

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
GRUPO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME CONSOLIDADO
III 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 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 julio y el 30 de septiembre de 2019, 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, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

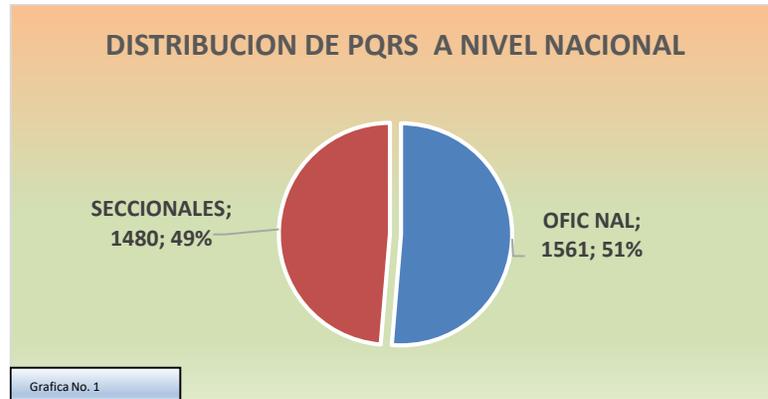
En este sentido, el contenido del informe, se desarrolla en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 del ICA y de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional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

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	4
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
1.6 variación entre el II y III Trimestre de 2019	6
1.8 Peticiones de información Negada.....	7
1.10 Peticiones Recurrentes.....	7
1.11 Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos.....	7
1.13. Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.....	7
1.14 - Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.....	8
1.15 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 tercer trimestre de 2019, se presentaron en Oficinas Nacionales y las Gerencias Seccionales 3041 peticiones, de las cuales 1480 corresponden a las Gerencias Seccionales que equivalen al 49% del total de requerimientos recibidos, mientras que en el área de Atención al Ciudadano del nivel central se reportaron 1561 que equivalen al 51% como lo muestra la gráfica No.1:



1.1. Clasificación por tipo de petición

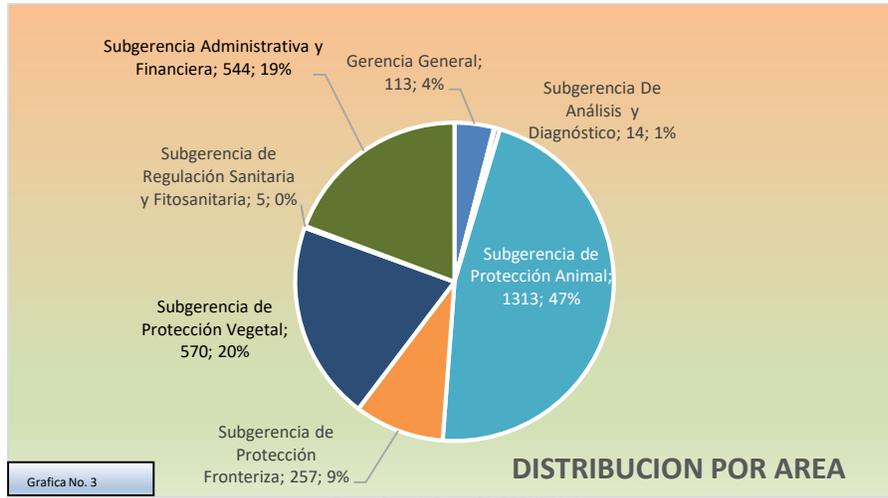
Las peticiones se clasifican por tipo, de acuerdo con el contenido del asunto de las comunicaciones, tal como se indica en la gráfica No. 2. Como se puede observar, la petición de información es el tipo más utilizado con 1344 requerimientos, específicamente sobre expedición de guías, hierros, ingresos y salida de mascotas, temas forestales, semillas, etc., seguido de 793 solicitudes generales relacionados con solicitudes de visitas, devoluciones de dinero..., 427 Peticiones de documentos (certificados de registro de predios, guías de movilización, etc.)



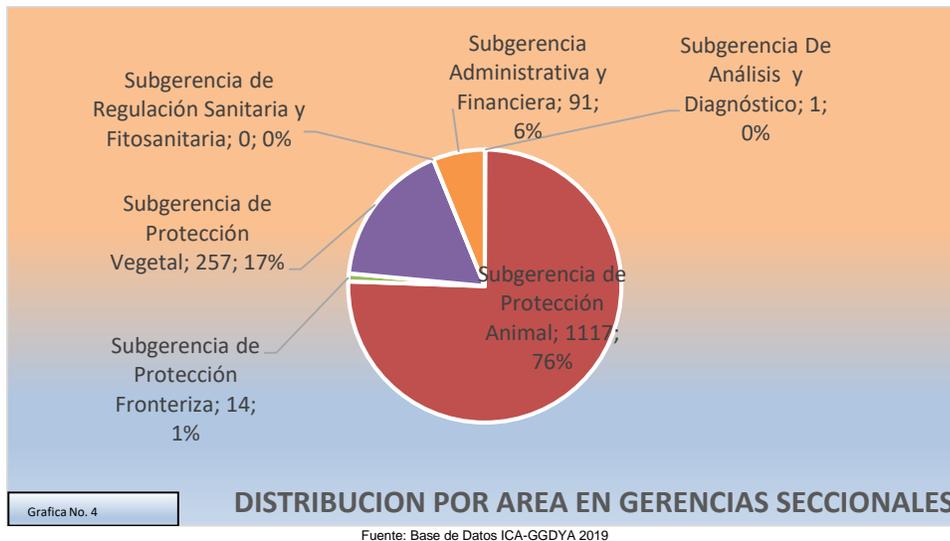
De igual forma, en las Gerencias Seccionales se evidencia que se registraron peticiones de información sobre temas propios de la misión del ICA (mascotas, semillas, forestales e insumos; también solicitudes generales, en donde se requieren visitas a predios, ciclos de vacunación, levantamiento de medidas 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 3041 peticiones recibidas a nivel nacional, 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 1313 peticiones que representan el 47% del total indicado; a continuación la Subgerencia de Protección Vegetal, con 570 peticiones que corresponden al 20% y seguidamente está la Subgerencia Administrativa y Financiera, tiene a su cargo 544 peticiones, con una participación del 19%.



Así mismo, en las gerencias seccionales, también se distribuye el direccionamiento de las peticiones de acuerdo con los temas misionales observando que, de las 1480 peticiones recibidas en el periodo, 1117 corresponden a la Subgerencia de Protección Animal o sea el 79%, 257 de la subgerencia de Protección Vegetal que representan el 17% y 91 pertenecen a temas relacionados con la Subgerencia Administrativa y Financiera (6%).



También se observó que las Gerencias Seccionales con mayor número de peticiones son Meta con 137, de las cuales 53 corresponden a peticiones de documentos y 37 a peticiones de información; Casanare con 135, de las cuales 30 fueron quejas y 65 peticiones de información; Caquetá con 122, de las cuales 116 fueron peticiones de documentos; Cesar con 121 de las cuales 36 fueron peticiones de información; Antioquia con 117 de las cuales 65 corresponden a solicitudes generales.

Seccional	Petición de Documentos	Petición de Información	Queja	Solicitud General	Total general
Meta	53	34	11	26	137
Casanare	18	65	30	14	135
Caquetá	116	3	3		122
Cesár	21	36	1	59	121
Antioquia	6	59	7	22	117
Cauca		21	3	65	98
Arauca	42	33	7	3	94

Grafica No. 5

Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2019

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 1334, de las cuales se asignaron a la Subgerencia de protección Animal 635; a la Subgerencia de Protección Vegetal 316 y 252 a la Subgerencia de Protección Fronteriza. Siguiendo el análisis se establece que las peticiones de documentos también son representativas (427) y su mayor participación se encuentra en la Subgerencia de protección Animal con la cual recibió 329.

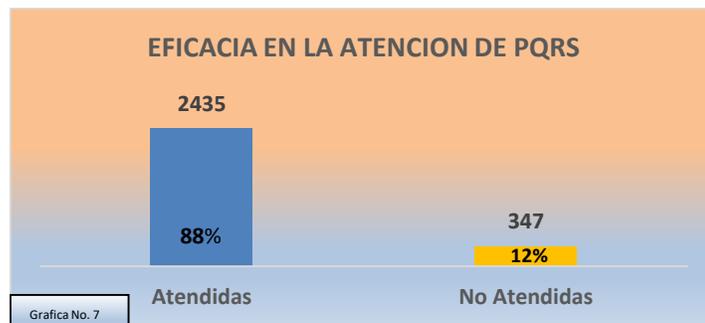
Dependencia	Certificación	Consulta	Denuncia	Petición de Documentos	Petición de Información	Queja	Reclamo	Recurso	Solicitud General	Sugerencias	Total general
Gerencia General				13	58	5	10		50		136
Subgerencia Administrativa y Financiera	2		2	37	72	30	12	5	242	1	403
Subgerencia De Análisis y Diagnóstico			1	1	5				3		10
Subgerencia de Protección Animal	24	3	80	329	635	141	51	1	307	6	1577
Subgerencia de Protección Fronteriza		1	1	2	252	10		1	32		299
Subgerencia de Protección Vegetal	2	1	34	45	316	7	32	10	155	2	604
Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria					6	1			4	1	12
Total general	28	5	118	427	1344	194	105	17	793	10	3041

Grafica No. 6

Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 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 tercer trimestre, tenemos que, de las 3041 peticiones, se respondieron 2435 que representan el 88% y 347, es decir el 12% no se atendieron, como se muestra a continuación:



Grafica No. 7

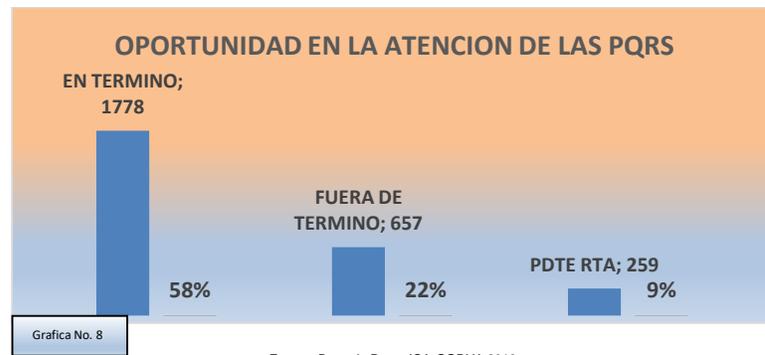
Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2019

Con relación al reporte anterior, se observa una disminución aproximadamente en un 9%, como resultado de la búsqueda de respuestas que emiten las diferentes dependencias y el compromiso que se adquirió para mantener el seguimiento y control del trámite de las peticiones.

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 2435 peticiones respondidas, de las cuales fueron atendidas dentro del término 1778 que corresponden al 58% y 657 que representan 22%, 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.

De igual forma y teniendo en cuenta que la fecha de corte se realizó el 30 de septiembre de 2019, quedaron pendientes de respuesta 259 PQRSD que corresponden al 9%.

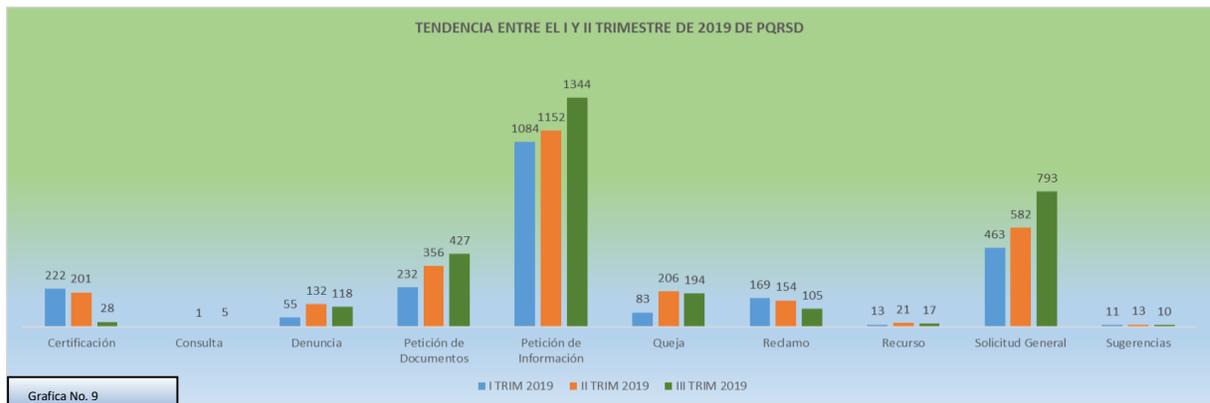


Fuente: Base de Datos ICA-GDYA 2019

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 diera prioridad en la respuesta a las peticiones asignadas.

1.6 variación entre el II y III Trimestre de 2019

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 otros, se presentan variaciones, en donde las peticiones de información se destacan pues se recibieron 1344 en el periodo reportado, mientras que en los periodos anteriores, en el informe trimestral respectivamente fueron de 1084 y 1152 requerimientos, lo que significa 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 Peticiones Trasladas a Otras entidades

De las peticiones recibidas durante el tercer trimestre se encuentra que fueron trasladadas 25 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 a Corponor Pamplona; Alcaldía Municipal de Tunja, Cajamarca, La Ceja del Tambo; Secretaría de Agricultura; CAR, etc.

1.8 Peticiones de información Negada

Para el tercer trimestre, por el carácter de clasificado o reservado, se respondieron 47 peticiones en las que no se entregó la información, por considerarla de carácter clasificada o reservada.

