

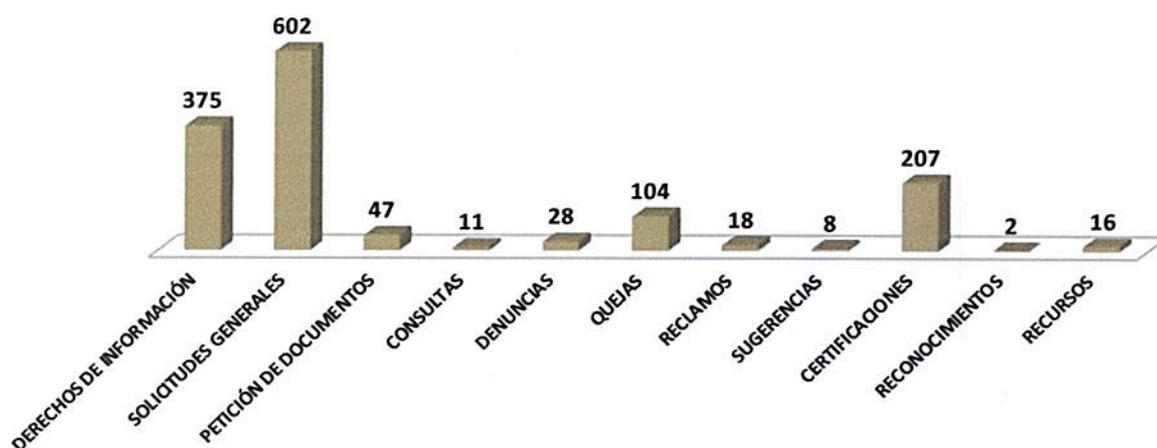
## Informe 4to Trimestre Atención al Ciudadano 2013

### Introducción

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 4to trimestre de 2013, en el Grupo Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental en el Nivel Central y en el Seccional, informe que contiene el siguiente orden:

### Clasificación por tipo de requerimiento

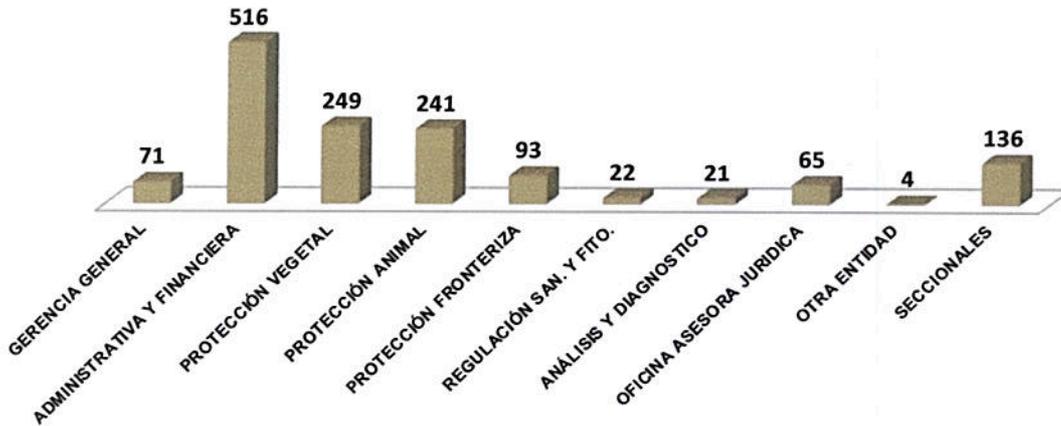
Durante el 4to trimestre de 2013 se recepcionarán 1418 requerimientos, a través de los canales de atención, creados para el efecto, aplicativo WEB, Correo Electrónico, presencialmente y telefónicamente, el total de requeri-



La Subgerencia Administrativa y Financiera sigue siendo la mas requerida debido al volumen de solicitudes de certificaciones laborales que se presentan ante Talento Humano, la mayoría de estas para tramites pensionales.

