

**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**  
**GRUPO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN  
DOCUMENTAL**

**INFORME DE GESTIÓN OFICINAS NACIONALES Y SECCIONALES**  
**MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA TERCER TRIMESTRE 2015**

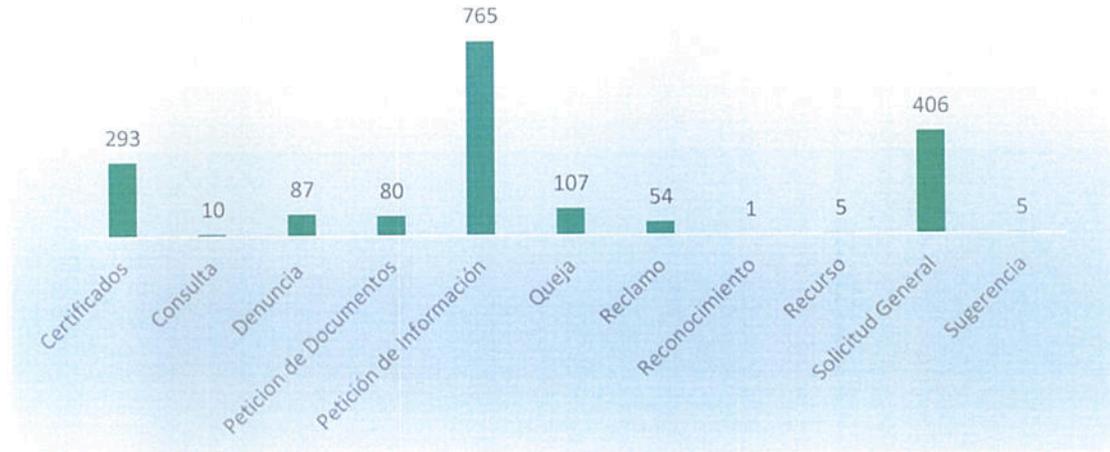
En concordancia con la misión que fundamenta el desarrollo de tareas y responsabilidades de nuestro grupo interno de trabajo, el cual busca gestionar soluciones y respuestas oportunas, eficientes y eficaces a las necesidades de los ciudadanos clientes del ICA, a continuación, se da a conocer el informe de gestión que contiene los requerimientos presentados por los ciudadanos al Instituto Colombiano Agropecuario, por medio de los diferentes mecanismos de participación autorizados por la ley y que permitieron atender peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias durante el tercer trimestre de 2015, en el Grupo Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental Nivel Central y Seccional, informe que contiene el siguiente orden:

- 1. Gestión realizada por el Grupo Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y Seccionales, durante el tercer trimestre de la vigencia 2015.**

**1.1 Clasificación por tipo de requerimiento**

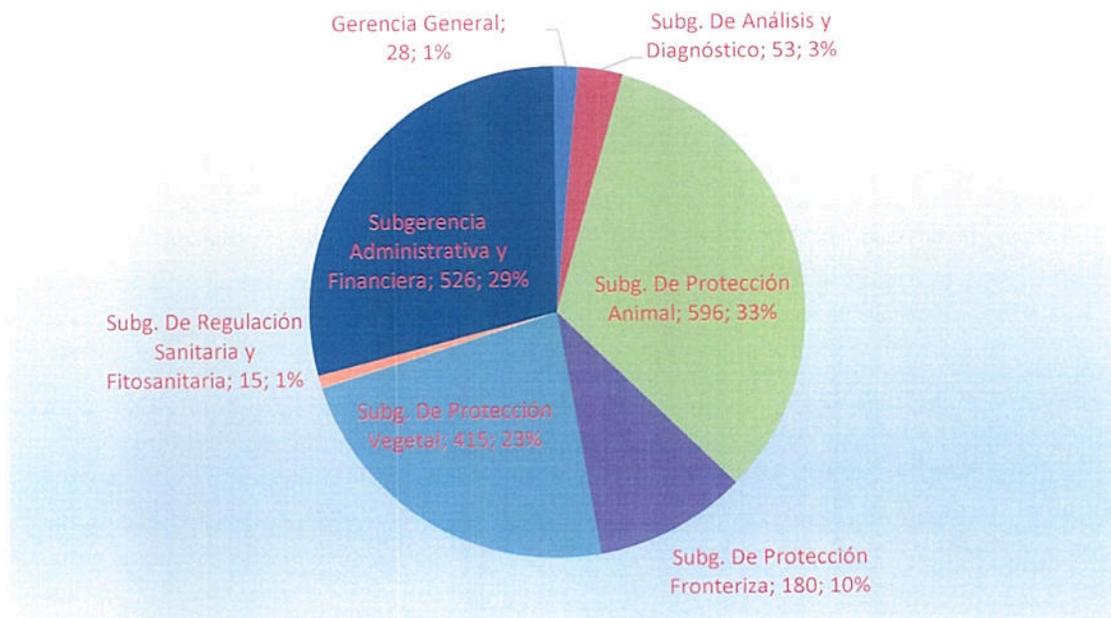
Durante el tercer trimestre de 2015, se presentaron en Oficinas Nacionales y Seccionales a través de los canales de participación del Instituto 1813 peticiones, las cuales se clasifican de la siguiente forma:

### Tipos de Petición



### 1.2 Clasificación de requerimientos por áreas estructurales

Las 1813 peticiones recibidas, fueron atendidas por las dependencias que integran el Instituto tanto en oficinas nacionales como en seccionales, a continuación, se presenta el número de peticiones atendidas por cada dependencia, en Oficinas Nacionales:



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 en el trimestre, le corresponden 596, lo cual equivale al 33% 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, se sigue observando un alto número de requerimientos interpuestos a la subgerencia Administrativa y Financiera que corresponde al 29% del total y se tramitan por el Grupo de Gestión del Talento Humano, debido a los solicitudes generales y certificaciones recibidas.

