

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

## INTRODUCCIÓN

En concordancia con la misión y el desarrollo de tareas y responsabilidades del Grupo de Atención al Ciudadano, el cual busca gestionar con calidad y oportunidad, la atención de 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.

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 octubre y diciembre del año 2020, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

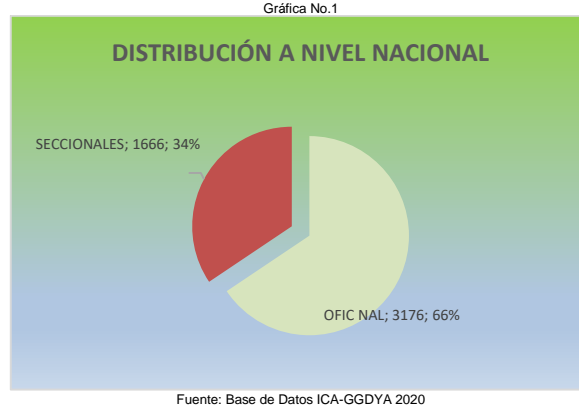
- Presentar la información de las PQRSD recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad según su naturaleza.
- Presentar las acciones y gestión del Grupo Interno de atención al Ciudadano de Fortalecimiento de las relaciones con los Grupos de Interés frente a la atención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

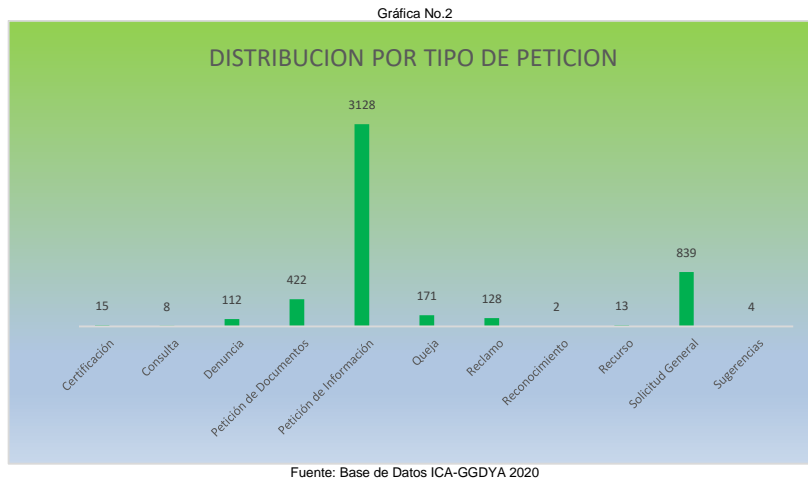
## 1. Requerimientos reportados al Grupo de Atención al Ciudadano a nivel nacional

Para el cuarto trimestre de 2020, en Oficinas Nacionales y las Gerencias Seccionales se presentaron 4842 peticiones, de las cuales 1666 corresponden a las Gerencias Seccionales equivalentes al 34%, mientras que en el área de Atención al Ciudadano del nivel central se reportaron 3176 que representan el 66% como lo muestra la gráfica No. 1:



### 1.1. Clasificación por tipo de petición

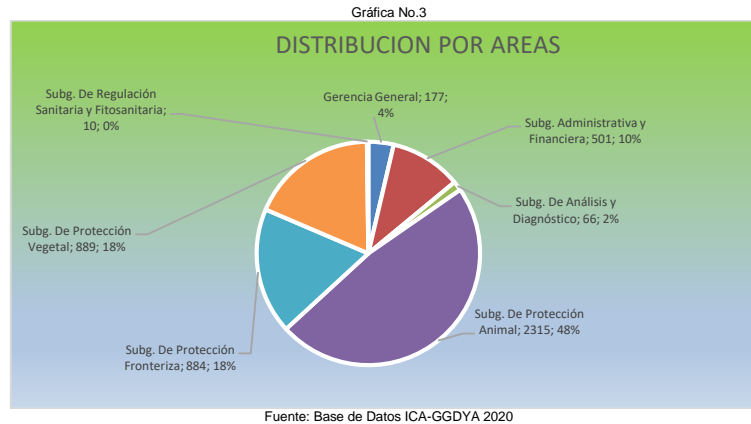
Como se puede observar en la gráfica No. 2, a nivel nacional los tipos de peticiones más representativos son la petición de información es el tipo más utilizado con 3128 requerimientos (64.60%), específicamente sobre expedición de guías, hierros, ingresos y salida de mascotas, temas forestales, semillas, etc.; seguido de 839 solicitudes generales (17,33%) relacionados con solicitudes de visitas, devoluciones de dinero...), 422 peticiones de documentos (8.72%) como certificados de registro de predios, guías de movilización, etc.