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 65 peticiones reiterativas.

1.10 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 2585 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.

1.11 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.

1.12 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 en la oficina local de Pamplona realizar el sacrificio de los animales de forma digna y sillas más cómodas.

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

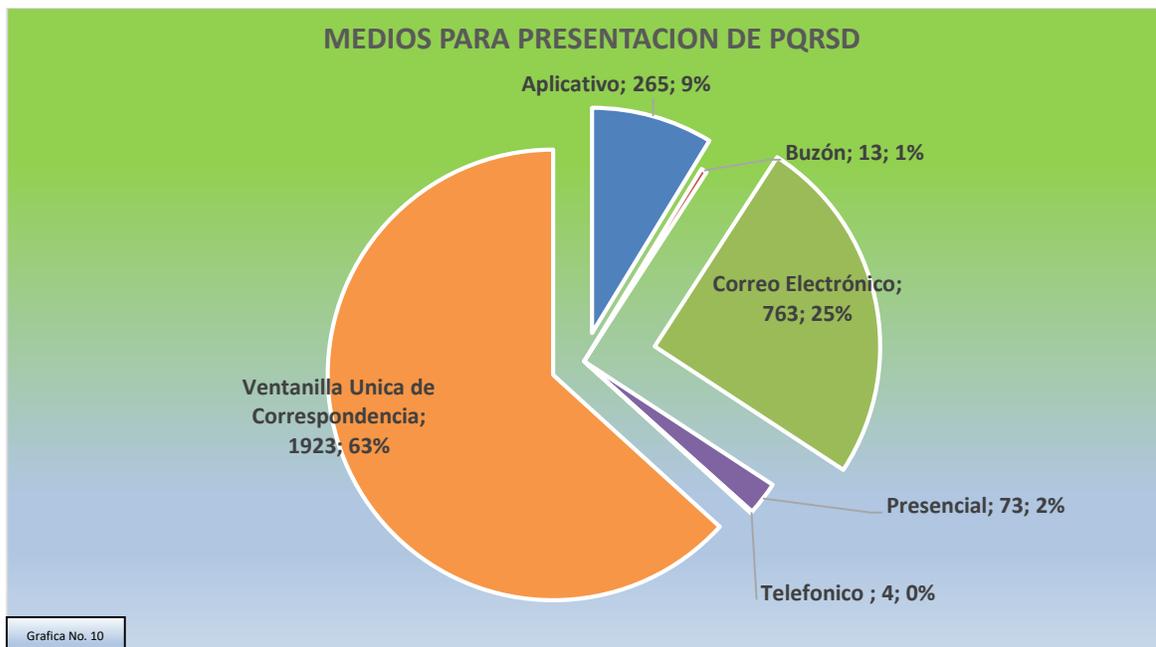
En este periodo no se presentaron recomendaciones dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.

1.14 - 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 3041 requerimientos recibidos, los canales más utilizados son el escrito a través de la ventanilla única de correspondencia con 1923 que representan el 63%; el virtual por medio de correo electrónico institucional con 763 y una participación del 25%, y el aplicativo en la página web, con 265 peticiones lo que significa el 9%; con respecto a las peticiones verbales, se recibieron 4 peticiones que fueron atendidas inmediatamente, de manera telefónica, se recibieron 73 peticiones presenciales que alcanzan el 2% y a través del buzón fueron depositadas 13 que corresponden al 1% de acuerdo con la siguiente gráfica:



Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2019

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

Finalmente y como parte de las actividades que realiza el Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental, se llevaron a cabo algunas actividades con el fin de mejorar la oportunidad y atención de las PQRSD recibidas durante el trimestre las cuales se describen a continuación:

- a) Durante el presente trimestre se efectuó la socialización del reglamento para la gestión de las peticiones en las Seccionales Cundinamarca y Meta; Se realizó también en Oficinas Nacionales al área de Atención al Ciudadano, a la Subgerencia de Protección Animal y a una funcionaria de la Gerencia Seccional Vaupés, especialmente sobre el manejo y trámite interno de las PQRSD, para dar cumplimiento al artículo 38 de la Resolución No. 17444 de 2016.
- b) Se trabajó de manera articulada 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) Se realizó la campaña divulgativa en el tema de PQRSD; se efectuó, con Subgerencia de Protección Animal y el área de Atención al Ciudadano una reunión para tratar temas de gestión de las peticiones y se indicó que se presentan peticiones reiterativas, sobre asuntos que consideran no fueron atendidos oportunamente o de fondo de acuerdo con lo requerido.

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.