

**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**  
**GRUPO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL**  
**INFORME CONSOLIDADO**  
**I TRIMESTRE DE PQRS 2019**

## 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 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 enero y el 31 de marzo de 2019, para el Nivel Central 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, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

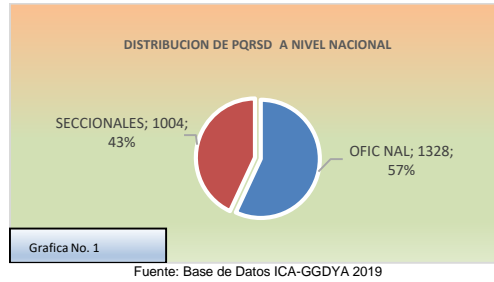
En este sentido, el contenido del informe, se desarrolla en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 del ICA y de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”. A continuación, se muestra el análisis de la información consolidada:

## Contenido

<b>1. Requerimientos reportados y registrados por las áreas de atención al ciudadano de Oficinas Nacionales y de las Gerencias Seccionales.</b>	<b>3</b>
1.1. Clasificación por tipo de petición	3
1.2 Distribución por Competencia	3
1.3. Distribución de peticiones por áreas.	4
1.4 Eficacia en la respuesta a los ciudadanos	5
1.5 Oportunidad en la atención de las peticiones	5
1.6 variación vigencia 2018-2019	6
1.7 Resultados de la Encuesta de Satisfacción y Percepción De Trámites y Servicios	6
1.8 Peticiones Trasladas a Otras entidades	6
1.9 Peticiones de información Negada	6
1.11 Peticiones Recurrentes	7
1.12 Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos	7
1.14. Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública	7
1.15 - Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles	7
1.16 Medio de comunicación utilizado por los usuarios	7
<b>2. Conclusiones y recomendaciones</b>	<b>8</b>

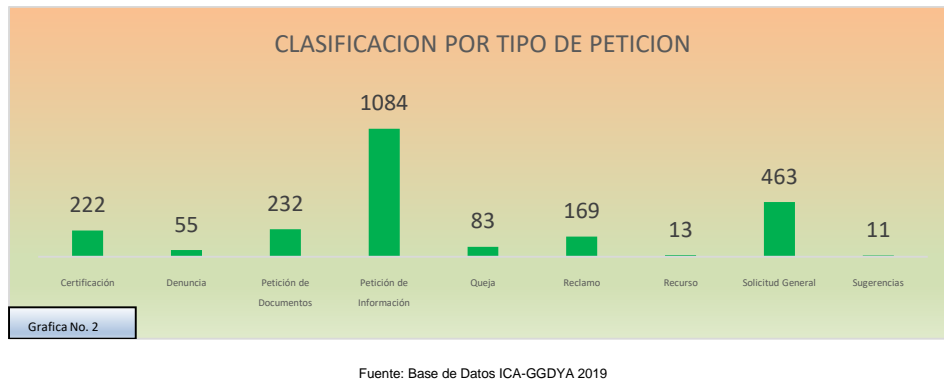
## 1. Requerimientos reportados y registrados por las áreas de atención al ciudadano de Oficinas Nacionales y de las Gerencias Seccionales.

Para el primer trimestre de 2019, se presentaron en Oficinas Nacionales y las Gerencias Seccionales 2332 peticiones, de las cuales las Gerencias Seccionales reportaron 1004 que equivalen al 43% del total de requerimientos recibidos, mientras que en el área de Atención al Ciudadano del nivel central se reportaron 1328 que equivalen al 57% como lo muestra la siguiente gráfica:



### 1.1. Clasificación por tipo de petición

Como se puede observar, la petición de información es el tipo más utilizado con 1084 requerimientos, específicamente sobre expedición de guías, hierros, ingresos y salida de mascotas, temas forestales, semillas, etc., seguido de 463 solicitudes generales (solicitudes de visitas, devoluciones de dinero...), 232 Peticiones de documentos (certificados de registro de predios, guías de movilización, etc.) y 222 certificaciones (laborales, bonos pensionales, entre otros).

