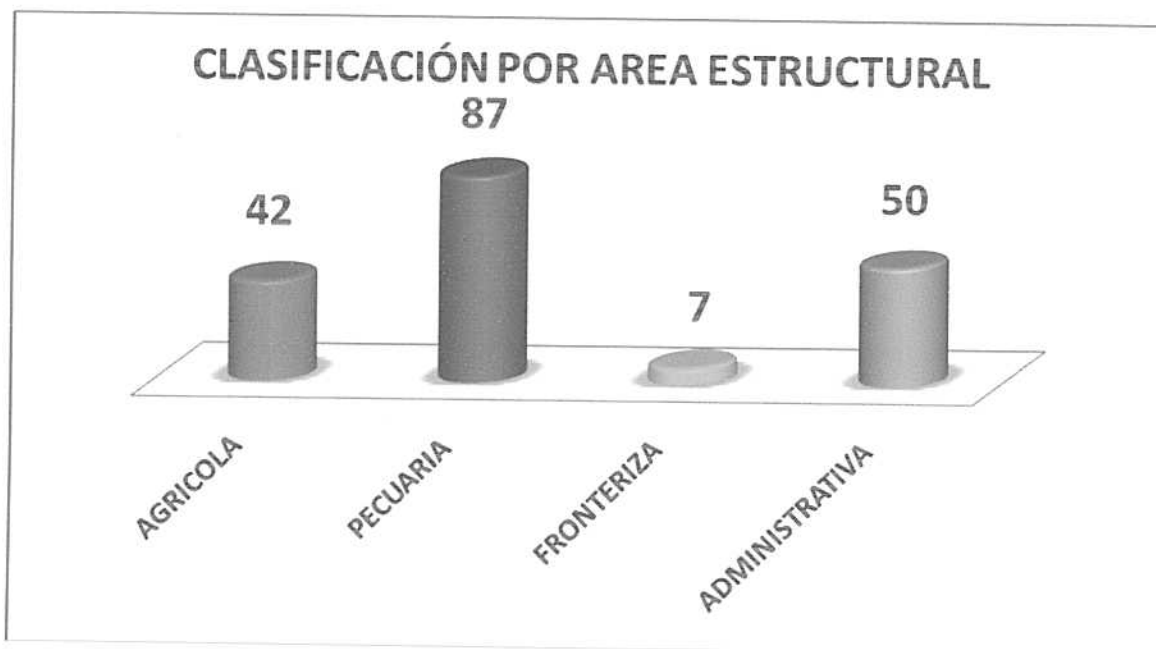
2.3 Clasificación de requerimientos por áreas estructurales

Para la clasificación por áreas estructurales, lo hemos dividido en cuatro Áreas Generales, Área Agrícola con 42 requerimientos equivalentes al 23% del total, Área Pecuaria con 87 requerimientos equivalentes al 47% del total siendo el área más requerida durante este trimestre, Área de Protección Fronteriza con 7 requerimientos equivalentes al 4% del total, y el Área Administrativa con 50 requerimientos equivalentes al 27% del total de peticiones, tal como podemos verlo ilustrado en el siguiente cuadro y gráfico:

Cuadro 13

AREA	TOTAL	%
AGRICOLA	42	23%
PECUARIA	87	47%
FRONTERIZA	7	4%
ADMINISTRATIVA	50	27%
TOTAL	186	100%

Grafico 12



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 96% de los 186 requerimientos es decir 179 peticiones fueron respondidas por los funcionarios competentes para hacerlo y 7, es decir el 4% del total de los requerimientos no obtuvieron respuesta, tal como lo podemos notar en el siguiente cuadro y gráfico:

Cuadro 14

RESPUESTAS	No.	%
CON RESPUESTA	179	96%
SIN RESPUESTA	7	4%
TOTAL	186	100%

Grafico 13



Sin embargo para medir la efectividad frente a los ciudadanos debemos tomar el total de requerimientos con respuesta y observar cuántos de estos fueron contestados dentro del término legal, pues los ciudadanos no solo tienen derecho a recibir respuesta por parte de las entidades de derecho público, sino a que se les responda en el tiempo oportuno establecido en la Ley, y es así como encontramos que 6 del total de requerimientos con respuestas fueron contestados fuera del término esto es el 3% de los requerimientos con respuesta y encontramos 173 de los 179 que fueron respondidos en el término legal. Sin sumar a los respondidos fuera de término los que no obtuvieron respuesta. Como podemos ver en el siguiente cuadro y gráfico:

Cuadro 15

EFFECTIVIDAD EN RESPUESTA	No.	%
EN TERMINO	173	97%
FUERA DE TERMINO	6	3%
TOTAL	179	100%

Grafico 14



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 8 quejas y 2 reclamos.

En la siguiente tabla encontramos de una forma más detallada los asuntos de cada queja, y la Seccional que la atendió, cabe anotar que todas tuvieron respuesta por parte de cada Seccional en forma oportuna.

