

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
GRUPO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME CONSOLIDADO III TRIMESTRE DE PQRS 2018

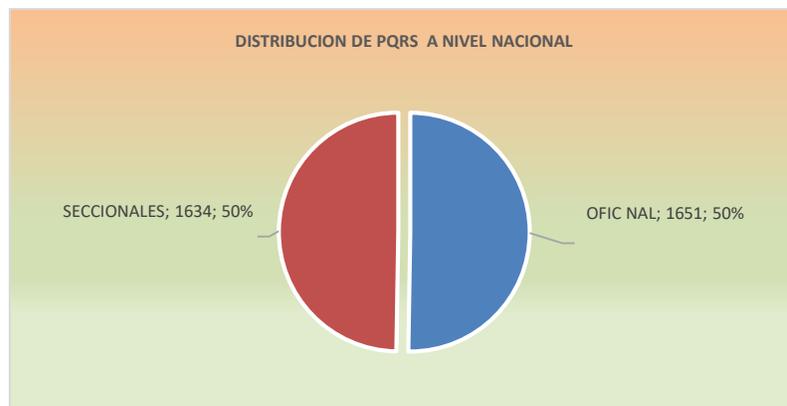
En concordancia con la misión que fundamenta el desarrollo de tareas y responsabilidades de nuestro grupo de trabajo, el cual busca gestionar con calidad y oportunidad, la atención a las peticiones que ingresan a través de los diferentes canales establecidos por el ICA, esto es dentro del término estipulado por la Ley y en la Resolución N° 17444 del 29 de noviembre de 2016, a continuación se presenta el informe de gestión de PQRS, del tercer trimestre de 2018, consolidado en el Grupo Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, para el Nivel Central y Seccional.

Gestión realizada por el Grupo Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y Seccionales, durante el tercer trimestre de 2018.

Durante el tercer trimestre de 2018, se brindó acompañamiento y orientación a nuestros usuarios internos y externos, así como a las diferentes dependencias y gerencias seccionales, sobre la gestión que se debe adelantar para el trámite de las peticiones reportadas en el período y la atención oportuna de las mismas; a continuación, se muestra el análisis de la información consolidada:

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

Para el tercer trimestre de 2018, se presentaron en Oficinas Nacionales y las Gerencias Seccionales 3285 peticiones, de las cuales las Gerencias Seccionales reportaron 1634 que equivalen al 50% del total de requerimientos recibidos, mientras que en el área de Atención al Ciudadano del nivel central se reportaron 1651 que equivalen al 50% como lo muestra la siguiente gráfica:



1.1. Clasificación por tipo de petición

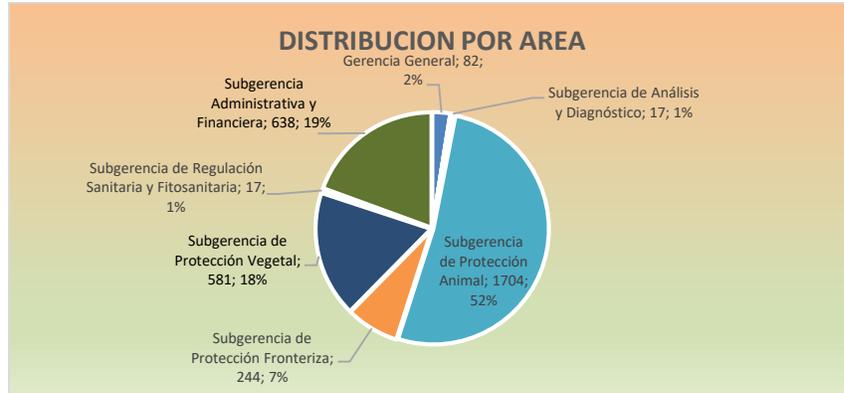
De acuerdo con el tema del asunto indicado en las peticiones, estas se clasifican según el tipo, como se indica a continuación:



Como se puede observar, la petición de información es el tipo más utilizado con 1336 requerimientos, específicamente sobre expedición de guías, hierros, ingresos y salida de mascotas, temas forestales, semillas, etc., seguido de 764 solicitudes generales (solicitudes de visitas, devoluciones de dinero...), 385 Peticiones de documentos (certificados de registro de predios, guías de movilización, etc.) y 332 certificaciones (laborales, bonos pensionales, entre otros).

1.3 Distribución por Competencia

De las 3285 peticiones recibidas, se presenta la distribución, por área de competencia a nivel nacional:



Como se observa en la Gráfica anterior, las áreas más requeridas en temas misionales son: la Subgerencia de Protección Animal, teniendo en cuenta que recibe para su atención y respuesta 1704 peticiones que representan el 52% del total indicado; a continuación la Subgerencia Administrativa y Financiera, tiene a su cargo 638 peticiones, con una participación del 19%, en temas del orden administrativo y Financiero y seguidamente está la Subgerencia de Protección Vegetal, con 581 peticiones que corresponden al 18%.

1.3.1 Distribución de peticiones por áreas.

En la siguiente tabla se observa que las peticiones de información son las más representativas con un total de 1336, de las cuales se asignaron a la Subgerencia de protección Animal 674; a la subgerencia de Protección Vegetal 319 y a la Subgerencia de protección Fronteriza 213. Siguiendo el análisis se establece que las Solicitudes Generales también son representativas (764) y su mayor participación se encuentra en la subgerencia Administrativa y Financiera la cual recibió 394.

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			2	269		51		9	1	332
Denuncia				1		105	1	51		158
Petición de Documentos			7	32		305	2	39		385
Petición de Información			36	74	13	674	213	319	7	1336
Queja			5	40		96	4	17	1	163
Reclamo	1		6	33	1	73	6	15	1	136
Reconocimiento						2				2
Recurso			1					2		3
Solicitud General		1	25	187	3	394	18	129	7	764
Sugerencia				2		4				6
Total general	1	1	82	638	17	1704	244	581	17	3285

1.4 Efectividad en la respuesta a los ciudadanos

En cuanto a efectividad en las respuestas a los ciudadanos a nivel nacional durante el tercer trimestre, tenemos que, de las 3285 peticiones, se respondieron 3119 que representan el 95% y 166 o sea el 5% no se atendieron, como se muestra a continuación:



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 3119 peticiones respondidas, de las cuales fueron atendidas dentro del término 2279 que corresponden al 73% y 522 que representan 17%, por fuera de término establecido. De igual forma y teniendo en cuenta que la fecha de corte se realizó el 5 de octubre de 2018, quedaron pendientes de respuesta 318 PQRS que corresponden al 10%.



Se presenta una mayor oportunidad en las respuestas a las peticiones, en consideración a que se realizó un trabajo conjunto con las dependencias con el fin de obtener las respuestas que posiblemente no fueron encontradas y que efectivamente se atendieron dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente.

1.6 Peticiones Trasladas a Otras entidades

De las peticiones recibidas durante el tercer trimestre se encuentra que fueron trasladadas 24 a otras entidades, por cuanto el tema del asunto no era competencia de nuestra Entidad.

1.7 Peticiones de información Negada

Para el tercer trimestre, por el carácter de clasificado o reservado, se respondieron 55 peticiones en las que no se entregó la información.

1.9 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 tercer trimestre 51 peticiones reiterativas.

1.10 Peticiones Recurrentes

Son las solicitudes que se presentan con más frecuencia, más seguido, de acuerdo al 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 944 requerimientos presentados en los que se destaca la solicitud de información en general, requisitos para la salida y entrada de mascotas, productos y subproductos de origen animal y vegetal, certificaciones laborales, temas financieros, etc.

1.11 Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos

Efectuado el análisis del periodo estudiado, se procederá a enviar 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.

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

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

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

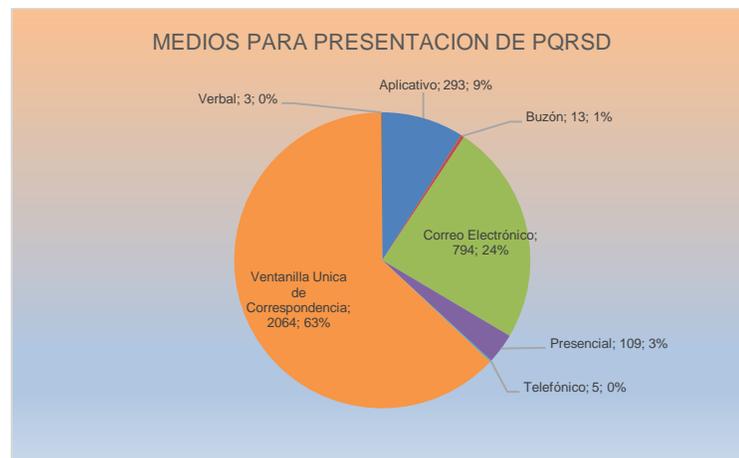
Durante el periodo que se está reportando, no se presentaron recomendaciones de los particulares en este sentido.

1.14 - 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.

1.15 Medio de comunicación utilizado por los usuarios

Por último, analizamos que, de los 3285 requerimientos recibidos, los canales más utilizados son el Escrito a través de la ventanilla única de correspondencia con 2064 que representan el 63%; el virtual por medio de correo electrónico institucional con 794 y una participación del 24%, y finalmente el aplicativo en la página web, con 293 peticiones lo que significa el 9% de acuerdo con la siguiente gráfica:



1.16 Propuestas para mejora continua Área Atención al Ciudadano

- a) Es importante mantener el desarrollo de la sensibilizaciones, socialización y orientación en las Seccionales y Oficinas Nacionales sobre el manejo y trámite interno de las PQRS, por parte del Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
- 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 y el cumplimiento de los plazos establecidos para la atención y respuesta de las peticiones.