### 1.3 Efectividad en respuestas a los ciudadanos

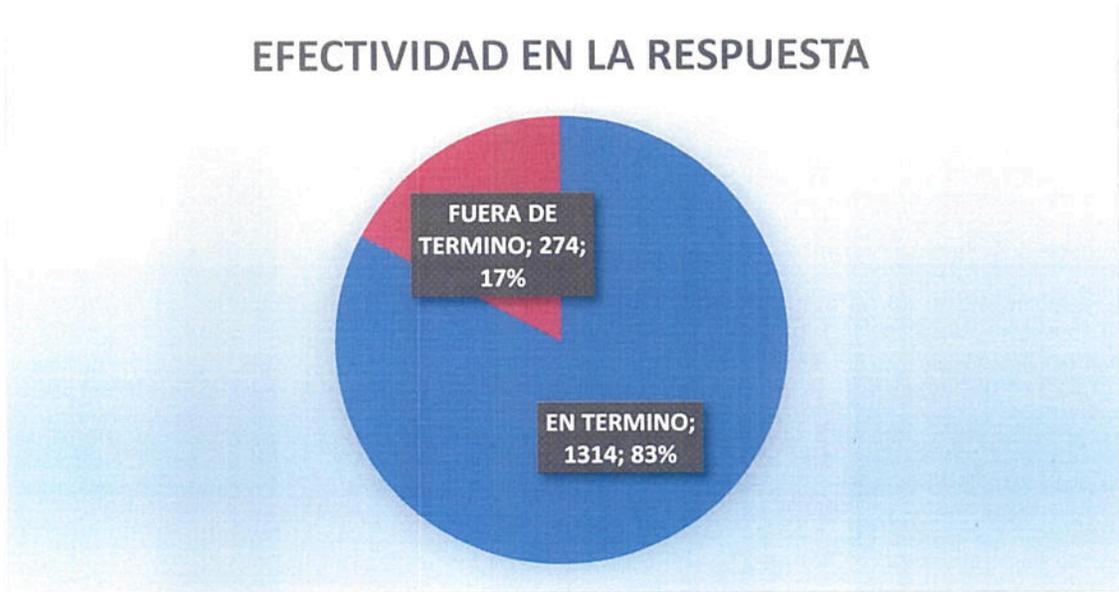
En cuanto a efectividad en respuestas a los ciudadanos a nivel nacional, tenemos que en el tercer trimestre se respondieron 1600 peticiones, lo que corresponde al 88% del total recibido, 213 peticiones no fueron respondidas, correspondientes al 12%, a continuación, se presenta la gráfica del número de 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 les 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 1588 peticiones respondidas y se verifica cuántas de estas fueron contestadas en forma oportuna, con lo cual

se evidencia que el 83% de las peticiones, es decir 1314 fueron respondidas dentro del término de Ley y que el 17%, es decir 274 peticiones se respondieron por fuera de termino establecido, lo cual a pesar de haberse respondido, se tendrá en cuenta dentro del seguimiento que se realiza.

