

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

**GRUPO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN
DOCUMENTAL**

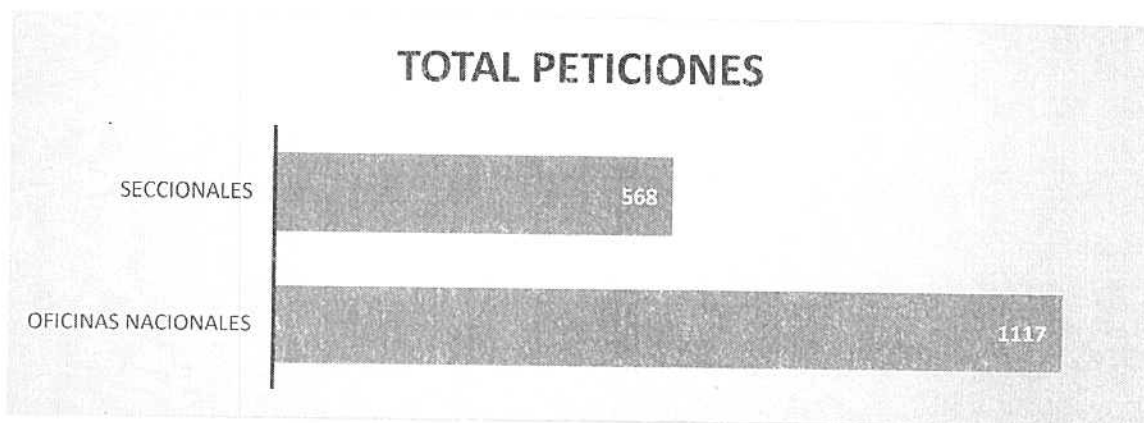
INFORME CONSOLIDADO I TRIMESTRE DE PQRS 2016

En concordancia con la misión que fundamenta el desarrollo de tareas y responsabilidades de nuestro grupo interno de trabajo, el cual busca gestionar soluciones y respuestas oportunas, eficientes y eficaces a las necesidades de los ciudadanos clientes del ICA, a continuación, se da a conocer el informe de gestión de PQRS, que contiene los requerimientos presentados por los ciudadanos al Instituto Colombiano Agropecuario, por medio de los diferentes canales de participación establecidos y que permitieron atender las peticiones, durante el primer trimestre de 2016, en el Grupo Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, para el Nivel Central y Seccional.

1. Gestión realizada por el Grupo Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y Seccionales, durante el primer trimestre de 2016.

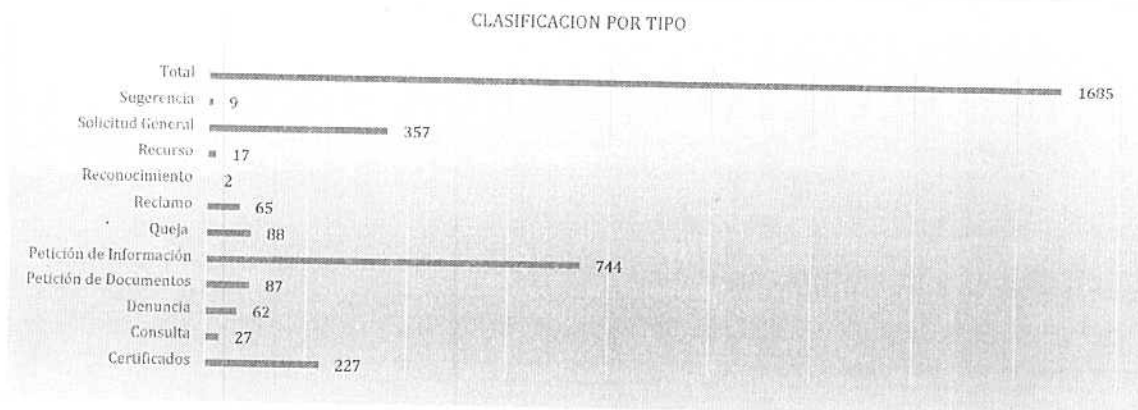
1.1. Numero de requerimientos reportados por las áreas de atención al ciudadano de Oficinas Nacionales y de las Gerencias Seccionales.