Cuadro 16

Nº	SECCIONAL	FUNCIONARIO	AREA	ASUNTO	RESPUESTA
1	CALDAS	Rodrigo Chica García	Agrícola	Es que debe haber una persona encargada de firmar los salvoconductos o guías para movilizar la madera cumpliendo el horario lunes y viernes hasta las 5 de la tarde, ya que varias veces he venido y no he encontrado quien firme la remisión	En respuesta a su queja del 11 de febrero de 2011, me permito ofrecer disculpas por los inconvenientes presentados en los meses de Enero y Febrero, esta Gerencia Seccional está realizando las diligencias pertinentes para contratar a un funcionario competente que realice los trámites relacionados con el área de forestales, por el momento la Seccional cuenta con un grupo de Ingenieros Agrónomos que están apoyando este proceso. Esperamos normalizar el servicio lo antes y así poder prestar un buen servicio a la comunidad.
2	CALDAS	Mary Luz Melo Varela	Agrícola	Cordial saludo. Señor Gerente, en mi calidad de propietaria y Asistente Técnico del VIVERO ESTAMBUL, ubicado en el municipio de Palestina, vereda La Muleta, quiero manifestarle alguna inconsistencias que he encontrado ante el doble sellamiento del mismo. Espero su pronta respuesta.	Dando respuesta a su queja de la referencia, de acuerdo a los procedimientos legales establecidos, esta Gerencia Seccional le da respuesta al oficio radicado el 7 de febrero del presente año en los siguientes términos. Según las visitas de inspección, vigilancia y control realizadas por profesionales del ICA, como constan en los record de visitas y actas de sellado, el instituto en cumplimiento de lo establecido en la Resolución 3180 del 2009 ha venido adelantando los procedimientos técnicos y legalmente soportados sobre el vivero Estambul con número de registro 17-524 - 0113 del 09 de diciembre de 2009, resolución 0326, en el municipio de Palestina (Caldas), vereda La Muleta- la Insula. De manera concluyente, una vez revisados los antecedentes y sus soportes se llega a la conclusión que los sellados realizados que definieron la destrucción de 6165 plantas de cítricos y 170 de aguacate y la liberación de 8250 de cítricos y 130 de aguacate, para su libre comercialización de acuerdo a su buena condición fitosanitaria y agronómica, se soportó debidamente en los conceptos profesionales pertinentes.
3	CALDAS	Rodrigo Chica García	Agrícola	Necesitamos más cumplimiento en el horario para las firmas de los salvo	En respuesta a su queja, me permito ofrecer disculpas por los inconvenientes presentados en los meses de Enero y

				conductos son funcionarios del estado.	Febrero, esta Gerencia General del ICA está realizando las gestiones pertinentes para contratar a un funcionario competente que realice los trámites relacionados con el área de forestales.
4	CALDAS	Jairo Escobar Macías	Pecuaria	Dan mala información para traer muestras de sangre.	Están dentro del término establecido.
5	META	Juan José Romero Ruiz	Pecuaria	Queja sobre el servicio que presta el ICA, en la expedición de Guías, informar que un usuario le toco esperar más de 3 horas para su turno.	Con relación a su comunicado, me permito solicitarle se precise cual o cuales son los ganaderos que se quejan, indicando días, hechos; para proceder a efectuar las correspondientes investigaciones y procesos disciplinarios.
6	SAN ANDRES	Martín Alcaro Stephens Pusey	Frontenza	No permanencia del funcionario de turno en su sitio de trabajo (puerto marítimo)	En atención a su oficio de fecha 17 de marzo de 2011, le informo que serán tomadas las medidas pertinentes a fin de brindarles un óptimo servicio a nuestros usuarios y garantizar la permanencia de un funcionario en la oficina del puerto marítimo en horas de oficina.
7	NTE. SANTANDER	Luis Tobías Verjel Alsina	Pecuaria	Por medio de la presente formuló queja contra de la persona (s) que expide las guías en el Ica, para transportar carnaza (cueros), por su arbitrariedad en la solicitud de documentos y multiplicidad de requisitos para expedir la guía sanitaria de transporte	De acuerdo con el escrito radicado el 02 de febrero de 2011 denominado queja-sugerencia-no conformidad me permito informarle lo siguiente: Los requisitos que debe cumplir todo ciudadano o sociedad para obtener la "Guía Sanitaria de Movilización Interna de Productos" en el Instituto Colombiano Agropecuario para el transporte de carnaza (cueros) se encuentra regulados en la resolución 01729 de agosto 20 de 2004, específicamente en los artículos 32 y 33 que al texto manifiestan lo siguiente: introducción de lanas y pelos, crines y cerdas y cueros y pieles brutos a la zona libre de fiebre aftosa con vacunación.
8	PUTUMAYO	Irley Chamorro	Administrativa	Presunto acoso laboral a operario puesto de control sanitario Mocoa	Se trasladó al comité de convivencia del instituto.

