

## **SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD IV TRIMESTRE 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, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que ingresan a través de los diferentes canales establecidos por el ICA, dando cumplimiento a la Ley 1755 de 2015<sup>1</sup> y a la Resolución No. 091279 del 09/02/2021<sup>2</sup>, así las cosas, a continuación se presenta el Informe de PQRSD, recibidas y atendidas por las dependencias del ICA durante el periodo comprendido entre el 01/10/2021 y el 31/12/2021, 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 del Instituto 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<sup>3</sup>.

#### **OBJETIVO GENERAL**

Presentar el informe de PQRSD recibidas en el Instituto Colombiano Agropecuario ICA, durante el periodo comprendido entre el 01/10/2021 y el 31/12/2021, 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.

Dar a conocer las acciones y gestión del Grupo de atención al Ciudadano, en cuanto al 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 los tiempos de respuesta

---

1 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"

2 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA"

3 "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"

## ALCANCE

Este informe contiene las PQRSD, recibidas 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.



Grafica No. 1. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2021

En la gráfica No. 1 se observa que, para el cuarto trimestre de 2021, en las Oficinas Nacionales y las gerencias seccionales se recibieron en total 3.492 PQRSD, de las cuales 856 corresponden a las gerencias seccionales equivalentes al 25%, mientras que en Oficinas Nacionales en el área de Atención al Ciudadano del nivel central se reportaron 2.636 que representan el 75%.

#### 1.1. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PETICIÓN



Grafica No. 2. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 202

De la gráfica anterior, se puede establecer de forma clara que:

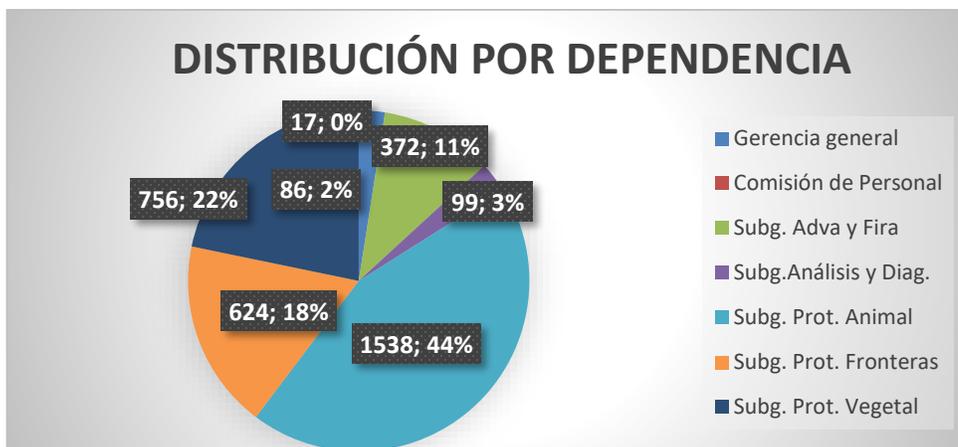
- ✓ La petición de información es el tipo más utilizado con 2.282 requerimientos, específicamente sobre expedición de guías, hierros, ingresos y salida de mascotas, temas forestales, semillas, registro de predios, vacunas.
- ✓ 426 solicitudes generales relacionadas con requerimiento de visitas, devoluciones de dinero, entre otros.
- ✓ Hay 298 Peticiones de documentos, respecto a certificados de registro de predios, guías de movilización, entre otros.
- ✓ 198 reclamos que se refieren a incumplimiento en los compromisos, inconformidad con las respuestas dadas a las peticiones, entre otras.
- ✓ 164 denuncias que se refieren a bloqueos de predios, supuestos actos de corrupción, presuntamente realizados por servidores del Instituto, afectación al medio ambiente y la salud pública, hechos o conductas presuntamente violatorias de la normatividad vigente, entre otros.
- ✓ 88 quejas que hacen referencia a demora en la expedición de guías, de otros trámites, mal servicio de los servidores, presunto acoso laboral, inconformidad por la forma o condiciones en que se ha prestado el servicio, entre otros.
- ✓ 26 recursos.
- ✓ 5 sugerencias
- ✓ 5 consultas.

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.).

Se precisa que, para el periodo reportado, con memorando No. 20213137071 del 29/12/2021 la Gerencia Seccional San Andrés y Providencia manifiesta no haber recibido PQRSD, la Gerencia Seccional Chocó con memorando No. 23213100312 del 05/11/2021 no reportó peticiones en el mes de octubre, igualmente con memorando No. ICA25223000016 del 31/01/2022, la Gerencia Seccional Cundinamarca manifiesta que no recibió peticiones durante el mes de diciembre de 2021.

## 1.2. DISTRIBUCIÓN POR COMPETENCIA (DEPENDENCIA)

De las 3.492 PQRSD recibidas a nivel nacional, las áreas más requeridas en temas misionales son: La Subgerencia de Protección Animal con 1.538 PQRSD que corresponden al 44%, la Subgerencia de Protección Vegetal con 756 PQRSD que corresponde al 22% a nivel nacional; la Subgerencia de Protección Fronteriza con 624 que corresponde al 18%; la Subgerencia Administrativa y Financiera con 372 PQRSD que corresponden al 11%; la Subgerencia de Análisis y Diagnóstico con 99 PQRSD y un porcentaje de 3%; la Gerencia General 86 PQRSD que representan el 2% del total indicado a nivel nacional, y la Subgerencia de Regulación con 17 PQRSD con un porcentaje de 0,49% del total de PQRSD.



Grafica No. 3. Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2021

En la siguiente tabla, se observa que las peticiones de información son las más representativas con un total de 2.282, de las cuales se asignaron a la Subgerencia de Protección Animal 945; a la Subgerencia de Protección Fronteriza 597; la Subgerencia de Protección Vegetal 470; a la Subgerencia Administrativa y Financiera 145; a la Subgerencia de Análisis y Diagnóstico 75; a la Gerencia General 39; y a la Subgerencia de Regulación se asignaron 11 peticiones.

De igual forma, se puede evidenciar que las solicitudes generales también son representativas, recibiendo un total de 426 y su mayor participación se encuentra en la Subgerencia de Protección Animal, a quien se le asignaron 187, para un total de 3.492 peticiones, como se describe a continuación:

DISTRIBUCIÓN PQRSD POR COMPETENCIA IV TRIMESTRE											
Dependencia	Petición de Información	Denuncia	Petición de Documento	Quejas	Reclamo	Recurso	Solicitud General	Consulta	Reconocimiento	Sugerencia	Total General
Gerencia General	39		11	6	7	1	21			1	86
Comisión de Personal											0
Subg. Adva y Fira	145	7	52	26	26	16	98	1		1	372
Subg. Análisis y Diag.	75		3	1	2		18				99
Subg. Prot. Animal	945	106	166	46	78	4	187	3		3	1538
Subg. Prot. Fronteras	597		13	2	2		10				624
Subg. Prot. Vegetal	470	50	52	6	80	5	92	1			756
Subg. Reg Fitosanitario	11	1	1	1	3						17
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2282</b>	<b>164</b>	<b>298</b>	<b>88</b>	<b>198</b>	<b>26</b>	<b>426</b>	<b>5</b>		<b>5</b>	<b>3492</b>

Tabla No. 1. Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2021

Así mismo, en la siguiente tabla se observa que las gerencias seccionales con mayor número de peticiones asignadas son: Casanare con 91; Meta con 88; Arauca con 69; Cesar con 51 y Quindío con 50, de acuerdo con la información adjunta.

SECCIONALES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES IV TRIMESTRE											
Seccional	Petición de Información	Denuncia	Petición de Documento	Quejas	Reclamo	Recurso	Solicitud General	Consulta	Reconocimiento	Sugerencia	Total General
CASANARE	42	3	22	3	7		12			2	91
META	28	13	20	3	11		13				88
ARAUCA	41		28								69
CESAR	14	2	6	3			25	1			51
QUINDÍO	24	19	3			1	3				50
TOTAL	149	37	79	9	18	1	53	1	0	2	349

Tabla No. 2. 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 cuarto trimestre, es importante resaltar que, de las 3.492 PQRSD, se respondieron 3.135 que representan el 89,78% y 150 corresponden al 4,30%, que no se atendieron en su oportunidad; y 207 están pendientes de respuesta y dentro de los términos establecidos, que corresponden al 5,93%, como se muestra a continuación:



Grafica No. 4. Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2021

#### 1.4. OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LAS PQRSD

Por otra parte, los ciudadanos no solo tienen derecho a que se les conteste sus PQRSD, sino que sean resueltas en forma oportuna. Para atender este aspecto, se revisaron las 3.492 PQRSD, de las cuales fueron atendidas dentro del término 2.922 que corresponden al 83,68% y 213 que representan 6.09%, fuera del término.

