

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
GRUPO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME CONSOLIDADO
II 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.

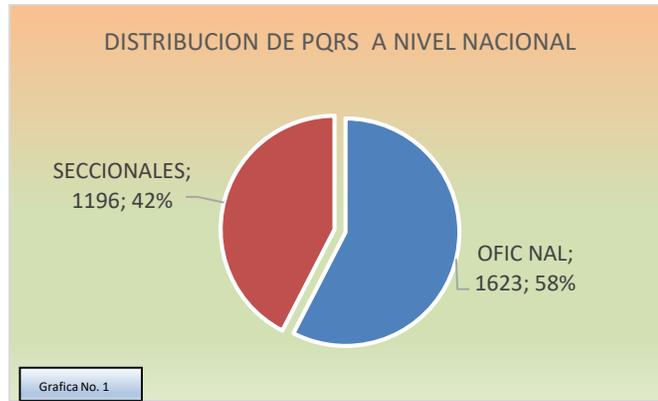
En este sentido, el contenido del informe, se desarrolla en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 del ICA y de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional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

Contenido

1. Requerimientos reportados y registrados por las áreas de atención al ciudadano de Oficinas Nacionales y de las 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 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	7
1.9 Peticiones de información Negada	7
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	8
1.16 Medio de comunicación utilizado por los usuarios	8
2. Conclusiones y recomendaciones	8

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

Para el segundo trimestre de 2019, se presentaron en Oficinas Nacionales y las Gerencias Seccionales 2819 peticiones, de las cuales las Gerencias Seccionales reportaron 1196 que equivalen al 42% del total de requerimientos recibidos, mientras que en el área de Atención al Ciudadano del nivel central se reportaron 1623 que equivalen al 58% como lo muestra la siguiente gráfica:



1.1. Clasificación por tipo de petición

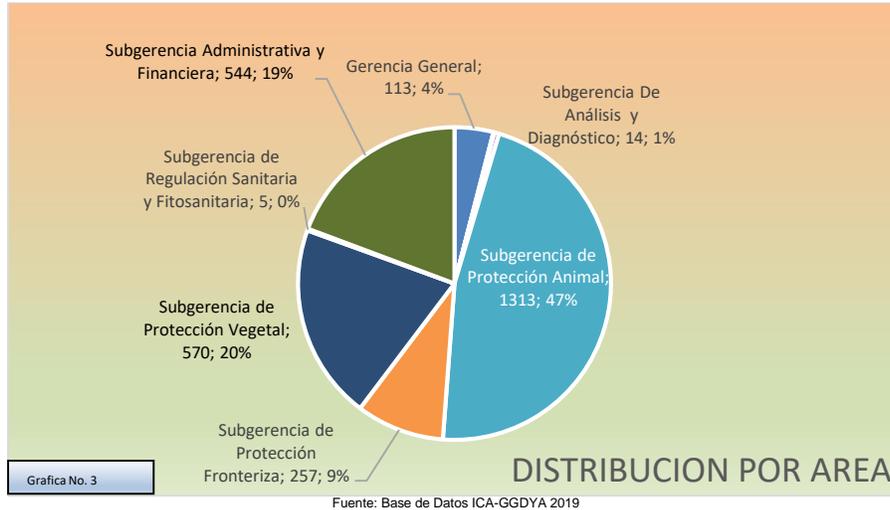
Como se puede observar, la petición de información es el tipo más utilizado con 152 requerimientos, específicamente sobre expedición de guías, hierros, ingresos y salida de mascotas, temas forestales, semillas, etc., seguido de 582 solicitudes generales (solicitudes de visitas, devoluciones de dinero...), 357 Peticiones de documentos (certificados de registro de predios, guías de movilización, etc.)



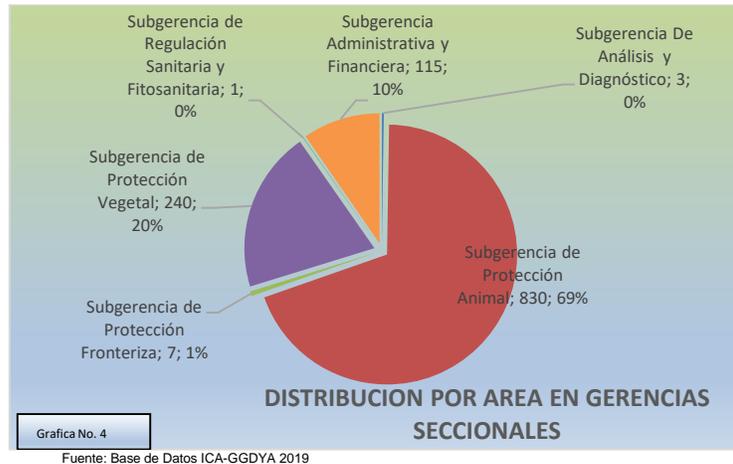
De igual forma, en las Gerencias Seccionales se evidencia que se registraron peticiones de información sobre temas propios de la misión del ICA (mascotas, semillas, forestales e insumos; también solicitudes generales, en donde se requieren visitas a predios, ciclos de vacunación, levantamiento de medidas 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 2819 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 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%.



En las gerencias seccionales, también se distribuye el direccionamiento de las peticiones de acuerdo con los temas misionales observando que, de las 1196 peticiones recibidas en el periodo, 830 corresponden a la Subgerencia de Protección Animal o sea el 69%, 240 de la subgerencia de Protección Vegetal que representan el 20% y 115 pertenecen a temas relacionados con la Subgerencia Administrativa y Financiera (10%)



También se observó que las Gerencias Seccionales con mayor número de peticiones son Cundinamarca con 133, de las cuales 57 corresponden a peticiones de información y 22 solicitudes generales; Meta con 110, de las cuales 50 fueron peticiones de información y Atlántico con 95 de las cuales 48 correspondieron a solicitudes generales.

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 1152, de las cuales se asignaron a la Subgerencia de protección Animal 496; a la Subgerencia de Protección Vegetal 279. Siguiendo el análisis se establece que las Solicitudes Generales también son representativas (582) y su mayor participación se encuentra en la Subgerencia de protección Animal con la cual recibió 235.

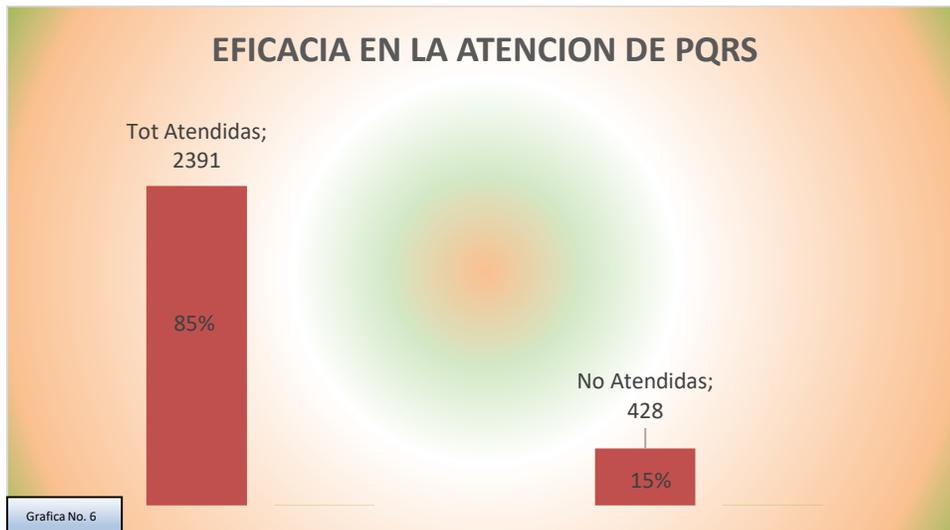
Etiquetas de fila	Comisión de Personal	Comité de Convivencia laboral	Gerencia General	Subgerencia Administrativa y Financiera	Subgerencia De Análisis y Diagnóstico	Subgerencia de Protección Animal	Subgerencia de Protección Fronteriza	Subgerencia de Protección Vegetal	Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	Total general
Certificación				164		31		6		201
Consulta						1				1
Denuncia				1	1	79		51		132
Petición de Documentos			13	54	1	249	4	36		357
Petición de Información			71	64	10	496	229	279	3	1152
Queja		1	6	44	1	145	1	8		206
Reclamo	1		4	23		68	2	55	1	154
Recurso		1	1	4		1	1	13		21
Solicitud General			18	186	1	235	20	121	1	582
Sugerencias				4		8		1		13
Total general	1	2	113	544	14	1313	257	570	5	2819

Grafica No. 5

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 segundo trimestre, tenemos que, de las 2819 peticiones, se respondieron 2391 que representan el 85% y 428, es decir el 15% no se atendieron, como se muestra a continuación:



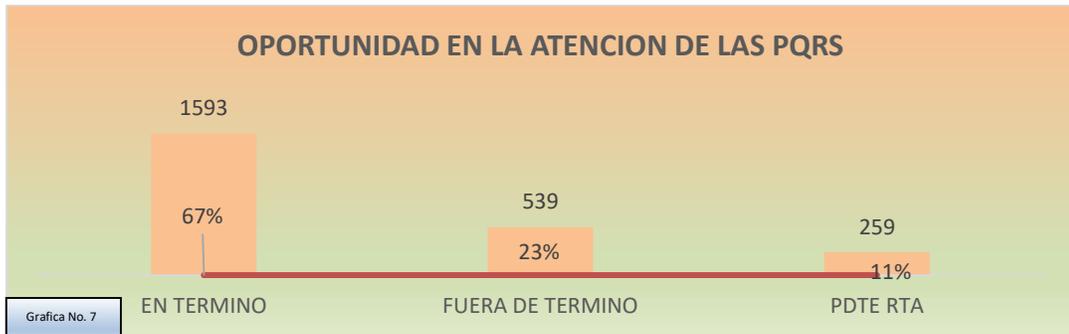
Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2019

Con relación al reporte anterior, se observa una disminución aproximadamente en un 5%, como resultado de la búsqueda de respuestas que emiten las diferentes dependencias.

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 2819 peticiones respondidas, de las cuales fueron atendidas dentro del término 1593 que corresponden al 67% y 539 que representan 23%, 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 junio de 2019, quedaron pendientes de respuesta 259 PQRSD que corresponden al 11%.

