

**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

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

**INFORME CONSOLIDADO I TRIMESTRE DE PQRS 2018**

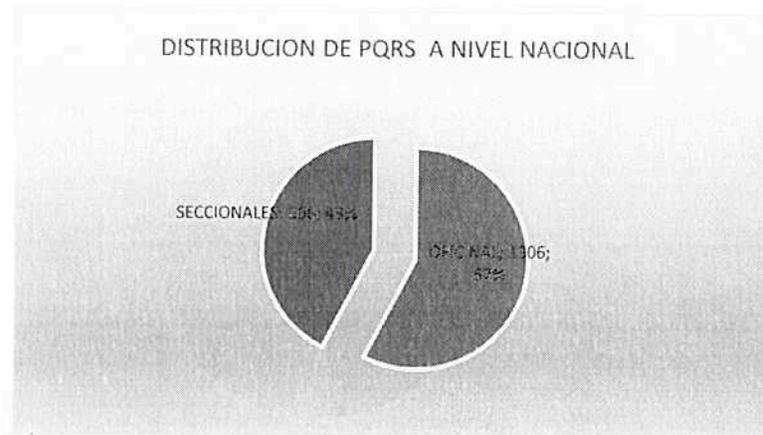
En concordancia con la misión que fundamenta el desarrollo de tareas y responsabilidades de nuestro grupo de trabajo, el cual busca gestionar con calidad y oportunidad, la atención a las peticiones que presentan los ciudadanos a través de los diferentes canales establecidos por el ICA, esto es dentro del término estipulado por la Ley y en la Resolución N° 17444 del 29 de noviembre de 2016, se presenta el informe de gestión de PQRS, del primer trimestre de 2018, consolidado 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 2017.**

Durante el primer trimestre de 2018, se brindó acompañamiento y orientación tanto a nuestros usuarios externos como a las diferentes dependencias y gerencias seccionales, sobre el trámite a seguir para el recibo a través de los diferentes medios establecidos de sus peticiones y la atención oportuna de las mismas, reportadas en el período; a continuación, se muestra el análisis de la información consolidada:

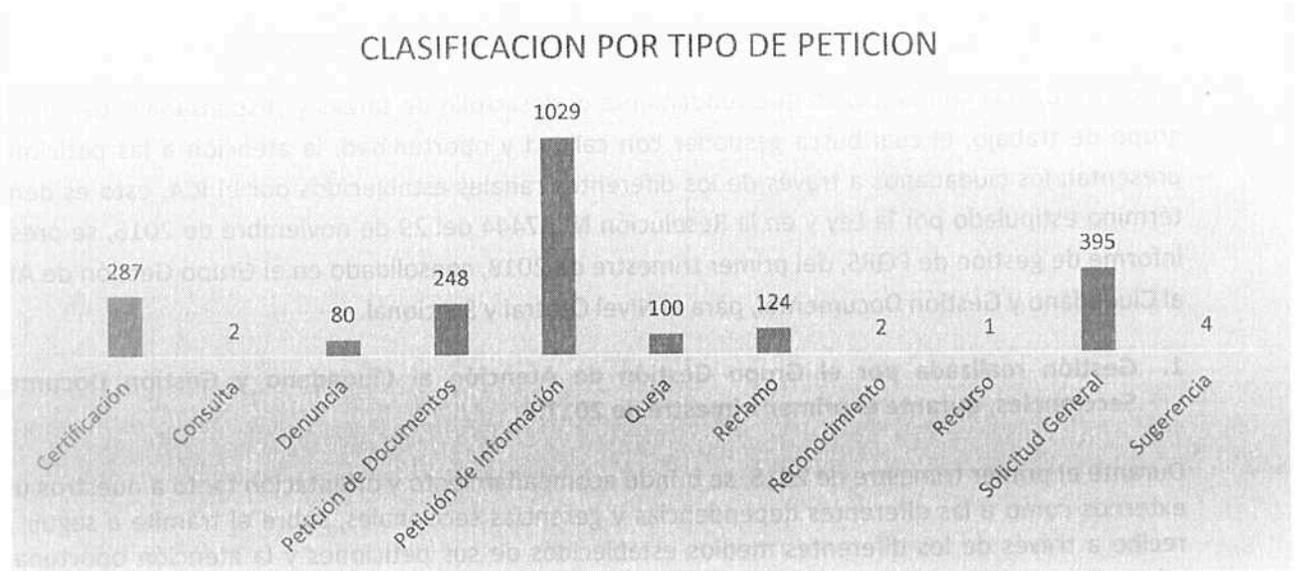
**1.1. Numero de requerimientos reportados por las áreas de atención al ciudadano de Oficinas Nacionales y de las Gerencias Seccionales.**

