

## **SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

### **GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

#### **INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD II TRIMESTRE 2021**

#### **INTRODUCCIÓN**

En concordancia con la misión que fundamenta el desarrollo de tareas y responsabilidades del Grupo de Atención al Ciudadano, el cual busca gestionar con calidad y oportunidad las peticiones que ingresan a través de los diferentes canales establecidos por el ICA, dando cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 y a la Resolución No. 091279 del 09 de febrero de 2021, “Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA”, a continuación se presenta el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), recibidas y atendidas por las dependencias del ICA durante el periodo comprendido entre el 1° de Abril y el 30 de Junio de 2021, para el nivel nacional y seccional.

Este informe tiene como objetivo analizar la oportunidad y efectividad de las respuestas emitidas por la entidad y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y, a los responsables de los procesos, de manera tal que se promueva el mejoramiento continuo de la Entidad y se fortalezca la confianza del ciudadano.

En este sentido, el contenido del presente documento se desarrolla en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 del ICA y de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

#### **OBJETIVO GENERAL**

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias recibidas en el Instituto Colombiano Agropecuario ICA, durante el periodo comprendido entre el 1° de Abril y el 30 de junio de 2021, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

#### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Presentar la información de las PQRSD recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad, según su naturaleza.

Presentar las acciones y gestión del Grupo de atención al Ciudadano en cuanto al fortalecimiento de las relaciones con los Grupos de Interés frente a la atención oportuna de las PQRSD.

Identificar oportunidades de mejora y generar recomendación para optimizar tiempos de respuesta.

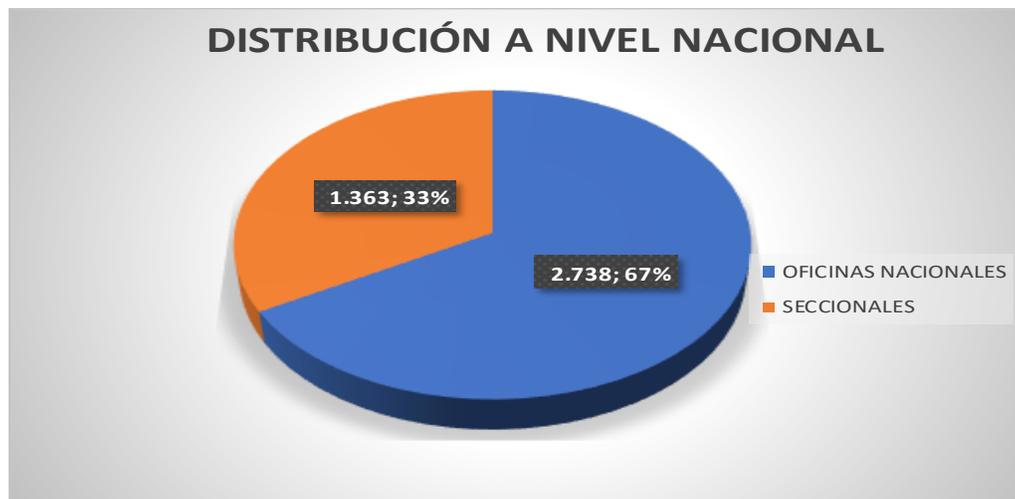
#### **Alcance**

El informe contempla las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin, de Oficinas Nacionales y Gerencias Seccionales.



## Requerimientos reportados y registrados por el Grupo de Atención al Ciudadano en Oficinas Nacionales y Gerencias Seccionales.

Para el segundo trimestre de 2021, en Oficinas Nacionales y Gerencias Seccionales se recibieron 4.101 peticiones, de las cuales 1.363 corresponden a las Gerencias Seccionales equivalentes al 33%, mientras que en Oficinas Nacionales en el área de Atención al Ciudadano del nivel central se reportaron 2.738 que representan el 67% como lo muestra la gráfica No.1:



Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2021

## CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PETICIÓN

Como se puede observar, la petición de información es el tipo más utilizado con 2.473 requerimientos, específicamente sobre expedición de guías, hierros, ingresos y salida de mascotas, temas forestales, semillas, registro de predios, vacunas; seguido de 820 solicitudes generales relacionadas con requerimiento de visitas, devoluciones de dinero, entre otros; 339 Peticiones de documentos (certificados de registro de predios, guías de movilización, entre otros); 168 denuncias que se refieren a posibles actos de corrupción, presuntamente realizados por servidores del Instituto, por bloqueos de predios, afectación ambiental, entre otros; 147 quejas que hacen referencia a demora en la expedición de guías, en trámites y mal servicio; 130 reclamos que se refieren a incumplimiento en los compromisos, de igual manera se recibieron 17 recursos, 7 consultas.



Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2021

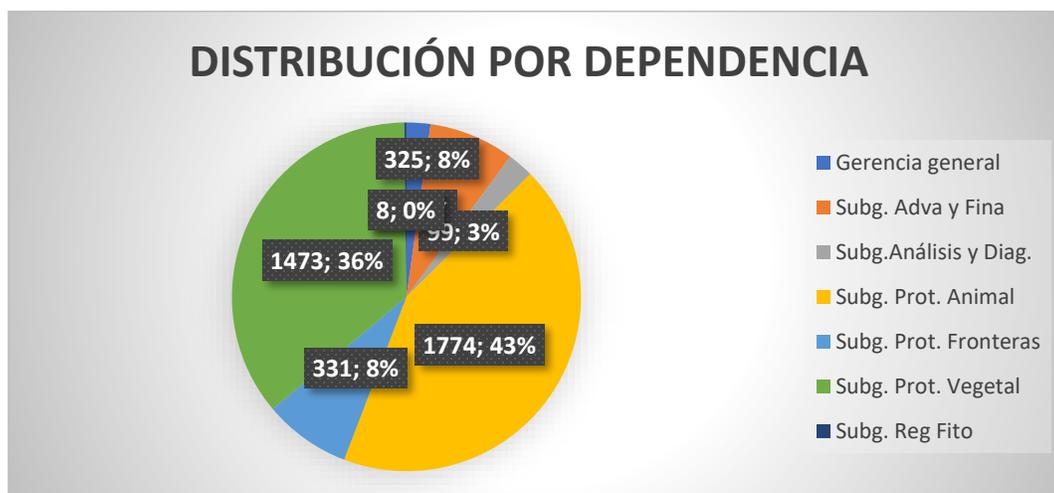
De igual forma, en las Gerencias Seccionales se evidencia que se registraron peticiones de información sobre temas propios de la misión del ICA (registro de predios, certificaciones de

vacunas, guías, mascotas, semillas, forestales e insumos); también solicitudes generales, en donde se requieren visitas a predios, ciclos de vacunación, levantamiento de medidas cautelares entre otros; Petición de documentos, expedición de guías y copias de movilización, certificados de predios, RUV, etc.

Es importante mencionar que, para el periodo reportado la Gerencia Seccional Córdoba manifiesta no haber recibido PQRSD, de acuerdo con el Memorando No. 24213100655.

## 1.2 DISTRIBUCIÓN POR COMPETENCIA (DEPENDENCIA)

De las 4.101 peticiones recibidas a nivel nacional, las áreas más requeridas en temas misionales son: La Subgerencia de Protección Animal con 1.774 peticiones que corresponden al 43.26%, la Subgerencia de Protección Vegetal con 1.473 peticiones y una participación del 35.92% a nivel nacional; la Subgerencia de Protección Fronteriza con 331 que corresponde al 8,07%; la Subgerencia Administrativa y Financiera con 225 peticiones que corresponden al 7,92%; la Subgerencia de Análisis y Diagnóstico con 99 peticiones y un porcentaje de 2,41%; la Gerencia General, 91 peticiones que representan el 2.22% del total indicado a nivel nacional; y la Subgerencia de Regulación con 8 peticiones con un porcentaje de 0,20% del total de peticiones.



Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2021

En la siguiente tabla se observa que las peticiones de información son las más representativas con un total de 2473, de las cuales se asignaron a la Subgerencia de Protección Animal 1.012; a la Subgerencia de Protección Vegetal 938; a la Subgerencia de Protección Fronteriza 311; a la Subgerencia de Análisis y Diagnóstico 80; 75 a la Subgerencia Administrativa y Financiera; a la Gerencia General 52 y a la Subgerencia de Regulación se asignaron 5. De igual manera se puede evidenciar que las Solicitudes Generales también son representativas, cuyo número es de 820 y su mayor participación se encuentra en la Subgerencia de Protección Animal, la cual recibió 379, para un total de 4.101 peticiones.

DISTRIBUCIÓN POR COMPETENCIA										
Dependencia	Petición de Información	Denuncia	Petición de Documento	Quejas	Reclamo	Recurso	Solicitud General	Consulta	Sugerencia	Total General
Gerencia General	52	2	3	7	5	1	21			91
Subg. Adva y Fira	75	5	43	26	16	6	154			325
Subg. Análisis y Diag.	80	2	1	5	5		6			99
Subg. Prot. Animal	1012	61	218	54	42	5	380	2	0	1774
Subg. Prot. Fronteras	311	2	5	7			6			331
Subg. Prot. Vegetal	938	96	69	47	60	5	253	5		1473
Subg. Reg Fito	5			1	2					8
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2473</b>	<b>168</b>	<b>339</b>	<b>147</b>	<b>130</b>	<b>17</b>	<b>820</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>4101</b>

Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2021

También se observó que las Gerencias Seccionales con mayor número de peticiones asignadas son: Nariño con 127; Tolima con 122; Arauca con 96; Casanare con 79 y Santander con 71, de acuerdo con la información adjunta.

MAYOR NÚMERO DE PETICIONES POR SECCIONAL II INFORME										
Seccional	Petición de Información	Denuncia	Petición de Documento	Quejas	Reclamo	Recurso	Solicitud General	Consulta	Sugerencia	Total General
NARIÑO	2		5				120			127
TOLIMA	11			3	1		107			122
ARAUCA	63	3	24	2	1		3			96
CASANARE	41	6	29		3					79
SANTANDER	31	9	14	2	1		14			71
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>18</b>			<b>6</b>	<b>0</b>	<b>244</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>495</b>

Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2021

### 1.3 Eficacia en la respuesta a los ciudadanos

En cuanto a eficacia en las respuestas a los ciudadanos a nivel nacional, durante el segundo trimestre, es importante resaltar que, de las 4.101 peticiones, se respondieron 3.104 que representan el 75,69% y 113 corresponden al 2,76%, que no se atendieron en su oportunidad; 884 peticiones están pendientes de respuesta y dentro de los términos establecidos, que corresponden al 21,5%, como se muestra a continuación:



Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2021

### 1.4 Oportunidad en la atención de las peticiones

Por otra parte, los ciudadanos no solo tienen derecho a que se les conteste sus peticiones, sino que sean resueltas en forma oportuna. Para atender este aspecto, se revisaron las 4.101 peticiones, de las cuales fueron atendidas dentro del término 2.947 que corresponden al 72% y 157 que representan 4%, por fuera del término establecido.

Las posibles causas de que estas peticiones se atiendan de manera extemporánea obedecen al confinamiento y emergencia sanitaria a través del trabajo en casa, que dificulta el trámite oportuno de cada una de las peticiones, y el conflicto que se ha presentado en la atención telefónica desde cada una de las dependencias por el traslado del trabajo en casa.



Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2021

A pesar de las dificultades que se han presentado por la emergencia sanitaria para la atención y respuesta oportuna en las PQRSD, se evidencia que se continuó trabajando con las dependencias de manera articulada, para que cada oficina de prioridad en la respuesta a las peticiones asignadas.

### 1.5. PQRSD RELACIONADAS CON EL MEDIO AMBIENTE

En este trimestre no se presentaron PQRSD relacionadas con el medio ambiente, dado que no se realizaron afectaciones por parte del INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO. Es importante mencionar que los ciudadanos denuncian situaciones que se originan por parte de terceros y que afectan de alguna manera la salud pública y el medio ambiente.

### 1.6. QUEJAS

Se recibieron en este 2º. Trimestre, un total de 147 quejas. Se atendieron dentro del término 94, que corresponde al 63,9% de cumplimiento; 4 se respondieron fuera de término, lo que constituye el 2,7%.