Durante el primer trimestre de 2016, se presentaron en Oficinas Nacionales y Seccionales a través de los canales de participación del Instituto 1685 peticiones, de las cuales las Gerencias Seccionales reportaron el 34% del total de requerimientos recibidos, mientras que la el Área de Atención al Ciudadano en el nivel central reporto el 66%.



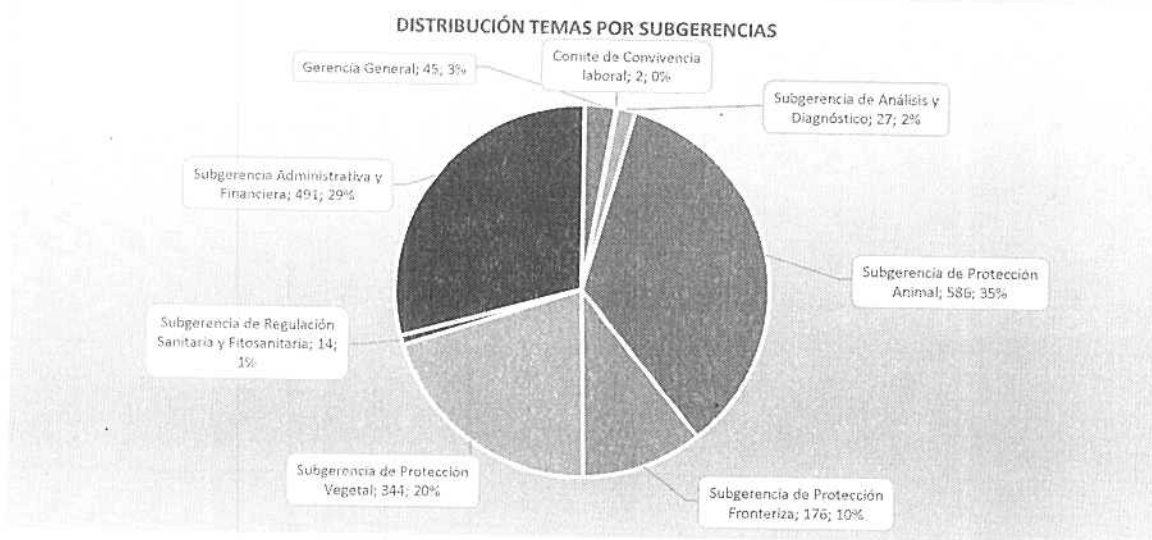
1.2. Clasificación por tipo de requerimiento

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



1.3. Distribución por temas

De las 1685 peticiones recibidas, se presenta la distribución que se da a las peticiones, por subgerencias a nivel nacional, según el tema:

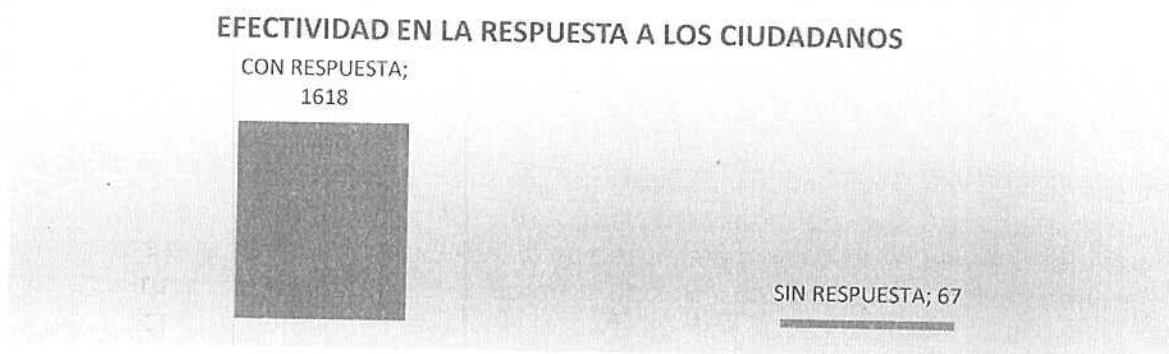


En la gráfica de clasificación por áreas se observa que la Subgerencia de Protección Animal, es la más requerida, pues del total de peticiones recibidas, le corresponden 586, lo cual equivale al 35% del total; al revisar los temas de requerimiento se observa que el mayor porcentaje está en el volumen de

peticiones de información debido a los requerimientos presentados a la Dirección Técnica de Sanidad Animal, sobre el registro de predios; se sigue observando un alto número de requerimientos interpuestos a la subgerencia Administrativa y Financiera que corresponden a 491 lo que equivale al 29% del total y se tramitan por el Grupo de Gestión del Talento Humano, debido a los solicitudes de certificaciones laborales y peticiones de información.

