

**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**  
**GRUPO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL**  
**INFORME CONSOLIDADO**  
**IV 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 octubre y el 31 de diciembre 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, de manera tal que se promueva el mejoramiento continuo de la Entidad y se fortalezca la confianza del ciudadano.

En este sentido, el contenido del presente documento 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”*.

## **OBJETIVO GENERAL**

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el Instituto Colombiano Agropecuario ICA, durante el periodo comprendido entre octubre y diciembre del año 2019, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Presentar la información de las PQRSD recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad según su naturaleza.
- Presentar las acciones y gestión del Grupo Interno de atención al Ciudadano de Fortalecimiento de las relaciones con los Grupos de Interés frente a la atención oportuna de las PQRSD.
- Identificar oportunidades de mejora y generar recomendación para optimizar tiempos de respuesta.

## **ALCANCE DEL INFORME**

El informe contempla las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin, de Oficinas Nacionales y Gerencias Seccionales.

## Contenido

<b>1.1 Clasificación por tipo de petición .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Distribución por Competencia .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Distribución de peticiones por áreas.....</b>	<b>5</b>
<b>1.4 Eficacia en la respuesta a los ciudadanos .....</b>	<b>6</b>
<b>1.5 Oportunidad en la atención de las peticiones.....</b>	<b>6</b>
<b>1.6 Variación entre el III y IV Trimestre de 2019 .....</b>	<b>7</b>
<b>1.7 Quejas.....</b>	<b>8</b>
<b>1.8 Peticiones Trasladas a Otras entidades .....</b>	<b>8</b>
<b>1.9 Peticiones de información Negada .....</b>	<b>8</b>
<b>1.10 Peticiones Reiterativas.....</b>	<b>9</b>
<b>1.11 Peticiones Recurrentes.....</b>	<b>9</b>
<b>1.12 Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos .....</b>	<b>9</b>
<b>1.14 Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.....</b>	<b>9</b>
<b>1.15 - Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles .....</b>	<b>9</b>
<b>1.16 Medio de comunicación utilizado por los usuarios .....</b>	<b>9</b>
<b>2.Conclusiones.....</b>	<b>10</b>
<b>3.Recomendaciones .....</b>	<b>10</b>



## Requerimientos reportados y registrados por el área de Atención al Ciudadano en Oficinas Nacionales y Gerencias Seccionales.

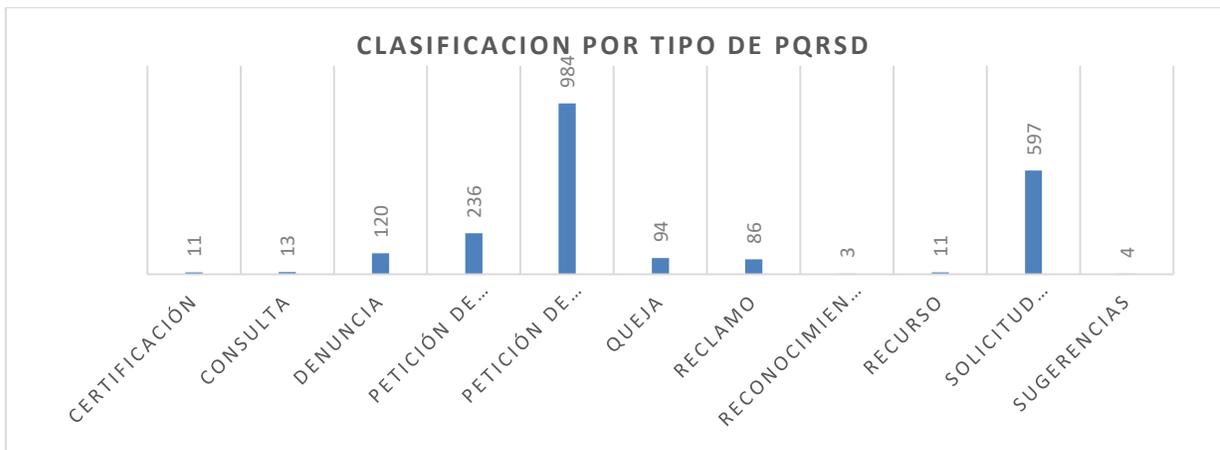
Para el cuarto trimestre de 2019, en Oficinas Nacionales y las Gerencias Seccionales se presentaron 2159 peticiones, de las cuales 1002 corresponden a las Gerencias Seccionales equivalentes al 46%, mientras que en el área de Atención al Ciudadano del nivel central se reportaron 1157 que representan el 54% como lo muestra la gráfica No.1:



Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2019

### 1.1. Clasificación por tipo de petición

Como se puede observar, la petición de información es el tipo más utilizado con 984 requerimientos, específicamente sobre expedición de guías, hierros, ingresos y salida de mascotas, temas forestales, semillas, etc; seguido de 597 solicitudes generales relacionados con solicitudes de visitas, devoluciones de dinero...), 236 Peticiones de documentos (certificados de registro de predios, guías de movilización, etc.)

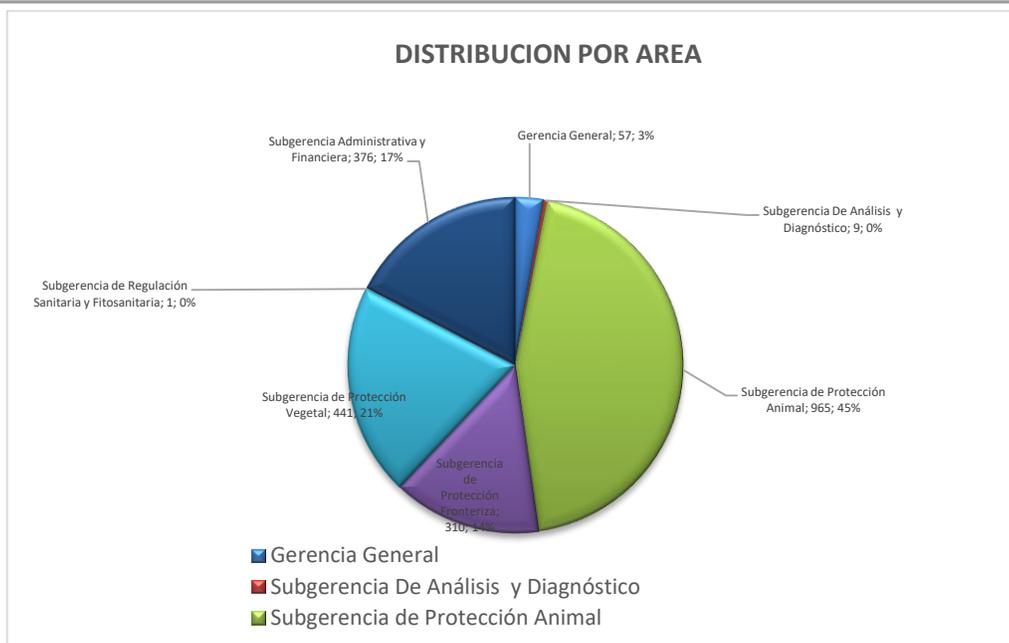


Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2019

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

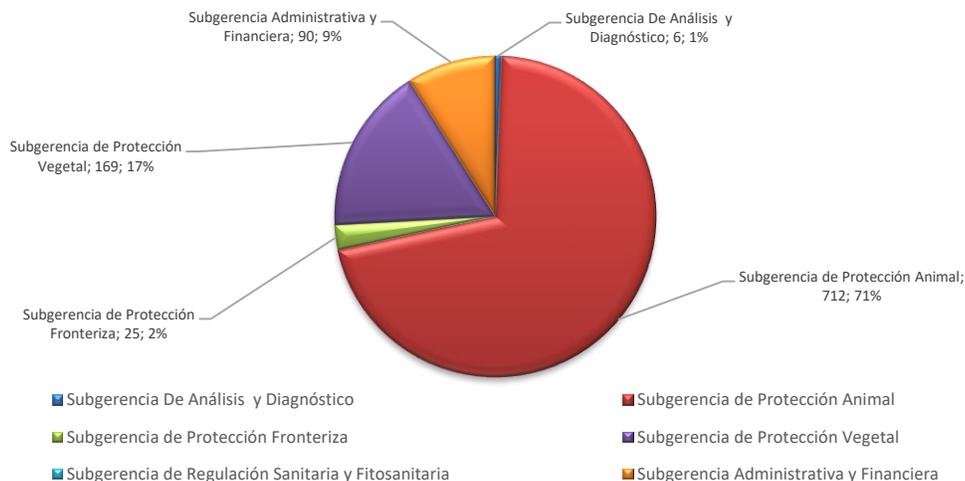
De las 2159 peticiones recibidas a nivel nacional, las áreas más requeridas en temas misionales son: la Subgerencia de Protección Animal, teniendo en cuenta que recibe para su atención y respuesta 965 peticiones que representan el 45% del total indicado; la Subgerencia de Protección Vegetal con 441 peticiones que corresponden al 21% y seguidamente está la Subgerencia Administrativa y Financiera, la cual tiene a su cargo 376 peticiones, con una participación del 17%.



Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2019

Así mismo, en las gerencias seccionales también se distribuye el direccionamiento de las peticiones de acuerdo con los temas misionales observando que, de las 965 peticiones recibidas en el periodo, 712 corresponden a la Subgerencia de Protección Animal con un 71%, 169 de la subgerencia de Protección Vegetal que representan el 17%, Subgerencia de Análisis y Diagnóstico con 6 peticiones correspondiente al 1%, en Subgerencia Administrativa y Financiera se presentaron 90 que representan un 9% y Subgerencia de Protección Fronteriza, 25, 2%