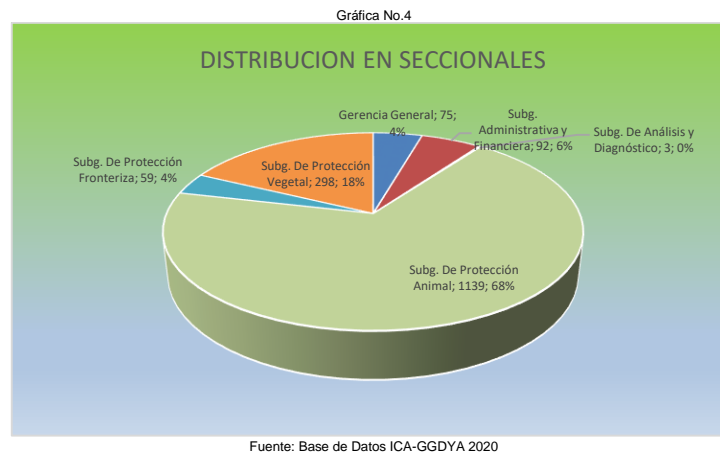
De igual forma, en las Gerencias Seccionales se evidencia que se registraron peticiones de información sobre temas propios de la misión del ICA (mascotas, semillas, forestales e insumos; también solicitudes generales, en donde se requieren visitas a predios, ciclos de vacunación, levantamiento de medidas cautelares entre otros; Petición de documentos, expedición de guías y copias de movilización, certificados de predios, registro único de vacunación, etc.

## 1.2 Distribución por Competencia

De las 4842 peticiones recibidas a nivel nacional, vemos en la gráfica No. 3 que las áreas más requeridas en temas misionales son: la Subgerencia de Protección Animal con 2315 peticiones que corresponden al 48%; la Subgerencia de Protección Vegetal, la cual tiene a su cargo 889 peticiones, la Subgerencia de Protección Fronteriza con 884, estas últimas con un 18% y posteriormente la Subgerencia Administrativa y Financiera con 501 peticiones que corresponde al 10%. De igual forma la Gerencia General recibió 177 peticiones que corresponden al 4%, cuyos temas se distribuyen a las subgerencias según su competencia.



Así mismo, en las gerencias seccionales también se distribuye el direccionamiento de las peticiones de acuerdo con los temas misionales observando que, de las 1666 peticiones recibidas en el periodo, 1139 de la subgerencia de Protección Animal que representan el 68%; la subgerencia de Protección Vegetal con 298 peticiones correspondiente al 18%, en Subgerencia Administrativa y Financiera se presentaron 92 que representan un 6% y Subgerencia de Protección Fronteriza, 59, correspondiente al 0.14%.



También se observó que las Gerencias Seccionales con mayor número de peticiones se encuentran de acuerdo con la tabla No. 1, así: Cundinamarca con 223 peticiones, de las cuales 108 corresponden a solicitudes generales, 77 a peticiones de información, Casanare con 129 peticiones, de las cuales 56 son peticiones de información; Meta y Caquetá con 110 peticiones, de las cuales entre las dos suman 86 peticiones de información, 62 solicitudes generales y 54 de petición de información.

Tabla No.1

Gerencia Seccional	Certificación	Consulta	Denuncia	Petición de Documentos	Petición de Información	Queja	Reclamo	Reconocimiento	Recurso	Solicitud General	Sugerencias	Total general
Cesar				16	31	1				60		108
Caquetá				60	25	2	1			22		110
Meta		1	10	14	30	6	5			44		110
Casanare	1		1	40	56	11				18	2	129
Cundinamarca			17		77	20		1		108		223
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>82</b>	<b>261</b>	<b>679</b>	<b>81</b>	<b>29</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>509</b>	<b>2</b>	<b>1666</b>

Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2020

## 1.2. Distribución de peticiones por áreas

En la tabla No. 2, se observa que las peticiones de información son las más representativas con un total de 3128, de las cuales se asignaron a la Subgerencia de Protección Animal 2315; a la Subgerencia de Protección Vegetal 889, 884 a la Subgerencia de Protección Fronteriza y 501 a la Subgerencia Administrativa y Financiera. Siguiendo el análisis se establece que la mayor participación se encuentra en la Subgerencia de Protección Animal, la cual recibió 1382.