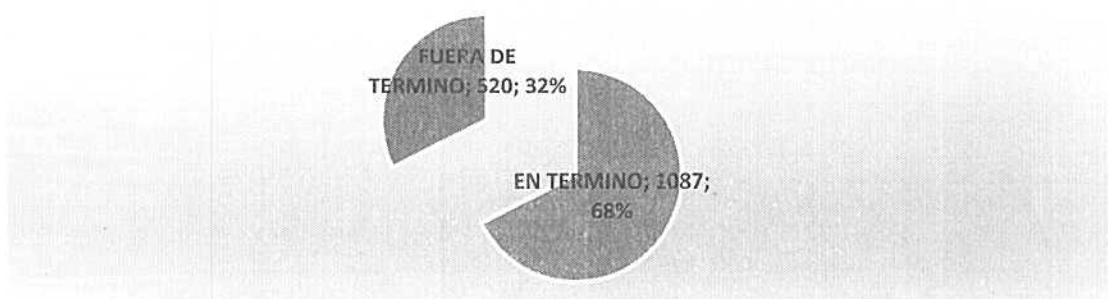
1.4. **Efectividad y oportunidad de respuestas a los ciudadanos**

En cuanto a efectividad en respuestas a los ciudadanos a nivel nacional, tenemos que, en el primer trimestre de 2016, de las 1685 peticiones recibidas, se respondieron 1618, lo que corresponde al 95% y 67 peticiones no fueron respondidas, correspondiente al 4% y los 11 restantes (1%) son las sugerencias y reconocimientos; a continuación, se presenta la gráfica del número de peticiones con respuesta y sin respuesta:



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, esto es dentro del término estipulado por la Ley y en la Resolución N° 2544 del 13 de agosto de 2012; para conocer este aspecto se revisan las 1618 peticiones respondidas, de las cuales fueron atendidas 1087 dentro del término de Ley que corresponde al 68% y el 32% restante, es decir 520 peticiones se respondieron por fuera de término establecido; la diferencia.

OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE LAS PETICIONES



A pesar de que se efectúa el seguimiento para recordar la fecha de vencimiento dentro de los tres días antes de su vencimiento, no fue posible mejorar en este sentido.

1.4.1 Efectividad en respuestas a los ciudadanos en Oficinas Nacionales

Al realizar el análisis de efectividad en respuesta en Oficinas Nacionales, de un total de 1117 peticiones recibidas durante el I trimestre, se respondieron 1045 peticiones y quedaron 65 peticiones sin respuesta; La diferencia que corresponde a 7, representan las sugerencias o reconocimientos que se presentaron de parte de algunos de nuestros clientes, quienes mencionan al señor Honorio Rodríguez y Doris Arcila, de la Dirección Técnica de Semillas, por el excelente servicio prestado; También a Claudia M. Toro y Juan Carlos Suescun, por la buena atención y correcta información que brindaron para el ingreso de mascotas al país

EFFECTIVIDAD RESPUESTA EN OFICINAS NACIONALES

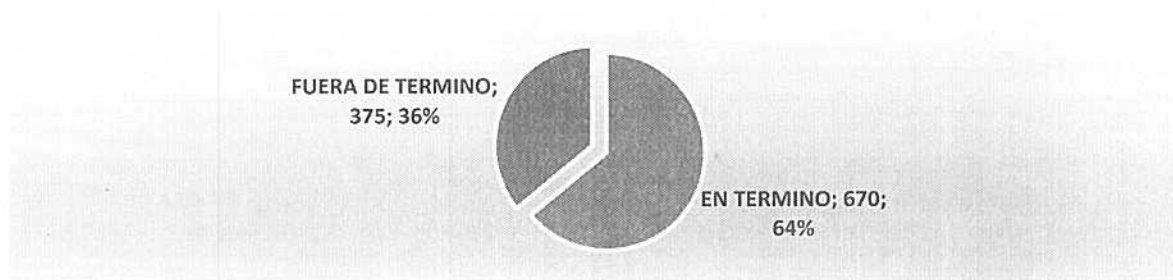


Este número se logró del trabajo conjunto con algunas dependencias que de manera decidida realizaron una depuración general de las peticiones que tenían pendientes de respuesta.