Las posibles causas de que estas PQRSD se atiendan de manera extemporánea, obedecen al confinamiento y emergencia sanitaria a través del trabajo en casa, que dificulta el trámite oportuno de cada una de las PQRSD, y el conflicto que se ha presentado en la atención telefónica desde cada una de las dependencias por el traslado del trabajo en casa, además por el proceso de radicación manual que se está llevando a cabo con el cambio del aplicativo que está generando inconvenientes con el adecuado proceso de recepción, trámite y respuesta oportuna.



Grafica No. 5. 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 de prioridad en la respuesta a las PQRSD asignadas.

#### 1.5. PQRSD RELACIONADAS CON EL MEDIO AMBIENTE

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. No obstante, para este trimestre, no se presentaron PQRSD relacionadas con el medio ambiente, dado que no se realizaron afectaciones por parte del INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO.

## 1.6. QUEJAS

Para el cuarto trimestre se recibieron 88 quejas, de las cuales se atendieron dentro del término 75, que corresponde al 85,23% de cumplimiento; 2 se respondieron fuera de término, lo que constituye el 2,27%; las quejas que se encuentran pendientes de respuesta y dentro de los términos establecidos son 5 que representan el 5,68% y las no atendidas son 6, que representan el 6,82%, de acuerdo con la gráfica que se presenta a continuación.



Grafica No. 6. Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2021

## 1.7 Denuncias

De las 164 Denuncias recibidas durante el cuarto trimestre de la presente vigencia, se registraron ocho (8) sobre supuestos actos de corrupción, que se direccionaron a las dependencias competentes, para verificar la situación de acuerdo con los informes de tiempo, modo y lugar en que se presentaron los hechos y con el fin de que se tomen las medidas pertinentes a que haya lugar.

## 1.8. Peticiones Trasladas a Otras entidades

De las PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre, catorce (14) fueron trasladadas a otras entidades como: FEDEGAN, Secretaria de Salud, Instituto nacional de Salud, IDEAM, entre otras.

## 1.9. Peticiones de información Negada

Para el cuarto trimestre, se recibieron cinco (5) solicitudes de carácter clasificado o reservado, las cuales fueron negadas de acuerdo a la Ley 1581 de 2015 <sup>4</sup>.

<sup>4</sup> "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales."

### 1.10. Peticiones Reiterativas

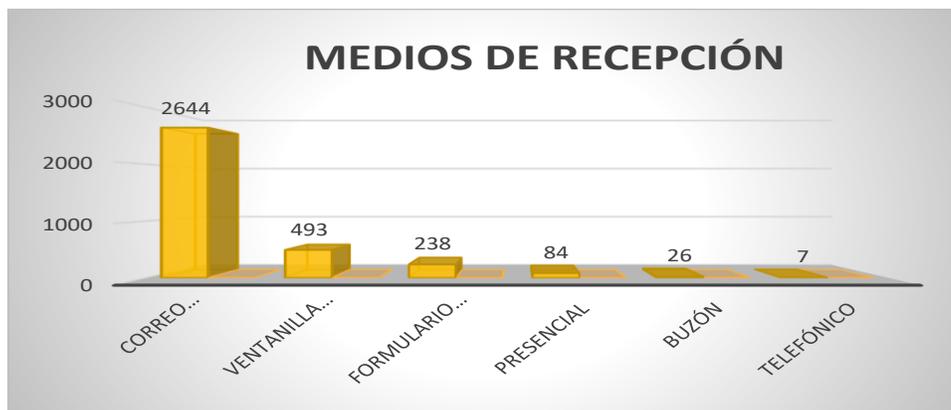
Se presentan cuando una vez ya resuelta la petición, el peticionario la vuelve a requerir tratando el mismo asunto, finalidad u objeto, en cierta forma cuando se insiste en los mismos hechos y pretensiones; de acuerdo con el consolidado, para el cuarto trimestre se recibieron 24 PQRSD de este tipo.

### 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 PQRSD que se reciben por los diferentes canales de participación del Instituto. En este punto fueron presentadas 1.851, 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. Medio de Recepción utilizado por los usuarios

Por último, analizamos que, de los 3.492 requerimientos recibidos, los canales más utilizados son: el Correo Electrónico con 2.644 que representa el 75,72%; la Ventanilla Única de Correspondencia con 493, que representa el 14,12%; Formulario de PQRSD con 238 que representa el 6,82%; Presencial con 84, que representa el 2,41%; Buzón con 26 que representa el 0,74%; y el Telefónico con 7 PQRSD que representa el 0,20 %, de acuerdo con la siguiente gráfica.