Las Quejas que se encuentran pendientes de respuesta y dentro de los términos establecidos son 47 que representan el 31,9% y las no atendidas son 2, que representan el 1,3%, de acuerdo con la gráfica que se presenta a continuación.



Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2021

### 1.7 Denuncias

De las 168 Denuncias recibidas durante el segundo trimestre de la presente vigencia, se registraron cuatro (4) supuestos actos de corrupción, que se direccionaron a las dependencias competentes, para verificar la situación de acuerdo con los informes de tiempo, modo y lugar en que se presentaron los hechos y con el fin de que se tomen las medidas pertinentes a que haya lugar.

### **1.8. Peticiones Trasladas a Otras entidades**

De las peticiones recibidas durante el segundo trimestre, quince (15) fueron trasladadas a otras entidades como: Secretaria de Hacienda, Ministerio de Industria y Comercio, entre otros, por cuanto los usuarios solicitan información con respecto a temas de impuestos.

### **1.9. Peticiones de información Negada**

Para el segundo trimestre, por el carácter de clasificado o reservado de cada una de las peticiones recibidas, se respondieron 5 peticiones en las que no se entregó la información, por considerarla de carácter clasificada o reservada.

### **1.10. Peticiones Reiterativas**

Se presentan cuando una vez ya resuelta la petición, el peticionario la vuelve a requerir tratando el mismo asunto, finalidad u objeto, en cierta forma cuando se insiste en los mismos hechos y pretensiones; de acuerdo con el consolidado, para el segundo trimestre se recibieron 53 peticiones de este tipo.

### **1.11 Peticiones Recurrentes**

Son las solicitudes que se presentan con más frecuencia, de acuerdo con el tema tratado por los ciudadanos o asunto que más se destaca en todas las peticiones que se reciben por los diferentes canales de participación del Instituto. En este punto fueron presentadas 3397, requerimientos en los que se destaca la solicitud de información de temas misionales, solicitud de requisitos para la salida y entrada de mascotas, registro y modificación de predios, cronograma de vacunación y subproductos de origen animal y vegetal, información sobre insumos agrícolas y veterinarios, certificaciones laborales, temas financieros, entre otros.

### **1.12 Medio de Recepción utilizado por los usuarios**

Por último, analizamos que, de los 4.101 requerimientos recibidos, los canales más utilizados son el de la Ventanilla Única de Correspondencia con 2.077, que representa el 50.6%; el Correo Electrónico con 1.966 que representan el 47,9%; Telefónico con 20 peticiones que representa el 0,49%; el Presencial con 17 peticiones con un porcentaje de 0,41%; Formulario de peticiones con 16 y 0,39% y el buzón con 5 peticiones con un porcentaje del 0,12%, de acuerdo con la siguiente gráfica.



### **1.13 Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos**

Efectuado el análisis del periodo estudiado, se enviarán a cada subgerencia las quejas, denuncias y reclamos presentados, para que se proceda a efectuar el plan de acción correspondiente, con el fin de mejorar la prestación de los servicios y trámites que de acuerdo con la causa así lo requieran. Sobre el particular se recomienda a las subgerencias realizar jornadas de sensibilización a los servidores públicos, referente a la aplicación del protocolo de atención al ciudadano establecido por la entidad, para mejorar la prestación del servicio a nuestros usuarios.

### **1.14 Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad**

Durante el segundo trimestre de 2021, se recibió una (1) Sugerencia, relacionada con mejorar los aplicativos en la entidad, para facilitar el registro de la información y por tanto la consolidación de los informes de toda la correspondencia que ingresa y que se registra en el instituto.

Para el Instituto es muy importante tener en cuenta las sugerencias, que los ciudadanos presentan para mejora de los trámites y servicios que ofrece a sus usuarios, por lo cual se envían a las diferentes dependencias de acuerdo con la misión del ICA y si se consideran apropiadas, se pueda estudiar la posibilidad de aplicarlas.

### **1.15 Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública**

Mejorar los aplicativos en la entidad, para facilitar el registro de la información y por tanto la consolidación de los informes de toda la correspondencia que ingresa y que se registra en el instituto.

### **1.16 Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles**

Durante el periodo que se está reportando, no se presentaron recomendaciones de los particulares en este sentido.

Es importante señalar que las peticiones verbales registradas a través de la forma 4-574, se atendieron de acuerdo con el reglamento interno para el trámite de PQRSD en el Instituto, asignando un número de radicado consecutivo para su control.

## 2. CONCLUSIONES

Como conclusión de las actividades realizadas con las dependencias competentes de atender las peticiones recibidas durante el segundo trimestre de 2021, se evidencia que el trabajo de manera articulada con las mismas, genera un compromiso por parte de cada una de ellas para la atención oportuna y dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente.

Dentro del proceso de revisión y consolidación de las peticiones, se evidenciaron algunas radicaciones manuales o sin numeración, debido a que durante la presente vigencia el aplicativo SISAD está siendo objeto de mantenimiento, lo que conlleva dificultad en la consolidación de los radicados, seguimiento, control y la consecución de las respuestas a tiempo.

Es necesario hacer referencia en las implicaciones que ha generado la pandemia de COVID-19 en la eficiencia misma de los procesos realizados por el ICA, pues se vio abocado a trabajar desde casa, implicando cambios en los tiempos establecidos para atender los requerimientos tanto personal como telefónico, para recibir las peticiones, quejas, consultas, etc.

Como valor agregado para mejorar el proceso, se han realizado talleres a nivel nacional de manera virtual, donde se han convocado a los gerentes, radicadores y el personal de atención al ciudadano, con el fin de mejorar la consolidación del informe de las PQRSD en la forma 4-019. También se han programado visitas a las seccionales con el propósito de actualizar y socializar para la adecuada aplicación de la resolución No. 091279 del 9 de febrero de 2021, por la cual se reglamenta el trámite interno de las PQRSD, en las Seccionales y Oficinas Nacionales.

Se actualizaron las formas que se utilizan en los procedimientos de atención al usuario y se dieron a conocer en las seccionales. Estas actualizaciones están en el aplicativo diamante; también se actualizó la forma 4-019 en cuanto al procedimiento y el instructivo para la adecuada consolidación de las PQRSD.

Hemos generado una comunicación constante con los responsables del proceso de radicación a través de mesas de trabajo, memorandos informativos sobre las falencias halladas en los informes, con el fin de mejorar nuestras competencias.

Se mejoró la comunicación telefónica para atender a nuestros usuarios con la adecuación del aplicativo que facilita la atención del canal teléfono en la modalidad de teletrabajo, optimizando la atención de nuestros usuarios en esta época de emergencia sanitaria.

Como un objetivo primordial del Grupo de Atención al Ciudadano en cuanto a la actualización de algunos temas de capacitación y en coordinación con el Grupo de Gestión del Talento Humano se han realizado cuatro (4) cursos de Atención al Ciudadano con la participación de 120 funcionarios a nivel nacional y se han realizado dos (2) cursos de redacción y ortografía donde participaron 68 funcionarios, este objetivo se logró con el apoyo del SENA, generando mejora en los procesos.

### 3. RECOMENDACIONES

Se recomienda continuar con la actualización y socialización para la adecuada aplicación de la resolución No. 091279 del 9 de febrero de 2021, por la cual se reglamenta el trámite interno de las PQRSD, en las Seccionales y Oficinas Nacionales.

Es importante continuar con la revisión permanente a cada seccional con el propósito de subsanar las inconsistencias halladas en el consolidado de las peticiones, y así mejorar el proceso y contar con la información adecuada y pertinente para evaluar la gestión de la entidad. Hemos generado una comunicación constante con los responsables del proceso de radicación a través de mesa de trabajo, socialización, entre otras para mejorar nuestras competencias.

Fortalecer el trabajo en equipo entre las Oficinas Nacionales y las Gerencias Seccionales, sobre la importancia del Instituto en el desarrollo de la misión institucional, en cuanto a la adecuada atención y trámite oportuno de las solicitudes de nuestros grupos de valor y el cumplimiento de los plazos establecidos para la atención y respuesta de las peticiones.

Se recomienda continuar con las campañas y capacitaciones, en temas como Atención al ciudadano, redacción y ortografía, relaciones interpersonales, lenguaje claro, caracterización de usuarios, con el fin de mejorar las competencias funcionales y la calidad y oportunidad en la prestación del servicio.