De igual manera se evidencia que de las 1045 respondidas, oportunamente se respondieron 670 (64%), pero fuera de termino 375 peticiones (36%); esta

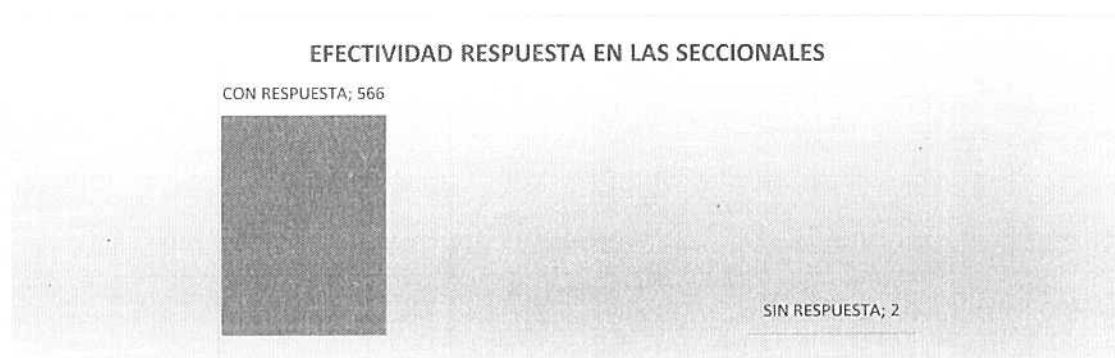
situación puede generar el aumento de quejas interpuestas a la Entidad o en un momento dado dar inicio a una tutela.

OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE LAS PETICIONES DE O.N.



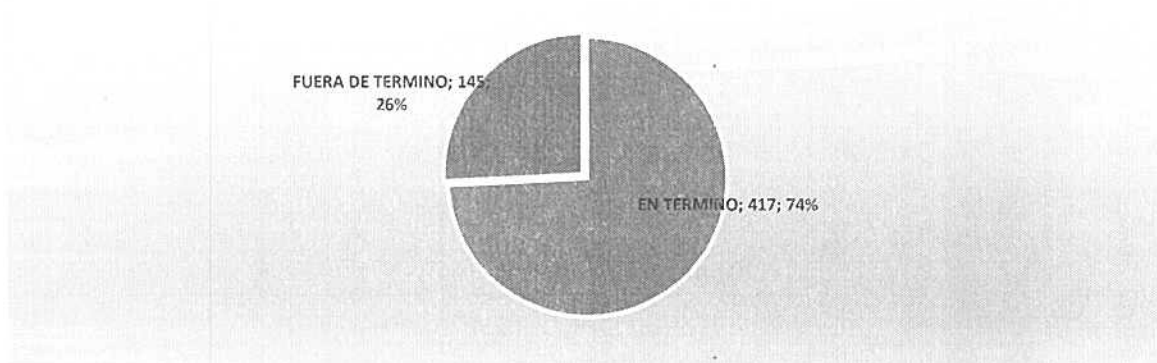
1.4.2 Efectividad en respuestas a los ciudadanos en Seccionales

Al realizar el análisis de efectividad de respuesta en las Seccionales, de un total de 568 peticiones recibidas en la vigencia se respondieron 566 peticiones quedando 2 peticiones sin respuesta, en la Gerencia Seccional Cauca;