### DISTRIBUCION POR AREA EN GERENCIAS SECCIONALES



Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2019

También se observó que las Gerencias Seccionales con mayor número de peticiones son Casanare con 90 peticiones, de las cuales 16 corresponden a peticiones de documentos, 35 a peticiones de información y 8 corresponden a quejas; seguido de Caquetá con 84 peticiones, de las cuales 74 fueron peticiones de documentos, 6 peticiones de información; Cesar con 75 peticiones, de las cuales 49 fueron solicitudes generales; Cauca con 65 peticiones, de las cuales 44 fueron solicitudes generales; Antioquia con 58 peticiones, en donde 45 corresponden a peticiones de información.

Seccional	Petición de Documentos	Petición de Información	Queja	sugerencia	recurso	denuncia	consulta	certificacion	reclamo	Solicitud General	Total general
Casanare	16	35	8	0	0	0	0	0	3	28	90
Caquetá	74	6	0	0	0	0	0	1	1	2	84
Cesár	9	12	0	0	0	2	1	1	1	49	75
Cauca	1	14	0	0	1	1	0	0	4	44	65
Antioquia	1	45	0	0	0	3	0	1	0	8	58
meta	14	24	2	0	0	6	0	0	1	0	47
santander	9	16	3	1	0	5	0	0	1	10	45

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 984, de las cuales se asignaron a la Subgerencia de protección Animal 404; a la Subgerencia de Protección Vegetal 231 y 260 a la Subgerencia de Protección Fronteriza. Siguiendo el análisis se establece que las peticiones de documentos también son representativas (236) y su mayor participación se encuentra en la Subgerencia de protección Animal la cual recibió 166, para un total de 2159 peticiones.

