

**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
 GRUPO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL**

INFORME DE GESTIÓN OFICINAS NACIONALES Y SECCIONALES

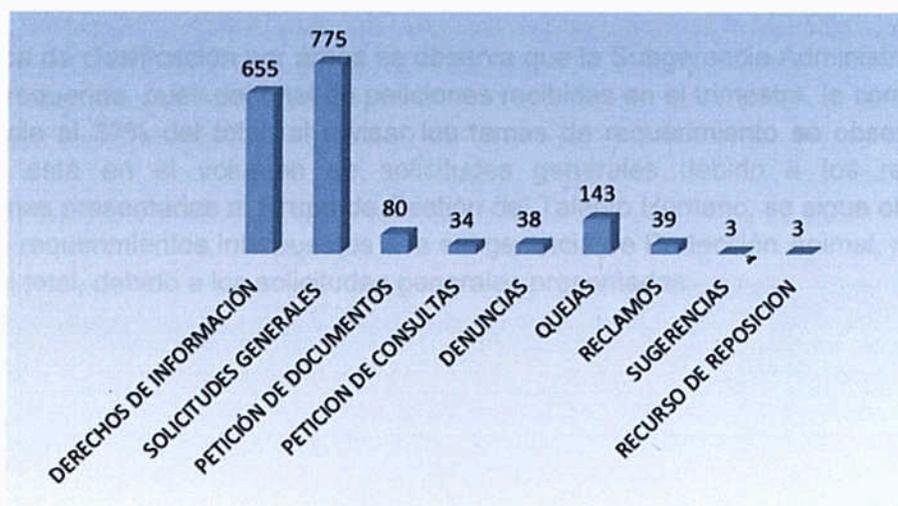
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PRIMER TRIMESTRE 2015

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 1er trimestre de 2015, en el Grupo Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental Nivel Central y Seccional, informe que contiene el siguiente orden:

1. Gestión realizada por el Grupo Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y Seccionales, durante el 1er trimestre de la vigencia 2015.

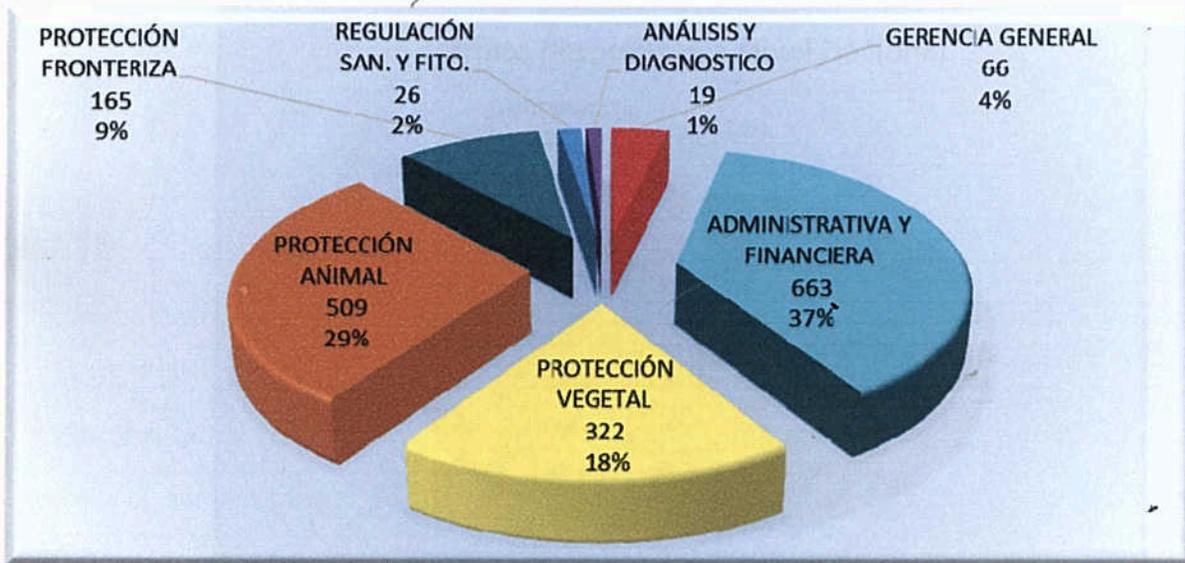
1.1 Clasificación por tipo de requerimiento

Durante el 1er trimestre de 2015, se presentaron en oficinas nacionales y seccionales a través de los canales de participación del Instituto 1770 peticiones, las cuales se clasifican de la siguiente forma:



