

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

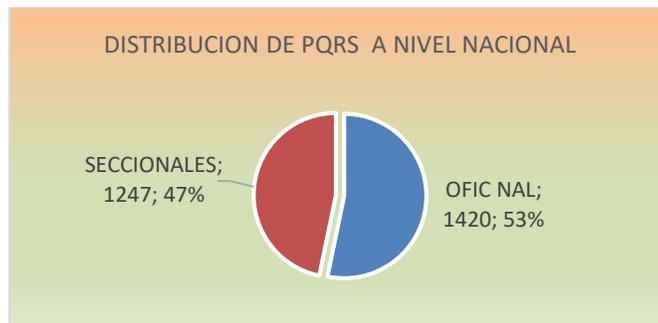
En concordancia con la misión que fundamenta el desarrollo de tareas y responsabilidades de nuestro grupo de trabajo, el cual busca gestionar con calidad y oportunidad, la atención a las peticiones que ingresan a través de los diferentes canales establecidos por el ICA, esto dentro del término estipulado por la Ley 1755 DE 2015 y en 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 gestión de PQRS, del cuarto 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 cuarto trimestre de 2018.**

Durante el cuarto trimestre de 2018, se ofreció 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 y registradas 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 y registrados por las áreas de atención al ciudadano de Oficinas Nacionales y de las Gerencias Seccionales.**

Para el cuarto trimestre de 2018, se presentaron en Oficinas Nacionales y las Gerencias Seccionales 2667 peticiones, de las cuales las Gerencias Seccionales reportaron 1247 que equivalen al 47% del total de requerimientos recibidos, mientras que en el área de Atención al Ciudadano del nivel central se reportaron 1420 que equivalen al 53% como lo muestra la siguiente gráfica:



**1.1. Clasificación por tipo de petición**

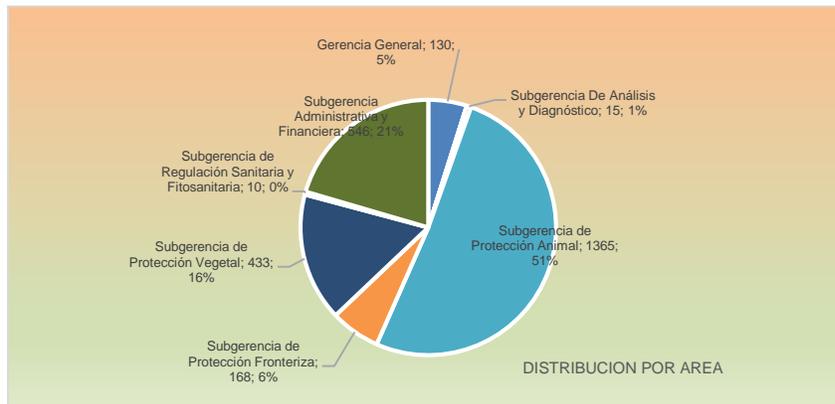
De acuerdo con el tema del asunto indicado en las peticiones, estas se clasifican según el tipo, como se indica a continuación:



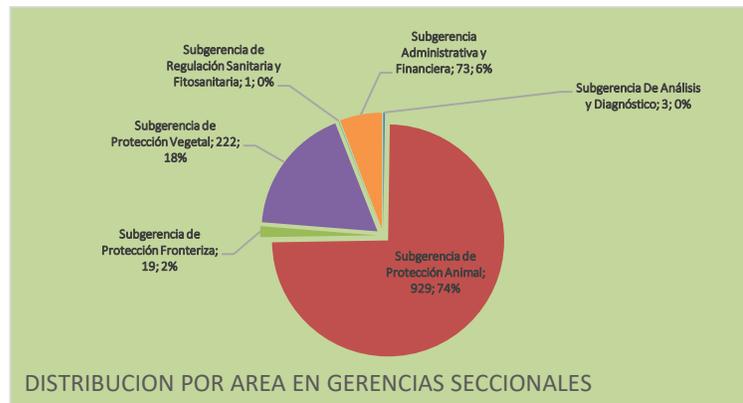
Como se puede observar, la petición de información es el tipo más utilizado con 1179 requerimientos, específicamente sobre expedición de guías, hierros, ingresos y salida de mascotas, temas forestales, semillas, etc., seguido de 563 solicitudes generales (solicitudes de visitas, devoluciones de dinero...), 261 Peticiones de documentos (certificados de registro de predios, guías de movilización, etc.) y 231 certificaciones (laborales, bonos pensionales, entre otros).

### 1.3 Distribución por Competencia

De las 2667 peticiones recibidas, como se observa en la Gráfica, las áreas más requeridas en temas misionales son: la Subgerencia de Protección Animal, teniendo en cuenta que recibe para su atención y respuesta 1365 peticiones que representan el 51% del total indicado; a continuación la Subgerencia Administrativa y Financiera, tiene a su cargo 546 peticiones, con una participación del 21%, en temas del orden administrativo y Financiero y seguidamente está la Subgerencia de Protección Vegetal, con 433 peticiones que corresponden al 16%.



En las gerencias seccionales, también se distribuye el direccionamiento de las peticiones de acuerdo con los temas misionales observando que de las 1247 peticiones recibidas en el periodo 929 corresponden a la Subgerencia de Protección Animal y 222 pertenecen a temas relacionados con la Subgerencia de Protección Vegetal.



#### 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 1179, de las cuales se asignaron a la Subgerencia de protección Animal 649; a la subgerencia de Protección Vegetal 234. Siguiendo el análisis se establece que las Solicitudes Generales también son representativas (563) y su mayor participación se encuentra en la Subgerencia de protección Animal con la cual recibió 262.

Petición	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		189	1	21	3	17		231
Consulta				6		3		9
Denuncia	1	5		96	2	38		142
Petición de Información	52	106	6	849	129	234	3	1179
Petición de Documentos	7	30	4	188	1	31		261
Queja	16	29		67	6	18		136
Reclamo	7	27	2	64	8	17	3	128
Reconocimiento				2				2
Recurso				6		1		7
Solicitud General	46	160	2	262	16	73	4	563
Sugerencias	1			4	3	1		9
<b>Total general</b>	<b>130</b>	<b>546</b>	<b>15</b>	<b>1365</b>	<b>168</b>	<b>433</b>	<b>10</b>	<b>2667</b>

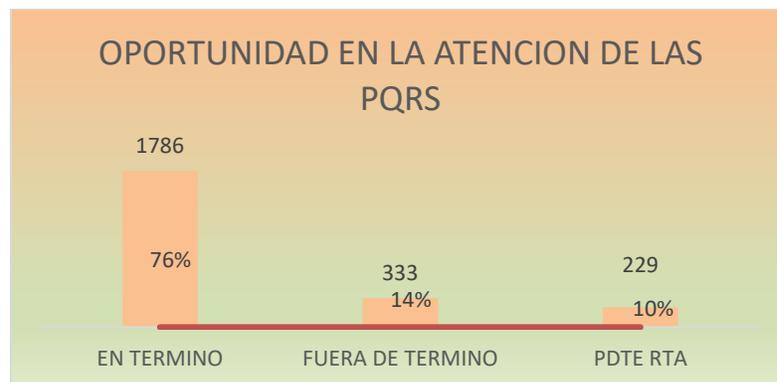
#### 1.4 Efectividad en la respuesta a los ciudadanos

En cuanto a efectividad en las respuestas a los ciudadanos a nivel nacional durante el cuarto trimestre, tenemos que, de las 2676 peticiones, se respondieron 2348 que representan el 88% y 319 o sea el 12% 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 le resuelvan en forma oportuna; para conocer este aspecto se revisan las 2348 peticiones respondidas, de las cuales fueron atendidas dentro del término 1786 que corresponden al 76% y 333 que representan 14%, por fuera de término establecido. De igual forma y teniendo en cuenta que la fecha de corte se realizó el 31 de diciembre de 2018, quedaron pendientes de respuesta 229 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 los pronunciamientos 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 cuarto trimestre se encuentra que fueron trasladadas 8 a otras entidades, por cuanto el tema del asunto no era competencia de nuestra Entidad.

### **1.7 Peticiones de información Negada**

Para el cuarto trimestre, por el carácter de clasificado o reservado, se respondieron 37 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 cuarto trimestre 27 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 1491 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 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.

#### **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 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.

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

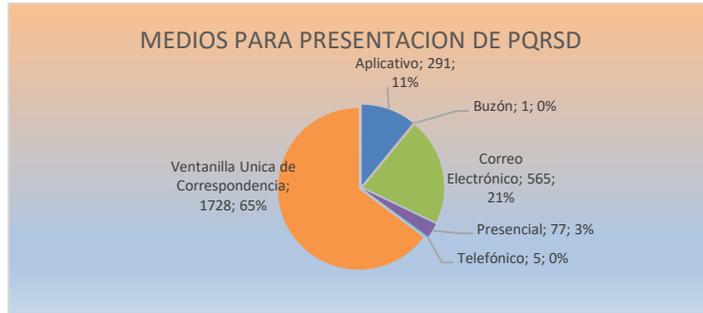
Durante el periodo que se está reportando, se registran dos sugerencias en donde los peticionarios proponen que las normas del ICA sean socializadas con los gremios municipales y departamentales y que el ICA regule la producción, importación y exportación de sueros sanguíneos de bovinos para usos biotecnológicos.

#### **1.14 - 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 2667 requerimientos recibidos, los canales más utilizados son el Escrito a través de la ventanilla única de correspondencia con 1728 que representan el 65%; el virtual por medio de correo electrónico institucional con 565 y una participación del 21%, y el aplicativo en la página web, con 291 peticiones lo que significa el 11%; Con respecto a las peticiones verbales, a través de la forma 4-574 y se recibieron 77 peticiones que fueron radicadas y alcanzan el 3%, de acuerdo con la siguiente gráfica:



### 1.16 Propuestas para mejora continua Área Atención al Ciudadano

- a) Es importante mantener el desarrollo de la sensibilización, socialización, orientación y aplicación 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, 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.