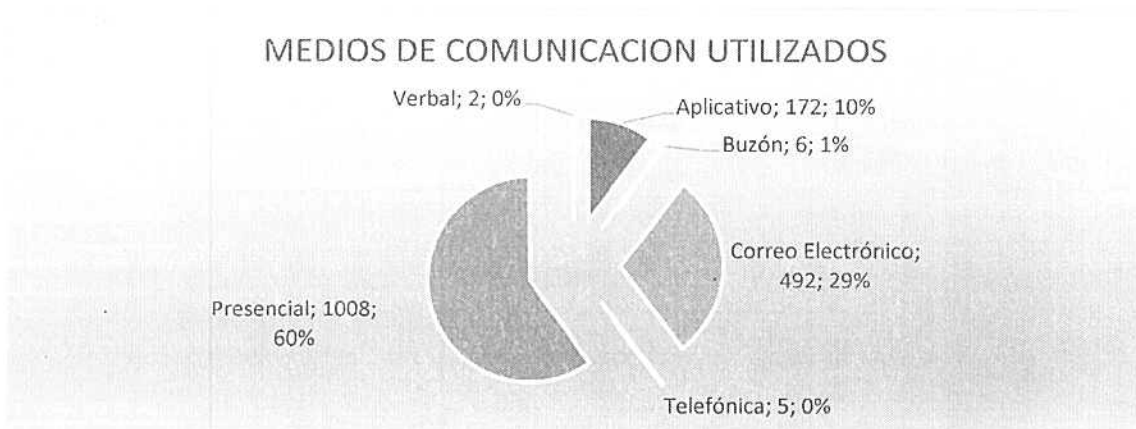
Tomando el mismo argumento de que los ciudadanos no solo tienen derecho a que se les contesten sus peticiones, sino a que se le resuelvan en forma oportuna, esto es dentro del término estipulado por la Ley y en la Resolución N° 2544 del 13 de agosto de 2012, se evidencia que de las 568 respondidas, se atendieron oportunamente 417 (74%) y quedaron respondidas, pero fuera de término 145 (26%) peticiones. Las sugerencias y reconocimientos que se efectúan fueron del 1%.

OPORTUNIDAD EN ATENCION A LAS PETICIONES SECCIONALES



1.5 Método de comunicación utilizado por los usuarios

Por último, analizamos que, de los 1685 requerimientos recibidos la vigencia, los canales de participación más utilizados por los usuarios, son en Presencial, Correo electrónico y aplicativo, tal como se discrimina en la siguiente gráfica:



A pesar de que el Instituto a dispuesto a nivel nacional, como medio de participación para sus usuarios, los buzones en cada punto de atención en donde se tiene contacto con el público, los ciudadanos no utilizan este canal, con el interés para el cual están siendo dispuestos.

1.6. Propuestas para mejora continua Área Atención al Ciudadano

- Es de gran importancia que el Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental continúe con la sensibilización, socialización y orientación en las Seccionales y Oficinas Nacionales sobre la aplicación de

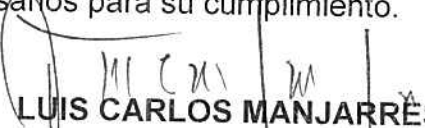
la Resolución N° 2544 de 2012, por lo cual durante el segundo semestre de 2016, como acción de mejora, se continuará con la programación de socializaciones en las dependencias de Oficinas Nacionales, con el fin de actualizar la información relacionada con el trámite de las solicitudes en el Instituto y el cumplimiento de los plazos establecidos para la atención y respuesta de las peticiones, la cual debe ser clara, oportuna, de fondo, congruente con lo solicitado y debe ser puesta en conocimiento del peticionario, por el medio más expedito e idóneo para la debida notificación.

De igual forma se socializará a las dependencias que tienen pendiente respuesta a peticiones del primer trimestre de la vigencia 2016, para que se efectúe el pronunciamiento correspondiente a cada una de ellas o envíen al Grupo de Gestión Atención al Ciudadano, copia de las respuestas que se hayan generado, para actualizar la base de datos.

Para garantizar la presentación de los informes dentro del plazo indicado y el adecuado diligenciamiento del formato establecido; este debe ser reportado con memorando sisad, en el cual se adjunta el archivo en formato Excel, debidamente revisado y firmado por el Gerente de la Seccional, el día 25 del mes siguiente al finalizar cada trimestre.

Con el propósito de mejorar nuestros procesos y atender oportunamente las peticiones que se reciben de nuestros usuarios clientes, con las observaciones planteadas a cada dependencia del nivel central y a las Gerencias Seccionales, se debe hacer un plan de acción, que mejore las inconformidades en cuanto a atención oportuna y respuestas de fondo, claras y congruentes a las peticiones que se realizan al Instituto.

Este plan de acción debe ser reportado al Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, para consolidarlo y efectuar el seguimiento y control necesarios para su cumplimiento.


LUIS CARLOS MANJARRES HERNANDEZ

Subgerente Administrativo y Financiero

Vo. Bo. Florangela Villalobos Rivera, Coordinador Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental
Elaboró: Rocío Páez Castellanos, Profesional del Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental