

**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA  
GRUPO 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 del 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 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 2010, en el Área de Atención al Ciudadano en el Nivel Central y en las Seccionales, informe que contiene el siguiente orden:

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

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

**3. Propuestas para mejora continua**

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

### 1.1 Clasificación por tipo de requerimiento

Durante este trimestre se presentaron 265 requerimientos, los cuales fueron recibidos por los diferentes medios, correo electrónico, aplicativo, buzones y de forma escrita.

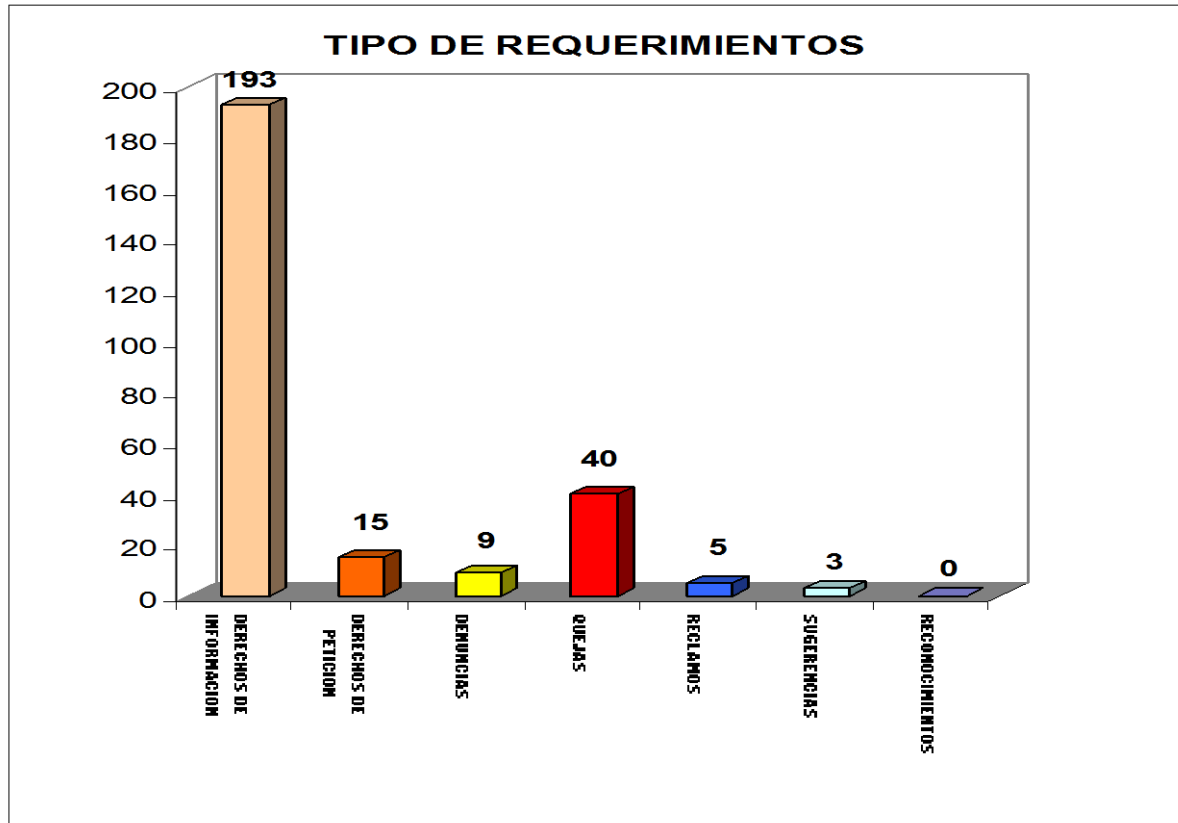
De los 265 requerimientos, 193 corresponden al Derechos de información, los cuales equivalen al 73% del total de los requerimientos; 40 se presentaron como quejas, los cuales comprenden el 15% del total de peticiones.

Se presentaron 15 Derechos de Petición en Interés General equivalentes al 6% del total, 9 Denuncias para el 3%, 5 reclamos equivalentes al 2%, 3 sugerencias equivalentes al 1%, 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 REQUERIMIENTO	No.	%
DERECHOS DE INFORMACION	193	73%
DERECHOS DE PETICION	15	6%
DENUNCIAS	9	3%
QUEJAS	40	15%
RECLAMOS	5	2%
SUGERENCIAS	3	1%
RECONOCIMIENTOS	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>265</b>	<b>100%</b>