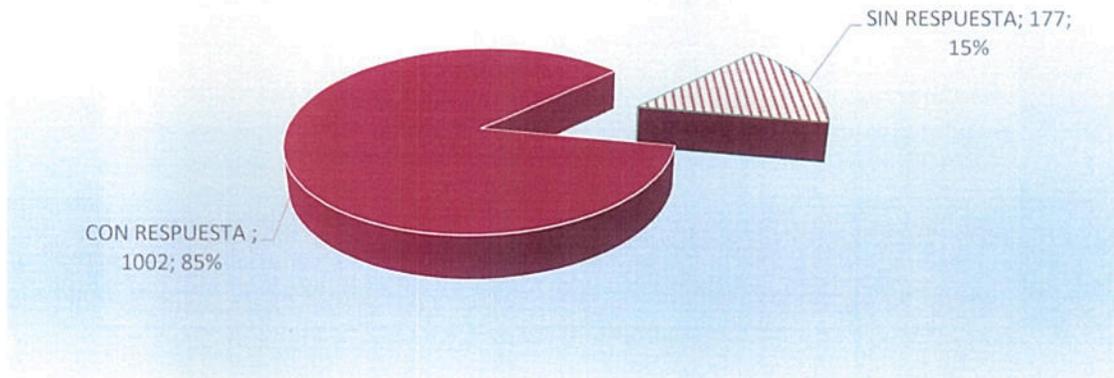
## EFFECTIVIDAD EN LA RESPUESTA



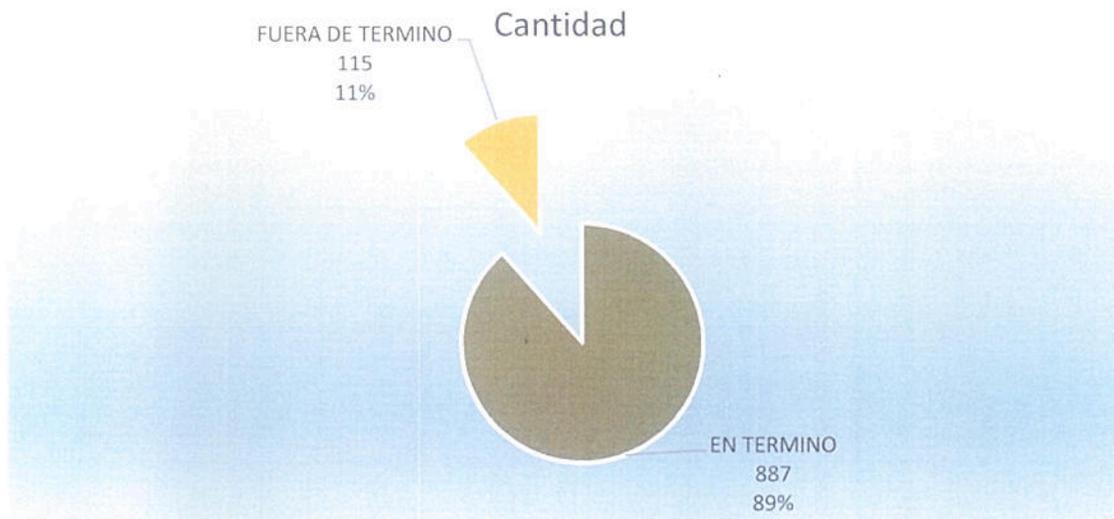
### 1.3.1 Efectividad en respuestas a los ciudadanos en Oficinas Nacionales

Al realizar el análisis de efectividad en respuesta en Oficinas Nacionales, de un total de **1600 peticiones recibidas** en el trimestre, se respondieron 1002 peticiones y quedaron 177 peticiones sin respuesta, ahora tomando el mismo argumento de que los ciudadanos no solo tienen derecho a que se les contesten sus peticiones, sino a que se les 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.

### TRAMITE DE RESPUESTAS EN OFICINAS NACIONALES

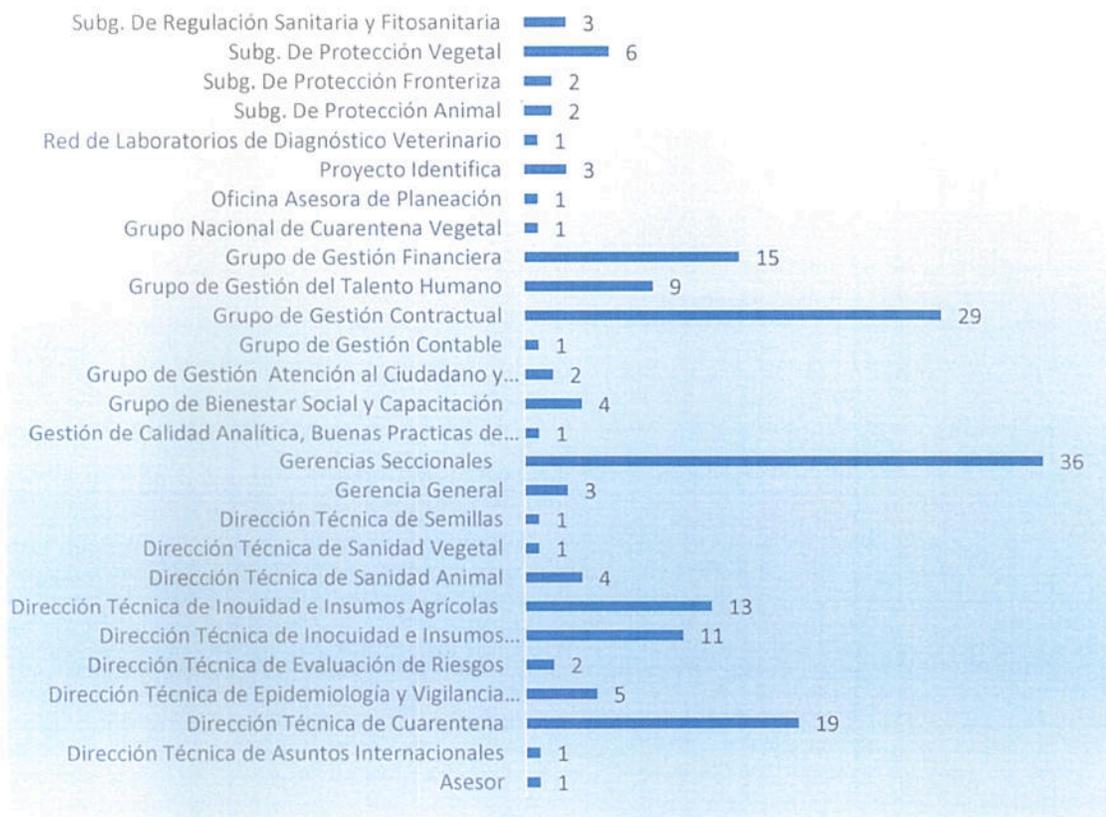


De igual manera se evidencia que de las 1002 respondidas, se respondieron oportunamente 877 (89%) y quedaron respondidas, pero fuera de termino 115 peticiones (11%), esta situación puede generar el aumento de quejas interpuestas a la Entidad o en un momento dado dar inicio a una tutela.



De las 177 peticiones que se reportaron sin respuesta en Bogota, se presenta un cuadro con la distribución por áreas:

### Sin respuesta en Bogota distribución por Areas



### 1.3.2 Efectividad en respuestas a los ciudadanos en Seccionales

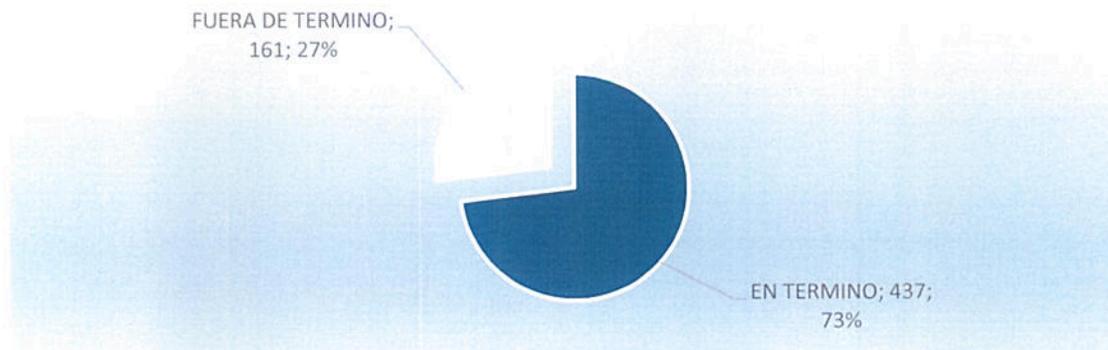
Al realizar el análisis de efectividad de respuesta en las Seccionales, de un total de 634 **peticiones recibidas** en el trimestre se respondieron 598 peticiones quedando 36 peticiones sin respuesta;

### TRAMITE DE RESPUESTA EN LAS SECCIONALES



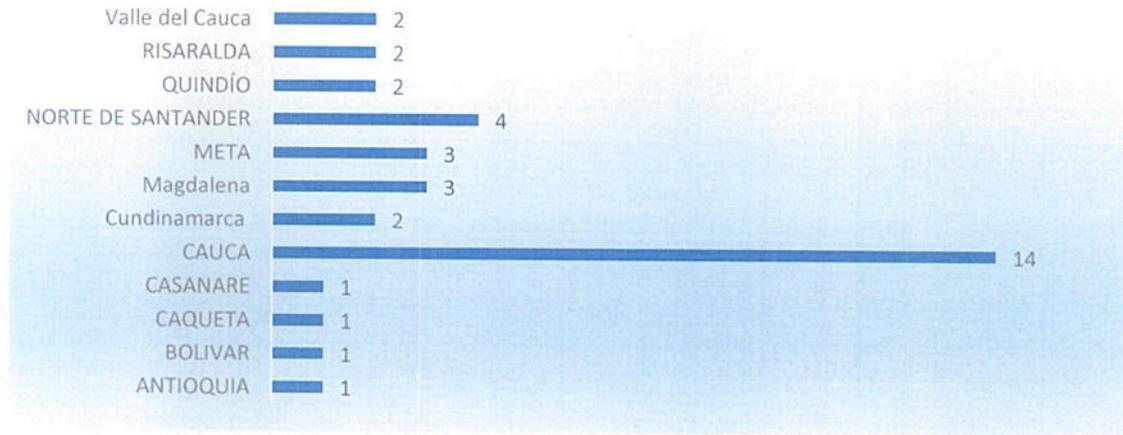
Tomando el mismo argumento de que los ciudadanos no solo tienen derecho a que se les contesten sus peticiones, sino a que se les resuelvan en forma oportuna, esto es dentro del término estipulado por la Ley y en la Resolución N° 2544 del 13 de agosto de 2012, se evidencia que de las 598 respondidas, se atendieron oportunamente 437 (73%) y quedaron respondidas, pero fuera de término 161 (27%) peticiones.

### EFFECTIVIDAD EN LA RESPUESTA EN SECCIONALES



De las 36 peticiones que se reportaron sin respuesta en Seccionales, se presenta un cuadro con la distribución:

### Sin respuesta distribución por Seccionales



#### 1.4. Atención Quejas, Reclamos Y Denuncias

Las Quejas, Reclamos y Denuncias, son tres aspectos que le permiten a la Entidad adoptar acciones de mejora, ya que estos evidencian de cierta forma las falencias que se tienen con respecto al talento humano de la entidad en el caso de las quejas, facilitando al ciudadano la manifestación de inconformidad por la forma o condiciones en que se ha prestado el servicio, o por la conducta irregular presentada por uno o varios funcionarios en desarrollo de sus funciones.

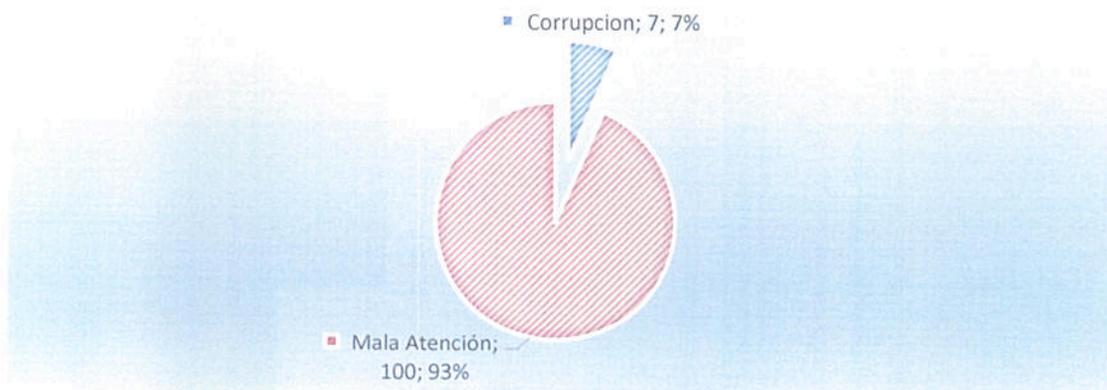
Con respecto a los procedimientos de la entidad en el caso de los reclamos, de los ciudadanos, la manifestación del incumplimiento de los compromisos adquiridos en las actuaciones Institucionales, o con los servicios que presta, o la inatención oportuna a una solicitud en el marco de lo acordado.

y con respecto a los particulares sean personas naturales o jurídicas en el caso de las denuncias, permite al ciudadano poner en conocimiento, notificar o dar aviso al ICA de hechos o conductas presuntamente violatorias a la normatividad sanitaria vigente y que en ejercicio de la actividad agropecuaria constituyan un riesgo para la producción agropecuaria y que atenten contra la salud pública y el medio ambiente.