1.2 Clasificación de requerimientos por áreas estructurales

Las 1770 peticiones recibidas, fueron atendidas por las dependencias que integran el Instituto tanto en oficinas nacionales como en seccionales, a continuación se presenta el número de peticiones atendidas por cada dependencia:



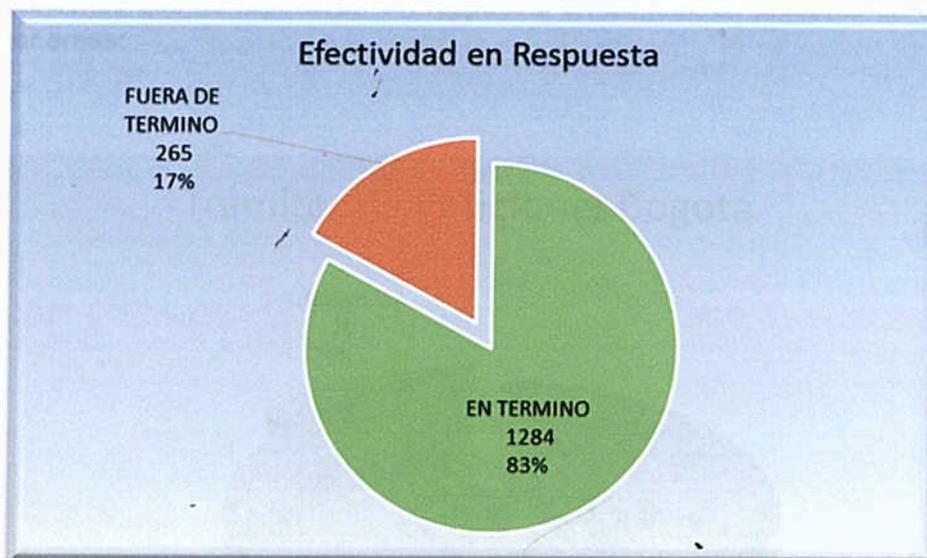
En la gráfica de clasificación por áreas se observa que la Subgerencia Administrativa y Financiera es la más requerida, pues del total de peticiones recibidas en el trimestre, le corresponden 663, lo cual equivale al 37% del total, al revisar los temas de requerimiento se observa que el mayor porcentaje está en el volumen de solicitudes generales debido a los requerimientos de certificaciones presentadas al Grupo de Gestión del Talento Humano, se sigue observando un alto número de requerimientos interpuestos a la subgerencia de Protección Animal, con un porcentaje de 29% del total, debido a los solicitudes generales presentadas.

1.3 Efectividad en respuestas a los ciudadanos

En cuanto a efectividad en respuestas a los ciudadanos a nivel nacional, tenemos que en el primer trimestre se respondieron 1549 peticiones, lo que corresponde al 88% del total recibido, 221 peticiones no fueron respondidas, correspondientes al 12%, a continuación se presenta la gráfica del número de peticiones con respuesta y sin respuesta:



Por otra parte, los ciudadanos no solo tienen derecho a que se les contesten sus peticiones, sino a que se les resuelvan en forma oportuna, esto es dentro del término estipulado por la Ley y en la Resolución N° 2544 del 13 de agosto de 2012, para conocer este aspecto se revisan las 1549 peticiones respondidas y se verifica cuántas de estas fueron contestadas en forma oportuna, con lo cual se evidencia que el 83% de las peticiones, es decir 1284 fueron respondidas dentro del término de Ley y que el 17%, es decir 265 peticiones se respondieron por fuera de término establecido, lo cual a pesar de haberse respondido, se tendrá en cuenta dentro del seguimiento que se realiza y reporte a la Subgerencia Administrativa y Financiera por incumplimiento a los términos establecidos en la norma y de lo cual ya se han realizado varias socializaciones e invitaciones a acatar estrictamente lo dispuesto.



1.3.1 Efectividad en respuestas a los ciudadanos en Oficinas Nacionales

Al realizar el análisis de efectividad en respuesta en Oficinas Nacionales, de un total de 1316 peticiones recibidas en el trimestre, se respondieron 1101 peticiones y quedaron 215 peticiones sin respuesta, ahora tomando el mismo argumento de que los ciudadanos no solo tienen derecho a que se les contesten sus peticiones, sino a que se les resuelvan en forma oportuna, esto es dentro del término estipulado por la Ley y en la Resolución N° 2544 del 13 de agosto de 2012, se evidencia que de las 1101 respondidas, se respondieron oportunamente 938 (84%) y quedaron respondidas pero fuera de término 163 (16%) peticiones, esta situación puede generar el aumento de quejas interpuestas a la Entidad o en un momento dado dar inicio a una tutela.

De las 354 peticiones que se reportaron sin respuesta en Bogota, se presenta un cuadro con la distribución por áreas:

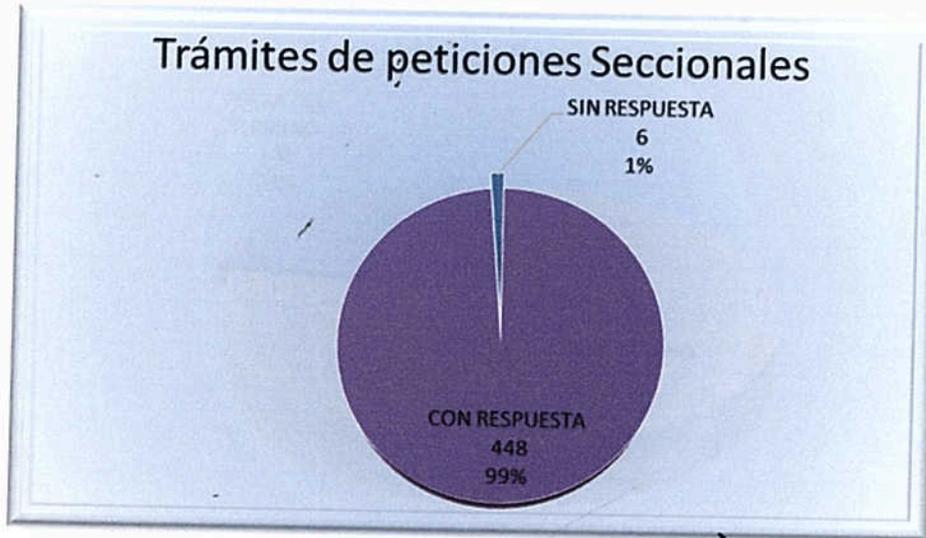


SIN RESPUESTA EN BOGOTA	
GERENCIA GENERAL	13
SUBG. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	109
SUBG. PROTECCION ANIMAL	32
SUBG. PROTECCION VEGETAL	42
SUBG. PROTECCION FRONTERIZA	16
SUBG. REG. SANITARIA Y FITOSANITARIA	3
TOTAL GENERAL	215



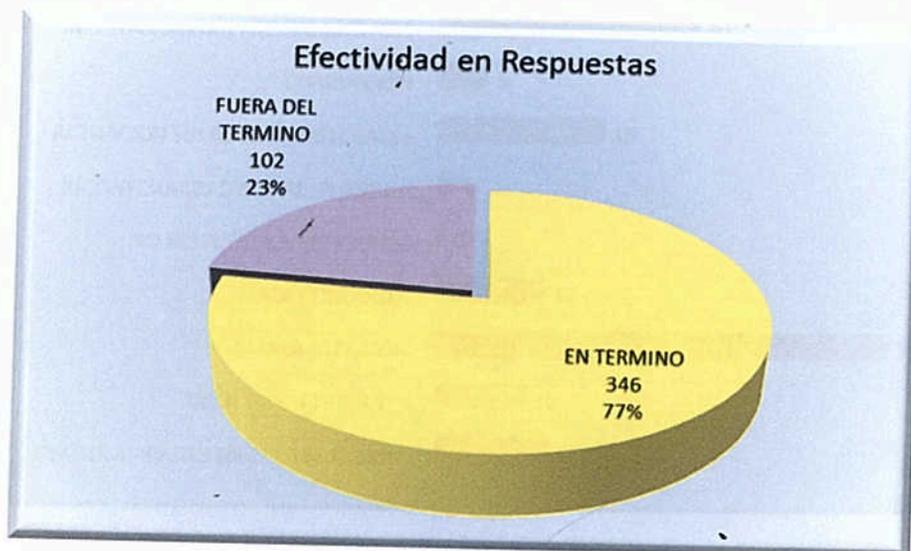
1.3.2 Efectividad en respuestas a los ciudadanos en Seccionales

Al realizar el análisis de efectividad de respuesta en las Seccionales, de un total de 454 **peticiones recibidas** en el trimestre se respondieron 448 **peticiones** quedando 6 **peticiones** sin respuesta; tomando el mismo argumento de que los ciudadanos no solo tienen derecho a que se les contesten sus **peticiones**, sino a que se les resuelvan en forma oportuna, esto es dentro del término estipulado por la Ley y en la Resolución N° 2544 del 13 de agosto de 2012, se evidencia que de las 448 respondidas, se respondieron oportunamente 346 (77%) y quedaron respondidas pero fuera de término 102 (23%) **peticiones**.



De las 6 peticiones que se reportaron sin respuesta en Seccionales, se presenta un cuadro con la distribución:

SIN RESPUESTA EN SECCIONAL	
CUNDINAMARCA	3
MAGDALENA	1
NORTE DE SANTANDER	1
RISARALDA	1
TOTAL GENERAL	6



1.4 Atención Quejas, Reclamos Y Denuncias

Las Quejas, Reclamos y Denuncias, son tres aspectos que le permiten a la Entidad adoptar acciones de mejora, ya que estos evidencian de cierta forma las falencias que se tienen 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.

Se presentan las dependencias o áreas estructurales más requeridas por motivo de quejas, reclamos y denuncias, al igual que los temas o argumentos más repetitivos.

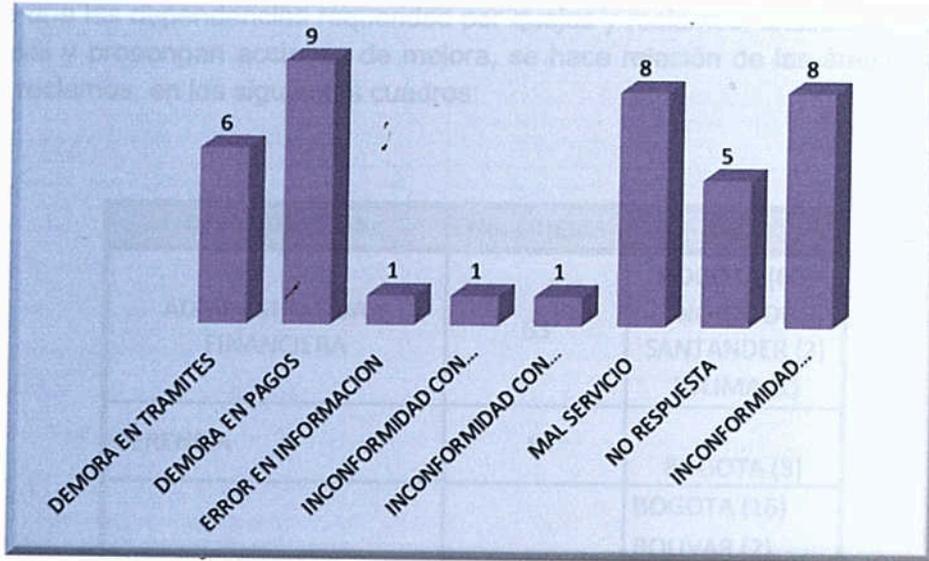
En este trimestre se recibieron 143 quejas a las diferentes dependencias del Instituto y se destaca que 53 de estas se presentan por la mala atención, seguidas por 30 argumentando inconformidad de procedimientos, en la siguiente grafica se observan los motivos de las quejas que se presentaron:



De las 143 quejas se respondieron 113, de las cuales fueron oportunamente 95 correspondiente al (84%) y quedaron respondidas pero fuera de termino 18 (16%).



Durante este trimestre se presentaron 39 reclamos, dentro de los cuales se destacan 9 por demora en pagos y 8 por inconformidad con procedimientos, en la siguiente grafica se observa la clasificación según el motivo y la cantidad:



Sólo 29 de los 39 reclamos obtuvieron respuestas, se evidencia que de las 29 respondidas, se respondieron oportunamente 23 (79%) y quedaron respondidas pero fuera de termino 6 (21%) reclamaciones.