**Grafico 1**



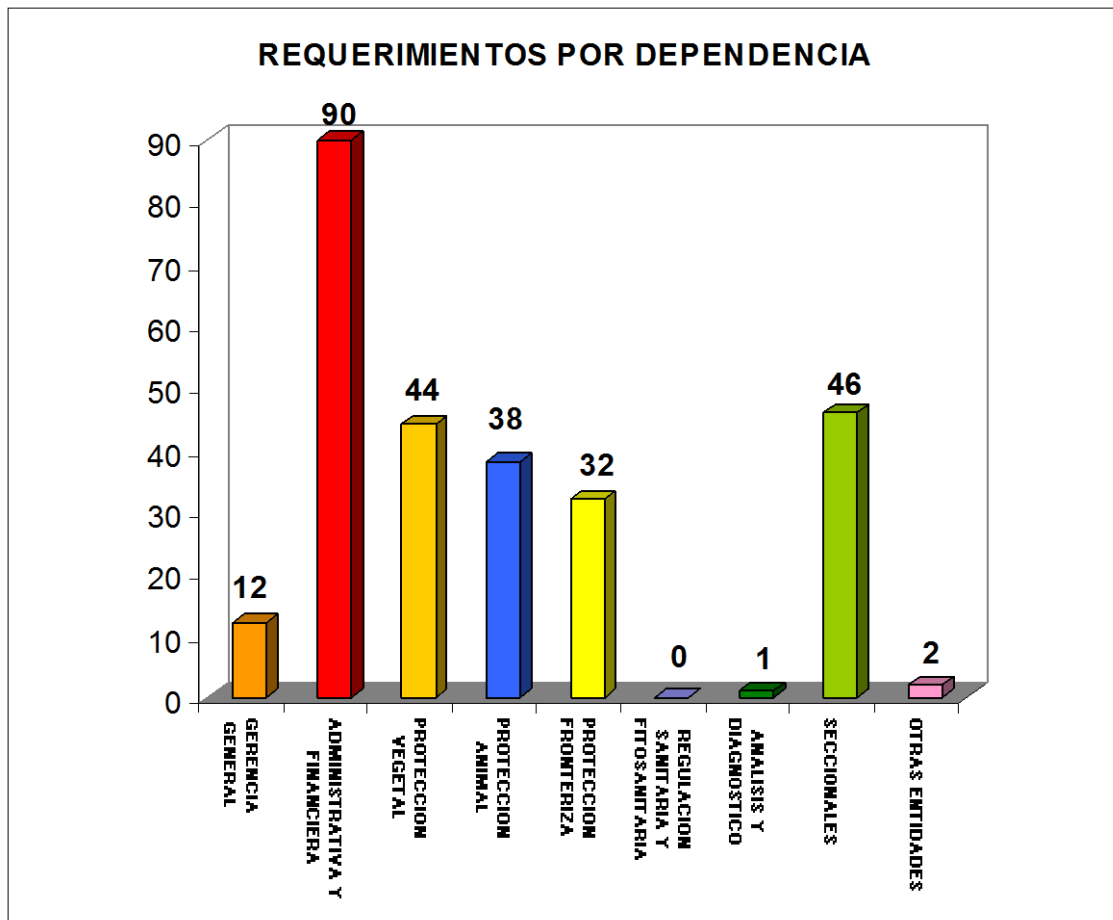
## 1.2 Clasificación de requerimientos por áreas estructurales

Por área estructural, es decir por cada Subgerencia, evidenciamos que la Subgerencia Administrativa y Financiera fue la más requerida por los ciudadanos, pues de 265 requerimientos recibió 90, equivalente al 34% del total, le siguen las Gerencias Seccionales con 46 requerimientos los que comprenden el 17%, posteriormente tenemos la Subgerencia de Protección Vegetal con 44 requerimientos correspondientes al 17%, luego la Subgerencia de Protección Animal con 38 Requerimientos equivalentes al 14%, después la Subgerencia de Protección Fronteriza con 32 peticiones que equivalen al 12%, sigue la Gerencia General con 12 requerimientos los cuales equivalen al 5% del total, posteriormente tenemos 1 requerimiento para la Subgerencia de Análisis y Diagnostico, 2 requerimientos los cuales estaban dirigidos a otras entidades y fueron trasladados a la correspondiente Entidad, estos equivalen al 1%, por ultimo tenemos la Subgerencia de Análisis y Diagnostico que no fue requerida durante este trimestre, tal como se observa en el siguiente cuadro y grafico:

**Cuadro 2.**

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA	No.	%
GERENCIA GENERAL	12	5%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	90	34%
PROTECCION VEGETAL	44	17%
PROTECCION ANIMAL	38	14%
PROTECCION FRONTERIZA	32	12%
REGULACION SANITARIA Y FITOSANITARIA	0	0%
ANALISIS Y DIAGNOSTICO	1	0%
SECCIONALES	46	17%
OTRAS ENTIDADES	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>265</b>	<b>100%</b>

**Grafico 2.**



### 1.3 Efectividad en respuestas a los ciudadanos

Para medir la efectividad de las respuestas a los ciudadanos, las hemos medido desde dos perspectivas, la primera desde el número de requerimientos de los que la ciudadanía obtuvo respuesta y de los que no, desde este primer punto de vista evidenciamos, que de los 265 requerimientos, todos fueron respondidos por los funcionarios responsables de cada dependencia del Instituto Colombiano Agropecuario, lo que quiere decir que el 100% de los requerimientos obtuvieron respuesta, tal como se observa en el cuadro y grafico siguientes:

**Cuadro 3**

RESPUESTAS	No.	%
CON RESPUESTA	265	100%
SIN RESPUESTA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>265</b>	<b>100%</b>