A continuación, se presentan las dependencias o áreas estructurales más requeridas por motivo de quejas, reclamos y denuncias, al igual que los temas o argumentos más repetitivos.

En este trimestre se recibieron 107 quejas a las diferentes dependencias del Instituto y se destaca que 100 de estas se presentan por la mala atención, y 7 por corrupción; en la siguiente grafica se observan los motivos de las quejas que se presentaron:

### CAUSA DE LA QUEJA



De las 94 quejas atendidas, fueron oportunas 77 que corresponden al (82%) y quedaron respondidas, pero fuera de termino 17 (18%).

### EFFECTIVIDAD EN LA RESPUESTA A QUEJAS



## RECLAMOS

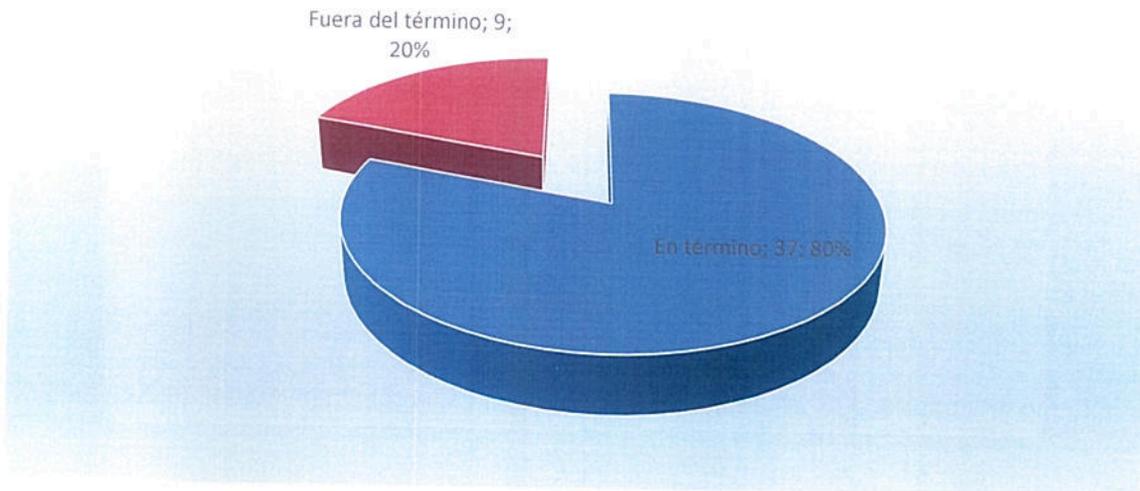
Durante este trimestre se presentaron 54 reclamos, de los cuales se respondieron 46 y no se atendieron 8, tal como se indica en la gráfica:

### ATENCIÓN A LOS RECLAMOS



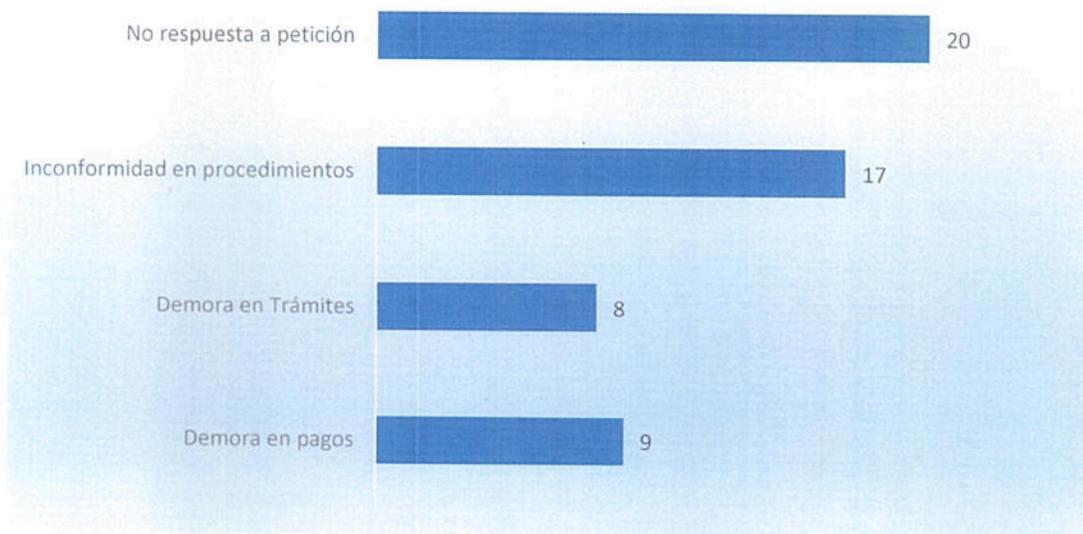
Del análisis se destaca que de los 46 que obtuvieron respuesta, se atendieron oportunamente 37 (80%) y quedaron respondidas, pero fuera de término 9 (20%) reclamaciones.