Dependencia	Certificación	Consulta	Denuncia	Petición de Documentos	Petición de Información	Queja	Reclamo	Recurso	Solicitud General	Sugerencias	Total general
Gerencia General	0	0	4	3	27	3	4	2	14	0	57
Subgerencia Administrativa y Financiera	1	2	2	28	57	40	23	1	219	1	374
Subgerencia De Análisis y Diagnóstico	1	0	1	2	4	0	0	0	1	0	9
Subgerencia de Protección Animal	8	1	76	166	404	40	35	1	232	1	964
Subgerencia de Protección Fronteriza	0	8	1	1	260	6	5	0	28	1	310
Subgerencia de Protección Vegetal	1	2	36	36	231	5	19	7	103	1	441
Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>120</b>	<b>236</b>	<b>984</b>	<b>94</b>	<b>86</b>	<b>11</b>	<b>597</b>	<b>4</b>	<b>2156</b>

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 cuarto trimestre, es importante resaltar que de las 2159 peticiones, se respondieron 1878 que representan el 87% y 281, es decir el 13% no se atendieron, como se muestra a continuación:



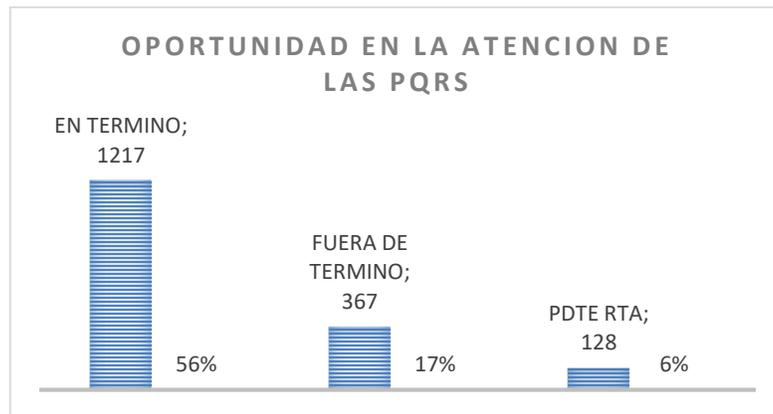
Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2019

Con relación al reporte anterior, se observa una disminución del 71% en el recibo de peticiones con respecto al tercer trimestre de 2019, evidenciando que las estrategias llevadas a cabo fueron efectivas y como resultado, este índice se mantuvo estable para el trimestre que se está reportando.

### 1.5 Oportunidad en la atención de las peticiones

Por otra parte, los ciudadanos no solo tienen derecho a que se les conteste sus peticiones, sino a que se les resuelvan en forma oportuna; para conocer este aspecto se revisaron las 1712 peticiones respondidas, de las cuales fueron atendidas dentro del término 1217 que corresponden al 56% y 367 que representan 17%, 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 31 de diciembre de 2019, quedaron pendientes de respuesta 128 PQRSD que corresponden al 6%.

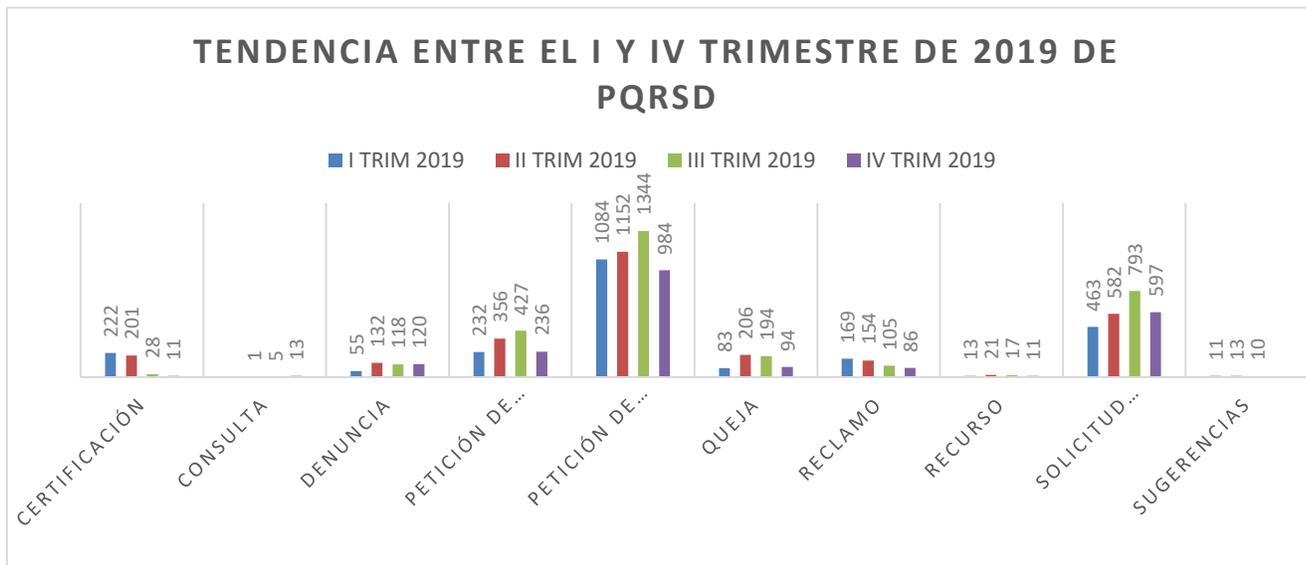


Grafica No. 8 Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2019

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.

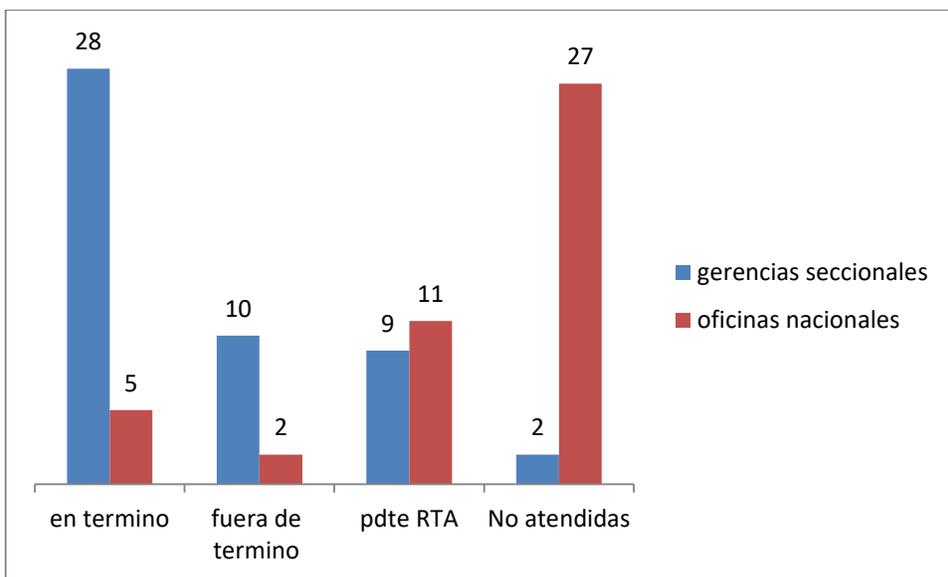
### 1.6 variación entre el III y IV Trimestre de 2019

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 otro, se presentan variaciones, en donde las peticiones de información se destacan pues se recibieron 984 en el periodo reportado, mientras que en los periodos anteriores, en el informe trimestral respectivamente fueron de 1152 y 1344 requerimientos, lo que significa que aunque disminuyó el número de peticiones de información los usuarios siguen acudiendo a la Institución especialmente en busca de información sobre los temas misionales del ICA.