Para el primer trimestre de 2018, se presentaron en Oficinas Nacionales y las Gerencias Seccionales 2272 Peticiones, de las cuales las Gerencias Seccionales reportaron 966 que equivalen al 43% del total de requerimientos recibidos, mientras que en el Área de Atención al Ciudadano en el nivel central se reportaron 1306 que equivalen al 57% como lo muestra la siguiente gráfica:



### 1.2. Clasificación por tipo de petición

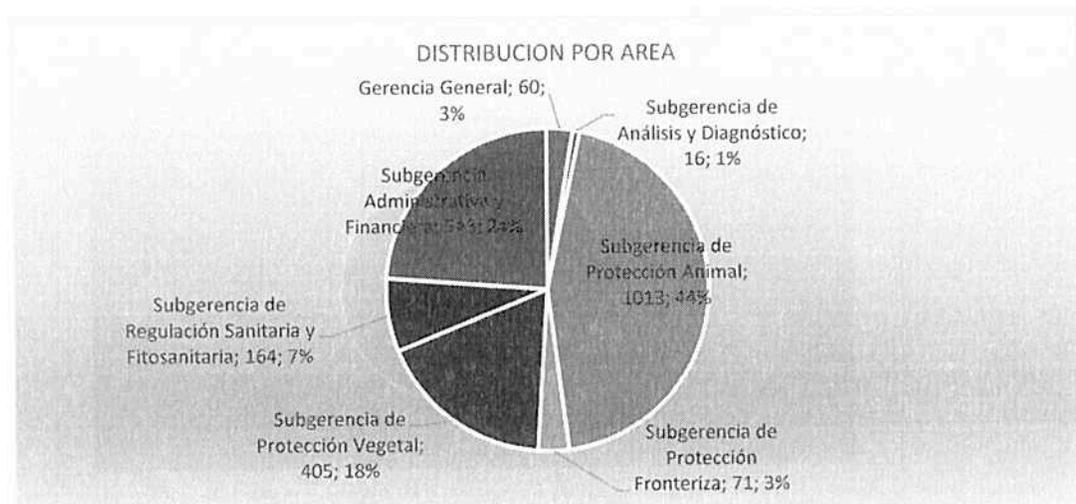
De acuerdo con el tema del asunto indicado en las peticiones, estas se clasifican según el tipo, como se indica a continuación:



Como se puede observar, la petición de información es el tipo más utilizado con 1029 requerimientos, específicamente sobre expedición de guías, hierros, ingresos y salida de mascotas, temas forestales etc., seguido de 395 las solicitudes generales (solicitudes de visitas, devoluciones de dinero...) y 287 certificaciones (laborales, bonos pensionales, entre otros)

### 1.3 Distribución por Competencia

De las 2008 peticiones recibidas, se presenta la distribución, por área de competencia a nivel nacional:



Como se observa en la Gráfica anterior, las áreas más requeridas en temas misionales son: la Subgerencia de Protección Animal, teniendo en cuenta que recibe para su atención y respuesta 1013 peticiones que representan el 44% del total indicado; a continuación la Subgerencia Administrativa y Financiera, tiene a su cargo 543 peticiones, con una participación del 24%, en temas del orden administrativo y Financiero y seguidamente está la Subgerencia de Protección Vegetal, con 405 peticiones que corresponden al 18%.

