



ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO

RESPUESTA OPORTUNA A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – ICA

2020

En el marco de la política de Buen Gobierno que busca la generación de valor público y el incremento de la confianza de los ciudadanos en las entidades y los colaboradores públicos, es importante recordar que el ciudadano es el eje fundamental de la Administración Pública y debe ser el Estado el que garantice el servicio y la atención de sus necesidades y requerimientos. Por lo cual, el Instituto Colombiano Agropecuario, ICA, en el marco del Plan Anticorrupción formulado para la vigencia 2020, propuso la formulación de una estrategia que permita mejorar el Servicio al Ciudadano específicamente en lo relacionado con las PQRSD.



Objetivo

Fortalecer el proceso de respuesta de Peticiones, Quejas y Reclamos del Instituto Colombiano Agropecuario, ICA, con el fin de brindar un servicio oportuno, claro, cálido y eficiente a la ciudadanía y/o usuarios mediante la implementación de acciones clave que promuevan el mejoramiento del proceso y la coordinación de las respuestas entre las dependencias y el Grupo de Atención al Ciudadano.

Objetivos específicos:

- Controlar el cumplimiento de los términos establecidos en la normatividad vigente.
- Verificar que las dependencias competentes de atender las peticiones emitan respuesta a las mismas.
- Revisar que las respuestas emitidas sean amables, claras, de fondo, precisas y congruentes con lo requerido.

Alcance:

Esta estrategia abarca todos los procesos que por competencia deban atender la PQRSD en el ICA, incluidas gerencias seccionales.





Justificación:

De acuerdo con la revisión e informes presentados por el Grupo de Atención al Ciudadano sobre las PQRSD que recibe la entidad, se ha observado que existe un índice importante de inoportunidad en los tiempos de respuesta y/o no respuesta, que oscila entre el 20 y 29 por ciento, en algunos periodos de las últimas vigencias.

Se ha realizado un análisis de las causas que generan dichos incumplimientos, y se observan algunas asociadas al desconocimiento normativo de las áreas técnicas y de apoyo, ausencia de gestor documental integrado, entre otros elementos que llevaron a la Subgerencia Administrativa y Financiera y al Grupo de Atención al Ciudadano a formular una estrategia que permita en el mediano plazo disminuir dichos incumplimientos y garantizar la adecuada atención de las peticiones.



ACCIONES POR ADELANTAR:

Esta estrategia busca formular e implementar acciones que permitan disminuir el porcentaje de inoportunidad y no respuesta de peticiones quejas reclamos, sugerencias y denuncias, que formulan los grupos de valor del ICA, para lo cual se dividirán las acciones en dos enfoques:





1. Proceso y metodología:

- Busca realizar ajustes a procedimientos, protocolos y actividades del proceso de Atención al Ciudadano.
- Habilitar en la página web la opción de consulta del estado del radicado de las peticiones que presentan los usuarios (enlace Sistema de Administración Documental).
- Establecer controles (semaforización y/o alertas) a los plazos de respuesta de las peticiones, con el fin de dar cumplimiento a los términos establecidos por la normativa vigente.
- Promover al interior de las dependencias, el buen uso del Sistema de Administración Documental y la buena práctica de descargar las respuestas asignadas a través del mismo.
- Generar lineamientos sobre el seguimiento y control que deben ejercer los jefes de dependencia para asegurar que se emitan las respuestas y se descarguen en el Sistema de Administración Documental y con ella se cierren y archiven los expedientes de las peticiones.
- Actualización semestral de inventario preguntas y respuestas frecuentes de todas las áreas susceptibles de consulta de la entidad.
- Establecimiento de niveles de servicios a través de los cuales, las consultas frecuentes o de las que exista respuesta tipo se atenderán desde el grupo de Atención al Ciudadano.
- Fortalecer los informes de seguimiento de PQRSD de manera tal que se revise la coherencia del contenido de las respuestas de los derechos de petición, emitidas por los competentes, que satisfaga las necesidades expuestas por ciudadano o al requerimiento de las entidades.
- Evaluar la calidez y amabilidad con que se emiten la respuesta de los derechos de petición, teniendo en cuenta el trato digno.
- Presentar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño reporte sobre las áreas con mayor número de peticiones vencidas e inoportunidad en la respuesta.

2. Capacitación y socialización:

- Socialización de los procedimientos internos de las Peticiones, Quejas y Reclamos al interior del ICA y a nuestros usuarios.
- Divulgar a través de campañas los temas de la gestión de PQRSD y promover la oportunidad en la atención de las peticiones, en oficinas nacionales, gerencias seccionales.