### EFFECTIVIDAD EN LA RESPUESTA DEL RECLAMO



De las causas por las cuales se presentaron reclamos al Instituto, se destacan 20 por no respuesta a petición y 17 por inconformidad con procedimientos, en la siguiente grafica se observa la clasificación según el motivo y la cantidad:

CAUSA DEL RECLAMO



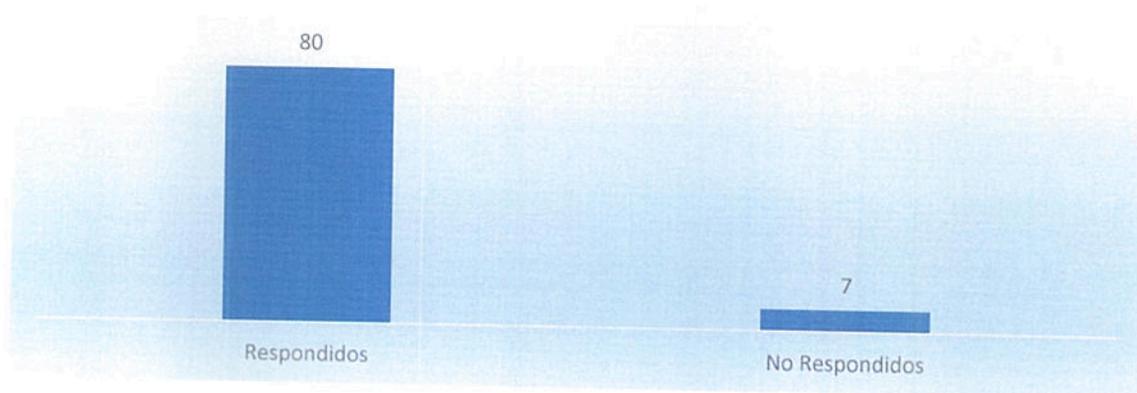
Con el fin de que las dependencias requeridas por quejas y reclamos, analicen las situaciones de forma imparcial y propongan acciones de mejora, se hace relación de las áreas más requeridas por quejas y reclamos, en los siguientes cuadros:

DEPENDENCIA	SEDE	QUEJA	RECLAMO
Gerencia General	Bogotá	2	1
Subg. De Análisis y Diagnóstico	Bogotá	1	
Subg. De Protección Animal	ANTIOQUIA		1
	Bogotá	29	6
	BOYACA	1	
	CALDAS	2	
	CAQUETA	1	
	Cesar	1	
	CORDOBA	1	
	Cundinamarca	1	
	GUAVIARE	2	
	HUILA		1
	Magdalena	2	
	META	16	4
	NORTE DE SANTANDER	3	
	RISARALDA		1
	Valle del Cauca	2	
VICHADA	1		
Subg. De Protección Fronteriza	Bogotá	4	5
Subg. De Protección Vegetal	ANTIOQUIA		1
	Bogotá	2	4
	Cesar		1
	META	1	
	Valle del Cauca	2	
Subg. De Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	Bogotá		4
Subgerencia Administrativa y Financiera	ARAUCA	1	1
	Bogotá	24	22
	HUILA	1	
	META		1
	NORTE DE SANTANDER		1
	QUINDÍO	1	
	Valle del Cauca	6	
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>107</b>	<b>54</b>

## DENUNCIAS

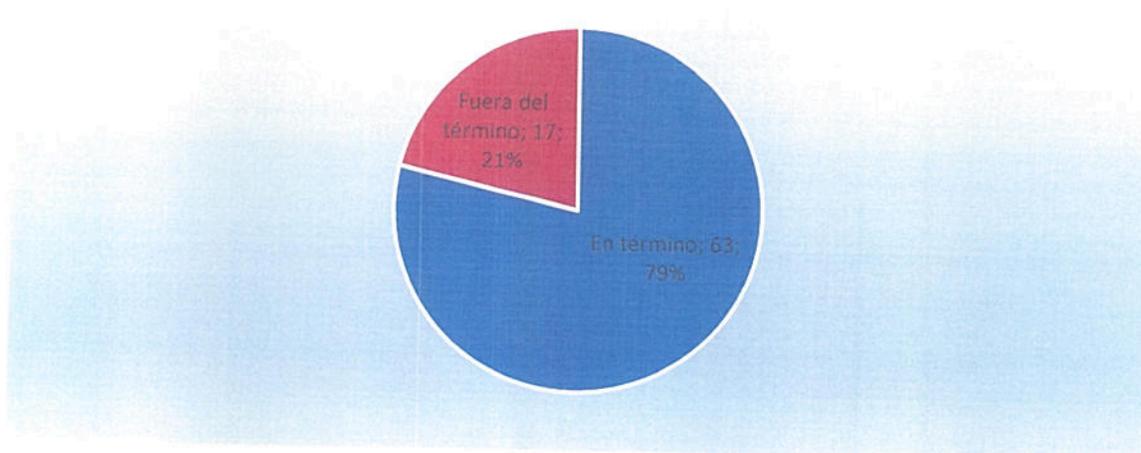
En cuanto a las denuncias, durante este trimestre se presentaron 87, las cuales se atendieron de la siguiente forma:

### ATENCION A LAS DENUNCIAS



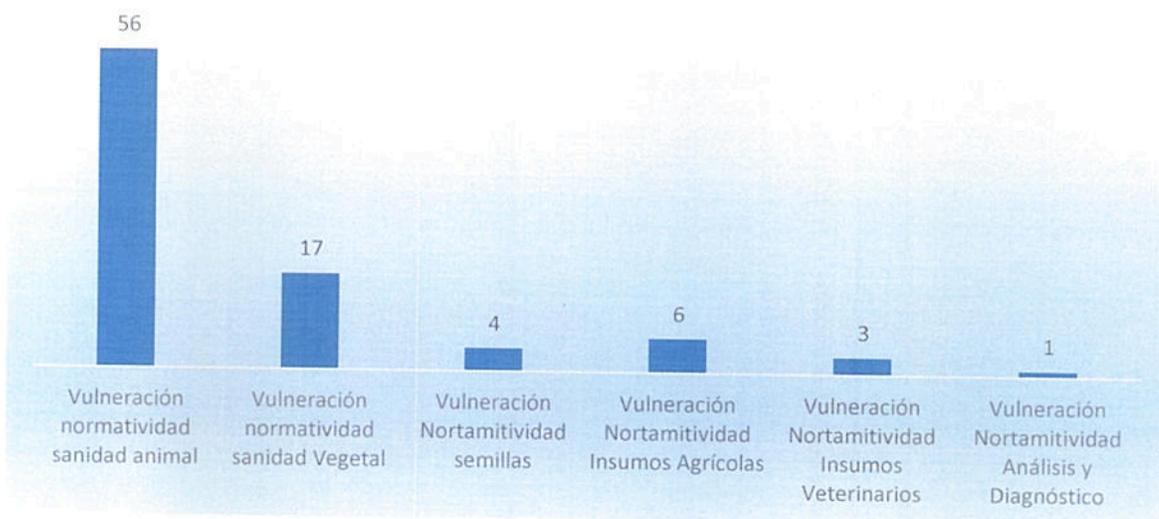
De las 80 denuncias respondidas, 63 se atendieron en término y corresponden al 79% del total; 17 se atendieron fuera del término y representan el 21%.

### Cantidad



Las denuncias se clasifican por supuesta vulneración de la normatividad sanitaria, esto se puede observar con más detalle en el siguiente gráfico:

CAUSA DE LA DENUNCIA



La distribución por dependencias en el nivel nacional de las denuncias que fueron recibidas, se discrimina en la siguiente tabla:

DEPENDENCIA		Denuncia
Subg. De Análisis y Diagnóstico	Bogotá	1
Subg. De Protección Animal	AMAZONAS	1
	ANTIOQUIA	3
	ARAUCA	1
	Bogotá	27
	BOYACA	2
	CASANARE	3
	Cundinamarca	4
	META	2
	QUINDÍO	4
	RISARALDA	5
	Santander	2
	Tolima	1
	Valle del Cauca	4
	Subg. De Protección Vegetal	ANTIOQUIA
Bogotá		13
CALDAS		2
CASANARE		2
Cesar		1
META		3
QUINDÍO		2
RISARALDA		2
Subgerencia Administrativa y Financiera	Bogotá	1
Total general		87

Para efectos de interpretación de los gráficos anteriores, el Área de Atención al Ciudadano, ha elaborado las siguientes definiciones, las cuales especifican cada uno de las motivaciones argumentadas:

Para el caso de las Quejas, se entiende que la conducta fue supuestamente realizada por uno o varios funcionarios.

- **MALA ATENCIÓN:** Constituye todo lo que tiene que ver con el horario de servicio, mal trato a los ciudadanos ya sea presencialmente o telefónicamente.

- **MALA CONDUCTA:** Conductas indecorosas cometidas por los servidores públicos, tales como acoso sexual, consumo de drogas o bebidas embriagantes en horas laborales, trato grosero con los usuarios y con los compañeros.
- **ACTUACION SIN REQUISITOS LEGALES:** Todo acto que se realice faltando a las normas, irregularidad o falta de documentación legal.
- **NO RESPUESTA A PETICIONES:** Conducta consistente en no responder de ninguna forma a las solicitudes formales que hace la ciudadanía por cualquier medio idóneo.
- **CORRUPCIÓN:** Asuntos relacionados con supuestas irregularidades en cuanto al manejo de los recursos públicos, conductas que revistan cohecho, soborno y peculado.

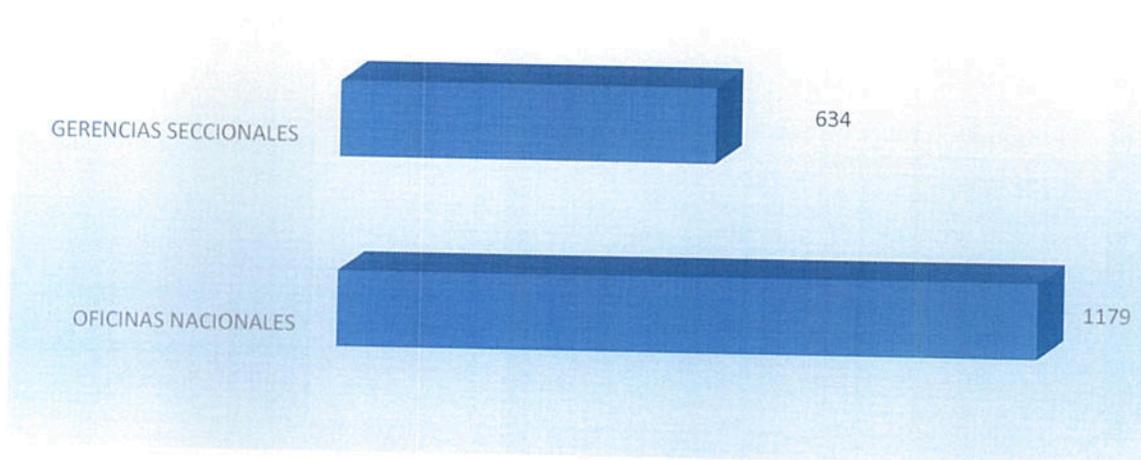
Para el caso de los Reclamos, se entiende que la conducta fue supuestamente cometida de forma generalizada por una oficina, área o dependencia del Instituto.