### 1.3.1 Distribución de peticiones por áreas.

Como se puede observar en la siguiente tabla, la participación más representativa como se indicó en el párrafo anterior, es de la Subgerencia de Protección Animal con 479 y la Subgerencia de Protección Vegetal con 232 peticiones de información y la Subgerencia Administrativa y Financiera, 248 solicitudes de certificados;

Etiquetas de fila	Gerencia General	Subgerencia Administrativa y Financiera	Subgerencia de Análisis y Diagnóstico	Subgerencia de Protección Animal	Subgerencia de Protección Fronteriza	Subgerencia de Protección Vegetal	Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	Total general
Certificación	1	248		24		13	1	287
Consulta				1		1		2
Denuncia		2		54		24		80
Petición de Documentos	6	46	2	163	2	28	1	248
Petición de Información	28	77	6	479	60	232	147	1029
Queja	4	34	2	52	1	6	1	100
Reclamo	3	38	4	55	2	20	2	124
Reconocimiento		2						2
Recurso	1							1
Solicitud General	16	96	2	183	6	80	12	395
Sugerencia	1			2		1		4
<b>Total general</b>	<b>60</b>	<b>543</b>	<b>16</b>	<b>1013</b>	<b>71</b>	<b>405</b>	<b>164</b>	<b>2272</b>

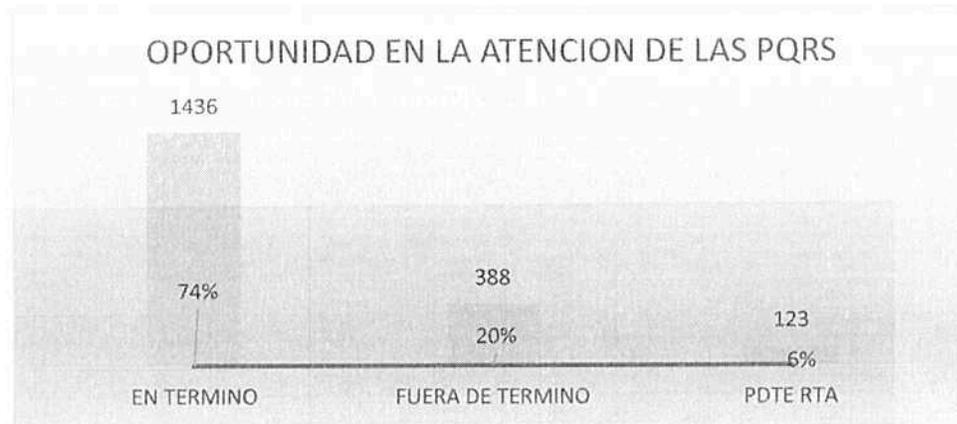
### 1.4 Efectividad y Oportunidad de respuestas a los ciudadanos

En cuanto a efectividad en las respuestas a los ciudadanos a nivel nacional durante el primer trimestre, tenemos que, de las 2272 peticiones, se respondieron 1947 que representan el 86% y 325 o sea el 14% no se atendieron, como se muestra a continuación:



### 1.4.1 Oportunidad en la atención de las peticiones

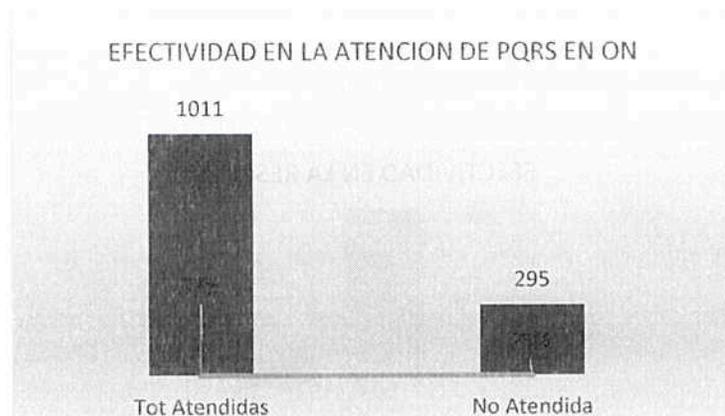
Por otra parte, los ciudadanos no solo tienen derecho a que se les contesten sus peticiones, sino a que se les resuelvan en forma oportuna; para conocer este aspecto se revisan las 1947 peticiones respondidas, de las cuales fueron atendidas dentro del término 1436 que corresponden al 74% y 388 que representan 20%, por fuera de término establecido. De igual forma y teniendo en cuenta que la fecha de corte se realizó el 5 de abril, quedaron pendientes de respuesta 123 PQRS que corresponden al 6%.