Se presentaron 2 reclamos los cuales hacen alusión en la demora para responder un derecho de información y en la demora para realizar un pago de un servicio de suministro de gasolina en la Seccional Amazonas.

3. Propuestas para mejora continua

- 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.
- Continuar con las visitas de control a las Seccionales con el fin de verificar la forma en que se están realizando los trámites de las peticiones presentadas, presentación de informes y verificar la veracidad de la información enviada al nivel central ya que no se está enviando de la forma correcta.

- c) 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, por lo que a partir del 1 de junio se empezara a enviar al Grupo de Procesos disciplinarios, a los funcionarios que incumplan con los términos para dar respuesta.
- 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) Continuar con el trámite de elaboración, revisión y aprobación por parte de la Subgerencia Administrativa y Financiera del manual de procedimientos de atención al ciudadano publicado en el DocManager, al igual que continuar con el trámite de aprobación de las formas 4 para el diligenciamiento de peticiones verbales, formulario para atención en buzones, acta de revisión de buzones y formato de registro y control de mecanismos de participación ciudadana.
- f) De acuerdo a lo observado en la socialización de la Resolución N° 1904 de 2010, encontramos que muchas de las peticiones de información ingresan al instituto a través de correos directos de los funcionarios, telefónicamente en las dependencias y a través de las redes sociales Facebook y Twitter, y que por la naturaleza de las peticiones deben ser atendidas inmediatamente obviando el control previo que debe hacer el área de atención al ciudadano, se hace necesario implementar un control posterior de estos requerimientos ya que este tipo de peticiones no fueron contempladas en la Resolución N° 1904, por esto se exigirá mensualmente un reporte de estas peticiones de información a las dependencias que manifestaron recibirlas, como es el caso de la Oficina Asesora de Comunicaciones y la Subgerencia de Protección Fronteriza, con el fin de incluirlas en el informe trimestral.
- g) Solicitar la implementación de otro aplicativo de atención al ciudadano, ya que aunque el actual funciona, no tiene lo requerido para llevar a cabo la correcta recolección y seguimiento de los requerimientos que llegan al Instituto a través de este medio, por lo que se sugiere adquirir el aplicativo conocido como ORFEO, software utilizado actualmente por el Distrito Capital y el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, para la atención de peticiones, quejas y reclamos, que permite llevar un mejor control, realizar seguimientos, llevar estadísticas a diario y evita en un gran porcentaje el error humano.

- h) Solicitamos comedidamente que la Gerencia General haga llamado de atención a los Gerentes Seccionales que incumplen con lo preceptuado en la Resolución 1904 de 1 de junio de 2010, en cuanto al envío de informes trimestrales, ya que en este trimestre 10 seccionales no enviaron sus informes, las seccionales de Boyacá, Cauca, Casanare, Guainía, Guaviare, Magdalena, Santander, Tolima, Vaupés y Vichada.
- i) Coordinar con la Oficina Asesora de Planeación, para que a través de los líderes de calidad de las seccionales se realicen los tramites de atención al ciudadano, que este funcionario sea el encargado de realizar las funciones contenidas en el manual de procedimientos de atención al ciudadano que se encuentra en trámite de revisión y aprobación bajo el código CE-P-002, publicado en el Doc-Manager y adicionalmente en coordinación con el Área de Atención al Ciudadano realice la constante capacitación y acompañamiento a las gerencias seccionales sobre el tema.
- j) Teniendo en cuenta que con la expedición de la Ley 1437 de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la cual entra en vigencia a partir de junio de 2012 y que modifico lo relacionado al derecho de petición y su trámite ante las entidades públicas y particulares que presten servicios públicos, es necesario expedir la nueva resolución de atención al ciudadano, para lo cual se debe ir trabajando en su creación para que una vez entre en vigencia el nuevo código entre en vigencia al mismo tiempo la nueva Resolución.
- k) De acuerdo a lo conversado en las mesas de trabajo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC el cual busca estandarizar las prácticas de atención al ciudadano en las entidades del Estado, es necesario comenzar a implementar las herramientas que se requieren para un adecuado servicio, pero teniendo en cuenta que estas herramientas existen actualmente en la entidad, se propone que en coordinación y asesoría de los funcionarios de la oficina de planeación y del área de atención al ciudadano que hacen parte de la mesa de trabajo del PNSC del sector agricultura, es prioritario realizar el proyecto de creación de Grupo de Atención al Ciudadano, en el que se unifiquen los servicios que se prestan a través de las ventanillas de servicios, oficina de PQR, correspondencia, servicios WEB, Facebook, twitter y demás redes sociales, call center, implementación de un eficiente Front Office y de un Back Office especializados y profesionalizados, medida que garantizaría prestar un excelente servicio al ciudadano y que se le contesten los derechos de petición en un menor tiempo y sin sobrecargar las áreas técnicas.
- l) Teniendo en cuenta que las quejas presentadas se debieron a una supuesta mala prestación del servicio, en cuanto a la atención personalizada y

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


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