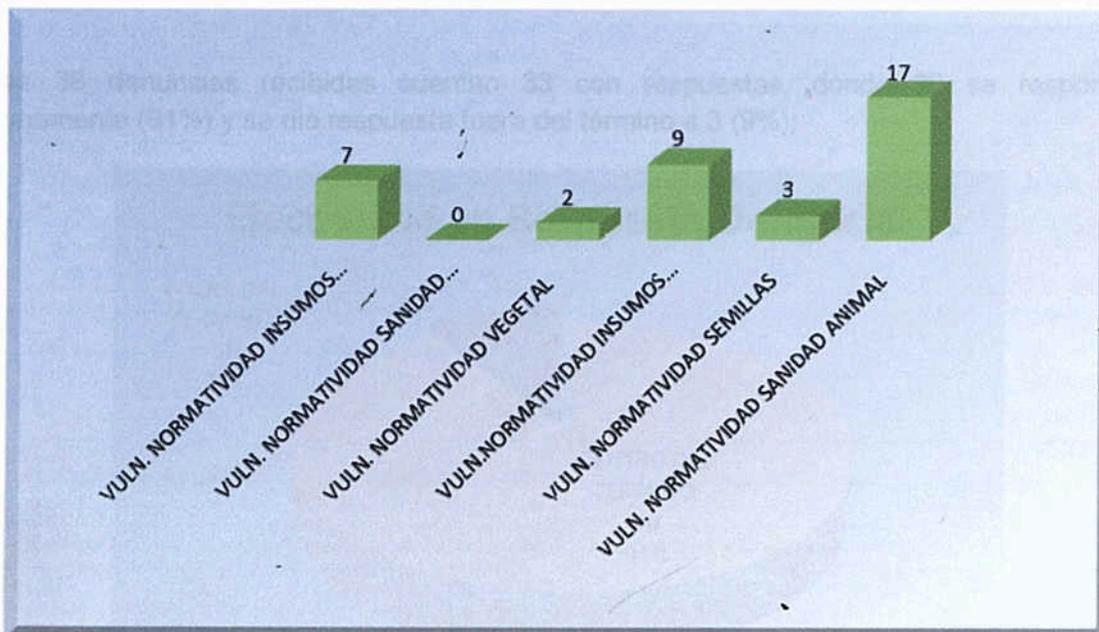
Con el fin de que las dependencias requeridas por quejas y reclamos, analicen las situaciones de forma imparcial y propongan acciones de mejora, se hace relación de las áreas más requeridas por quejas y reclamos, en los siguientes cuadros:

DEPENDENCIAS	No. QUEJAS	SEDE
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	63	BOGOTA (60) NORTE DE SANTANDER (2) TOLIMA (1)
GERENCIA	8	BOGOTA (8)
PROTECCION ANIMAL	55	BOGOTA (16) BOLIVAR (2) CALDAS (3) CAQUETA (2) CASANARE (2) CESAR (2) CORDOBA (1) CUNDINAMARCA (3) MAGDALENA (1) META (8) NARIÑO (1) NORTE DE SANTANDER (5) ANTIOQUIA (1) TOLIMA (1) VALLE DEL CAUCA (7)
PROTECCION FRONTERIZA	5	BOGOTA (2) NARIÑO (3)
PROTECCION VEGETAL	12	BOGOTA (6) CALDAS (2) CESAR (1) CUNDINAMARCA

		(1) META (1) VICHADA (1)
TOTAL	143	

DEPENDENCIAS	No. RECLAMOS	SEDE
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15	BOGOTA (14) NORTE DE SANTANDER (1)
REGULACIÓN SANITARIA Y FITOSANITARIA	1	BOGOTA
GERENCIA	1	BOGOTA
PROTECCION VEGETAL	1	CALDAS
PROTECCION FRONTERIZA	2	BOGOTA
PROTECCION ANIMAL	19	BOGOTA (17) CORDOBA (1) NORTE DE SANTANDER (1)
TOTAL	39	

En cuanto a las denuncias, durante este trimestre se presentaron 38, las cuales hacen alusión a supuestas vulneraciones de la normatividad sanitaria, esto se puede observar con más detalle en el siguiente gráfico:



DEPENDENCIAS	No. DENUNCIAS	SEDE
GERENCIA GENERAL	1	BOGOTA
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	BOGOTA
PROTECCION ANIMAL	23	BOGOTA (21) HUILA (1) VALLE DEL CAUCA (1)
PROTECCION VEGETAL	11	AMAZONAS (1) BOGOTA (9) META (1) RISARALDA (1)
TOTAL	38	

De las 38 denuncias recibidas cuentan 33 con respuestas, donde 30 se respondieron oportunamente (91%) y se dio respuesta fuera del término a 3 (9%);



Para efectos de interpretación de los gráficos anteriores, el Área de Atención al Ciudadano, ha elaborado las siguientes definiciones, las cuales especifican cada uno de las motivaciones argumentadas:

Para el caso de las Quejas, se entiende que la conducta fue supuestamente realizada por uno o varios funcionarios.

- **DEMORA EN TRÁMITES:** Conductas que se dan cuando el ICA teniendo que atender un asunto dentro de un término establecido en una norma, no lo hace.
- **MALA ATENCIÓN:** Constituye todo lo que tiene que ver con el horario de servicio, mal trato a los ciudadanos ya sea presencialmente o telefónicamente.
- **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 usuarios y con los compañeros.
- **ACTUACION SIN REQUISITOS LEGALES:** Todo acto que se realice faltando a las normas, irregularidad o falta de documentación legal.
- **NO RESPUESTA A PETICIONES:** Conducta consistente en no responder de ninguna forma a las solicitudes formales que hace la ciudadanía por cualquier medio idóneo.
- **CORRUPCIÓN:** Asuntos relacionados con irregularidades en cuanto al manejo de los recursos públicos, conductas que revistan cohecho, soborno y peculado.
- **INCONFORMIDAD PROCEDIMIENTOS:** conducta generalizada de un área, oficina o dependencia del instituto que no llene las expectativas del usuario.

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.
- **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 PROCEDIMIENTOS:** conducta generalizada de un área, oficina o dependencia del instituto que no llene las expectativas del usuario.
- **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 RESPUESTA A PETICIONES:** Conducta consistente en no responder de ninguna forma a las solicitudes formales que hace la ciudadanía por cualquier medio idóneo.

1.5 Numero de requerimientos reportados por las áreas de atención al ciudadano de Oficinas Nacionales y de las Gerencias Seccionales.

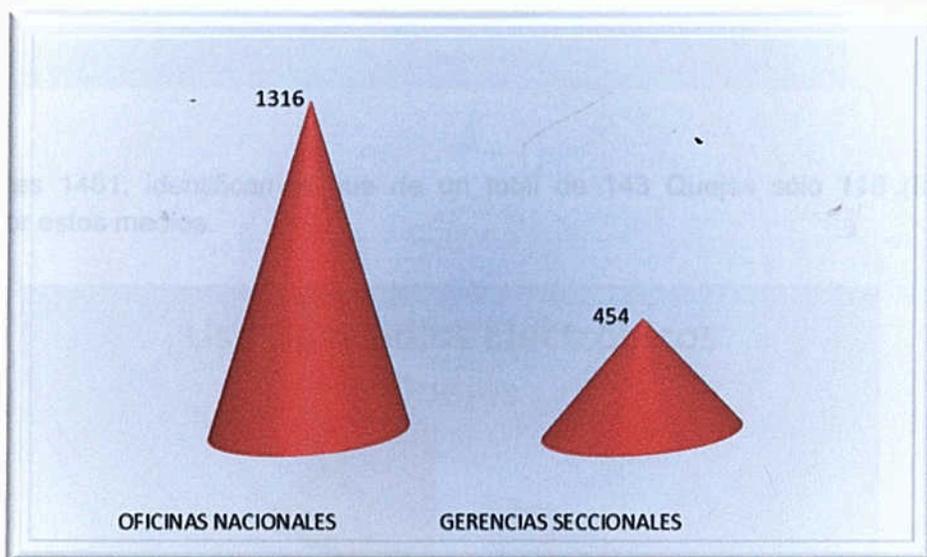
Del total de requerimientos recibidos por la Entidad durante el 1er trimestre de 2015, en cumplimiento a lo emanado en la Resolución N° 2544 de 2012 respecto al envío de los informes trimestrales, las Gerencias Seccionales reportaron el 26% del total de requerimientos recibidos, mientras que la oficina de atención al ciudadano en el nivel central reporto el 74%.

En este mismo sentido es pertinente revisar la gestión o respuesta a las peticiones recibidas en las Seccionales, con lo cual se evidencia que 24 de las Seccionales presentaron retraso o no dieron respuestas y 9 seccionales respondieron oportunamente las peticiones recibidas.