- **DEMORA EN TRÁMITES:** Conducta generalizada de un área, oficina, o dependencia del Instituto que afecta los principios de agilidad y celeridad en los tramites efectuados por la ciudadanía en General.
- **DEMORA EN PAGOS:** Conducta generalizada de un área, oficina, o dependencia del Instituto que afecta el pago oportuno de los servicios en general prestado a la entidad por parte de la ciudadanía en general.
- **ERROR EN INFORMACION:** Conducta generalizada de un área, oficina, o dependencia del Instituto, que consiste en suministrar información errónea en los documentos públicos que expide, en la información publicada en la página WEB o aplicativos de la entidad.
- **INCONFORMIDAD CON NORMAS ICA:** Conducta generalizada de un área, oficina, o dependencia del Instituto, que al expedir una norma ICA aparentemente vulnera los derechos de determinadas comunidades o de ciudadanos en general.
- **INCONFORMIDAD PROCEDIMIENTOS:** conducta generalizada de un área, oficina o dependencia del instituto que no llene las expectativas del usuario.
- **MAL SERVICIO:** Conducta generalizada de un área, oficina, o dependencia del Instituto, que afecta la correcta manera de prestar el servicio por parte de la entidad.
- **NO RESPUESTA A PETICIONES:** Conducta consistente en no responder de ninguna forma a las solicitudes formales que hace la ciudadanía por cualquier medio idóneo.

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

Del total de requerimientos recibidos por la Entidad durante el tercer trimestre de 2015, en cumplimiento a lo emanado en la Resolución N° 2544 de 2012 respecto al envío de los informes trimestrales, las Gerencias Seccionales reportaron el 35% del total de requerimientos recibidos, mientras que la oficina de atención al ciudadano en el nivel central reporto el 65%.

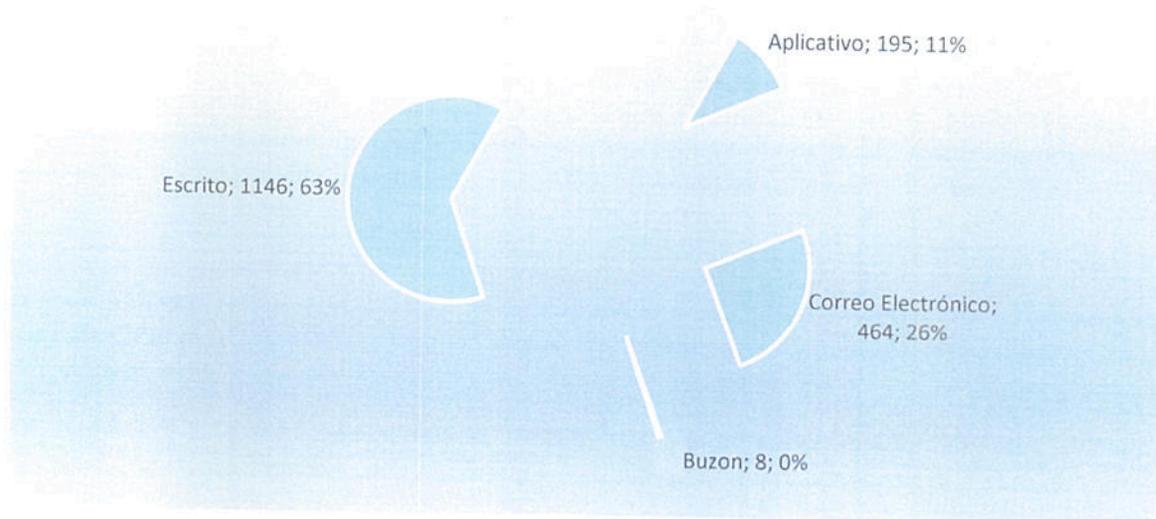
#### DISTRIBUCION EN EL NIVEL CENTRAL Y SECCIONAL



### 1.6 Método de comunicación utilizado por los usuarios

Por último, analizamos que, de los 1813 requerimientos recibidos en el trimestre, los canales de participación más utilizados por los usuarios, son en físico (escrito), Correo electrónico y aplicativo, tal como se discrimina en la siguiente gráfica:

## DISTRIBUCION EN EL NIVEL CENTRAL Y SECCIONAL



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 el buzón con el interés para el cual están siendo dispuestos.

### 1.7. Propuestas para mejora continua Área Atención al Ciudadano

1. Es de gran importancia que el Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental continúe con la socialización y capacitación en las Seccionales y Oficinas Nacionales sobre la aplicación de la Resolución N° 2544 de 2012, teniendo en cuenta la cantidad de peticiones que no se contestan dentro de los términos previstos en la norma.
2. A partir del primer trimestre de 2016, como acción de mejora, se programarán socializaciones con las Dependencias de Oficinas Nacionales, con el fin de actualizar la información relacionada con el trámite de las peticiones en el Instituto y el cumplimiento de los plazos establecidos para su atención y respuesta oportuna.

3. Es fundamental continuar con las visitas de acompañamiento a las diferentes Seccionales para seguir orientándolas en la realización de la presentación de los informes trimestrales y en el trámite de las diferentes peticiones que se reciben en dicha Seccional con el fin de verificar la forma en que se están efectuando.

4. El Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental seguirá adoptando el mecanismo que se empleó con el anterior informe de enviar copia a los Gerentes Seccionales y responsables de dependencias, esto para tomar las acciones adecuadas en pro de mejorar en lo que se esté fallando con respecto a las peticiones, quejas reclamos que llegan a la seccional.

  
**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