Se presenta una mayor oportunidad en las respuestas a las peticiones, en consideración a que las dependencias tienen mayor interés por emitir su pronunciamiento, de forma oportuna de acuerdo con los términos de ley establecidos.

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

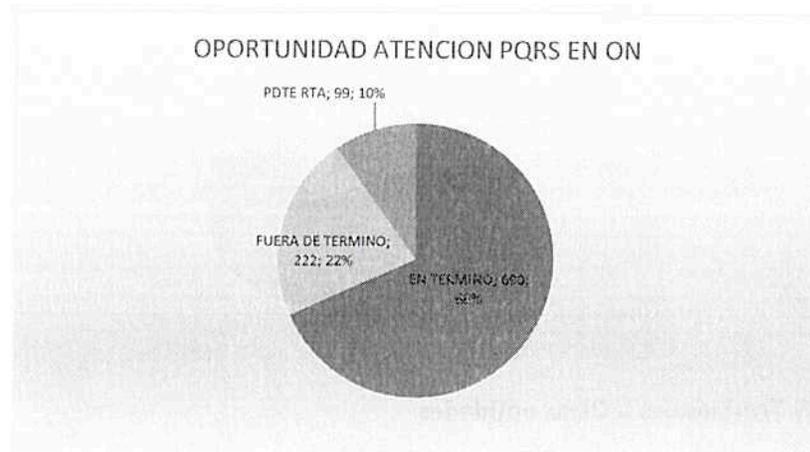
Al realizar el análisis de efectividad en respuesta en Oficinas Nacionales, de un total de 1306 peticiones recibidas durante el primer trimestre, se atendieron 1011 peticiones que corresponden al 77% las 295 peticiones restantes no se atendieron, que constituyen el 23%:



### 1.5.1 Oportunidad en la atención de las peticiones en las Oficinas Nacionales

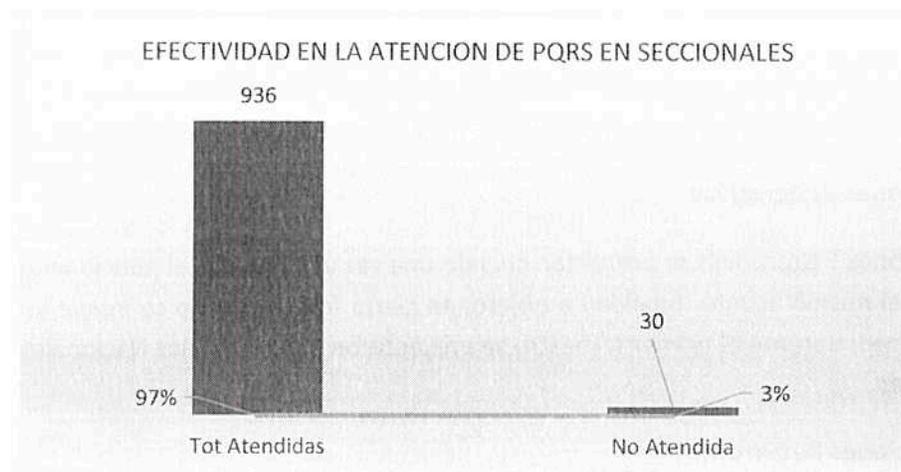
Este número se logró del trabajo conjunto con algunas dependencias que de manera decidida realizaron una depuración general de las peticiones que tenían pendientes de respuesta.

De igual forma se evidencia que de las 1011, oportunamente se respondieron 690 que corresponden al 68% y 222 peticiones se respondieron fuera de término, que representan el 22%.



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

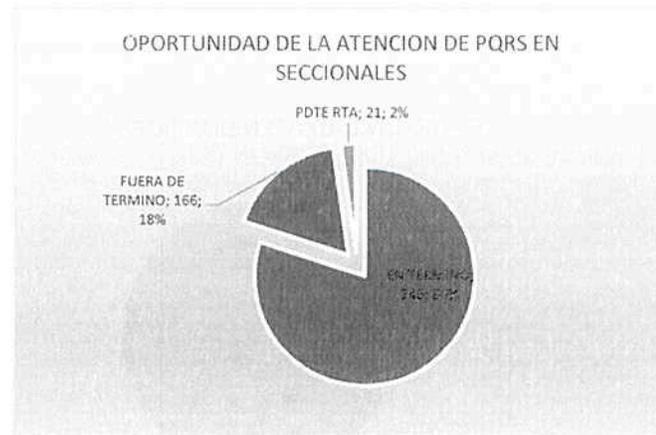
Al realizar el análisis de efectividad de respuesta en las Seccionales, de un total de 966 peticiones recibidas en la vigencia, se respondieron 936 que obedecen al 97%, quedando 30 peticiones sin respuesta que corresponden al 3%.