**Grafico 3**

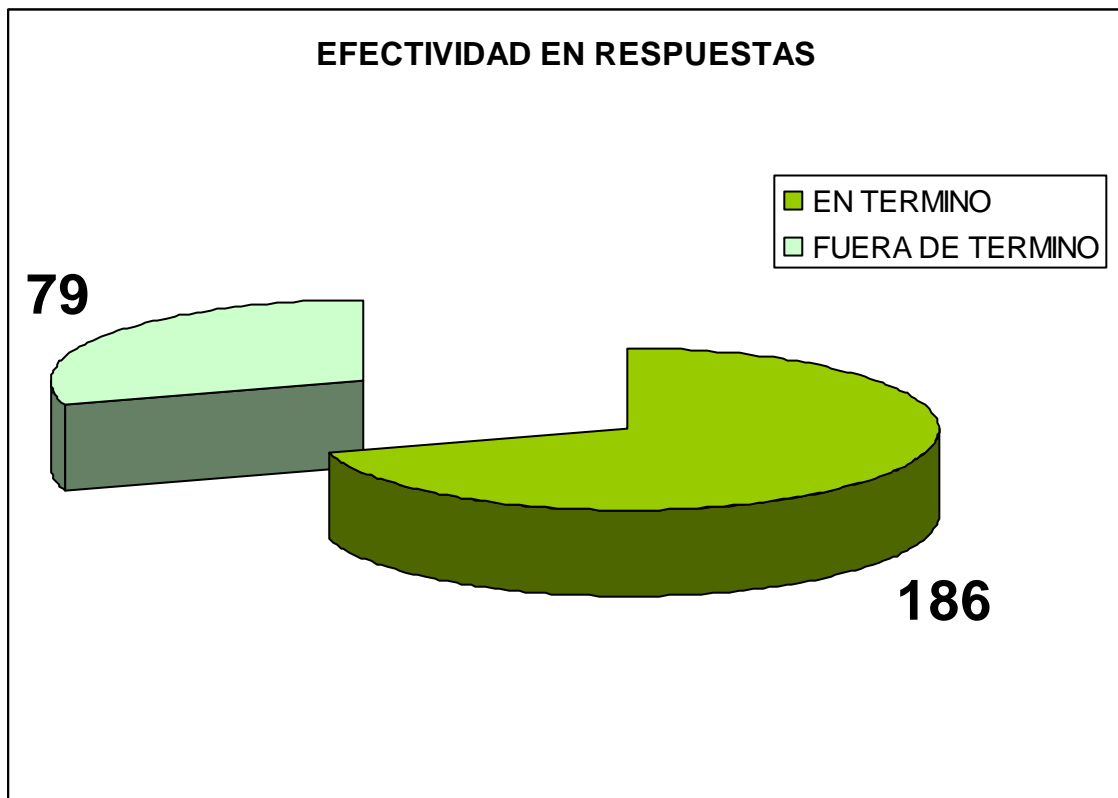


Sin embargo este indicador no mide del todo la efectividad frente a los ciudadanos, pues los ciudadanos no solo tienen derecho a que se les resuelvan sus peticiones, sino a que se les resuelvan en forma oportuna, esto es dentro del término estipulado por la ley, para conocer este aspecto tomamos los 265 requerimientos e investigamos cuántos de estos fueron contestados en forma oportuna, de esto encontramos que 186 de los 265 requerimientos contestados, el equivalente al 70% del total, fueron contestados dentro del término de ley, y que 79 esto es el 30% de los requerimientos contestados, se realizó fuera del término, tal como se ilustra en el cuadro y gráfico siguiente:

**Cuadro 4**

<b>EFFECTIVIDAD EN RESPUESTAS</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
EN TERMINO	186	70%
FUERA DE TERMINO	79	30%
<b>TOTAL</b>	<b>265</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 4**



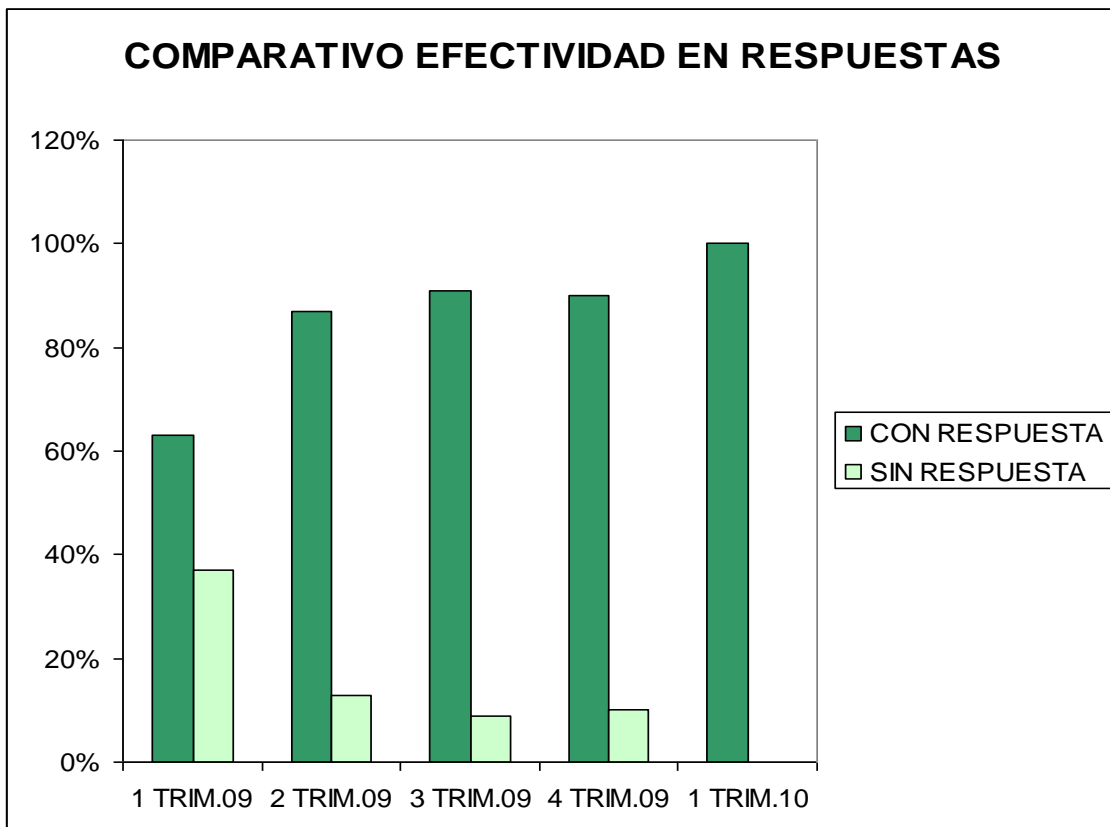
### 1.4 Comparativo

Este es un hecho que vale la pena resaltar pues se observa una mejoría en la efectividad de respuesta a los ciudadanos, en referencia a lo observado el año pasado, pues en los trimestres anteriores, en primer momento se observa una disminución gradual en el numero de requerimientos sin respuesta al punto que a la fecha todos los requerimientos dentro del primer trimestre del presente año obtuvieron respuesta, así como se detalla en el siguiente cuadro y grafico comparativo con los trimestres anteriores:

**Cuadro 5**

<b>EFFECTIVIDAD EN RESPUESTAS</b>					
	<b>2009</b>				<b>2010</b>
<b>TRIMESTRE</b>	<b>1 TRIM.09</b>	<b>2 TRIM.09</b>	<b>3 TRIM.09</b>	<b>4 TRIM.09</b>	<b>1 TRIM.10</b>
CON RESPUESTA	63%	87%	91%	90%	100%
SIN RESPUESTA	37%	13%	9%	10%	0%

**Grafico 5**

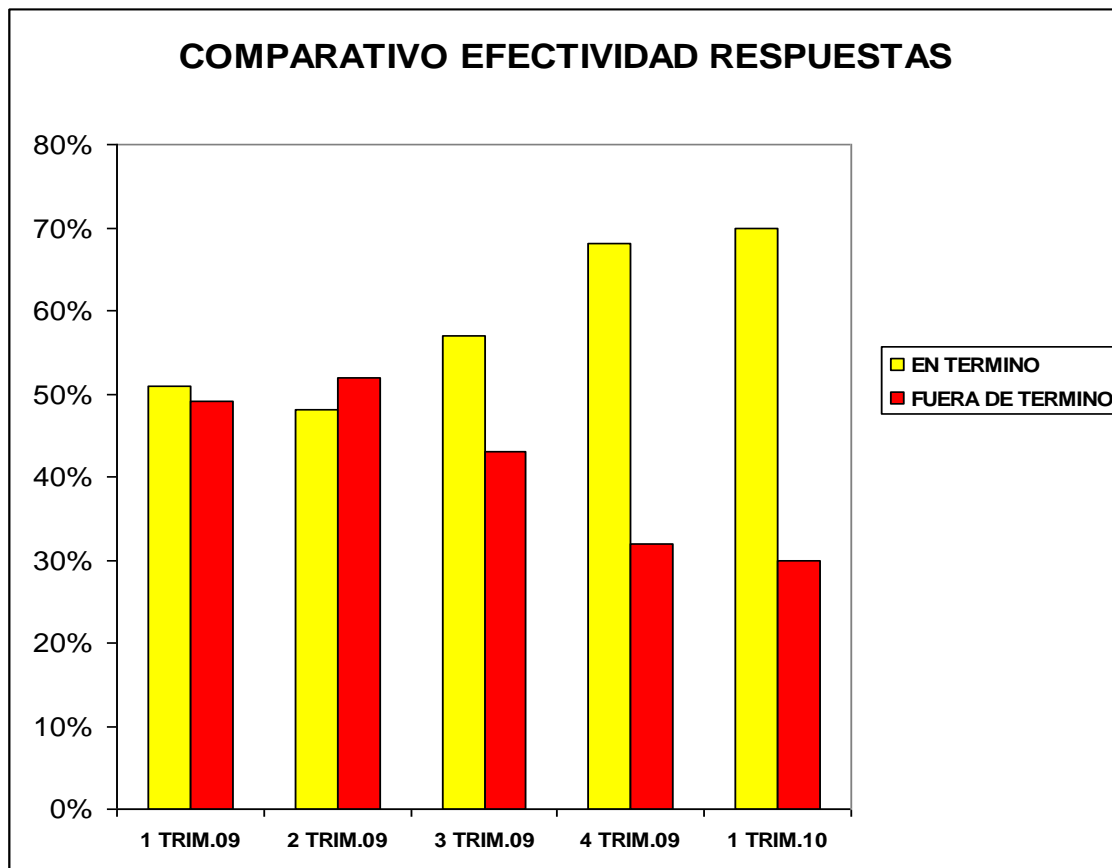


En segundo lugar se resalta que en cada uno de los trimestres anteriores se observo que mas del 40% de los requerimientos no habían obtenido respuesta de forma oportuna, pero esta tendencia ha ido disminuyendo, tal como se observa en el siguiente grafico:

**Cuadro 6**

<b>EFFECTIVIDAD EN RESPUESTAS</b>					
	<b>2009</b>				<b>2010</b>
<b>TRIMESTRE</b>	<b>1 TRIM.09</b>	<b>2 TRIM.09</b>	<b>3 TRIM.09</b>	<b>4 TRIM.09</b>	<b>1 TRIM.10</b>
EN TERMINO	51%	48%	57%	68%	70%
FUERA DE TERMINO	49%	52%	43%	32%	30%

**Grafico 6**





## 1.5 ATENCIÓN QUEJAS Y RECLAMOS

En primer lugar, el siguiente cuadro nos muestra las quejas que se recibieron durante el 1er trimestre de 2010, el motivo de la queja, el funcionario que debía dar respuesta y parte del texto de la respuesta dada al ciudadano, cabe anotar que las respuestas dadas se dieron en forma oportuna y que se presentaron 40 quejas durante el trimestre.

**Cuadro 7**

ATENCIÓN A QUEJAS				
Nº	DEPENDENCIA	MOTIVO	RESPONSABLE	RESPUESTA
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
2	Seccional Huila	Queja por la deficiencia de Dosis de Vacunas para peste porcina en Gigante Huila, esta 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
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 mirar los Pagos que se efectuaron antes del 30 de Diciembre
4	Protección Fronteriza	Queja en contra de la Funcionaria del ICA Maria Luz Cagua que atiende la parte de Importaciones de Animales por supuesta Corrupción con los Tramites que presta el ICA, en ventanilla	Jose Rafael San Miguel	Se Agradece su información, se le invita a que se comunique para conocer con detalle la situación y el suministro de las pruebas necesarias
5	Administrativa y Financiera	Queja contra la Aerolínea Aires, ya que su Gato salio 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
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 tramite 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



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
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 los sucedido y los inconvenientes que esta situación le pudo ocasionar, de igual forma se le comunica que se esta implementando los correctivos necesarios
9	Protección Fronteriza	Queja por que hace 6 meses ha llamado, ha solicitado vía mail, información sobre los requisitos, trámites necesarios para traer de varios Países Aves ornamentales como Faisanes, 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 que respuesta se le ha dado antes
10	Seccional Cundinamarca	Queja por supuestas Anomalías en las Granjas Avícolas de la Empresa Pollo Andino situadas en el Alto de San Vicente Vereda Limonal del Municipio de Sasaima, Cundinamarca	Jose de Jesús Nieves	Se le informa que la solicitud fue atendida y encontrara respuesta en el archivo adjunto
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 Rincon	Por reparto efectuado el 5 de Febrero de 2010, le correspondió asumir el conocimiento al Abogado Javier Reina Rojas
12	Protección Vegetal	Queja por que en diferentes ocasiones a 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
13	Protección Animal	Queja por que 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
14	Protección Fronteriza	Queja por la mala atención de algunos Funcionarios del ICA, para el tramite de certificado para Exportar Semillas a el Brasil	Jose Rafael San miguel	Se le informa que su solicitud ya fue atendida por la Dirección Técnica de Cuarentena

15	Protección Fronteriza	Inconformidad por la mala Gestión que esta prestando el ICA, en la aprobación de permisos y la mala atención al usuario	Jose Rafael San miguel	Se le informa que el Ica esta realizando la actualización de los tramites y procedimientos de Importación y Exportación de Plantas, Animales y sus productos
16	Protección Animal	Queja por el supuesto mal olor de el Alimento Canino "Chunky - Nuggets" de Italcol	Eduardo Murcia Plazas	Se le informa que para efectuar esta reclamación puede comunicarse con la línea 6236536 o escribir al correo albertcarbone@italcol.com
17	Seccional Risaralda	Queja por que argumenta Irregularidades con el Alimento para Perros Nutrion Puppy	Alberto Nieto Marín	Se informa que ya se adelantaran las acciones pertinentes al tema, se realizo visita ala almacen y se tomaron y se enviaron muestras para análisis de alimentos al Laboratorio Nacional
18	Protección Fronteriza	No conformidad con la atención recibida por parte de la funcionaria Mireya Novoa el martes 23 de febrero del presente año	Jose Rafael San miguel	Se le informa que la demora, se presento como consecuencia a los ajustes de la base de datos
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
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
21	Protección Fronteriza	Queja por que lleva una semana tratando se de comunicar con el Funcionario del Ica, Edgar Rodriguez o algún otro Funcionario del ICA, Cuarentena	Jose Rafael San miguel	Se le informa que para solicitar nuevamente usuario y clave de acceso al SISAP, debe enviar un correo con los datos de la compañía
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
23	Gerencia General	Queja por situaciones con Funcionarios que se están presentando en la Seccional Valle del Cauca en el Área Administrativa	Medardo Medina Alvarez	Se le informa que se visito la Seccional y se hablo personal mete con la Funcionaria
24	Gerencia General	Inconformidad con las supuestas irregularidades en el cumplimiento de las funciones de la Seccional Nariño del ICA	Medardo Medina Alvarez	Se envía respuesta argumentando la Unión y la Calidad



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
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
27	Protección Fronteriza	Inconformidad con la demora en los tramites 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
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
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
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 esta licitando para la compra de la misma y se espera poder despachar en 30 o 40 Días de manera inmediata
31	Protección Fronteriza	Queja donde argumenta supuesto acoso Laboral por parte de la Doctora Mari luz Villamil Sandoval, en la Dirección Técnica de Análisis y Diagnostico 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
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 animo de mejorar y agilizar los procesos, ya que en estos momentos no se cuenta que facilite obtener la información oportuna
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



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
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
36	Administrativa y Financiera	Queja por que no contestan el teléfono en la oficina de Tesorería y por la no cancelación de una cuenta desde le 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
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
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
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
40	Seccional Cundinamarca	Inconformidad con el tramite 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

Se destaca durante este trimestre una particularidad, no solo fueron bastantes las quejas sino la razón por la que se presentaron, la principal causa de la queja fue la mala atención por parte de los funcionarios y algo que llama la atención son los casos de supuesta corrupción, casos que ya se encuentran en el Grupo de Procesos Disciplinarios.

Durante este primer trimestre se presentaron 5 reclamos, los cuales fueron contestados en forma oportuna, en el siguiente cuadro se detalla la información al respecto:



ATENCION A RECLAMOS				
Nº	DEPENDENCIA	MOTIVO	RESPONSABLE	RESPUESTA
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
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
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
4	Protección Vegetal	Queja 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
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 Bogota	Carlos Andres Cifuentes	Se le informa que el día 30 la oficina Local de Villeta laboro hasta las 3:00 p.m. ya que el Funcionario recibió un llamado de una notificación inmediata en Guaduas

Estos reclamos fueron atendidos en forma oportuna por los responsables de hacerlo.

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

### 2.1 Clasificación por tipo de requerimiento

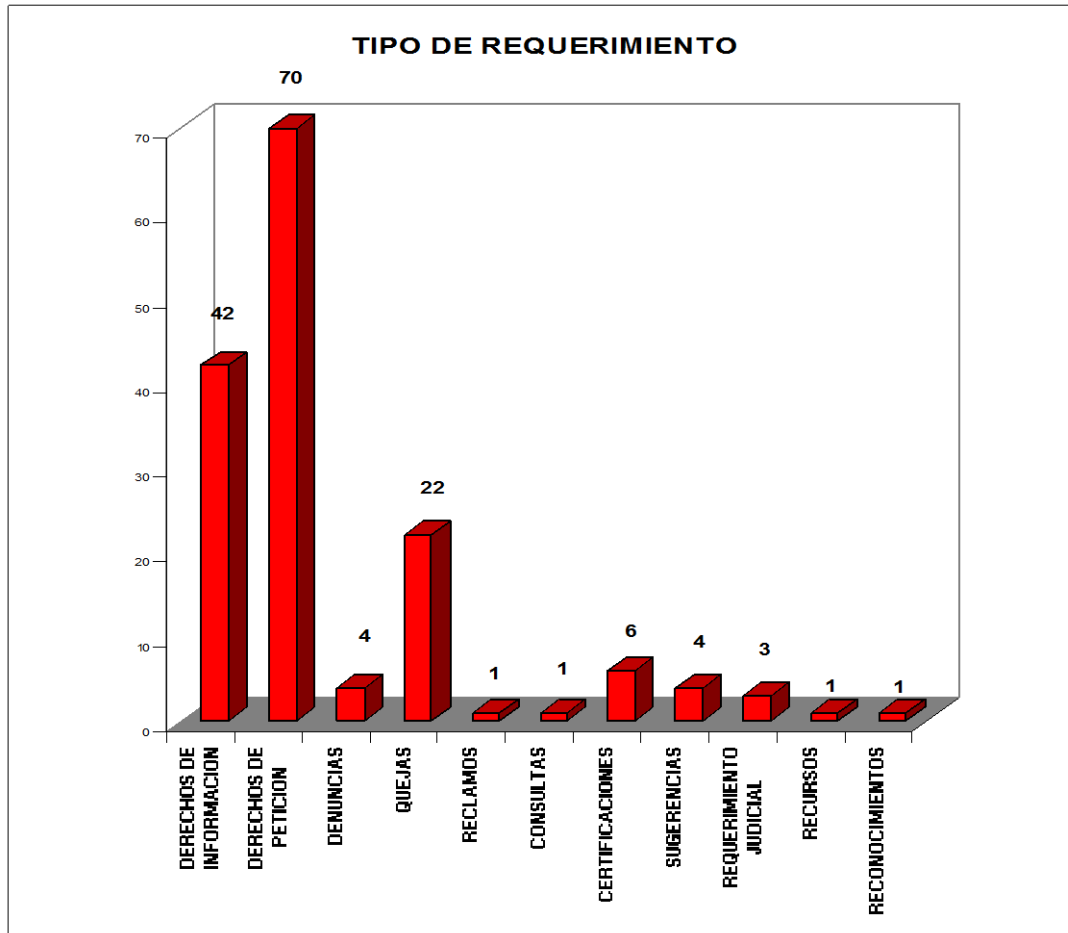
En total se han presentado 155 requerimientos en las Áreas de Atención al Ciudadano de las Seccionales del Instituto, de estas, 70 corresponden a derechos de petición, representando el 45% del total de requerimientos, 42 constituyen derechos de petición de información los cuales equivalen al 27%, 22 de estos requerimientos corresponden a quejas equivalentes al 14% del total; hubo 6 solicitudes de certificaciones equivalentes al 4%, 4 sugerencias correspondientes al 3%, 4 denuncias correspondientes al 3%, 3 requerimientos judiciales equivalentes al 2% del total, y 1 reconocimiento, 1 petición de consulta, 1 reclamo y 1 recurso de apelación, los cuales equivalen al 1% cada uno del total de los requerimientos. Esto podemos verlo ilustrado en el siguiente cuadro y grafico:

**Cuadro 8**

TIPO DE REQUIRIMIENTO	No.	%
DERECHOS DE INFORMACION	42	27%
DERECHOS DE PETICION	70	45%
DENUNCIAS	4	3%
QUEJAS	22	14%
RECLAMOS	1	1%
CONSULTAS	1	1%
CERTIFICACIONES	6	4%
SUGERENCIAS	4	3%
REQUERIMIENTO JUDICIAL	3	2%
RECURSOS	1	1%
RECONOCIMIENTOS	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>



**Grafico 7**



## 2.2 Clasificación de requerimientos por Seccional

Los 155 requerimientos pertenecen a las diferentes Seccionales del Instituto, y están distribuidos de la siguiente forma, Amazonas con 10, Antioquia con 6, Arauca con 1, Atlantico con 2, Bolivar con 7, Boyacá con 2, Caldas con 12, Casanare con 6, Cauca con 1, Cesar con 5, Cordoba con 1, Cundinamarca con 9, Huila con 1, Meta con 2, Nariño con 46, Norte de Santander con 6, Quindio con 3, Risaralda con 11, San Andres con 3, Santander con 7, Sucre con 10, Tolima con 2 y Valle con 2, y las Seccionales de Caqueta y Magdalena no recibieron requerimientos durante el trimestre y las seccionales Choco, Guaviare, Guajira y Putumayo, no presentaron el informe correspondiente al trimestre por razones que desconocemos, esto podemos observarlo en el siguiente cuadro y grafico:

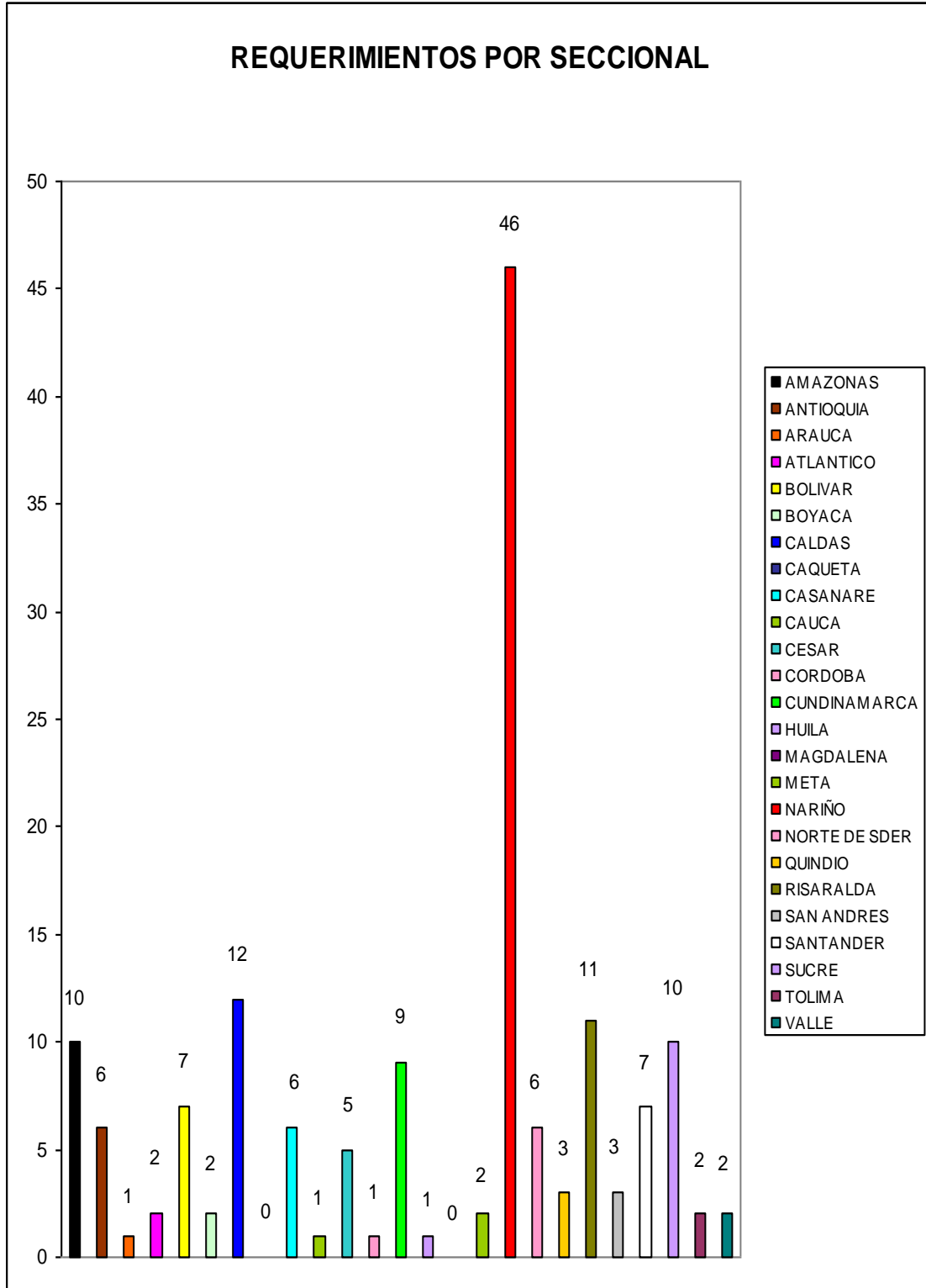




**Cuadro 9**

<b>SECCIONAL</b>	<b>No. REQUERIMIENTOS</b>	<b>%</b>
AMAZONAS	10	6%
ANTIOQUIA	6	4%
ARAUCA	1	1%
ATLANTICO	2	1%
BOLIVAR	7	5%
BOYACA	2	1%
CALDAS	12	8%
CAQUETA	0	0%
CASANARE	6	4%
CAUCA	1	1%
CESAR	5	3%
CORDOBA	1	1%
CUNDINAMARCA	9	6%
HUILA	1	1%
MAGDALENA	0	0%
META	2	1%
NARIÑO	46	30%
NORTE DE SDER	6	4%
QUINDIO	3	2%
RISARALDA	11	7%
SAN ANDRES	3	2%
SANTANDER	7	5%
SUCRE	10	6%
TOLIMA	2	1%
VALLE	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

**Grafico 8**



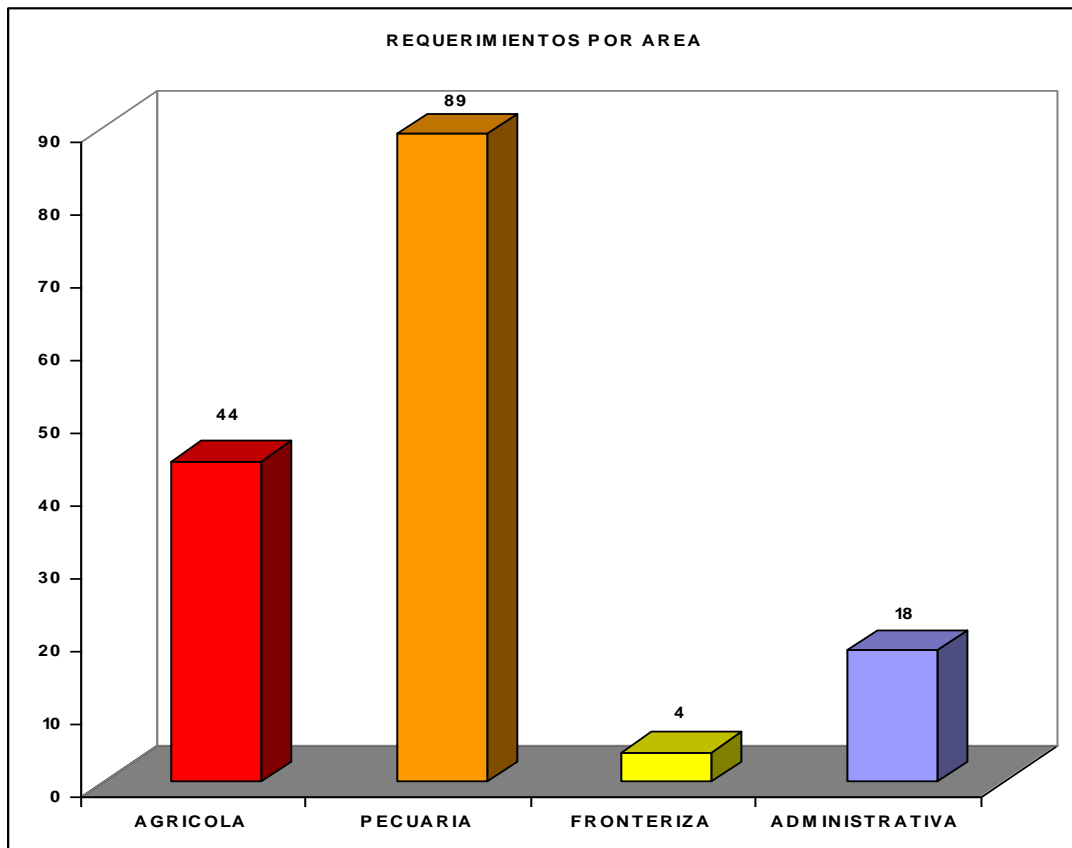
### 2.3 Clasificación de requerimientos por áreas estructurales

Para la clasificación por áreas estructurales, lo hemos dividido en cuatro Áreas Generales, Área Agrícola con 44 requerimientos equivalentes al 28% del total, Área Pecuaria con 89 requerimientos equivalentes al 57% del total, Área de Protección Fronteriza con 4 requerimientos equivalentes al 3% del total, y el Área Administrativa con 18 requerimientos equivalentes al 12% del total de peticiones, tal como podemos verlo ilustrado en el siguiente cuadro y grafico:

**Cuadro 10**

AREA	TOTAL	%
AGRICOLA	44	28%
PECUARIA	89	57%
FRONTERIZA	4	3%
ADMINISTRATIVA	18	12%
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

**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 93% de los 155 requerimientos es decir 144 peticiones fueron respondidas por los funcionarios competentes para hacerlo y tan solo 11, es decir el 7% del total de los requerimientos no obtuvieron respuesta, tal como lo podemos notar en el siguiente cuadro y grafico:

**Cuadro 11**

RESPUESTAS	No.	%
CON RESPUESTA	144	93%
SIN RESPUESTA	11	7%
TOTAL	155	100%

**Grafico 10**

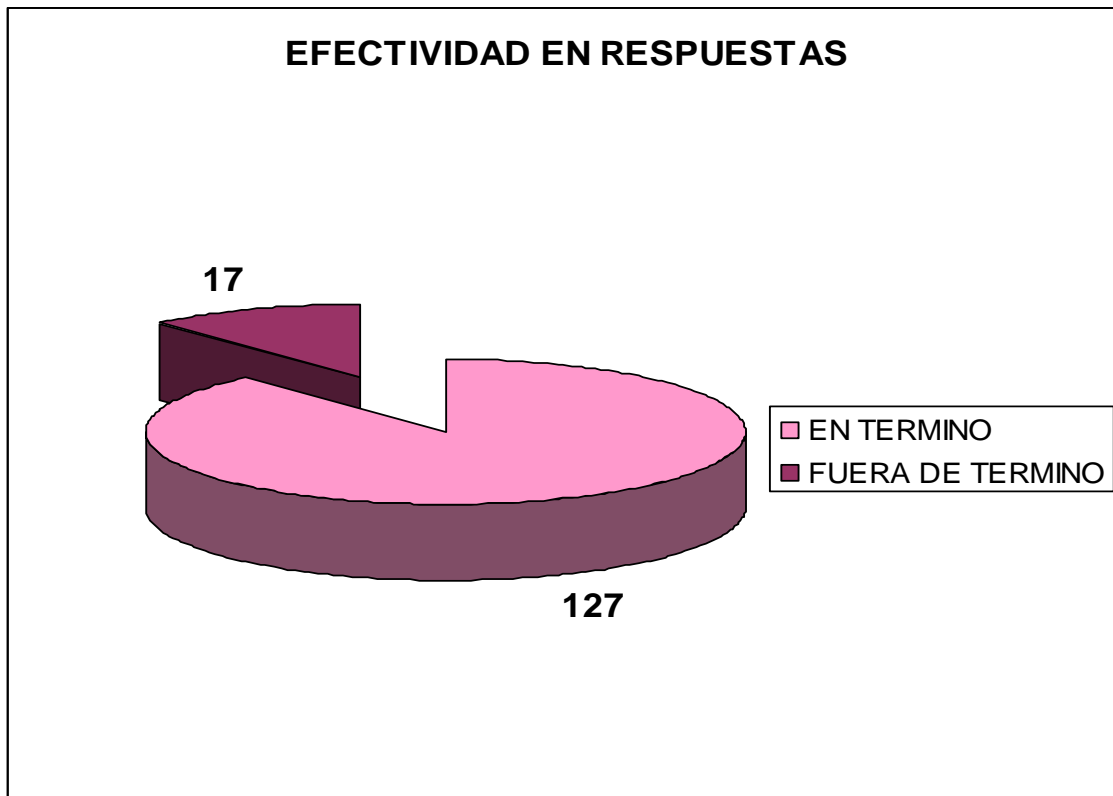


Sin embargo para medir la efectividad frente a los ciudadanos debemos tomar el total de requerimientos con respuesta y observar cuantos de estos fueron contestados dentro del termino legal, pues los ciudadanos no solo tienen derecho a recibir respuesta por parte de las entidades de derecho publico, sino a que se les responda en el tiempo oportuno, establecido en la Ley, y es así como encontramos que 17 del total de requerimientos con respuestas fueron contestados fuera del termino esto es el 12% de los requerimientos con respuesta y encontramos 127 de los 144 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 12**

EFFECTIVIDAD EN RESPUESTA	No.	%
EN TERMINO	127	88%
FUERA DE TERMINO	17	12%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

**Grafico 11**



### 3. Propuestas para mejora continua

- a) Una vez aprobada por la Procuraduría General de la Nación y entrada en vigencia la Resolución 1904 del 01 de junio de 2010, debe socializarse 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 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.
- 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 esta labor se tome sin la relevancia que se merece.

Elaboró: Elizabeth Tirano Gonzalez  
Juan Carlos Hurtado

**VICTOR HUGO GONZALEZ VARGAS**  
**Coordinador Grupo Gestión de Bienes y Servicios**