

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO INFORME CONSOLIDADO
I TRIMESTRE DE PQRSD 2021

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 No. 091279 del 09 de febrero de 2021, "Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información que se formulan ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA", 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 2021, 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 2021 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 1° de Enero y el 31 de Marzo de 2021, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

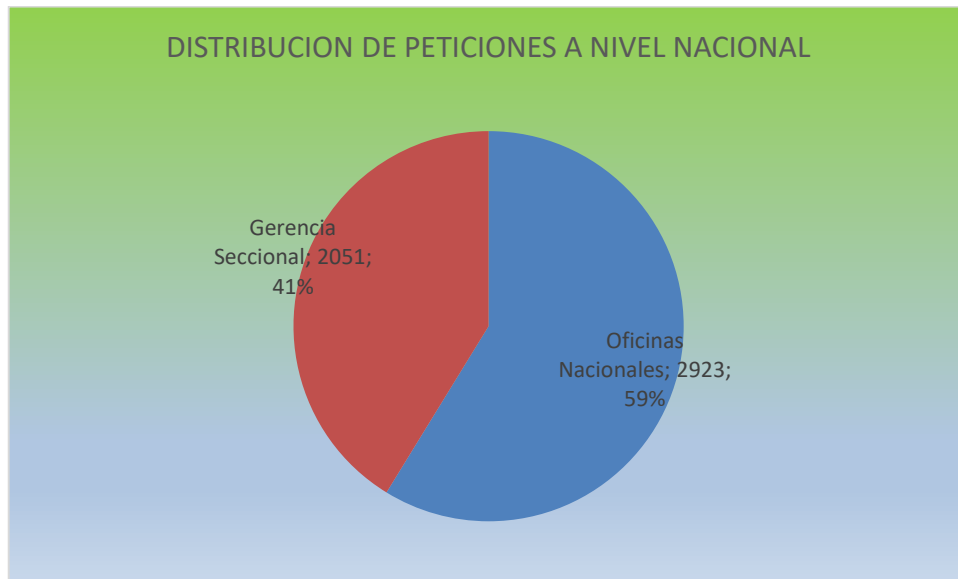
- Presentar la información de las PQRSD recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad según su naturaleza.
- Presentar las acciones y gestión del Grupo de atención al Ciudadano de Fortalecimiento de las relaciones con los Grupos de Interés frente a la atención oportuna 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.

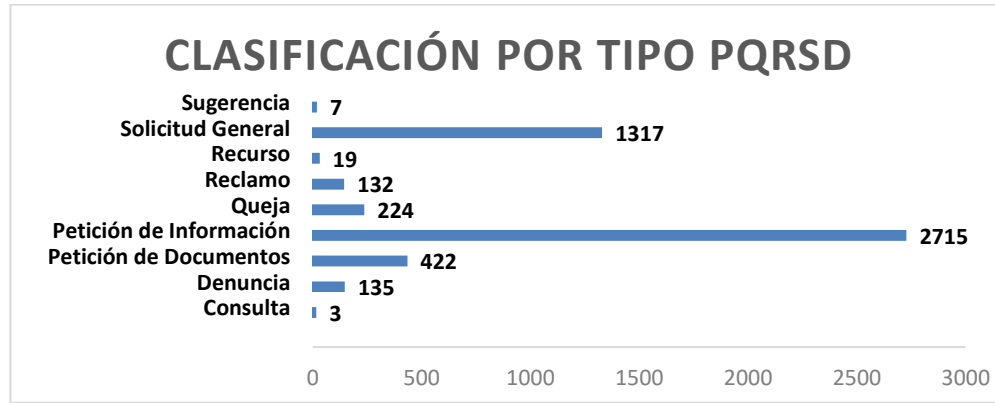
1. Requerimientos reportados y registrados por el grupo de Atención al Ciudadano en Oficinas Nacionales y Gerencias Seccionales.

Para el primer trimestre de 2021, en Oficinas Nacionales y las Gerencias Seccionales se presentaron 4.974 peticiones, de las cuales 2.051 corresponden a las Gerencias Seccionales equivalentes al 41%, mientras que en el área de Atención al Ciudadano del nivel central se reportaron 2.923 que representan el 59% 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 2.715 requerimientos, específicamente sobre expedición de guías, hierros, ingresos y salida de mascotas, temas forestales, semillas, registro de predios, vacunas; seguido de 1.317 solicitudes generales relacionados con solicitudes de visitas, devoluciones de dinero; 422 Peticiones de documentos (certificados de registro de predios, guías de movilización, entre otros); 224 quejas que hace referencia a demora en la expedición de guías, en trámites y mal servicio; 135 denuncias que se refieren a presuntos actos de corrupción, por bloqueos de predios, afectación ambiental; 132 reclamos que se refiere a incumplimiento a los compromisos.