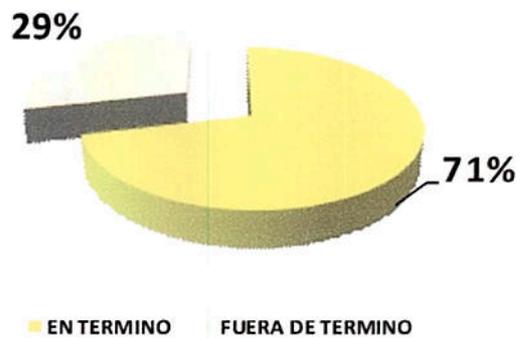
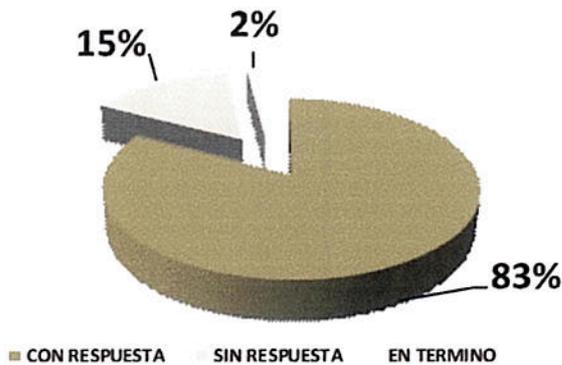
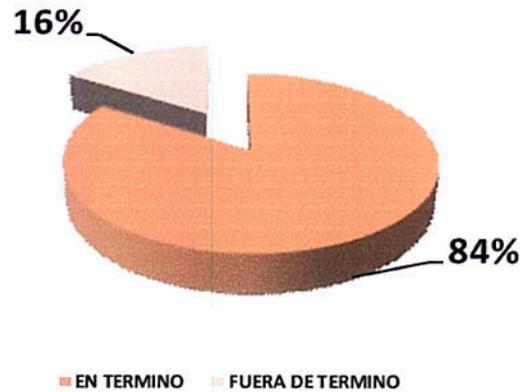
### Clasificación de requerimientos por áreas estructurales

Las 1418 peticiones recibidas, fueron atendidas por las dependencias que integran el instituto, a continuación observara el número de peticiones atendidas por cada dependencia:



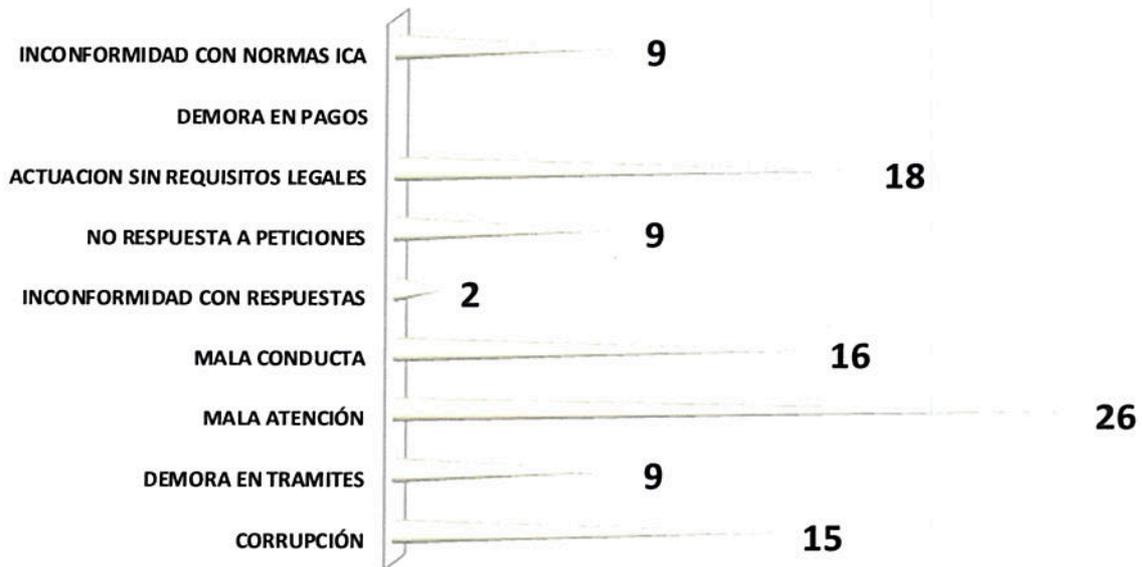
### Efectividad en respuestas a los ciudadanos

Los ciudadanos no solo tienen derecho a que se les resuelvan sus peticiones, sino a que se les resuelvan en forma oportuna, esto es dentro del término estipulado por la ley y la resolución N° 2544 de 2012, para conocer este aspecto en primer lugar tomamos los 1418 requerimientos resueltos e investigamos cuántos de estos fueron respondidos y encontramos que el 83% es decir 1174 obtuvieron respuesta y de estos el 84% es decir 984 se contestaron en forma oportuna, sin embargo a futuro se presentará un incremento en respuestas fuera de término dado a que cuando se responden las que están pendientes harán parte de las respondidas fuera de término es decir, que tendremos un 29% es decir 406 requerimientos se dieron o responderán por fuera de término.

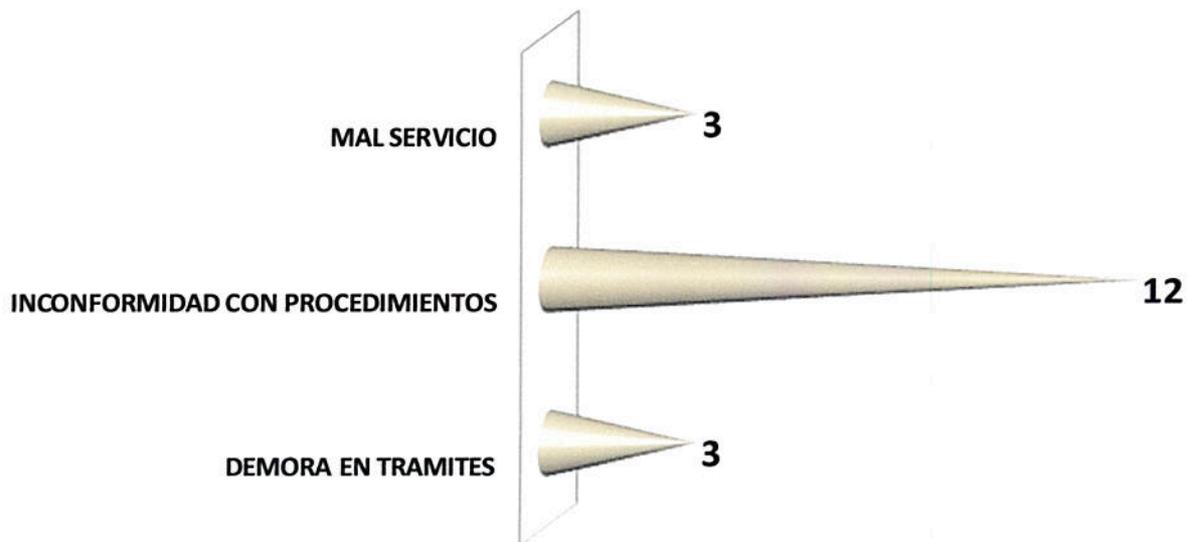


### Atención Quejas, Reclamos y Denuncias

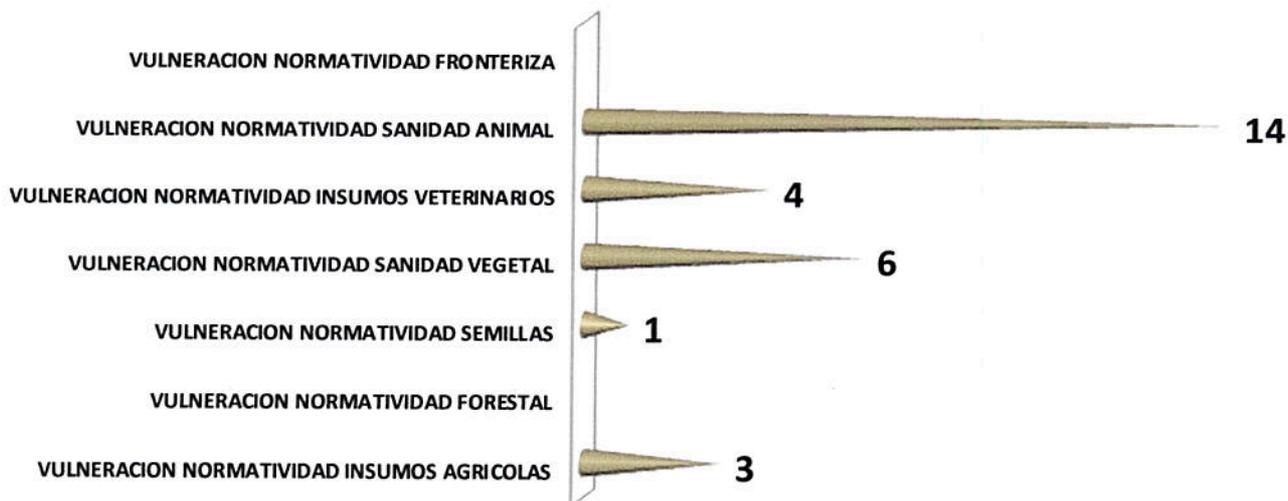
Durante el 4to trimestre de 2013 se presentaron 104 quejas, por los siguientes motivos:



Se presentaron 18 reclamos, por los siguientes motivos:



Se presentaron 28 denuncias, por supuestas vulneraciones a la normatividad sanitaria vigente:



Para efectos de interpretación de los cuadros y gráficos anteriores, el Área de Atención Al Ciudadano, ha elaborado las siguientes definiciones: Para el caso de las Quejas, se entiende que la conducta fue supuestamente realizada por uno o varios funcionarios.