Grafica No. 7. Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2021

### 1.13. Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad

Durante el cuarto trimestre de 2021, se recibieron cinco (5) Sugerencias, relacionadas con:

- a) Expedir un manual o instructivo del paso a paso de cómo sacar las guías de movilización para ganado, en razón a que en algunos lugares la conectividad es imposible, pues el campesino de a pie no logra saber de todas las causas y de la normatividad actual del ICA y las nuevas disposiciones para poder comercializar sus animales.
- b) Mejoren la plataforma digital del ICA o el medio informático para que los usuarios no se vean afectados por algún error o falla en las plataformas. La sugerencia del usuario está motivada porque había enviado un derecho de petición por correo desde hace 2 meses a [contactenos@ica.gov.co](mailto:contactenos@ica.gov.co) pero no ingresó al buzón. Se radicó el 26 de noviembre de 2021 al enviarlo nuevamente con copia al correo [atencionalciudadano@ica.gov.co](mailto:atencionalciudadano@ica.gov.co).
- c) Visita funcionario del Instituto Colombiano Agropecuario, con el fin de adelantar investigación por muerte de bovinos en el municipio de Saboyá, ocasionadas por bacteria.
- d) Aire obsoleto, sala con mobiliario y buena ventilación de acuerdo a la gran cantidad de personas. Entrada a la oficina con excelente presentación, quitar poli sombra, que los directivos estén en una jornada para que se dé cuenta de las incomodidades del lugar.
- e) Solicitud de ventanilla o cortinas para disminuir el contacto entre usuarios y funcionarios

Para el Instituto, es muy importante tener en cuenta las sugerencias, que los ciudadanos presentan para mejorar los procesos y procedimientos en los trámites y servicios, que ofrece a sus usuarios, por lo cual se enviarán a las diferentes dependencias de acuerdo con la misión del ICA y si se consideran apropiadas, se determinarán las acciones de mejora a seguir para su adecuada aplicación.

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

Durante el periodo que se está reportando, no se presentaron recomendaciones de los particulares en este sentido.

#### **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.

## **2. CONCLUSIONES**

Como conclusión de las actividades realizadas con las dependencias competentes de atender las PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre de 2021, se evidencia que:

- ✓ El trabajo de manera articulada con las mismas, generó un compromiso por parte de cada una de ellas para la atención oportuna y dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente.
- ✓ Dentro del proceso de revisión y consolidación de las PQRSD, se evidenciaron algunas radicaciones manuales o sin numeración, debido a que durante la presente vigencia el aplicativo SISAD está siendo objeto de mantenimiento, lo

que conlleva dificultad en la consolidación de los radicados, seguimiento, control y la consecución de las respuestas a tiempo.

- ✓ Es 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, continuamos con el trabajo en casa, implicando cambios en los tiempos establecidos para atender los requerimientos tanto personal como telefónico, para recibir las PQRSD.
- ✓ Como valor agregado para mejorar el proceso, se han realizado talleres a nivel nacional de manera virtual, donde se convocaron a los gerentes, radicadores y el personal de atención al ciudadano, con el fin de mejorar la consolidación del informe de las PQRSD en la forma 4- 019. También se realizaron visitas a las seccionales con el propósito de actualizar y socializar la adecuada aplicación de la Resolución No. 091279 del 09/02/2021<sup>5</sup>.
- ✓ Se mejoró la consolidación de este informe, puesto que con el cambio que se efectuó en su recepción, en cuanto a la periodicidad, de forma mensual por parte de las gerencias seccionales, se generó mayor compromiso por parte de los involucrados en el proceso, obteniendo mejores resultados en la depuración de las PQRSD.

### 3. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda continuar con la actualización y socialización para la adecuada aplicación de la resolución No. 091279 del 2021.
- ✓ Seguir con el acompañamiento permanente a cada seccional, con el propósito de subsanar las inconsistencias halladas en las diferentes auditorías realizadas a las seccionales por parte de la Oficina de Control Interno y Planeación, con el fin de mejorar el proceso y contar con la información adecuada y pertinente para evaluar la gestión de la entidad. Hemos generado una comunicación constante con los responsables del proceso de radicación a través de mesas de trabajo, socialización.
- ✓ 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 PQRSD.
- ✓ Se recomienda continuar con las campañas y capacitaciones en temas como atención al ciudadano, redacción y ortografía, relaciones interpersonales lenguaje claro y caracterización de usuarios, con el fin de mejorar y optimizar las competencias funcionales en la prestación del servicio.

---

<sup>5</sup> "Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA"