

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
GRUPO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME CONSOLIDADO
II TRIMESTRE DE PQRS 2020

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 la Ley 1755 de 2015 y a la Resolución N° 17444 del 29 de noviembre de 2016, *“por la cual se regula el trámite interno de los derechos de petición en el Instituto”*, 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 2020, 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 2020 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 Abril y Junio del año 2020, 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 Interno de atención al Ciudadano de 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 DEL INFORME

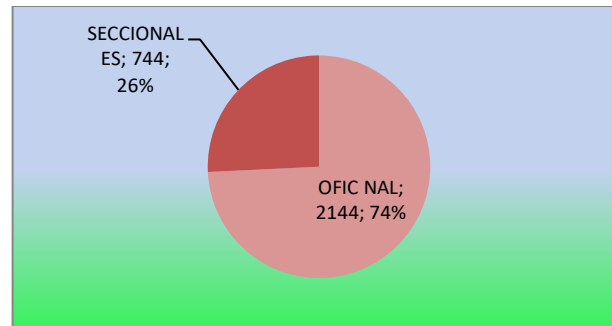
El informe contempla las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin, de Oficinas Nacionales y Gerencias Seccionales.

Contenido

1. Requerimientos reportados y registrados por el área de Atención al Ciudadano en Oficinas Nacionales y Gerencias Seccionales.....	3
1.1 Clasificación por tipo de petición.....	3
1.2 Distribución por Competencia.....	3
1.3. Distribución de peticiones por áreas.....	5
1.4 Eficacia en la respuesta a los ciudadanos.....	5
1.5 Oportunidad en la atención de las peticiones.....	6
1.5.1 PQRSD con fines MEDIO AMBIENTALES.....	6
1.6 Variación entre el I y II Trimestre de 2020.....	6
1.9 Peticiones de información Negada.....	7
1.11 Peticiones Recurrentes.....	8
1.12 Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos.....	8
1.14 Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.....	8
1.15 Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.....	8
1.16 Medio de comunicación utilizado por los usuarios.....	8
2. Conclusiones.....	9
3. Recomendaciones.....	9

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

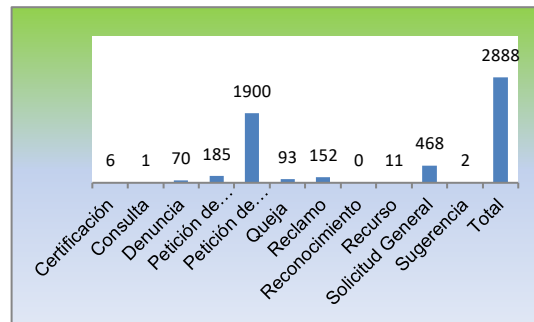
Para el segundo trimestre de 2020, en Oficinas Nacionales y las Gerencias Seccionales se presentaron 2888 peticiones, de las cuales 744 corresponden a las Gerencias Seccionales equivalentes al 26%, mientras que en el área de Atención al Ciudadano del nivel central se reportaron 2144 que representan el 74% como lo muestra la gráfica No.1:



Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2020

1.1 Clasificación por tipo de petición

Como se puede observar, la petición de información es el tipo más utilizado con 1603 requerimientos, específicamente sobre expedición de guías, hierros, ingresos y salida de mascotas, temas forestales, semillas, etc; seguido de 455 solicitudes generales relacionados con solicitudes de visitas, devoluciones de dinero...), 167 Peticiones de documentos (certificados de registro de predios, guías de movilización, etc.)

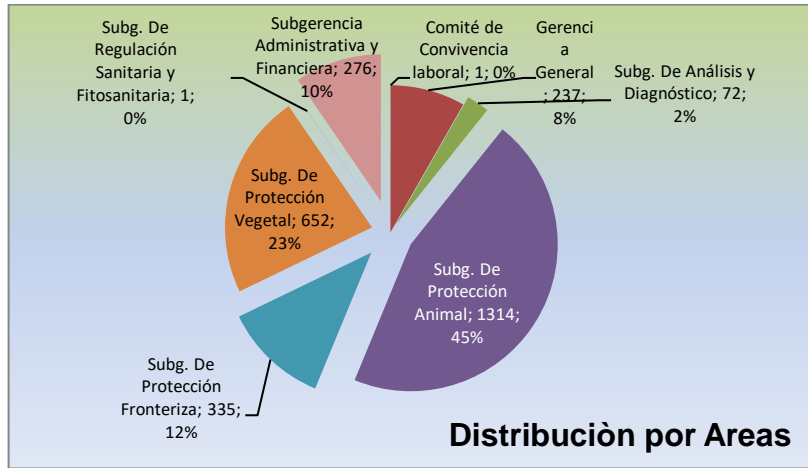


Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2020

De igual forma, en las Gerencias Seccionales se evidencia que se registraron peticiones de información sobre temas propios de la misión del ICA (mascotas, semillas, forestales e insumos; también solicitudes generales, en donde se requieren visitas a predios, ciclos de vacunación, entre otros; Petición de documentos, relacionados con expedición de copias de guías de movilización, certificados de predios, RUV, etc.