**MALA ATENCIÓN:** Constituye todo lo que tiene que ver con el horario de servicio, mal trato a los ciudadanos ya sea presencialmente o telefónicamente.

**CORRUPCIÓN:** Asuntos relacionados con irregularidades en cuanto al manejo de los recursos públicos, conductas que revistan cohecho, soborno y peculado.

**DEMORA EN TRÁMITES:** Conductas que se dan cuando un funcionario ICA teniendo que atender un asunto dentro de un término no lo hace.

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

**NO RESPUESTA A PETICIONES:** Conducta consistente en no responder de ninguna forma a las solicitudes formales que hace la ciudadanía por cualquier medio idóneo.

**MALA CONDUCTA:** Conductas indecorosas cometidas por los servidores públicos, tales como acoso sexual, consumo de drogas o bebidas embriagantes en horas laborales, trato grosero con los compañeros de trabajo.

Para el caso de los Reclamos, se entiende que la conducta fue supuestamente cometida de forma generalizada por una oficina, área o dependencia del Instituto.

**DEMORA EN TRÁMITES:** Conducta generalizada de un área, oficina, o dependencia del Instituto que afecta los principios de agilidad y celeridad en los tramites efectuados por la ciudadanía en General.

**DEMORA EN PAGOS:** Conducta generalizada de un área, oficina, o dependencia del Instituto que afecta el pago oportuno de los servicios en general prestado a la entidad por parte de la ciudadanía en general.

**ERROR EN INFORMACION:** Conducta generalizada de un área, oficina, o dependencia del Instituto, que consiste en suministrar información errónea en los documentos públicos que expide, en la información publicada en la página WEB o aplicativos de la entidad.

**HORARIO DE ATENCION:** Conducta generalizada de un área, oficina, o dependencia del Instituto, que afecta el cumplimiento del horario de atención institucionalizado.