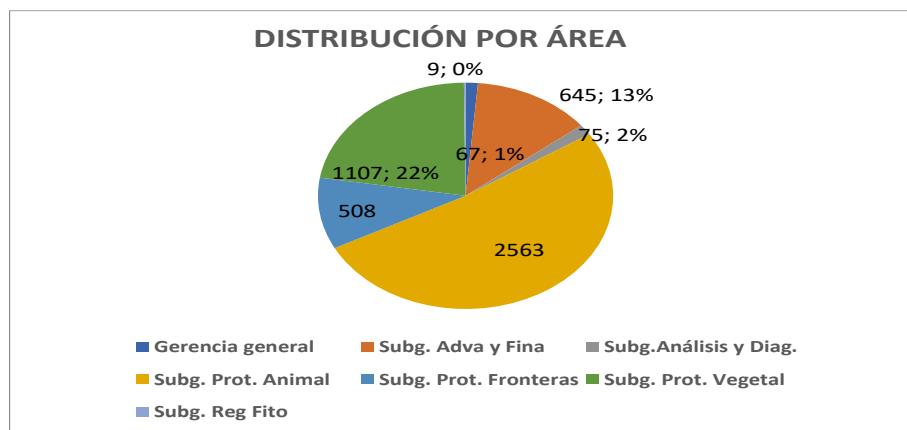


Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2021

De igual forma, en las Gerencias Seccionales se evidencia que se registraron peticiones de información sobre temas propios de la misión del ICA (registro de predios, certificaciones de vacunas, guías, 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, expedición de guías y copias de movilización, certificados de predios, RUV, etc.

1.2 Distribución por Competencia (Dependencia)

De las 4974 peticiones recibidas a nivel nacional, las áreas más requeridas en temas misionales son: la Gerencia General, teniendo en cuenta que recibe para su atención y respuesta 67 peticiones que representan el 1,34% del total indicado a nivel nacional; la Subgerencia de Protección Animal con 2563 peticiones que corresponden al 51,53% y seguidamente está la Subgerencia de Protección Vegetal, la cual tiene a su cargo 1107 peticiones, con una participación del 22,26% a nivel nacional, seguidamente la Subgerencia Administrativa y Financiera con 645 peticiones que corresponde al 12,97%, luego la Subgerencia de Protección Fronteriza con 508 peticiones con una participación de 10,21%; luego la Subgerencia de Análisis y Diagnóstico con 75 peticiones con un porcentaje de 1,51% y la Subgerencia de Regulación con 9 peticiones con un porcentaje de 0,18% del total de peticiones.



Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2020

En la siguiente tabla se observa que las peticiones de información son las más representativas con un total de 2715, de las cuales se asignaron a la Subgerencia de protección Animal 1363; a la Subgerencia

de Protección Vegetal 629; a la Subgerencia de Protección Fronteriza 460 y 159 a la Subgerencia Administrativa y Financiera, también se puede evidenciar que las Solicitudes Generales también son representativas cuyo valor es de 1312 y su mayor participación se encuentra en la Subgerencia de Protección Animal, la cual recibió 626, para un total de 4.974 peticiones.

DISTRIBUCIÓN POR COMPETENCIA										
Dependencia	Petición de Información	Denuncia	Petición de Documento	Quejas	Reclamo	Recurso	Solicitud General	Consulta	Sugerencia	Total General
Gerencia general	34	4	1	6	4	2	15	0	1	67
Subg. Adva y Fira	159	3	51	79	23	12	313	0	5	645
Subg. Análisis y Diag.	65		3	1	1	5	0	0	0	75
Subg. Prot. Animal	1363	98	319	99	52	4	626	2	0	2563
Subg. Prot. Fronteras	460		3	11	11	0	22	0	1	508
Subg. Prot. Vegetal	629	30	45	24	41	1	336	1	0	1107
Subg. Reg Fito	5			4						9
TOTAL GENERAL	2715	135	422	224	132	24	1312	3	7	4974

Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2021

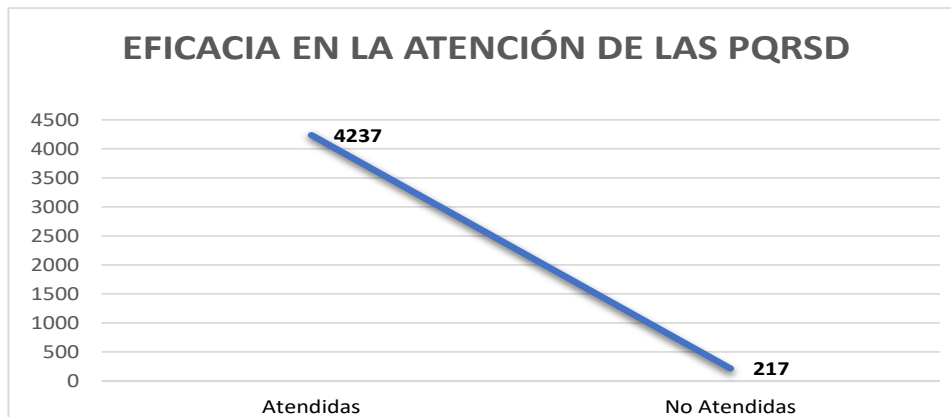
También se observó que las Gerencias Seccionales con mayor número de peticiones son Santander con 173, Meta con 171 peticiones; Casanare con 158 peticiones; Tolima con 140 peticiones; Arauca con 136 peticiones; Norte de Santander con 124 peticiones, Cundinamarca con 110 peticiones y Bolívar con 106 peticiones de acuerdo a la información adjunta.

MAYOR NUMERO DE PETICIONES I INFORME										
Seccional	Petición de Información	Denuncia	Petición de Documento	Quejas	Reclamo	Recurso	Solicitud General	Consulta	Sugerencia	Total General
OFICINAS NACIONALES	2055	79	107	137	107	3	431		4	2923
SANTANDER	90	18	21	4	6	2	27	2	3	173
META	39	5	17	3	1	0	106			171
CASANARE	79	0	52	13	8	0	6			158
TOLIMA	10			1			129			140
ARAUCA	90	1	32	7	2	1	3	0		136
NORTE DE SANTANDER	35	4	36	11	1		37			124
CUNDINAMARCA	16		3	19			72			110
BOLIVAR	17	0	82				6	1		106
TOTAL	2431	107	350	195	125	6	817	3	7	4041

Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2021

1.3 Eficacia en la respuesta a los ciudadanos

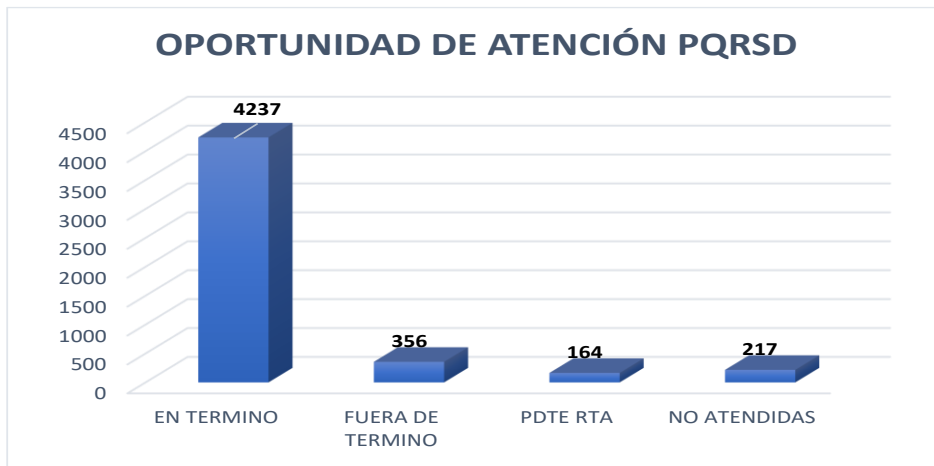
En cuanto a eficacia en las respuestas a los ciudadanos a nivel nacional durante el primer trimestre, es importante resaltar que, de las 4.974 peticiones, se respondieron 4.237 que representan el 85% y 217 es decir el 4,3%, están pendientes de respuesta, como se muestra a continuación:



Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2021

1.4 Oportunidad en la atención de las peticiones

Por otra parte, los ciudadanos no solo tienen derecho a que se les conteste sus peticiones, sino que sean resueltas en forma oportuna sus peticiones; para conocer este aspecto se revisaron las 4974 peticiones, de las cuales fueron atendidas dentro del término 4237 que corresponden al 85% y 356 que representan 7,1%, 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 a través del trabajo en casa, que dificulta el trámite oportuno de cada una de las peticiones, y el conflicto que se ha presentado en la atención telefónica desde cada una de las dependencias por el traslado del trabajo en casa.



Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2021

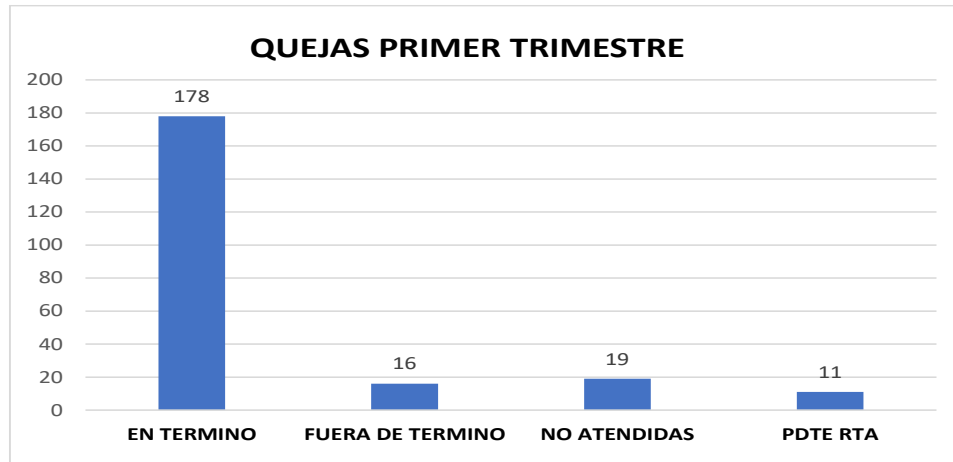
A pesar de las dificultades que se han presentado por la emergencia sanitaria para la atención y respuesta oportuna en las PQRSD, se evidencia que se continuó trabajando con las dependencias de manera articulada, para que cada oficina diera prioridad en la respuesta a las peticiones asignadas.

1.5. PQRSD RELACIONADAS CON EL MEDIO AMBIENTE

En este trimestre no se presentaron PQRSD relacionadas con el medio ambiente, dado que no se realizaron afectaciones por parte del INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO. Es importante mencionar que los ciudadanos denuncian situaciones que se originan por parte de terceros y que afectan de alguna manera la salud pública y el medio ambiente.

1.6 Quejas

Se presentaron un total de 224 quejas recibidas se atendieron dentro del término 178 que corresponde al 79% de cumplimiento, 16 se respondieron fuera de término, lo que constituye el 7,14%, las peticiones que se encuentran pendientes de respuesta son 11 que representan 4,91% y las peticiones no atendidas son 19 que representan el 8,45%, de acuerdo al cuadro adjunto.



Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2020

1.7 Denuncias

Durante el primer trimestre de la presente vigencia se registraron siete (7) supuestos actos de corrupción, que se direccionaron a las dependencias competentes de verificar la situación de acuerdo con los informes de tiempo, modo y lugar en que se presentaron los hechos.

1.8. 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.

1.9. Peticiones Trasladas a Otras entidades

De las peticiones recibidas durante el primer trimestre 24 fueron trasladadas a otras entidades, como Secretaria de Hacienda de Ibagué y Cundinamarca, por cuanto los usuarios solicitan información con respecto a temas de impuestos.

1.10. Peticiones de información Negada

Para el primer trimestre, por el carácter de clasificado o reservado de cada una de las peticiones recibidas, se respondieron 19 peticiones en las que no se entregó la información, por considerarla de carácter clasificada o reservada.

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 3397, requerimientos en los que se destaca la solicitud de información de temas misionales, solicitud de requisitos para la salida y entrada de mascotas, registro y modificación de predios, cronograma de vacunación 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, denuncias 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 a sus usuarios, 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.

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

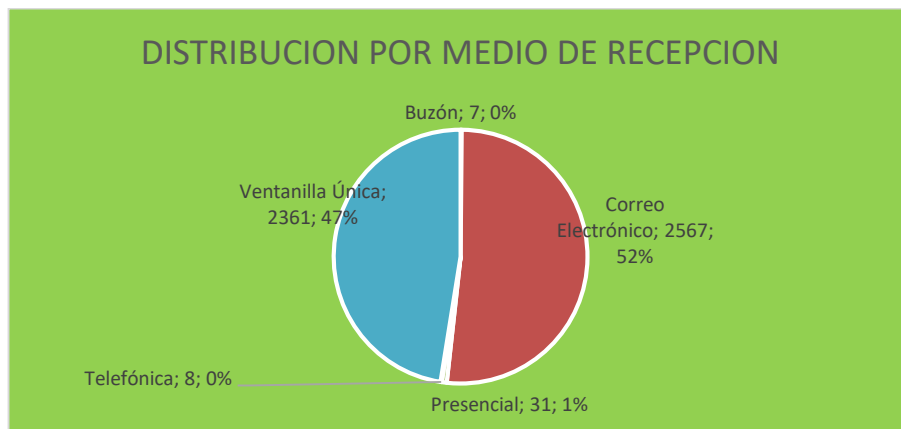
Mejorar los aplicativos en la entidad, para facilitar el registro de la información y por tanto la consolidación de los informes de toda la correspondencia que ingresa y que se registra en el instituto.

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 4974 requerimientos recibidos los canales más utilizados son el Correo Electrónico con 2.567 que representan el 52%; la Ventanilla Única de Correspondencia 2.361 que representan el 47%; Presencial se recibieron 31 peticiones con un porcentaje de 1%, Telefónica con 8 de acuerdo con la siguiente gráfica



Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2021

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.

Es necesario resaltar las dificultades presentadas durante el primer trimestre, debido a que a nivel nacional no se contaba con los profesionales para atender los diferentes puntos de atención al ciudadano en toda la entidad, generando traumatismos en las comunicaciones y la atención personalizada en cada punto. Además, los problemas que presentan los diferentes aplicativos, que la entidad tiene al servicio de nuestros usuarios.

Dentro del proceso de revisión y consolidación de las peticiones se evidenciaron algunas radicaciones manuales o sin numeración en la radicación de las peticiones, debido a la falta de funcionarios para realizar este proceso, en la mayoría de las seccionales los procesos contractuales se efectuaron más o menos en el mes de marzo generando estos inconvenientes.

En necesario, hacer referencia en las implicaciones que ha generado la pandemia de COVID-19 en la eficiencia misma de los procesos realizados por el ICA, pues se vio abocado a trabajar desde casa, implicando cambios en los tiempos establecidos para atender los requerimientos tanto personal como telefónico, para recibir las peticiones, quejas, consultas, etc.

Como valor agregado para mejorar el proceso, se llevó a cabo la revisión de los informes de enero y febrero identificando las inconsistencias el registro que se realiza en el SISAD, proponiendo mejoras y adicionalmente se están realizando visitas a las seccionales en las cuales se socializa la resolución a través de capacitaciones y revisión de la base con los encargados de la radicación para mejorar dicho proceso. Hemos generado una comunicación constante con los responsables del proceso de radicación a través de mesa de trabajo, entre otras para mejorar nuestras competencias.

Se mejoró la comunicación telefónica para atender a nuestros usuarios con la contratación de personal de apoyo, para prestar un adecuado servicio de tal forma que se esta dando respuesta oportuna a través del PBX y la línea gratuita nacional, correos electrónicos y ahora con el servicio de un aplicativo que facilita la atención del canal teléfono en la modalidad de teletrabajo, optimizando la atención de nuestros usuarios en esta época de emergencia sanitaria.

3. Recomendaciones

- Se recomienda continuar con la actualización y socialización para la adecuada aplicación de la resolución No. 091279 del 9 de febrero de 2021, por el cual se reglamenta el trámite interno de las PQRSD, en las Seccionales y Oficinas Nacionales,
- Fortalecer el trabajo en equipo entre las Oficinas Nacionales y las Gerencias Seccionales, sobre la importancia del Instituto en el desarrollo de la misión institucional, en cuanto a la adecuada 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.

- Es importante continuar con la revisión permanente a cada seccional con el propósito de subsanar las inconsistencias halladas en el consolidado de las peticiones, y así mejorar el proceso y contar con la información adecuado y pertinente para evaluar la gestión de la entidad. Hemos generado una comunicación constante con los responsables del proceso de radicación a través de mesa de trabajo, socialización, entre otras para mejorar nuestras competencias.
- Se propone realizar campañas, capacitaciones, en temas como Atención al ciudadano, redacción y ortografía, relaciones interpersonales, etc., con el fin de mejorar las competencias funcionales y mejorar nuestra prestación del servicio.
- En el marco del Plan Anticorrupción de la vigencia 2021, se incluirá una estrategia para garantizar la oportunidad en las peticiones, quejas y reclamos y realizar mejoras en el proceso.

Cordialmente,

ROCIO PAEZ CASTELLANOS
Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano
Instituto Colombiano Agropecuario.