Tabla No.2

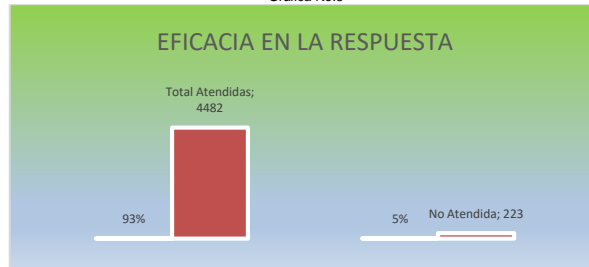
Dependencia	Certificación	Consulta	Denuncia	Petición de Documentos	Petición de Información	Queja	Reclamo	Reconocimiento	Recurso	Solicitud General	Sugerencias	Total general
Gerencia General	1		7	9	84	17	11	1	2	45		177
Subg. Administrativa y Financiera	3	3	2	63	170	34	23		5	195	3	501
Subg. De Análisis y Diagnóstico			1	2	54	2				7		66
Subg. De Protección Animal	10	4	60	279	1382	100	58	1		421		2315
Subg. De Protección Fronteriza			2	10	834	2	12			23	1	884
Subg. De Protección Vegetal	1	1	40	59	594	16	24		6	148		889
Subg. De Regulación Sanitaria y Fitosanitaria					10							10

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 4842 peticiones, se respondieron 4482 que representan el 93% y 223, es decir el 5% no se atendieron, como se observa en la gráfica No. 5:

Gráfica No.5



Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2020

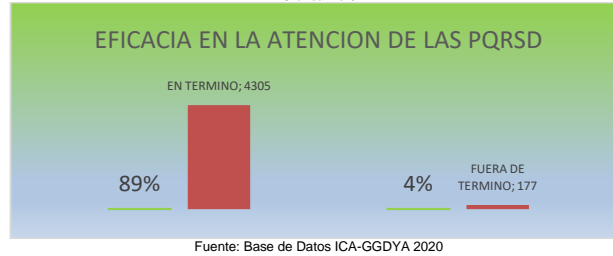
Con relación al reporte anterior, se observa una disminución en el recibo de peticiones con respecto al cuarto trimestre de 2020, así como una mejora en el porcentaje de atención, lo cual indica el compromiso que han asumido las dependencias con relación a la importancia de atender las peticiones.

## 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 les resuelvan en forma oportuna; para conocer este aspecto se revisaron las 4842 peticiones, de las cuales fueron atendidas dentro del término 4305 que corresponden al 89% y 177 que representan 4%, por fuera de término establecido. Las posibles causas de que estas peticiones se atiendan de manera extemporánea obedecen a dificultad generada por el confinamiento y emergencia sanitaria.

De igual forma y teniendo en cuenta que la fecha de corte se realizó el 31 de diciembre de 2020, algunas peticiones quedaron pendientes de respuesta dentro de los términos, las cuales corresponden a 137 (3%), del total registrado para el periodo.

Gráfica No.6



A pesar de las circunstancias ocasionadas por el coronavirus COVID 19, 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, de tal forma que el resultado fue bajar las peticiones que se atendían fuera de término a un 4%.

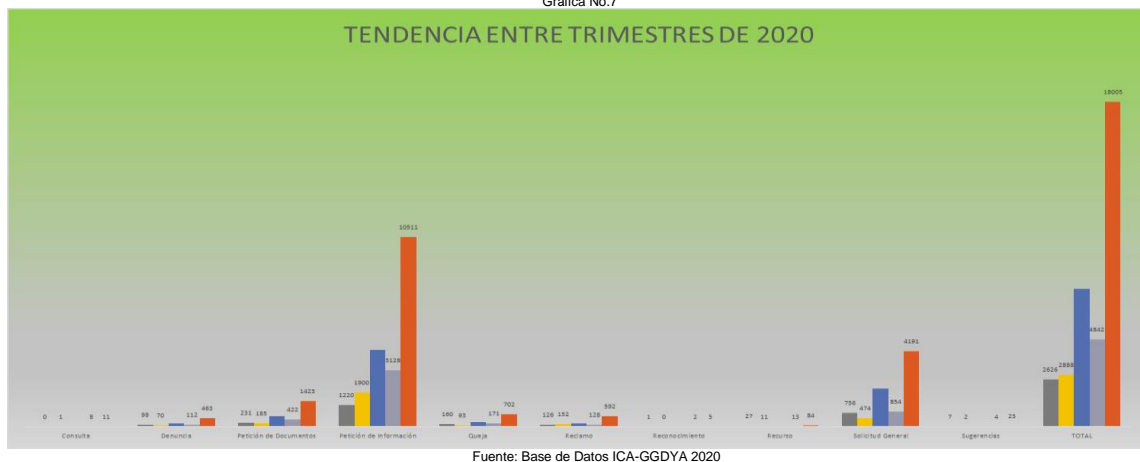
### 1.5.1 PQRSD RELACIONADAS CON EL MEDIO AMBIENTE.

En este trimestre no se presentaron PQRSD que identificaran al Instituto, como causante de daños o contaminación al medio ambiente. Sin embargo, los ciudadanos denuncian situaciones generadas por terceros que pueden afectar el medio ambiente como son muerte de abejas, uso inadecuado de insumos agropecuarios, malos olores, etc.

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

Con el fin de analizar la tendencia de las PQRSD que se reciben en el Instituto, en el gráfico comparativo, se evidencia que de un trimestre a otro, se presentan variaciones, en donde las peticiones de información se destacan pues se recibieron 10511 en el periodo reportado, aumento que se debió a la presentación de peticiones a través del correo electrónico, medio habilitado para que los usuarios se comunicaran con el Instituto Colombiano Agropecuario ICA, durante el tiempo de confinamiento objeto de la emergencia sanitaria causada por el coronavirus COVID19.

Gráfica No.7



### 1.7 Quejas

Se presentaron un total de 171 quejas, de las cuales 81 se recibieron en las gerencias seccionales que corresponden a un 47.37 y en oficinas nacionales 90, que representan el 52.63%.

De igual forma se tiene que de las 171 quejas atendidas, 2 se respondieron fuera de término, lo que constituye el 1.37 %. Sin embargo, con relación al reporte presentado en el tercer trimestre de 2020, se puede decir que este indicador presenta mejora.

### **1.8 Peticiones Trasladas a Otras entidades**

De las peticiones recibidas durante el cuarto trimestre 20 fueron trasladadas a otras entidades, entre otros, por cuanto el asunto correspondía a temas de salud pública, que no son competencia de la Entidad. Por lo tanto, se trasladaron a entidades como el Inspección de policía municipal de Arjona, Gobernación departamental, Federación Nacional de Arroceros, Superintendencia de industria; comercio, la Secretaria de Salud subred integrada de servicios de salud ESE, COGANOR, etc.

### **1.9 Peticiones de información Negada**

Para el cuarto trimestre, por el carácter de clasificado o reservado, se respondieron 17 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 34 peticiones reiterativas.

### **1.11 Peticiones Recurrentes**

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 2977 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: en la Gerencia Seccional Casanare, colocar aire acondicionado en la oficina porque está muy caluroso y debido a la pandemia se presta para proliferar el virus y cambiar los aires que no funcionan bien; en el Aeropuerto El Dorado, el procedimiento para exportación de mascotas.

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

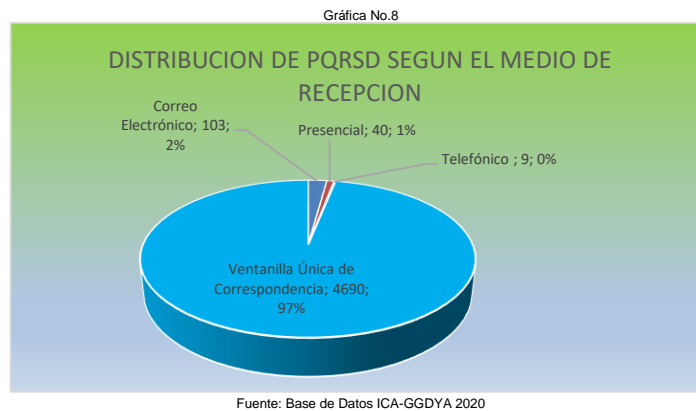
En este periodo no se presentaron recomendaciones dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.

### 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 7842 requerimientos recibidos, los canales más utilizados son la ventanilla única de correspondencia con 4690 que representan el 97%; el correo electrónico con 103 y una participación del 2%, presencialmente con 40 peticiones lo que significa el 1% y 9 de manera telefónica, 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.

### Conclusiones

Como conclusión se puede determinar que a pesar de las implicaciones que genera la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, ocasionada por el coronavirus COVID-19, el Instituto hizo un esfuerzo en atender de manera oportuna las peticiones presentadas, para evitar que se presenten inconformidades en los proceso y reclamos por parte de los usuarios ciudadanos.

Con la implementación del correo de atención al ciudadano, se estableció que los ciudadanos acogieron este medio para presentar sus solicitudes de trámites, servicio y peticiones y respondieron de forma positiva, este medio.

## 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.
- Generar un correo adicional de seguimiento a las peticiones, para mejorar la atención y respuesta a las mismas, dentro de los términos establecidos en la normativa vigente.
- Actualización semestral de inventario preguntas y respuestas frecuentes de todas las áreas susceptibles de consulta de la entidad.