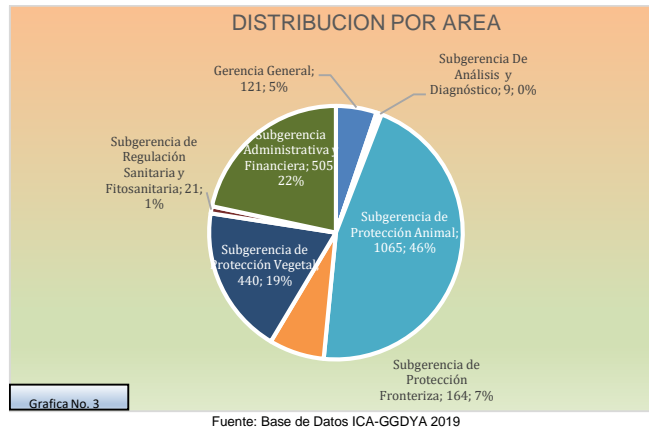


De igual forma, en las Gerencias Seccionales se evidencia que se registraron peticiones de información sobre temas propios de la misión del ICA (mascotas, semillas, forestales e insumos; también solicitudes generales, en donde se requieren visitas a predios, ciclos de vacunación, levantamiento de medidas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

### 1.2 Distribución por Competencia

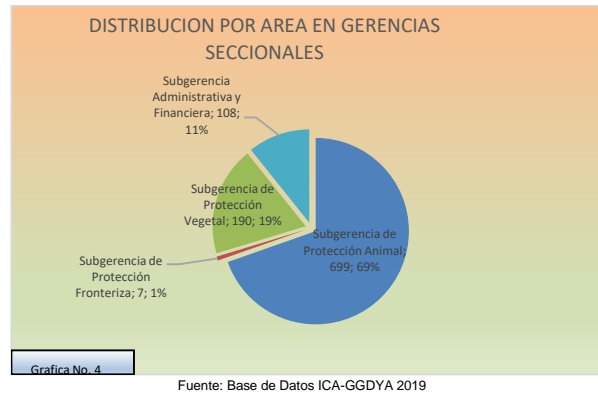
De las 2332 peticiones recibidas, como se observa en la Gráfica No.3, las áreas más requeridas en temas misionales son: la Subgerencia de Protección Animal, teniendo en cuenta que recibe para su atención y respuesta 1065 peticiones que representan el 46% del total indicado; a continuación la Subgerencia Administrativa y Financiera, tiene a su cargo 505 peticiones, con una participación del 22%, en temas del

orden administrativo y Financiero y seguidamente está la Subgerencia de Protección Vegetal, con 440 peticiones que corresponden al 19%.



En las gerencias seccionales, también se distribuye el direccionamiento de las peticiones de acuerdo con los temas misionales observando que de las 1004 peticiones recibidas en el periodo 699 corresponden a la Subgerencia de Protección Animal, 190 de la subgerencia de Protección Vegetal y 108 pertenecen a temas relacionados con la Subgerencia Administrativa y Financiera.

También se observó que las Gerencias Seccionales con mayor número de peticiones son Caquetá y Meta con 92 cada una, Casanare y Cundinamarca con 85, respectivamente y Putumayo con 70, de las cuales corresponde a petición de documentos 76 en Caquetá, petición de información 49 en Casanare y Meta.



### 1.3. Distribución de peticiones por áreas.

En la siguiente grafica se observa que las peticiones de información son las más representativas con un total de 1084, de las cuales se asignaron a la Subgerencia de protección Animal 513; a la subgerencia de Protección Vegetal 259. Siguiendo el análisis se establece que las Solicitudes Generales también son representativas (463) y su mayor participación se encuentra en la Subgerencia de protección Animal con la cual recibió 189.

Tipo de Petición	Comisión de Personal	Comité de Convivencia laboral	Gerencia General	Subgerencia Administrativa y Financiera	Subgerencia De Análisis y Diagnóstico	Subgerencia de Protección Animal	Subgerencia de Protección Fronteriza	Subgerencia de Protección Vegetal	Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	Total general
Certificación			1	210		10		1		222
Denuncia			1			46		8		55
Petición de Información		1	58	95	5	513	144	259	9	1084
Petición de Documentos			16	27		155	1	32	1	232
Queja		3	7	9	1	56	1	6		83
Reclamo	1		10	35		85	1	31	6	169
Recurso		1		1	1			10		13
Solicitud General	1		28	128	2	189	17	93	5	463
Sugerencias						11				11
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>121</b>	<b>505</b>	<b>9</b>	<b>1065</b>	<b>164</b>	<b>440</b>	<b>21</b>	<b>2332</b>

Grafica No. 5

Fuente: Base de Datos ICA-GDYA 2019

#### 1.4 Eficacia en la respuesta a los ciudadanos

En cuanto a eficacia en las respuestas a los ciudadanos a nivel nacional durante el primer trimestre, tenemos que, de las 2332 peticiones, se respondieron 1820 que representan el 80% y 461 o sea el 20% no se atendieron, como se muestra a continuación:



Grafica No. 6

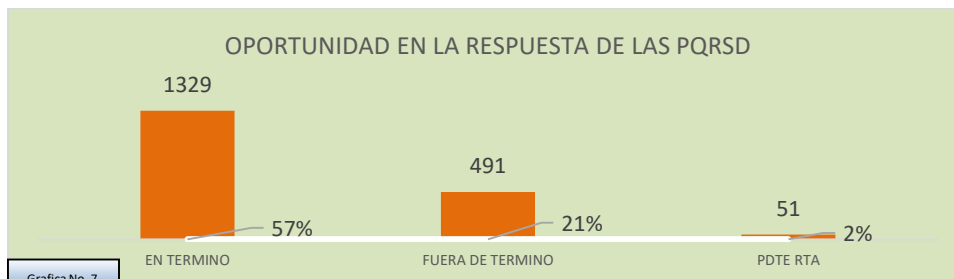
Fuente: Base de Datos ICA-GDYA 2019

Con relación al reporte anterior, se observa un aumento aproximadamente en un 8%, lo cual se generó por que durante los dos primeros meses de la vigencia 2019, no se contó con el personal suficiente en el área de Atención al Ciudadano, para atender estos temas.

#### 1.5 Oportunidad en la atención de las peticiones

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; para conocer este aspecto se revisan las 2332 peticiones respondidas, de las cuales fueron atendidas dentro del término 1329 que corresponden al 57% y 491 que representan 21%, por fuera de término establecido. Las posibles causas de que estas peticiones se atiendan de manera extemporánea obedecen a dificultad para la consolidación de la información, por el volumen de los requerimientos; retraso en el traslado de documentos desde el Archivo Central; falta de personal de apoyo.

De igual forma y teniendo en cuenta que la fecha de corte se realizó el 31 de marzo de 2019, quedaron pendientes de respuesta 51 PQRSD que corresponden al 2%.



Grafica No. 7

A pesar de que se presentaron inconvenientes para la atención de las PQRSD, por la falta de personal en el área, se evidencia que se gestionó con las dependencias lo pertinente para que cada oficina diera prioridad en la respuesta a las peticiones asignadas.

### 1.6 variación vigencia 2018-2019

Con el fin de analizar la tendencia de las PQRSD que se reciben en el Instituto, a continuación, se presenta el gráfico comparativo que permite evidenciar que de un periodo a otro se presentó una disminución 335 peticiones, entre el último trimestre de 2018 y el primer trimestre de 2019. Sin embargo, es evidente que los usuarios siguen acudiendo a la Institución especialmente en busca de información sobre los temas misionales del ICA.