#### 1.6.1 Oportunidad en respuestas a los ciudadanos en 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° 17444 del 29 de noviembre de 2016, se evidencia que, de las 936 peticiones, se atendieron oportunamente 746 que corresponden al 80% y quedaron respondidas por fuera de termino 166 peticiones, o sea el 18%. También quedaron pendientes de respuesta 21 peticiones que representan el 2%.



### 1.7 Peticiones Trasladas a Otras entidades

De las peticiones recibidas durante el primer trimestre se encuentra que fueron trasladadas 21 a otras entidades, por cuanto el tema del asunto no era competencia de nuestra Entidad, de las cuales 4 fueron de Oficinas Nacionales y las restantes 17 de las Gerencias Seccionales.

### 1.8 Peticiones de información Negada

Entendemos que toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser exceptuada de acceso, sino por disposición constitucional o legal; pero existen unas excepciones a ese derecho cuando la misma esté considerada como información Clasificada, o Reservada, por lo cual encontramos que, para primer trimestre, 29 peticiones fueron negadas.

### 1.9 Peticiones Reiterativas

Las peticiones Reiterativas se presentan cuando una vez ya resueltas el peticionario la vuelve a presentar tratando el mismo asunto, finalidad u objeto; en cierta forma cuándo se insiste en los mismos hechos y pretensiones; durante el primer trimestre se presentaron 21 en Oficinas Nacionales y 31 en las Gerencias Seccionales.

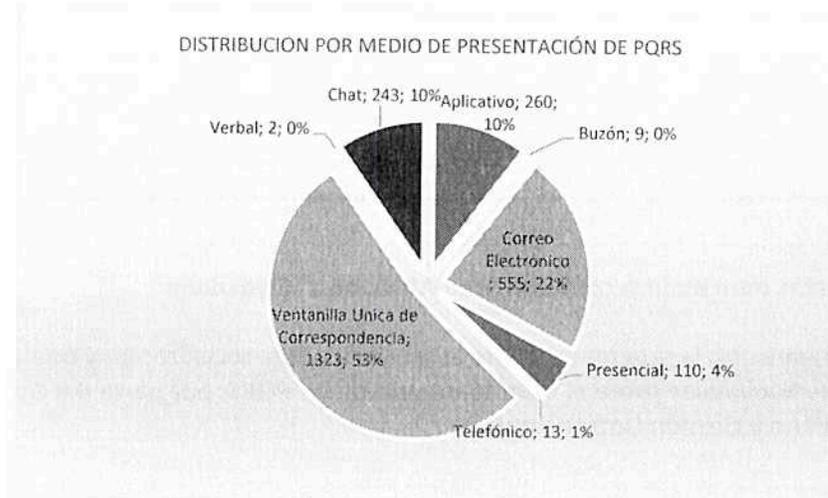
### 1.10 Peticiones Recurrentes

Las peticiones Recurrentes, hacen referencia a las solicitudes que se presentan con más frecuencia, más seguido, de acuerdo al 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 911 requerimientos presentados en los que se destaca la solicitud de información de comerciantes y

personas naturales por parte de la Policía Nacional, requisitos para la salida y entrada de mascotas, productos y subproductos de origen animal y vegetal, certificaciones laborales, temas financieros, etc.