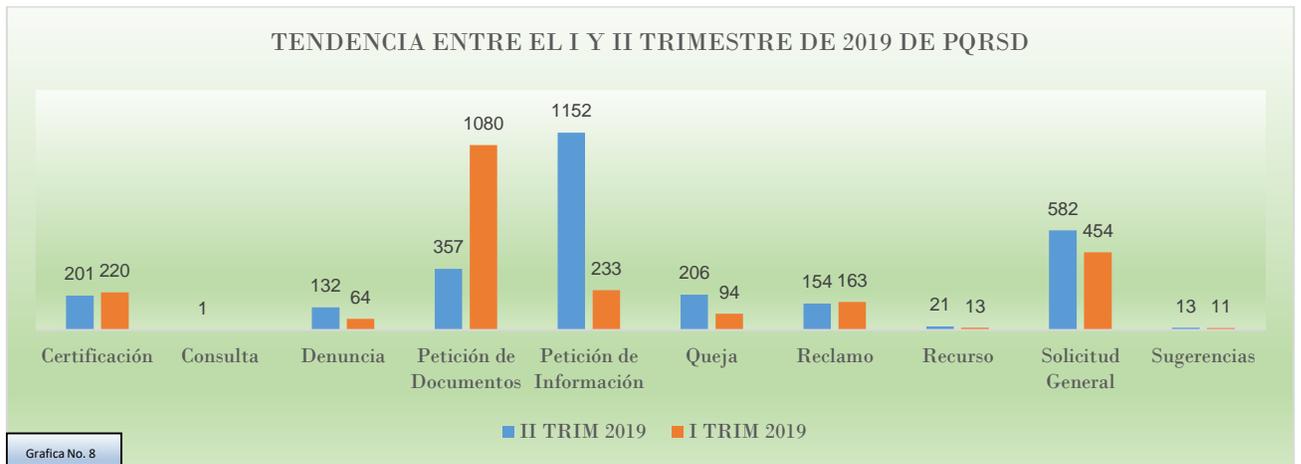


Fuente: Base de Datos ICA-GDYA 2019

A pesar de que se presentaron inconvenientes para la atención de las PQRSD, 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 entre el I y II 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 periodo a otro se presentó un aumento de 487 peticiones en donde las peticiones de información se destacan pues se recibieron 919 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 segundo trimestre se encuentra que fueron trasladadas 12 a otras entidades, por cuanto el tema del 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 Corpocaldas; Secretaría de Agricultura de la Gobernación del Cauca; CAR Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca, Secretaria Distrital de Salud, etc.

1.8 Peticiones de información Negada

Para el segundo trimestre, por el carácter de clasificado o reservado, se respondieron 30 peticiones en las que no se entregó la información, por considerarla de carácter clasificada o sensible.

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 consolidad, se registraron en el segundo trimestre 113 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 1136 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.

1.11 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: Mejorar la organización de la atención al ganadero para poder registrar las vacunas, que se tenga en cuenta el número de animales por nombre de propietarios, para mejor el manejo de inventario y movilización y solicitan una oficina del ICA en la cabecera municipal de la Julia.

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

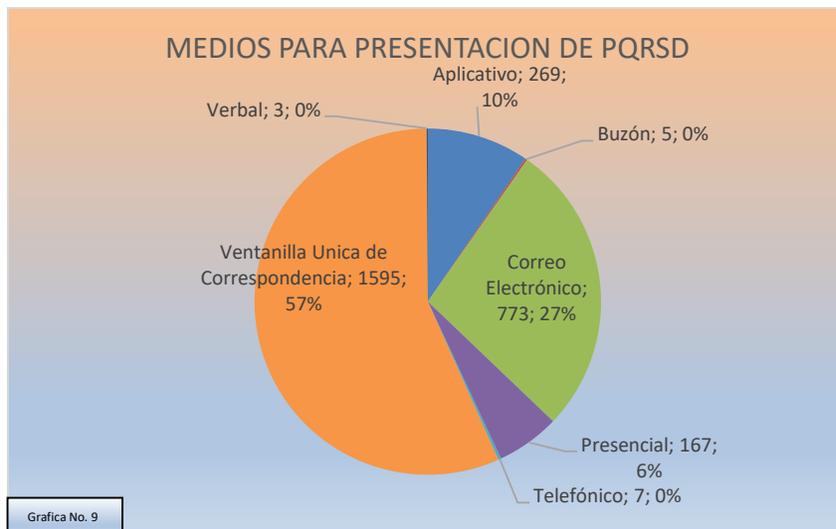
En este periodo no se presentaron recomendaciones dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.

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 2819 requerimientos recibidos, los canales más utilizados son el escrito a través de la ventanilla única de correspondencia con 1595 que representan el 57%; el virtual por medio de correo electrónico institucional con 773 y una participación del 27%, y el aplicativo en la página web, con 269 peticiones lo que significa el 10%; con respecto a las peticiones verbales, se recibieron 3 peticiones que fueron atendidas inmediatamente, de manera telefónica, se recibieron 7 peticiones y 167 presenciales que alcanzan el 6%, de acuerdo con la siguiente gráfica:



Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2019

Es importante señalar que las peticiones verbales en las cuales se efectuó registro en 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 y 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.

- 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 el seguimiento de las peticiones, como son telefónico a través nuestras líneas institucionales y la línea gratuita nacional; de igual manera se puede consultar la respuesta a las peticiones que se presentan de forma anónima, las cuales se radican y se asigna un número de consecutivo para su control, tanto en el sistema de administración documental SISAD, como en el aplicativo para la presentación de PQRSD, las cuales son resultas y cuyos pronunciamientos son publicados en las carteleras de Atención al Ciudadano, ubicadas en las sedes del Instituto, oficinas locales, puertos y aeropuertos en donde los ciudadanos registraron la entrega de sus peticiones.