Fuente: Base de Datos ICA-GDYA 2019

### 1.7 Resultados de la Encuesta de Satisfacción y Percepción De Trámites y Servicios

Con el propósito de asegurar la prestación eficiente de trámites y servicios a los grupos de valor, el ICA establece herramientas de medición para evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por la entidad, mediante los canales de atención presencial, telefónico, virtual y escrito. El resultado de la percepción de satisfacción de los grupos de valor es fundamental para implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad y promover la modernización de la misma.

En este sentido, para medir la percepción de los grupos de valor el Instituto aplicó durante el mes de diciembre de 2018, una encuesta a sus usuarios a través de la página web del ICA; la encuesta fue estructurada a partir del diseño de un formulario con 26 preguntas sobre los trámites y servicios relevantes para cada una de las subgerencias de acuerdo con los trámites y servicios que éstas ofrecen. De este ejercicio, se obtuvo un total de 87 encuestas de las cuales 15 se realizaron en Oficinas Nacionales y 72 en las Gerencias Seccionales. Este documento puede ser consultado en nuestra página web.

### 1.8 Peticiones Trasladas a Otras entidades

De las peticiones recibidas durante el primer trimestre se encuentra que fueron trasladadas 17 a otras entidades, por cuanto el tema del asunto correspondía a temas de salud pública, contaminación ambiental y especies exóticas, que son competencia de nuestra Entidad, por lo tanto, entre otras entidades se trasladaron a Corpoamazonia, Secretaría de Salud Pública, Minagricultura y Agrosavia.

### 1.9 Peticiones de información Negada

Para el primer trimestre, por el carácter de clasificado o reservado, se respondieron 14 peticiones en las que no se entregó la información, por considerarla de carácter clasificada o 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 primer trimestre 48 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 744 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, etc.

### **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.

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

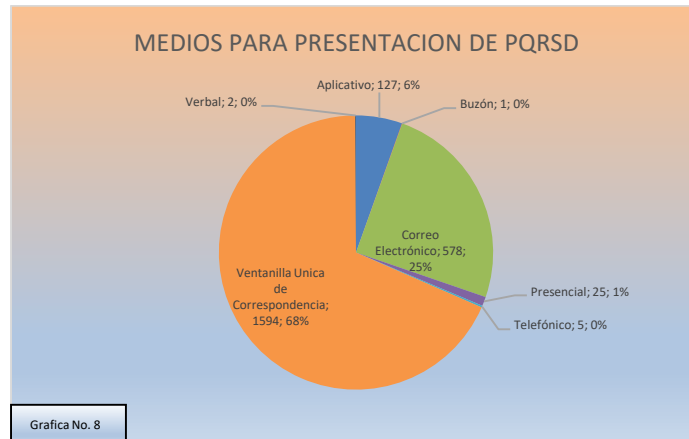
Durante el periodo que se está reportando, se registran dos sugerencias en donde los peticionarios proponen que las normas del ICA sean socializadas con los gremios municipales y departamentales y que el ICA regule la producción, importación y exportación de sueros sanguíneos de bovinos para usos biotecnológicos.

### **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 2332 requerimientos recibidos, los canales más utilizados son el Escrito a través de la ventanilla única de correspondencia con 1594 que representan el 68%; el virtual por medio de correo electrónico institucional con 578 y una participación del 25%, y el aplicativo en la página web, con 127 peticiones lo que significa el 6%; con respecto a las peticiones verbales, se recibieron 2 peticiones que fueron atendidas inmediatamente y 25 presenciales a través de la forma 4-574, que alcanzan el 1%, de acuerdo con la siguiente gráfica:



Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2019

De manera telefónica, se recibieron 5 peticiones, las cuales 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 y recomendaciones

- a) Es importante mantener el desarrollo de las sensibilizaciones, socialización, orientación y aplicación en las Seccionales y Oficinas Nacionales 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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) El Instituto tiene habilitados diferentes medios de atención que facilitan la comunicación con nuestros usuarios para la consulta de las peticiones que presentan de acuerdo con el número de radicado de sus PQRSD, los cuales son telefónico a través nuestras líneas institucionales y la línea gratuita nacional.