

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
GRUPO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME CONSOLIDADO
I TRIMESTRE DE PQRS 2020

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 enero y el 31 de marzo de 2020, 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 2020 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 enero y marzo del año 2020, 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

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	6
1.5 Oportunidad en la atención de las peticiones.....	7
1.6 Variación entre el IV Trimestre de 2019 y I Trimestre de 2020	7
1.9 Peticiones de información Negada	8
1.11 Peticiones Recurrentes.....	9
1.12 Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos	9
1.14 Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública	9
1.15 Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles	9
1.16 Medio de comunicación utilizado por los usuarios	9
2. Conclusiones.....	10
3. Recomendaciones.....	10

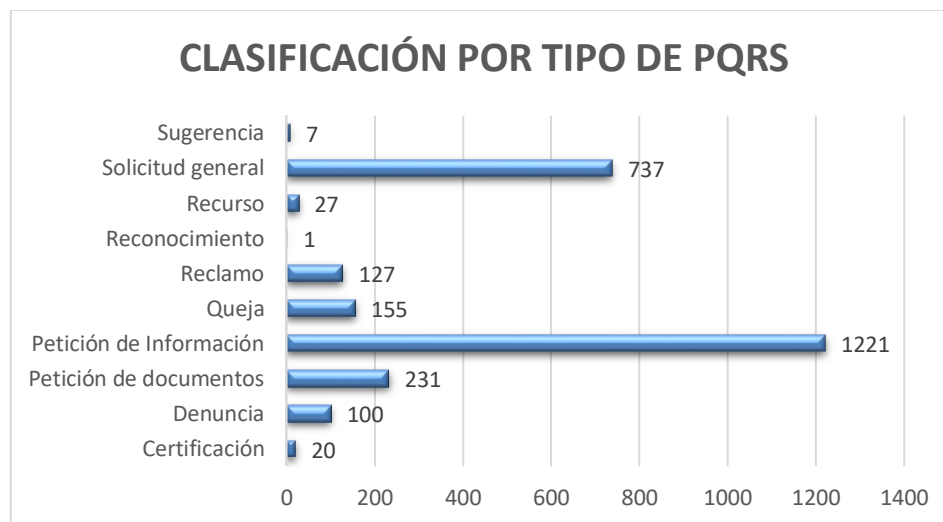
1. Requerimientos reportados y registrados por el área de Atención al Ciudadano en Oficinas Nacionales y Gerencias Seccionales.

Para el primer trimestre de 2020, en Oficinas Nacionales y las Gerencias Seccionales se presentaron 2626 peticiones, de las cuales 935 corresponden a las Gerencias Seccionales equivalentes al 36%, mientras que en el área de Atención al Ciudadano del nivel central se reportaron 1691 que representan el 64% como lo muestra la gráfica No.1:



1.1 Clasificación por tipo de petición

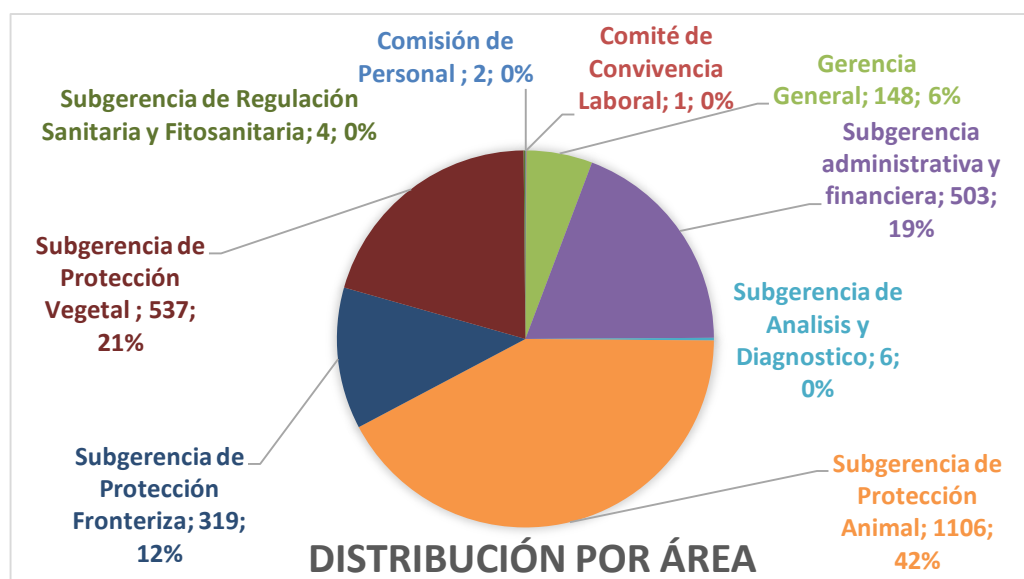
Como se puede observar, la petición de información es el tipo más utilizado con 1220 requerimientos, específicamente sobre expedición de guías, hierros, ingresos y salida de mascotas, temas forestales, semillas, etc; seguido de 736 solicitudes generales relacionados con solicitudes de visitas, devoluciones de dinero...), 231 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.

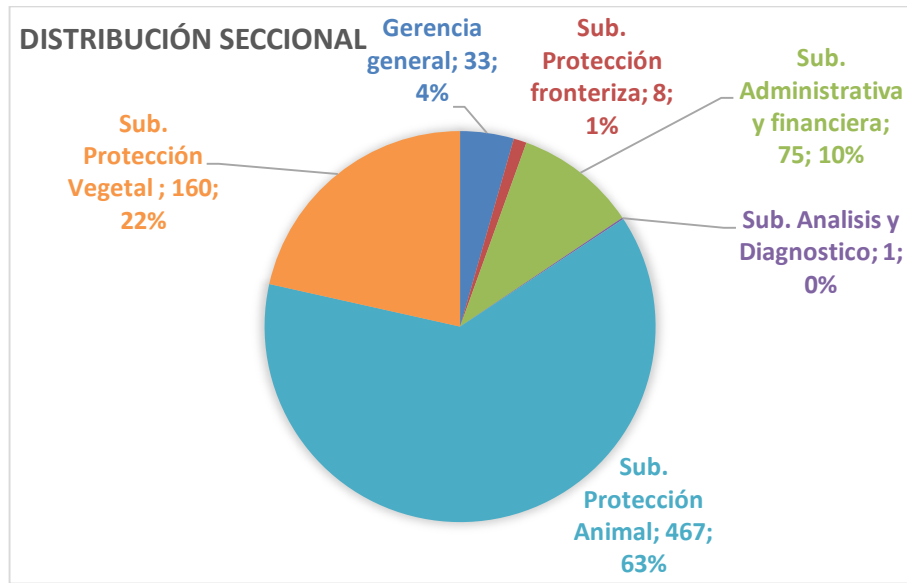
1.2 Distribución por Competencia

De las 2626 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 1106 peticiones que representan el 42% del total indicado a nivel nacional; la Subgerencia de Protección Vegetal con 537 peticiones que corresponden al 21% y seguidamente está la Subgerencia Administrativa y Financiera, la cual tiene a su cargo 504 peticiones, con una participación del 19% a nivel nacional.



Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2020

Así mismo, en las gerencias seccionales también se distribuye el direccionamiento de las peticiones de acuerdo con los temas misionales observando que, de las 935 peticiones recibidas en el periodo, 467 corresponden a la Subgerencia de Protección Animal con un 63%, 160 de la subgerencia de Protección Vegetal que representan el 22%, Subgerencia de Análisis y Diagnóstico con 1 peticiones correspondiente al 0,1%, en Subgerencia Administrativa y Financiera se presentaron 75 que representan un 10% y Subgerencia de Protección Fronteriza, 8, 1%



Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2020

Las Gerencias Seccionales con mayor número de peticiones son Casanare con 93 peticiones; seguido de Cundinamarca con 90 peticiones, Santander con 85 peticiones y Meta con 81.

Seccional	Petición de Documentos	Petición de Información	Queja	sugerencia	recurso	denuncia	consulta	certificación	reclamo	Reconocimiento	Solicitud General	Total general
CASANARE	36	24	7	0	0	0	0	0	0	0	26	93
CUNDINAMARCA	1	41	4	0	0	9	0	0	2	1	32	90
SANTANDER	23	37	4	0	0	4	0	0	2	0	15	85
META	15	23	5	1	0	7	0	1	3	0	27	82
CAUCA	16	21	1	0	2	0	0	2	0	0	35	77
CESAR	10	17	1	0	0	0	0	1	0	0	42	71
ARAUCA	0	18	9	0	1	0	0	4	0	0	10	42
ANTIOQUIA	1	28	2	0	0	3	0	1	0	0	4	39

Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2020

1.3. Distribución de peticiones por áreas.

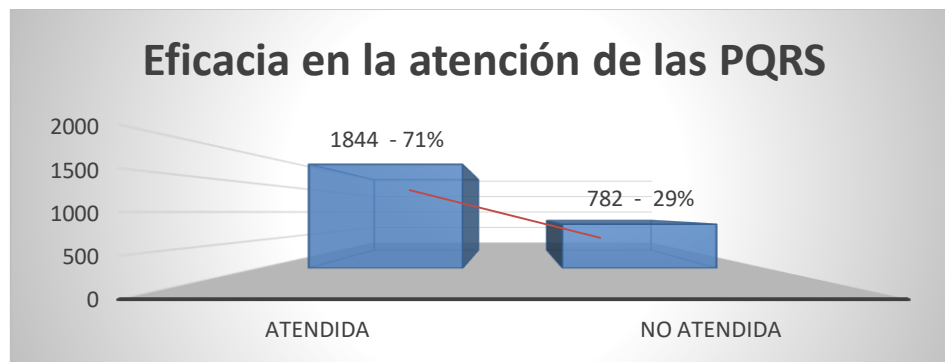
En la siguiente tabla se observa que las peticiones de información son las más representativas con un total de 2626, de las cuales se asignaron a la Subgerencia de Protección Animal 1105; a la Subgerencia de Protección Vegetal 537 y 319 a la Subgerencia de Protección Fronteriza. Siguiendo el análisis se establece que las peticiones de información también son representativas (1221) y su mayor participación se encuentra en la Subgerencia de protección Animal la cual recibió 479, para un total de 2626 peticiones.

Dependencia	Peticion de información	Certificación	Consulta	Denuncia	Peticion de Documentos	Queja	Reclamo	Recurso	Solicitud General	Reconocimiento	Sugerencias	Total general
Personal	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Comité de Convivencia Laboral	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Gerencia General	92	0	0	6	3	10	6	0	29	0	3	149
Subgerencia Administrativa y Financiera	80	6	0	0	36	35	32	3	310	1	0	503
Subgerencia De Análisis y Diagnóstico	4	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	6
Subgerencia de Protección Animal	479	13	0	55	163	90	52	3	246	0	4	1105
Subgerencia de Protección Fronteriza	274	0	0	1	0	6	6	0	32	0	0	319
Subgerencia de Protección Vegetal	289	1	0	38	29	13	28	20	119	0	0	537
Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	2	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	4
Total general	1221	20	0	100	231	155	127	27	737	1	7	2626

Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2020

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 2626 peticiones, se respondieron 1844 que representan el 71% y 782 no se atendieron, es decir el 29%, como se muestra a continuación:



Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2020

Con relación al reporte anterior, se observa un aumento en el recibo de peticiones con respecto al cuarto trimestre de 2019, evidenciando una disminución en el porcentaje de los requerimientos atendidos, respecto al informe trimestral de PQRS anterior perteneciente al cuarto trimestre de 2019, esto se debe al impacto que la pandemia de COVID-19, con sus medidas sanitarias, ha retrasado los procesos, lo que con lleva a una dismunicion en la capacidad de respuesta y demas tramites que se generan para atender las solicitudes en los terminos establecidos

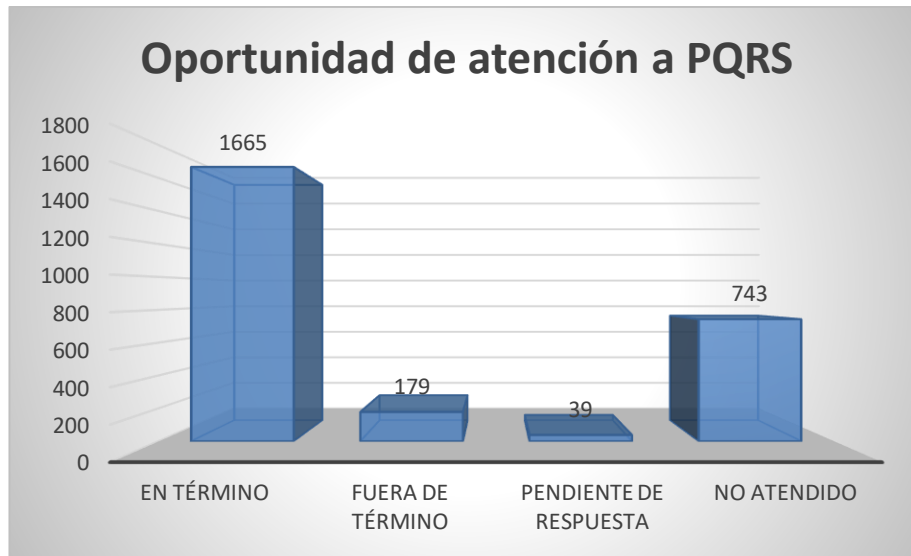
Si bien desde el Grupo de Atención al Ciudadano, y gestión Documental, se han adoptado medidas para gestionar las respuestas de las peticiones, existen restricciones en el marco de la emergencia sanitaria.

Vale la pena señalar, que mediante Decreto No. 491 del 28 de marzo de 2020, artículo 5, se ampliaron los términos para responder las peticiones.

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 le resuelvan en forma oportuna; para conocer este aspecto se revisaron las 2626 peticiones, de las cuales fueron atendidas dentro del término 1665 que corresponden al 63.4% y 179 que representan 6,81%, por fuera de término establecido. Las posibles causas de que estas peticiones se atiendan de manera extemporánea obedecen a dificultad generada por confinamiento y emergencia sanitaria.

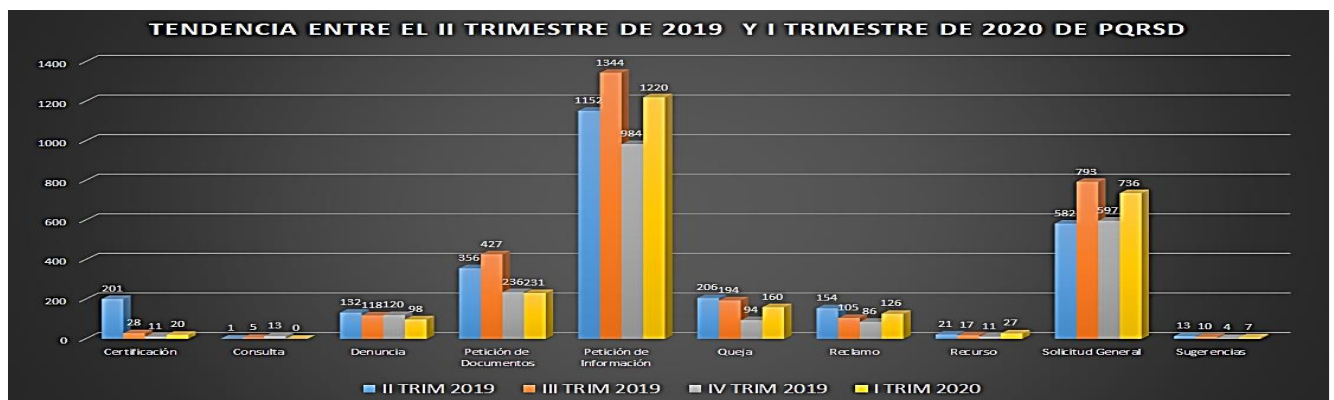
De igual forma y teniendo en cuenta que la fecha de corte se realizó el 31 de Marzo de 2020.



Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2020

A pesar de que se presentaron inconvenientes para la atención de las PQRS, 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.

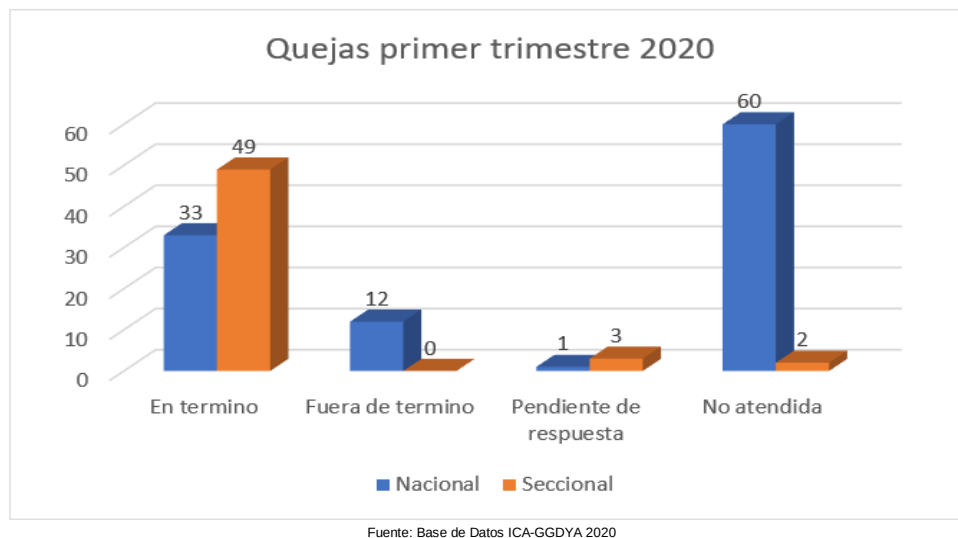
1.6 Variación entre el IV Trimestre de 2019 y I Trimestre de 2020



Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2020

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 1220 en el periodo reportado, mientras que en los periodos anteriores, en el informe trimestral respectivamente fueron de 1344 y 984 requerimientos, lo que significa que aumento el número de peticiones de información respecto al último trimestre del 2019, ya que los usuarios siguen acudiendo a la Institución especialmente en busca de información sobre los temas misionales del ICA.

1.7 Quejas



Se presentaron un total de 160 quejas, de las cuales 49 se recibieron en las gerencias seccionales que corresponden a un 30,6% y en oficinas nacionales 33, que representan el 20,6%.

De igual forma se tiene que de las 98 quejas atendidas, 12 se respondieron fuera de término, lo que constituye el 7,5%. Sin embargo, con relación al reporte presentado en el cuarto trimestre de 2019, se puede decir que este indicador se mantuvo en mejora.

1.8 Peticiones Trasladas a Otras entidades

De las peticiones recibidas durante el primer trimestre 23 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 ministerio de agricultura; Ministerio de salud; Congreso de la república, etc.

1.9 Peticiones de información Negada

Para el primer trimestre, por el carácter de clasificado o reservado, se respondieron 31 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 primer trimestre 44 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 519 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 trámites 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 Duitama.

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.

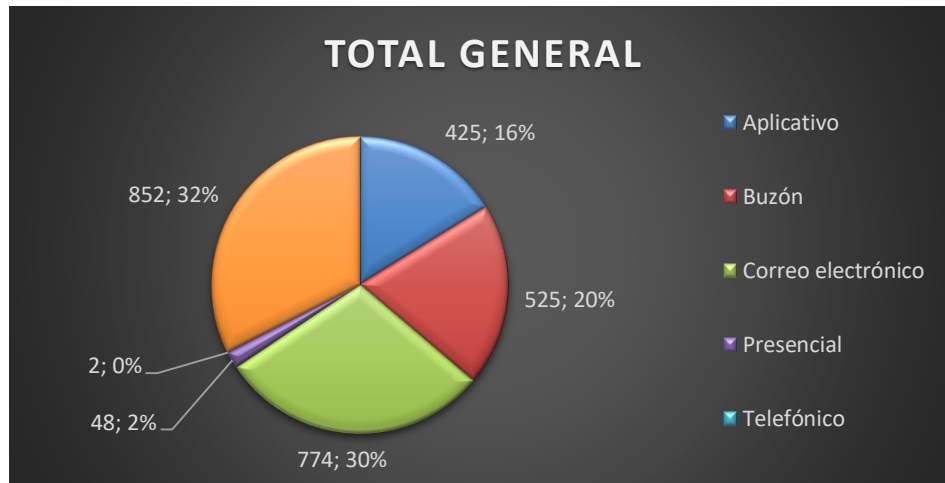
1.15 Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles

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 2626 requerimientos recibidos, los canales más utilizados son la ventanilla única de correspondencia con 850 que representan el 32%; el correo electrónico con 783 y

una participación del 30%, y el buzón, con 525 peticiones lo que significa el 20%; con respecto a las peticiones verbales, se recibieron 0 peticiones junto a las de manera telefónica, y a través del aplicativo 418 que corresponden al 16% de acuerdo con la siguiente gráfica:



Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2020

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 mimas genera un compromiso por parte de cada una de ellas para la atención oportuna y dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente.

También cabe hacer referencia en las implicaciones que genera la pandemia de COVID-19 en la eficiencia misma de los procesos realizados por el ICA, implicando cambios en los tiempos establecidos para atender los requerimientos, peticiones, quejas, etc.

Se establecieron lineamientos para la administración de los expedientes en el Instituto, conforme a la Circular 001 de 2020 expedida por el AGN.

Se habilitaron los correos de contactenos@ica.gov.co y atencionalciudadano@ica.gov.co para la recepción de las comunicaciones oficiales y PQRSD y se definió el procedimiento para su radicación, trámite y respuesta, en cumplimiento de la Circular 001 de 2020 expedida por el AGN.

Para dar cumplimiento al Decreto 491 de 2020, se habilitó el correo electrónico que se utiliza exclusivamente para la notificación o comunicación de los actos administrativos que generan tanto en ON como en las Gerencias Seccionales.

3. 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.
- Finalmente, desde la Subgerencia Administrativa con el Grupo de Atención al Ciudadano, en el marco del Plan Anticorrupción se está construyendo una estrategia para disminuir el nivel de vencimiento de las PQRSD y garantizar su respuesta con oportunidad y calidad. Se espera tener dicha estrategia para mediados del mes de septiembre.