**INCUMPLIMIENTO NORMAS:** Conducta generalizada de un área, oficina, o dependencia del Instituto, que vulnera la normatividad en general.

**INCONFORMIDAD CON NORMAS ICA:** Conducta generalizada de un área, oficina, o dependencia del Instituto, que al expedir una norma ICA aparentemente vulnera los derechos de determinadas comunidades o de ciudadanos en general.

**INCONFORMIDAD PAGINA WEB:** Constituye todo lo relacionado a los servicios prestados por la página Web, funcionamiento de Aplicativos, suministro de información, entre otros.

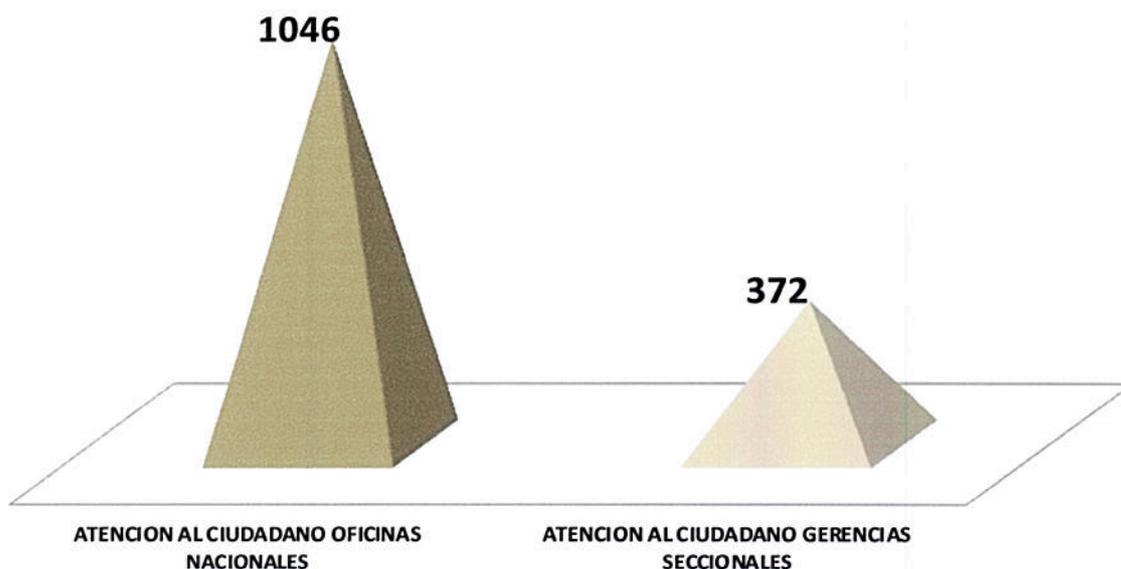
**MAL SERVICIO:** Conducta generalizada de un área, oficina, o dependencia del Instituto, que afecta la correcta manera de prestar el servicio por parte de la entidad.

**NO ATENCION:** Conducta generalizada de un área, oficina, o dependencia del Instituto, que impide la atención a la ciudadanía.

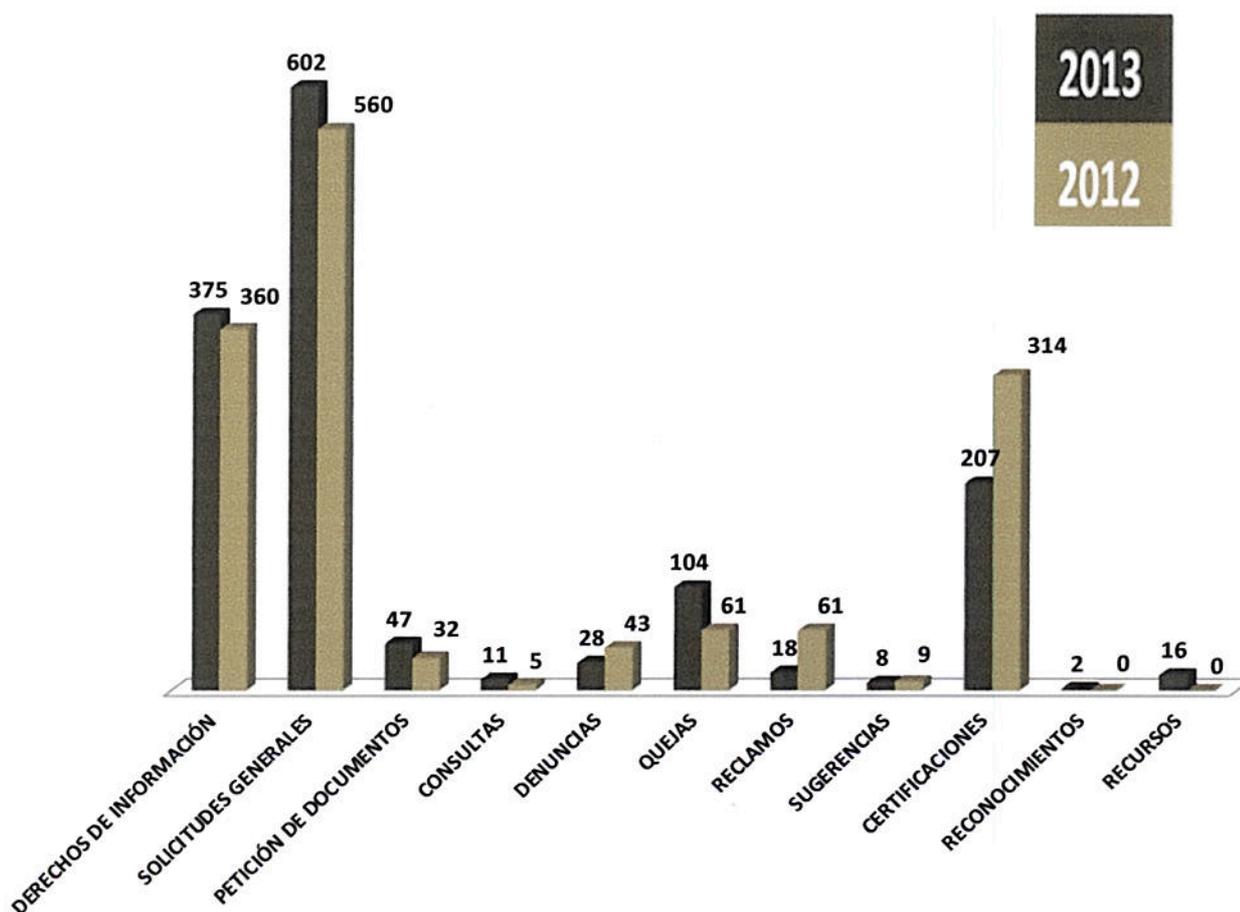
Las Quejas, Reclamos y Denuncias, son tres aspectos que nos permiten adoptar acciones de mejora, ya que estos nos permiten detectar las falencias que tenemos con respecto al talento humano de la entidad en el caso de las quejas, con respecto a los procedimientos de la entidad en el caso de los reclamos y con respecto a los particulares sean personas naturales o jurídicas en el caso de las denuncias, a partir de esto se formulan las acciones de mejora del presente documento.

Con respecto al 4to trimestre de la vigencia 2012, se observa un aumento en el 2013 en cuanto a quejas y denuncias, sin embargo las quejas por mala atención sigue siendo la mas presentada seguida ahora por la actuación sin requisitos legales, por otro lado el principal motivo de los reclamos hace alusión a la inconformidad en procedimientos, por lo anterior es prioritario capacitar y socializar la normatividad relacionada con el derecho de petición y servicio al ciudadano, Ley 1437 de 2011 y Resolución 2544 de 2012.

Las Gerencias Seccionales en cumplimiento por lo emanado en la Resolución N° 2544 de 2012, respecto al envío de los informes reportaron 372 requerimientos, los cuales fueron recepcionados de forma directa por cada seccional, y es necesario precisar que no todas las seccionales enviaron el informe respectivo oportunamente, es mas algunas seccionales no reportaron el mencionado informe, y la gran mayoría lo enviaron fuera del termino establecido; por otro lado la Oficina de Atención Al Ciudadano en el nivel central reporto 1046 requerimientos del total recibido durante el trimestre.



## COMPARATIVO 4rto TRIMESTRE 2012/2013



Se presenta incremento en el numero de requerimientos en el 4rto trimestre de la vigencia 2013 con respecto a la vigencia anterior debido a la entrada en vigencia de la Ley 1437 de 2011 en julio de 2012, con la cual se consagra que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición.

## Propuestas de Mejora Continua

- a) El Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental continuara con socialización y capacitación al nivel directivo y a todos los funcionarios en la nueva Resolución o Reglamento de Atención al Ciudadano ICA Resolución 2544 de 2012 y formas 4 para el diligenciamiento de peticiones verbales, formulario para atención en buzones, acta de revisión de buzones y formato de registro y control de mecanismos de participación ciudadana, del manual de procedimientos de atención al ciudadano publicado en el Doc-Manager y Protocolos de atención al ciudadano ICA, con el fin de educar y concientizar a los funcionarios de la importancia del Área de Atención al Ciudadano y de dar respuesta oportuna a los requerimientos de la ciudadanía, igualmente de las sanciones a las que hay lugar por no hacerlo dentro de los términos.
- b) El Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental continuara con las visitas de control a las Seccionales con el fin de brindar asesoría y verificar la forma en que se están realizando los trámites de las peticiones recibidas y presentación de informes.
- c) De conformidad a lo estipulado en el artículo 32 de la Resolución ICA N° 2544 del 13 de agosto de 2012 y el Código Único Disciplinario o Ley 734 de 2002, se seguirá con el reporte al Grupo de Procesos Disciplinarios, de los responsables de las dependencias que incumplieron con los términos para resolver las peticiones allegadas durante el trimestre, esto debido al incremento de los requerimientos sin responder y de los requerimientos atendidos fuera de termino, para que este grupo proceda a imponer las sanciones a que haya lugar en conformidad con el Código Único Disciplinario.
- d) Teniendo en cuenta que actualmente el área de atención al ciudadano está conformada por cinco contratistas que cuentan con la experiencia y preparación requerida y que ésta labor Institucional se debe adelantar permanentemente, se requiere prever en un futuro mediano contar con funcionarios que garanticen la continuidad y oportunidad en el servicio.
- e) Debido al incremento de las quejas y reclamos y con el fin de mejorar la calidad del servicio, se solicitara al Grupo de Gestión de Bienestar Social y Capacitación, incluya el plan de capacitación constante sobre Servicio al Ciudadano el programa de capacitación que para este efecto ha creado el Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
- f) Se solicitara que el Grupo de Bienestar Social y Capacitación, incluya en su plan de capacitación, educación en lenguaje de señas para los funcionarios de la Entidad, con el fin de que exista en cada sede del Instituto un funcionario con este conocimiento, para atender cuando sea necesario a usuarios que pertenezcan a la población sordomuda.
- g) El Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental enviara copia de este informe a los Gerentes Seccionales, para que estos procedan a adoptar o sugerir acciones de mejora frente a tres grandes aspectos, Talento Humano con el que cuentan, Procedimientos establecidos y Usuarios, tomando como insumo las Quejas, Reclamos y Denuncias allegadas.

  
**LUIS ALBERTO M CAUSLAND RINCÓN**  
Subgerente Administrativo y Financiero

Vo. Bo. Víctor Hugo González Vargas, Coordinador Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental.  
Elaboró: Erika Liliana Suárez Pelaez, Abogada-Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