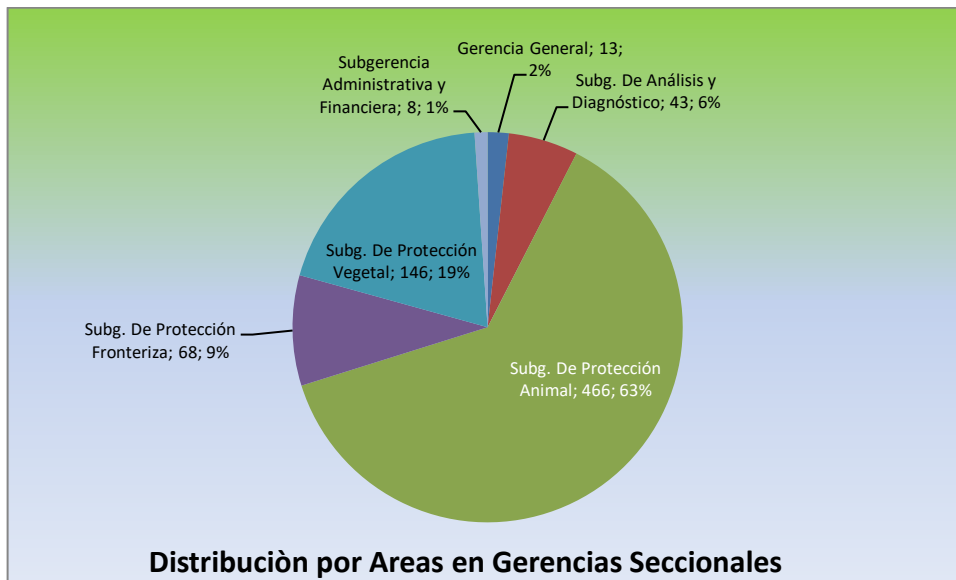
1.2 Distribución por Competencia

De las 2888 peticiones recibidas a nivel nacional, las áreas más requeridas en temas misionales son: la Subgerencia de Protección Animal, teniendo en cuenta que recibe para su atención y respuesta 1314 peticiones que representan el 45% del total indicado a nivel nacional; la Subgerencia de Protección Vegetal con 652 peticiones que corresponden al 23% y seguidamente está la Subgerencia De Protección Fronteriza, la cual tiene a su cargo 335 peticiones, con una participación del 12% a nivel nacional.



Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2020

Así mismo, en las gerencias seccionales también se distribuye el direccionamiento de las peticiones de acuerdo con los temas misionales observando que, de las 769 peticiones recibidas en el periodo, 466 corresponden a la Subgerencia de Protección Animal con un 63%, 146 de la subgerencia de Protección Vegetal que representan el 19%, Subgerencia de Análisis y Diagnóstico con 43 peticiones correspondiente al 6%, en Subgerencia Administrativa y Financiera se presentaron 8 que representan un 1% y Subgerencia de Protección Fronteriza, 68, correspondiente al 9%.



Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2020

También se observó que las Gerencias Seccionales con mayor número de peticiones son Casanare con 111 peticiones, de las cuales 93 corresponden a peticiones de información, 8 a solicitudes generales; seguido de Cundinamarca con 63 peticiones, de las cuales 23 fueron solicitudes generales y 19 peticiones de información; Caquetá con 60 peticiones, de las cuales 41 fueron de petición de documentos y 12 peticiones de información.

Gerencia Seccional	Certificación	Denuncia	Petición de Documentos	Petición de Información	Queja	Reclamo	Recurso	Solicitud General	Sugerencia	Total general
Casanare			7	93	3			8		111
Cundinamarca		5	1	19	15			23		63
Caquetá			41	12				7		60
Meta		4	10	8	2	2		28		54
Norete de Santander	2	1	10	24	4	1		3		45
Arauca	1		5	31	3	1		1	1	43

Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2020

1.3. Distribución de peticiones por áreas.

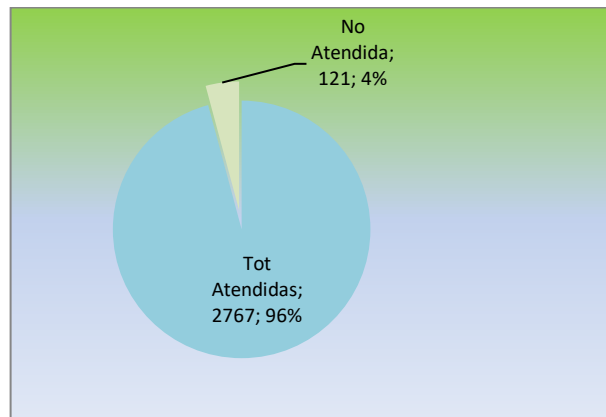
En la siguiente tabla se observa que las peticiones de información son las más representativas con un total de 1900, de las cuales se asignaron a la Subgerencia de protección Animal 843; a la Subgerencia de Protección Vegetal 455 y 276 a la Subgerencia de Protección Fronteriza. Siguiendo el análisis se establece que de las 468 solicitudes generales, su mayor participación se encuentra en la Subgerencia de protección Animal la cual recibió 215, seguida de la Subgerencia Administrativa y Financiera que recibió 98.

Area	Certificación	Consulta	Denuncia	Petición de Documentos	Petición de Información	Queja	Reclamo	Recurso	Solicitud General	Sugerencia	Total general
Comité de Convivencia laboral						1					1
Gerencia General			3	11	184	6	11		22		237
Subg. De Análisis y Diagnóstico	1		2	3	48	4	1	1	12		72
Subg. De Protección Animal	2		42	106	843	56	41	7	215	2	1314
Subg. De Protección Fronteriza			2	8	276	7	2		40		335
Subg. De Protección Vegetal	3		18	38	455	10	44	3	81		652
Subg. De Regulación Sanitaria y Fitosanitaria							1				1
Subgerencia Administrativa y Financiera		1	3	19	94	9	52		98		276
Total general	6	1	70	185	1900	93	152	11	468	2	2888

Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2020

1.4 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 2888 peticiones, se respondieron 2767 que representan el 96% y 121, es decir el 4% no se atendieron, como se muestra a continuación:



Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2020

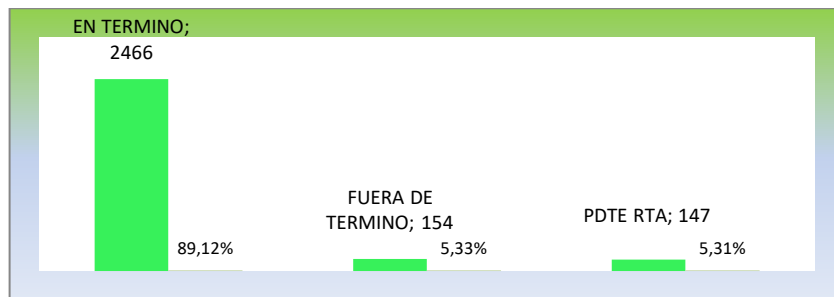
Con relación al reporte anterior, se observa un aumento de 262 peticiones con respecto al primer trimestre de 2020, el cual obedece a que se está promoviendo el recibo de PQRSD de forma virtual si relacionamos que en el informe anterior se recibieron 2626 peticiones y para el segundo se radicaron

2888, como resultado del ejercicio que se esta realizando y la emergencia sanitaria en que se encuentra el país.

1.5 Oportunidad en la atención de las peticiones

Por otra parte, los ciudadanos no solo tienen derecho a que se les conteste sus peticiones, sino a que se le resuelvan en forma oportuna; para conocer este aspecto se revisaron las 2888 peticiones, de las cuales fueron atendidas dentro del término 2466 que corresponden al 89.12% y 154 que representan 5.33%, por fuera de término establecido. Las posibles causas de que estas peticiones se atiendan de manera extemporánea obedecen a dificultad generada por confinamiento y emergencia sanitaria .

De igual forma y teniendo en cuenta que la fecha de corte se realizó el 30 de Junio de 2020 se observa que 147 peticiones quedaron pendientes de respuesta..



Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2020

A pesar de que se presentaron inconvenientes para la atención de las PQRSD, se evidencia que se continuó trabajando con las dependencias de manera articulada, para que cada oficina emitiera con prioridad la respuesta a las peticiones asignadas.

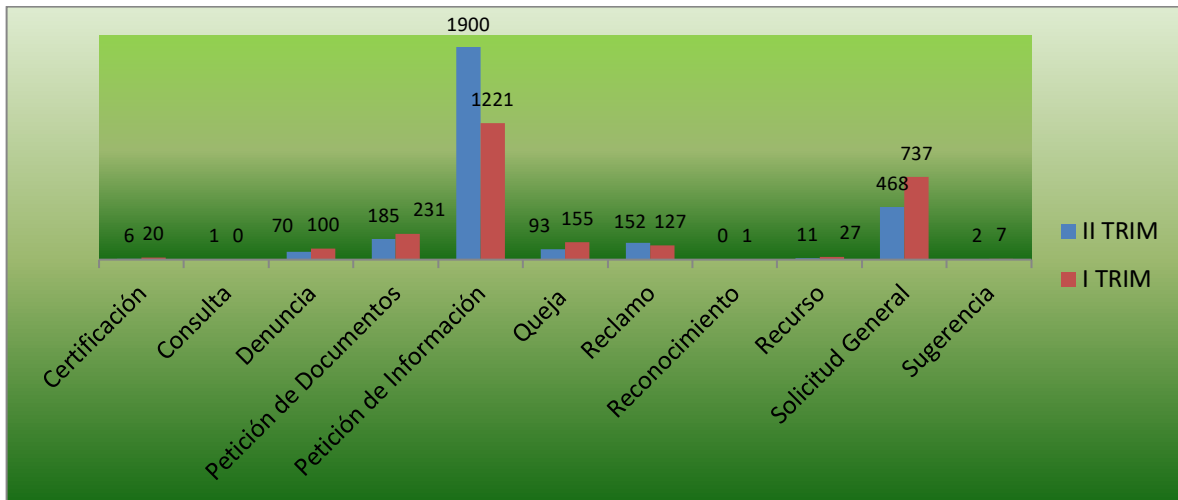
1.5.1 PQRSD con fines MEDIO AMBIENTALES.

Durante el trimestre que se está analizando se identificaron ocho peticiones relacionadas con problemas con las abejas por uso de plaguicidas, las cuales fueron asignadas a la Subgerencia de Protección Vegetal.

1.6 Variación entre el I y II Trimestre de 2020

Con el fin de analizar la tendencia de las PQRSD que se reciben en el Instituto, a continuación se presenta el gráfico comparativo en el cual se evidencia que de un trimestre a otro, se presentan variaciones, en donde las peticiones de información se destacan pues se recibieron 1900 en el periodo reportado, mientras que en el periodo anterior, fueron de 1226, lo que significa que aumentó el número de peticiones de información respecto al primer trimestre del 2020, ya que los usuarios siguen acudiendo a la Institución especialmente en busca de información sobre los temas misionales del ICA.

De igual forma se evidencia que durante el segundo periodo que se analiza bajaron las solicitudes generales de 737 que se presentaron en el primer periodo 468 en el segundo trimestre, quiere decir que disminuyeron las solicitudes en 269, lo que consideramos se debe al uso de la información de manera virtual.

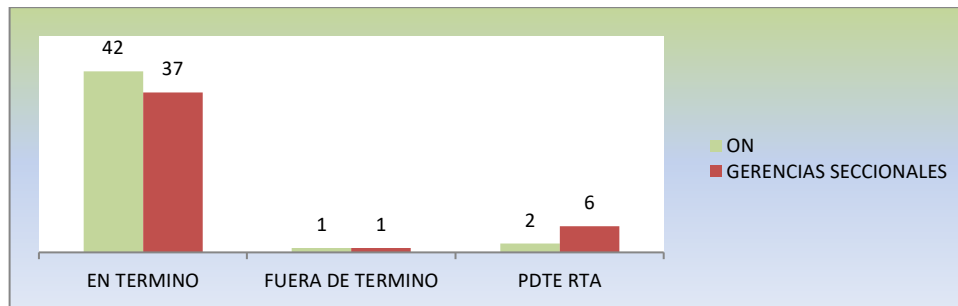


Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2020

1.7 Quejas

Se presentaron un total de 93 quejas, de las cuales 45 se recibieron en las gerencias seccionales que corresponden a un 48 % y en oficinas nacionales 48, que representan el 52%.

De igual forma se tiene que de las 93 quejas atendidas, 2 se respondieron fuera de término, lo que constituye el 2 %. Sin embargo, con relación al reporte presentado en el primer trimestre de 2020, se puede decir que este indicador se mantuvo.



Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2020

1.8 Peticiones Trasladas a Otras entidades

De las peticiones recibidas durante el segundo trimestre 15 fueron trasladadas a otras entidades, por cuanto el asunto correspondía a temas de salud pública, contaminación ambiental, que no son competencia de nuestra Entidad. Por lo tanto, entre otras entidades se trasladaron INVIMA, etc.

1.9 Peticiones de información Negada

Para el segundo trimestre, por el carácter de clasificado o reservado, se respondieron 2 peticiones en las que no se entregó la información, por considerarla de sensible.

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 cuándo se insiste en los mismos hechos y pretensiones; de acuerdo con el consolidado, se registraron en el segundo trimestre 55 peticiones reiterativas.

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 presentados 918 requerimientos en los que se destaca la solicitud de información de temas misionales, solicitud de requisitos para la salida y entrada de mascotas, productos y subproductos de origen animal y vegetal, información sobre insumos agrícolas y veterinarios, certificaciones laborales, temas financieros, entre otros.

1.12 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 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 tramites 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.

1.13 Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad

Para el Instituto, es muy importante tener en cuenta las sugerencias que los ciudadanos presentan para mejora de los trámites y servicios que ofrece la entidad, 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. Entre otras se sugirió: contratar más servidores para puntos de servicio al ganadero y mejorar los formatos que deben diligenciar los usuarios.

1.14 Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública

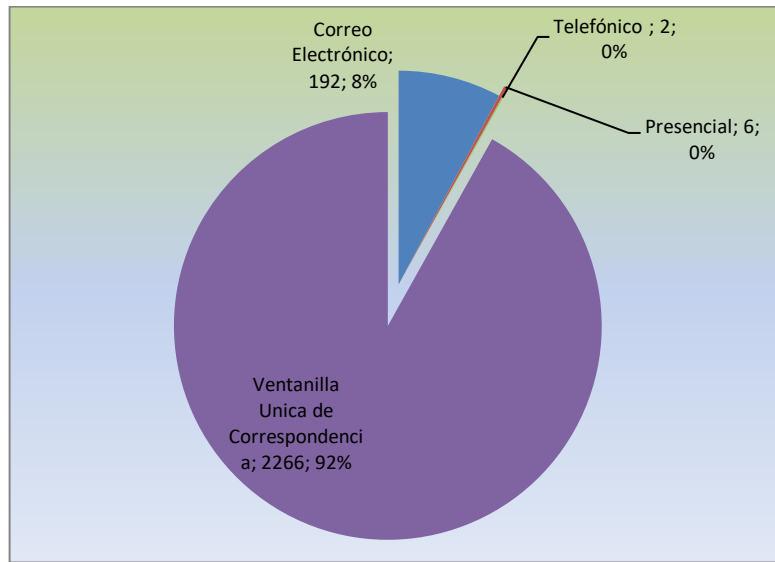
En este periodo no se presentaron recomendaciones dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.

1.15 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.

1.16 Medio de comunicación utilizado por los usuarios

Por último, analizamos que de los 2888 requerimientos recibidos, los canales más utilizados son la ventanilla única de correspondencia con 2266 que representan el 92%; el correo electrónico con 192 y una participación del 8%, y de forma presencial con 6 peticiones lo que significa el 6%; con respecto a las peticiones verbales, se recibieron 2 de manera telefónica, de acuerdo con la siguiente gráfica:



Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2020

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 trimestre, se evidencia que las mismas generaron un compromiso por parte de cada una de ellas para la atención oportuna y dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente.

También es necesario precisar en las implicaciones que genera la pandemia de COVID-19 en la eficiencia misma de los procesos realizados por el ICA, lo que ha generado cambios en los tiempos establecidos para atender los requerimientos, peticiones, quejas, etc.

3. Recomendaciones

- Se recomienda mantener el desarrollo de las sensibilizaciones, socialización, orientación y aplicación del reglamento para la gestión de las peticiones en las Seccionales y Oficinas Nacionales, especialmente sobre el manejo y trámite interno de las PQRSD, por parte del Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental, para dar cumplimiento al artículo 38 de la Resolución No. 17444 de 2016.
- Continuar trabajando articuladamente con las dependencias de Oficinas Nacionales y las Gerencias Seccionales, sobre la importancia que merece al Instituto, la 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.
- Como valor agregado para mejorar el proceso se propone realizar campañas, capacitaciones, niveles de atención o mesas de servicio, etc., con las dependencias que presentan mayor grado de recurrencia en las peticiones que generan respuestas extemporáneas a los usuarios.
- En el marco del Plan Anticorrupción de la vigencia 2020 se incluirá una estrategia para garantizar la oportunidad en las peticiones, quejas y reclamos y realizar mejoras al proceso.