

## **SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

### **GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

## **INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD III TRIMESTRE**

**2021**

### **INTRODUCCIÓN**

En cumplimiento de 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 Julio y el 30 de Septiembre 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 documento se desarrolla en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 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**

Consolidar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias recibidas en el Instituto Colombiano Agropecuario ICA, durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 30 de septiembre 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 los 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 tercer trimestre de 2021, en Oficinas Nacionales y Gerencias Seccionales se recibieron 4.041 peticiones, de las cuales 1.068 corresponden a las Gerencias Seccionales equivalentes al 26%, mientras que en Oficinas Nacionales se reportaron 2.973 que representan el 77% 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 2.532 requerimientos, específicamente sobre expedición de guías, hierros, temas forestales, semillas, registro de predios, vacunas; seguido de 623 solicitudes generales relacionadas con requerimiento de visitas, devoluciones de dinero, entre otros; 385 Peticiones de documentos (certificados de registro de predios, guías de movilización, entre otros); 188 reclamos que se refieren a incumplimiento en los compromisos, 165 denuncias que se refieren por bloqueos de predios, afectación al medio ambiente y la salud pública, hechos o conductas presuntamente violatorias de la normatividad vigente, entre otros; 118 quejas que hacen referencia a demora en la expedición de guías, en trámites, mal servicio de los servidores, presunto acoso laboral, Inconformidad por la forma o condiciones en que se ha prestado el servicio, entre otros, 23 recursos, de igual manera se recibieron 3 sugerencias, 2 consultas y 2 reconocimientos.



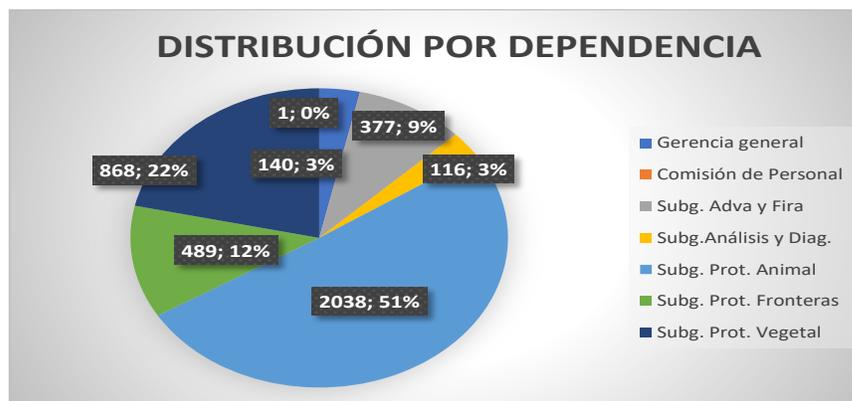
Fuente: Base de Datos ICA-GAC 202

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 San Andrés y Providencia manifiesta no haber recibido PQRSD, de acuerdo con el memorando No. 20213126425 de fecha 05/10/2021, asó como la Seccional de Nariño con memorando No ICA52213000022, del 19/08/2021 manifiesta que durante el mes de julio no reportó recepción de PQRSD.

## 1.2 DISTRIBUCIÓN POR COMPETENCIA (DEPENDENCIA)

De las 4.041 peticiones recibidas a nivel nacional, las áreas más requeridas en temas misionales son: La Subgerencia de Protección Animal con 2.038 peticiones que corresponden al 50,43%, la Subgerencia de Protección Vegetal con 868 peticiones que corresponde al 21,48% a nivel nacional; la Subgerencia de Protección Fronteriza con 489 que corresponde al 12,10%; la Subgerencia Administrativa y Financiera con 377 peticiones que corresponden al 9,33%; la Gerencia General 140 peticiones que representan el 3,46% del total indicado a nivel nacional, la Subgerencia de Análisis y Diagnóstico con 116 peticiones y un porcentaje de 2,87%; y la Subgerencia de Regulación con 12 peticiones con un porcentaje de 0,30% del total de peticiones y 1 petición para la Comisión de Personal que corresponde del 0.02%.