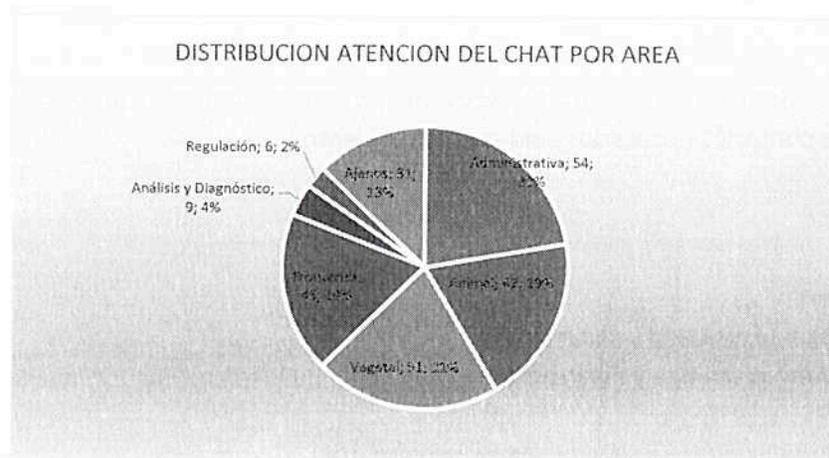
### 1.11 Medio de comunicación utilizado por los usuarios

Por último, analizamos que, de los 2272 requerimientos recibidos en el periodo reportado, los canales más utilizados son el Escrito a través de la ventanilla única de correspondencia con 1323 que representan el 58%; el virtual por medio de correo electrónico institucional con 555 con una participación del 24%, y finalmente el aplicativo en la página web, con 260 peticiones lo que significa el 12% de acuerdo con la siguiente gráfica:



A pesar de que el Instituto a dispuesto a nivel nacional, como medio de participación, los buzones en cada punto de atención en donde se tiene contacto con el público, los usuarios los utilizan moderadamente, para dar a conocer sus peticiones, quejas y reclamos.

Por otro lado, durante el primer trimestre del 2018 se recibieron 243 consultas a través del Chat, en cada una de las subgerencias, las cuales se discriminadas así:



Estas peticiones se dirigen a las Direcciones Técnicas según el tema, de acuerdo con la siguiente tabla:

SUBGERENCIA		DIRECCIÓN TÉCNICA		OPERADOR	
Administrativa	54	Administrativa	54	Administrativa	182
Animal	47	Insumos veterinarios	20	Insumos veterinarios	0
		Sanidad animal	27	Sanidad animal	0
		Epidemiología Veterinaria	0	Epidemiología Veterinaria	0
Vegetal	51	Sanidad vegetal	29	Sanidad vegetal	0
		Insumos agrícolas	16	Insumos agrícolas	0
		Semillas	6	Semillas	0
		Epidemiología Agrícola		Epidemiología Agrícola	51
Fronteriza	45	Cuarentena vegetal	31	Cuarentena Vegetal	5
		Cuarentena animal	14	Cuarentena Animal	4
Análisis y Diagnóstico	9	Análisis y Diagnóstico	9	Análisis y Diagnóstico	0
Regulación	6	Regulación	6	Regulación	1
Ajenos	31	Ajenos	31		
	243		243		243

### 1.12 Propuestas para mejora continua Área Atención al Ciudadano

- Se continuará con la programación de la sensibilización, socialización y orientación en las Seccionales y Oficinas Nacionales sobre el trámite interno de las PQRS, por parte del Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
- De igual forma es de gran importancia para la Coordinación del Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental, seguir trabajando articuladamente con las dependencias de Oficinas Nacionales y las Gerencias Seccionales, sobre la importancia que merece al Instituto, la atención y trámite oportuno en las solicitudes y el cumplimiento de los plazos establecidos para la atención y respuesta de las peticiones.

Con el propósito de mejorar nuestros procesos y atender oportunamente las peticiones que se reciben de nuestros usuarios, con las observaciones planteadas a cada dependencia del nivel central y a las Gerencias Seccionales y Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, recomienda adelantar acciones de mejora, que optimicen las inconformidades que se identifiquen en la presentación de los informes y la definición de controles necesarios para su cumplimiento.

  
**LUIS CARLOS MANJARRES MARTINEZ**  
Subgerente Administrativo y Financiero

Va. Bg.  
Elaboró

Florengela Vilalobos Rivera, Coordinador Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental  
Rocio Páez Castellanos, Profesional Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental





Certificado  
Nº SCRG17-1



Certificado  
NTCGP Nº 077-1