SECCIONAL	TOTAL PETICIONES	RESPUESTA EN TERMINO	FUERA DEL TERMINO Y SIN RESPUESTA
AMAZONAS	6	6	0
ANTIOQUIA	10	8	2
ARAUCA	20	15	5
ATLANTICO	8	8	0
BOGOTA	1316	1101	215
BOLIVAR	10	9	1
BOYACA	18	15	3
CALDAS	7	4	3
CAQUETA	62	45	17
CASANARE	4	4	0
CAUCA	36	25	11
CESAR	25	22	3
CHOCO	13	11	2
CORDOBA	18	17	1
CUNDINAMARCA	15	12	3
GUAINIA	7	3	4
GUAJIRA	9	7	2
GUAVIARE	1	1	0
HUILA	5	5	0
MAGDALENA	11	10	1
META	38	18	20
NARIÑO	32	25	7
NORTE DE SANT.	19	18	1
PUTUMAYO	1	1	0
QUINDIO	8	6	2
RISARALDA	4	3	1
SANANDRES	1	1	0
SANTANDER	8	5	3
SUCRE	3	1	2
TOLIMA	6	6	0

VALLE DEL CAUCA	35	32	3
VAUPES	5	5	0
VICHADA	9	8	1
TOTAL GENERAL	1770	1457	313

En el siguiente gráfico se puede observar el número de peticiones recepcionadas por el nivel central y el nivel descentralizado:

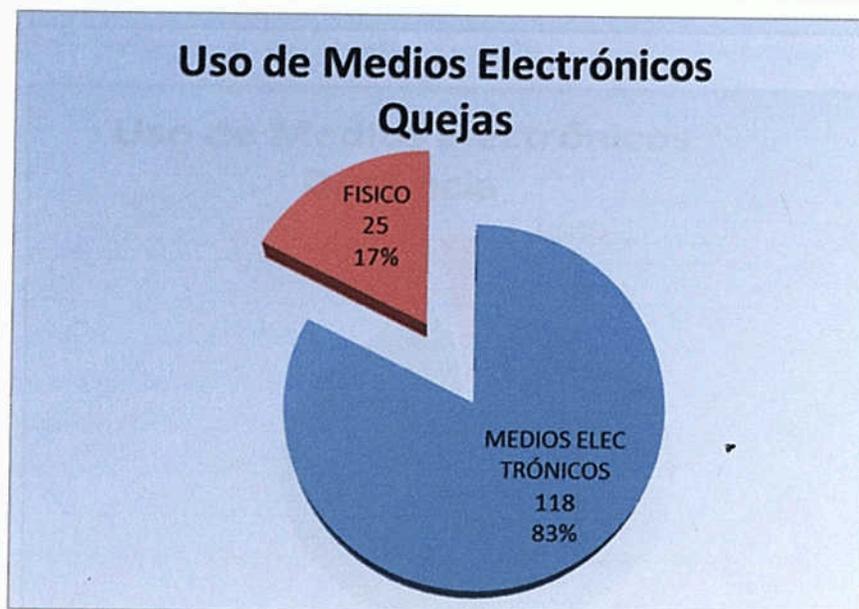


1.6 Método de comunicación utilizado por los usuarios

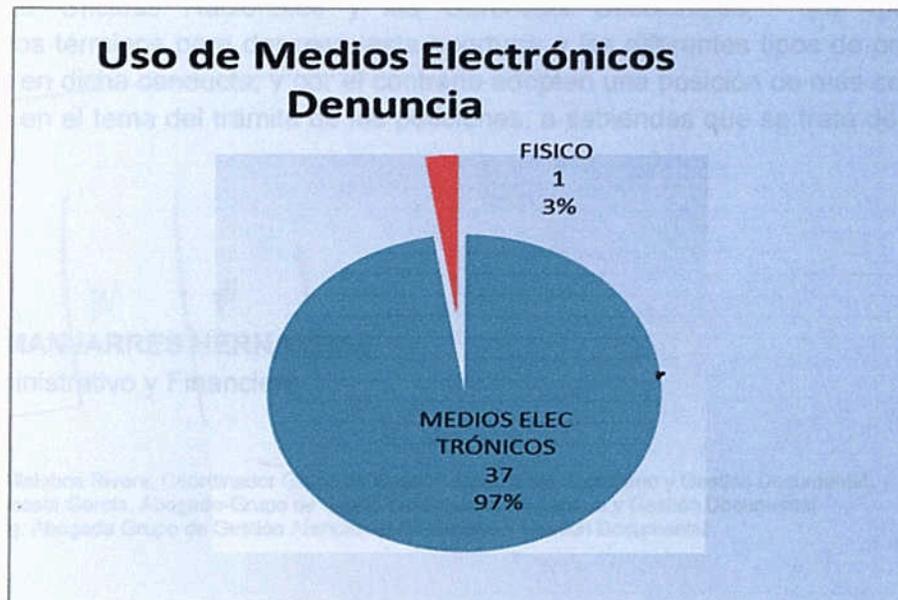
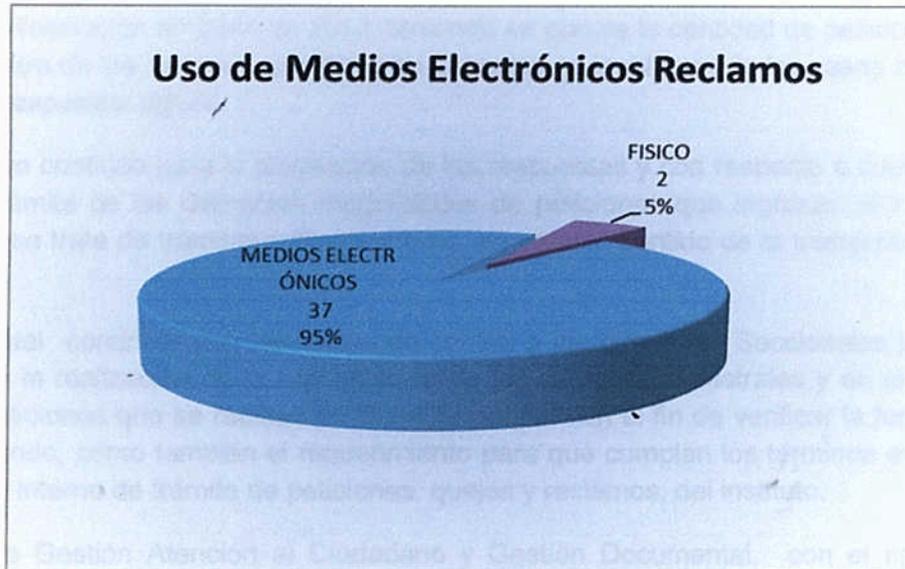
Por último, analizamos que de los 1770 requerimientos recibidos en el trimestre, son los medios electrónicos (correos, SISAD y redes sociales) los canales de participación más utilizados por los usuarios, ya que mediante estos fueron recibidas 1461 peticiones.



Dentro de estas 1461, identificamos que de un total de 143 Quejas sólo 118 (83%) fueron interpuestas por estos medios.



Referente a los Reclamos 37 de 39 (95%) fueron radicados por este canal de atención al igual que 37 de 38 (97%) Denuncias.



1.7 Propuestas para mejora continua Área Atención al Ciudadano

1. Es de gran importancia que el Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental continúe con la socialización y capacitación en las Seccionales y Oficinas Nacionales sobre la aplicación de la Resolución N° 2544 de 2012, teniendo en cuenta la cantidad de peticiones que no se contestan dentro de los términos previstos en la norma y en el peor de los casos cuando ni siquiera se emite respuesta alguna.
2. Brindar apoyo continuo para la proyección de las respuestas y con respecto a cualquier duda en relación al trámite de las diferentes modalidades de peticiones que ingresen al Instituto, sin importar de que se trate de trámites ordinarios o no, en estricto sentido de la interpretación de su contenido.
3. Es fundamental continuar con las visitas de control a las diferentes Seccionales para seguir orientándolas en la realización de la presentación de los informes trimestrales y en el trámite de las diferentes peticiones que se reciben en dicha Seccional con el fin de verificar la forma en que se están efectuando, como también el requerimiento para que cumplan los términos establecidos en el reglamento interno de trámite de peticiones, quejas y reclamos, del instituto.
4. El Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental, con el apoyo de la Subgerencia Administrativa y Financiera, deberá buscar mecanismos para que las dependencias de Oficinas Nacionales y las Gerencias Seccionales, que más reporten vencimiento de los términos para dar respuesta oportuna a los diferentes tipos de peticiones, no sean reiterativas en dicha conducta, y por el contrario adopten una posición de más compromiso y responsabilidad en el tema del trámite de las peticiones, a sabiendas que se trata de un derecho fundamental.


LUIS CARLOS MANJARRES HERNANDEZ
Subgerente Administrativo y Financiero

Vo. Bo. Florangela Villalobos Rivera, Coordinador Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
Elaboró: Luis Jaime Acosta García, Abogado-Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental
Revisó: Jackeline Tang, Abogada Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental



Certificado
No. SC5917-1



Certificado
NTCGP No.077-1