Grafica No. 9 Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2019

### 1.7 Quejas



Grafica No. 10

Se presentaron un total de 94 quejas, de las cuales 49 se recibieron en las gerencias seccionales que corresponden a un 52% y en oficinas nacionales 45, que representan el 48%.

De igual forma se tiene que de las 45 quejas atendidas, 12 se respondieron fuera de término, lo que constituye el 13%. Sin embargo, con relación al reporte presentado en el tercer trimestre, se puede decir que este indicador se mantuvo estable.

### 1.8 Peticiones Trasladas a Otras entidades

De las peticiones recibidas durante el cuarto trimestre 20 fueron trasladadas 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 CARDER; Alcaldía de Puerto Santander, dependencia de Farmacovigilancia, INVIMA, etc.

### 1.9 Peticiones de información Negada

Para el cuarto trimestre, por el carácter de clasificado o reservado, se respondieron 18 peticiones en las que no se entregó la información, por considerarla de carácter clasificada o reservada.

### 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 cuarto trimestre 122 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 708 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.

### **1.12 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. 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.

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

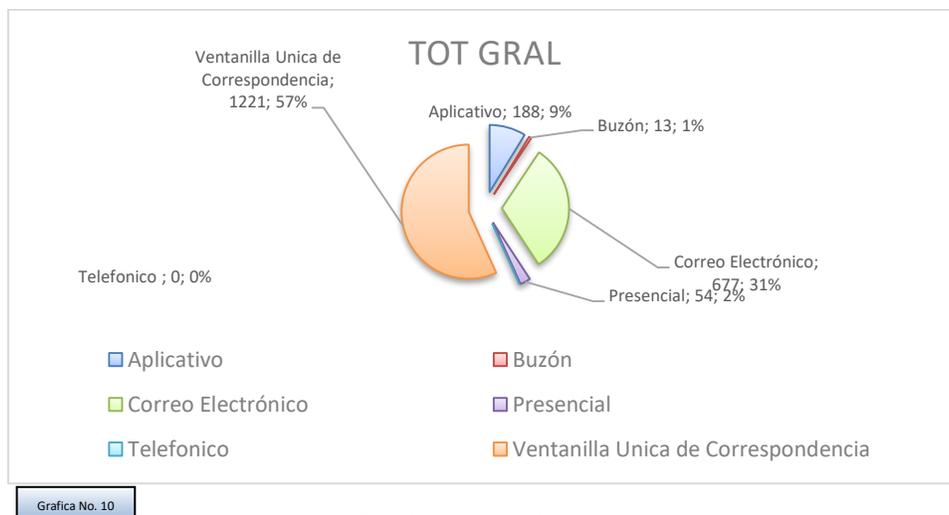
En este periodo no se presentaron recomendaciones dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.

### **1.15 - 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 2159 requerimientos recibidos, los canales más utilizados son el escrito a través de la ventanilla única de correspondencia con 1221 que representan el 57%; el virtual por medio de correo electrónico institucional con 677 y una participación del 31%, y el aplicativo en la página web, con 188 peticiones lo que significa el 9%; con respecto a las peticiones verbales, se recibieron 0 peticiones, de manera telefónica, se recibieron 54 peticiones presenciales que alcanzan el 2% y a través del buzón fueron depositadas 13 que corresponden al 1% de acuerdo con la siguiente gráfica:



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

Como conclusión de las actividades realizadas con las dependencias competentes de atender las peticiones recibidas durante el trimestre, se evidencia que el trabajo de manera articulada con las mismas genera un compromiso por parte de cada una de ellas para la atención oportuna y dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente.

Esto evidencia en el hecho de que este trimestre se presentó 882 peticiones menos con relación al periodo inmediatamente anterior.

## Recomendaciones

- Se recomienda mantener el desarrollo de la sensibilización, 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.
- En el marco del Plan Anticorrupción de la vigencia 2020 se incluirá una estrategia para garantizar la oportunidad en las peticiones, quejas y reclamos y realizar mejoras al proceso.