En la siguiente tabla se observa que las peticiones de información son las más representativas con un total de 2.532, de las cuales se asignaron a la Subgerencia de Protección Animal 1.250; a la Subgerencia de Protección Vegetal 553; a la Subgerencia de Protección Fronteriza 454; a la Subgerencia de Análisis y Diagnóstico 92; a la Subgerencia Administrativa y Financiera 98; a la Gerencia General 77; a la Subgerencia de Regulación se asignaron 8 y a la Comisión de Personal 1.

De igual manera se puede evidenciar que las Solicitudes Generales también son representativas, con 623 y su mayor participación se encuentra en la Subgerencia de Protección Animal, la cual recibió 276, para un total de 4.070 peticiones, como se describe en el siguiente cuadro:

DISTRIBUCIÓN PQRS D POR COMPETENCIA III TRIMESTRE											
Dependencia	Petición de Información	Denuncia	Petición de Documento	Quejas	Reclamo	Recurso	Solicitud General	Consulta	Reconocimiento	Sugerencia	Total General
Gerencia General	77	5	7	18	14	2	17				140
Comisión de Personal							1				1
Subg. Adva y Fira	98	6	46	24	24	13	163	1		2	377
Subg. Análisis y Diag.	92		4		6		14				116
Subg. Prot. Animal	1250	111	256	60	78	4	276	1	2	0	2038
Subg. Prot. Fronteras	454	1	6	6	9		13				489
Subg. Prot. Vegetal	553	42	65	10	55	4	138			1	868
Subg. Reg Fitosanitar	8		1		2		1				12
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2532</b>	<b>165</b>	<b>385</b>	<b>118</b>	<b>188</b>	<b>23</b>	<b>623</b>	<b>2</b>		<b>3</b>	<b>4041</b>

Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2021

También se observó que las Gerencias Seccionales con mayor número de peticiones asignadas son: Cesar con 106; Casanare con 100; Meta con 84; Arauca con 65; Cauca con 62; Norte de Santander 53 y Santander con 52, de acuerdo con la información adjunta.

SECCIONALES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES III TRIMESTRE											
Seccional	Petición de Información	Denuncia	Petición de Documento	Quejas	Reclamo	Recurso	Solicitud General	Consulta	Reconocimiento	Sugerencia	Total General
CESAR	19	3	16	1	2		64			1	106
CASANARE	52	5	31	3	5		4				100
META	22	13	22	3	6		18				84
ARAUCA	36		27	2							65
CAUCA	6			2			54				62
NORTE/ SANTANDE	38	3	6	1	3		2				53
SANTANDER	28	2	10	3	1	2	6				52
<b>TOTAL</b>	<b>201</b>	<b>26</b>	<b>112</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>148</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>522</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 tercer trimestre, es importante resaltar que, de las 4.041 peticiones, se respondieron 3.285 que representan el 81,29% y 182 corresponden al 4,50%, que no se atendieron en su oportunidad; 574 están pendientes de respuesta y dentro de los términos establecidos, que corresponden al 14,20%, 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 4.041 peticiones, de las cuales fueron atendidas dentro del término 3.037 que corresponden al 75,15% y 248 que representan 6,13%, por fuera del término.

Las posibles causas de que estas peticiones se atiendan de manera extemporánea, obedecen a que en muchos casos las peticiones de información son de gran volumen, lo que obliga a traer expedientes del archivo central y realizar búsquedas en bases de datos que requieren mayor tiempo del señalado en la norma; también se puede reflejar en la falta del sistema de administración documental, que facilite la trazabilidad de la información documental, pues la entidad se encuentra realizando procesos de radicación manual de ingreso y salida de comunicaciones, lo que dificultan la consulta del historial documental.

De otra parte, se mantiene la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID 19, lo que implica que todavía exista personal trabajando desde casa y esto dificulta la comunicación y atención a los canales telefónicos, generando inconformidades por parte de nuestros usuarios y ciudadanos.



Fuente: Base de Datos ICA-GDYA 2021

A pesar de las dificultades que se han presentado por la emergencia sanitaria para la atención y respuesta oportuna en las PQRSD, 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 el trimestre reportado no se presentaron PQRSD relacionadas con el medio ambiente.

## 1.6. QUEJAS

Para el tercer trimestre se recibieron 117 quejas, de las cuales se atendieron dentro del término 88, que corresponde al 75,21% de cumplimiento; 7 se respondieron fuera de término, lo que constituye el 5,98%; las quejas que se encuentran pendientes de respuesta y dentro de los términos establecidos son 20 que representan el 17,09% y las no atendidas son 2, que representan el 1,71%, de acuerdo con la gráfica que se presenta a continuación.



Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2021

## 1.7 Denuncias

De las 165 Denuncias recibidas durante el tercer trimestre de la presente vigencia, se registraron siete (7) sobre 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 a que haya lugar.

## 1.8. Peticiones Trasladas a Otras entidades

De las peticiones recibidas durante el tercer trimestre, once (11) fueron trasladadas a otras entidades como: Corporación Autónoma Regional, Invima, Mindefensa, secretaria de Salud, secretaria de Medio Ambiente, entre otras.

## 1.9. Peticiones de información Negada

Para el tercer trimestre, no se reportaron respuestas a peticiones de información de carácter clasificado o reservado.

## 1.10. Peticiones Reiterativas

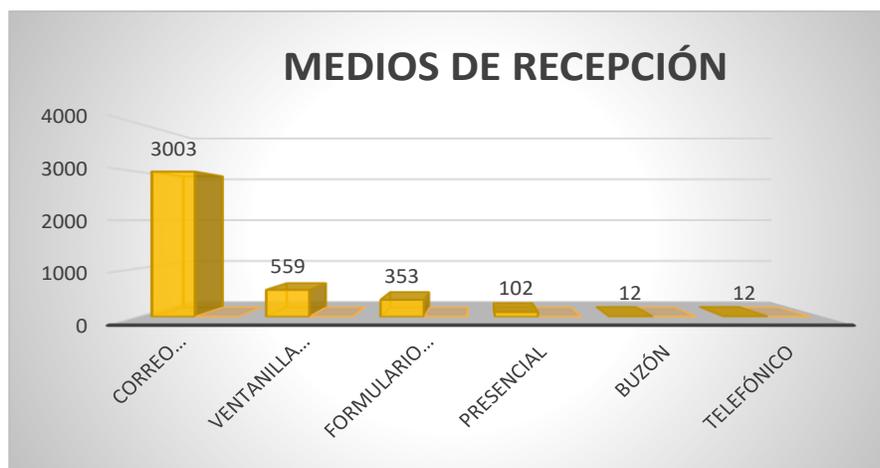
Se presentan cuando una vez ya resuelta la petición, el peticionario la vuelve a requerir tratando el mismo asunto, finalidad u objeto, en cierta forma cuando se insiste en los mismos hechos y pretensiones; de acuerdo con el consolidado, para el tercer trimestre se recibieron 15 peticiones de este tipo.

## 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 2.879, 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, se analiza que, de los 4.041 requerimientos recibidos, los canales más utilizados son: Correo Electrónico con 3.003 que representa el 74,31%; la Ventanilla Única de Correspondencia con 559, que representa el 13,83%; Fomulario de peticiones con 353 que representa el 8,74%; Presencial con 102, que representa el 2,52%; Buzón con 12 que representa el 0,30%; y el Telefónico con 12 peticiones que representa el 0,30 %, de acuerdo con la siguiente gráfica.



Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2021

## 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 tercer trimestre de 2021, se recibieron tres (3) Sugerencias, relacionadas con:

14.1 De acuerdo con el concepto emitido por la USP Unidad de Servicio al Proveedor, se sugiere realizar el debido control y tratamiento de plagas dentro de sus plantaciones, asegurando que el sector cumpla con la normatividad sanitaria dentro de cada uno de sus cultivos, evitando que se generen nuevos brotes de plagas.

14.2 Adquirir un datafono para mejorar la expedición de las guías en el convenio con el Municipio de Finlandia, esta sugerencia se presenta dos veces por diferente peticionario.

Para el Instituto es muy importante tener en cuenta las sugerencias, que los ciudadanos presentan para mejorar los procesos y procedimientos en los trámites y servicios, que ofrece a sus usuarios, por lo cual se enviarán 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**

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

### **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.

### **1.17. Reconocimientos**

Durante el periodo que se está reportando, se recibieron dos reconocimientos en la Seccional Cundinamarca, por el apoyo recibido durante las Ferias llevadas a cabo en el Municipio de Medina y por el gran servicio que se ha prestado en los diferentes servicios, para la entidad estos reconocimientos son muy importantes, pues nos obligan a mejorar cada día los servicios con el fin de que nuestro usuario este satisfecho.

## **2. CONCLUSIONES**

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

La emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia de COVID-19, sigue siendo un punto que genera dificultad para la atención de las peticiones, pues se continúa trabajando desde casa, implicando falta de atención a las extensiones o líneas asignadas para la atención de nuestros usuarios y ciudadanos.

La realización de talleres a nivel nacional de manera virtual presentó buena acogida, en particular a los Gerentes Seccionales, personal del grupo de Gestión Documental que radica y el personal de Atención al Ciudadano, con el fin de mejorar la consolidación del informe de las PQRSD en la forma 4- 019.

Se encontró que, para mejorar la consolidación del informe trimestral, se requiere, solicitar el informe de las PQRSD, de forma mensual en el formato establecido, con el fin de verificar y revisar el diligenciamiento de las peticiones y así poder corregir, cada una de las observaciones que en la evaluación fuere necesario cambiar y así mejorar y depurar el proceso de consolidación del informe trimestral.

La comunicación constante con los responsables del proceso de radicación a través de mesas de trabajo, visitas a las seccionales, donde se capacita a los responsables de la radicación y trámite de cada una de las peticiones que se reciben en las dependencias, dando a conocer la resolución de las PQRSD, memorandos informativos sobre las falencias halladas en los informes, lo que permite mejorar en nuestras competencias

Fue muy importante la participación de los servidores en el taller de lenguaje claro con el apoyo del DAFP y cursos con el SENA de Servicio al Ciudadano y redacción y ortografía, pues se han realizado mediante convocatoria general.

Se puede observar el buen resultado que se da con las visitas realizadas a las seccionales con el propósito de actualizar y socializar 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, en donde se resuelven y aclaran todas las dudas e inquietudes que se presentan en el proceso de Atención al Ciudadano.

### 3. RECOMENDACIONES

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.

Efectuar la revisión permanente a cada seccional del reporte de las PQRSD, con el propósito de subsanar las inconsistencias halladas en las diferentes auditorías realizadas a las seccionales por parte de la Oficina de Control Interno y la Oficina Asesora de Planeación, con el fin de 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 mesas de trabajo y socialización de los procedimientos.

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.

Continuar con las campañas y capacitaciones, en temas como Atención al ciudadano, redacción y ortografía, relaciones interpersonales, lenguaje claro, caracterización de usuarios, participación ciudadana, con el fin de mejorar y optimizar las competencias funcionales y la calidad y oportunidad en la prestación del servicio y atención de nuestros usuarios.

Se seguirá trabajando con el Grupo de Gestión documental y con la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI), el desarrollo y las aplicaciones del nuevo Gestor documental, para optimizar lo correspondiente al registro, radicado y seguimiento de todas las peticiones que ingresen al Instituto.