

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

GRUPO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

INFORME CONSOLIDADO II TRIMESTRE DE PQRS 2018

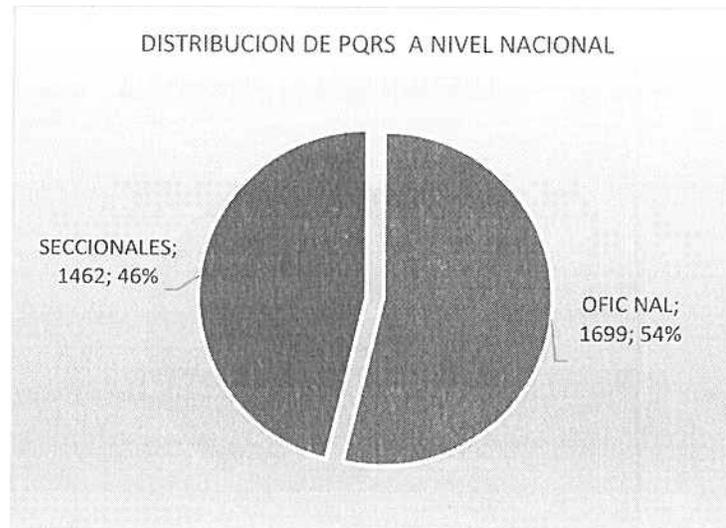
En concordancia con la misión que fundamenta el desarrollo de tareas y responsabilidades de nuestro grupo de trabajo, el cual busca gestionar con calidad y oportunidad, la atención a las peticiones que presentan los ciudadanos a través de los diferentes canales establecidos por el ICA, esto es dentro 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 segundo 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 segundo trimestre de 2018.

Durante el segundo 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 de sus peticiones a través de los diferentes medios establecidos 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 segundo trimestre de 2018, se presentaron en Oficinas Nacionales y las Gerencias Seccionales 3161 peticiones, de las cuales las Gerencias Seccionales reportaron 1462 que equivalen al 46% del total de requerimientos recibidos, mientras que en el área de Atención al Ciudadano en el nivel central se reportaron 1699 que equivalen al 54% como lo muestra la siguiente gráfica:



R/O.A y F
540 | 6-Sep-18
10:40 AM



Certificado
N° SC5917-1



Certificado
NTCGP N° 077-1

1.2. Clasificación por tipo de petición

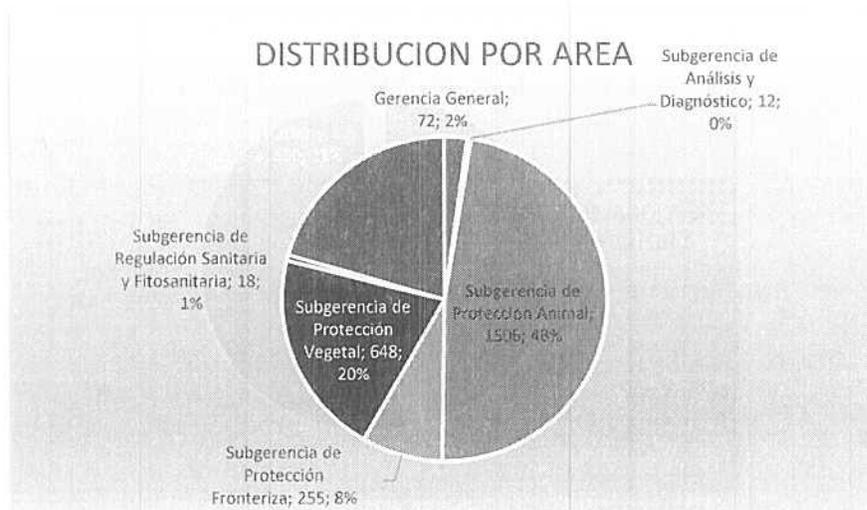
De acuerdo con el tema del asunto indicado en las peticiones, estas se clasifican según el tipo, como se indica a continuación:



Como se puede observar, la petición de información es el tipo más utilizado con 1406 requerimientos, específicamente sobre expedición de guías, hierros, ingresos y salida de mascotas, temas forestales etc., seguido de 589 solicitudes generales (solicitudes de visitas, devoluciones de dinero...), 374 certificaciones (laborales, bonos pensionales, entre otros) y 356 Peticiones de documentos (certificados de registro de predios, guías de movilización, etc.)

1.3 Distribución por Competencia

De las 3161 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 1506 peticiones que representan el 48% del total indicado; a continuación la Subgerencia Administrativa y Financiera, tiene a su cargo 649 peticiones, con una participación del 21%, en temas del orden administrativo y Financiero y seguidamente está la Subgerencia de Protección Vegetal, con 648 peticiones que corresponden al 20%.

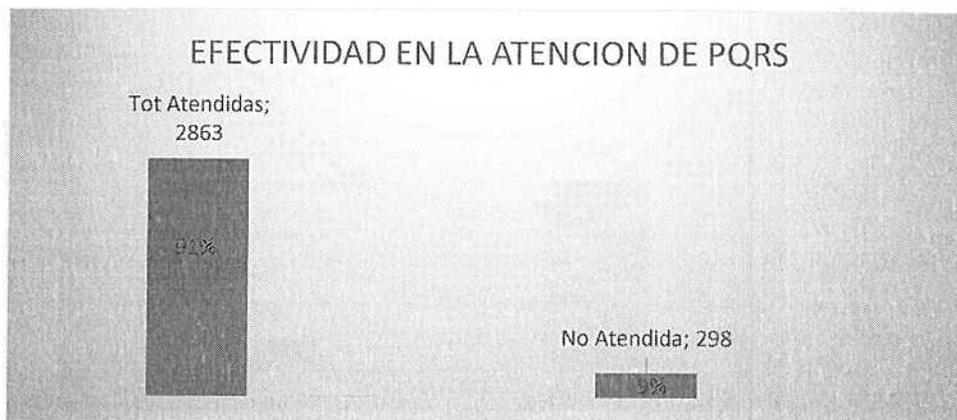
1.3.1 Distribución de peticiones por áreas.

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 687 peticiones de información y la Subgerencia de Protección Vegetal con 232 peticiones de información y la Subgerencia de Protección Vegetal con 361 solicitudes generales;

| Dependencia | 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 | 306 | 1 | 52 | 1 | 13 | | 374 |
| Consulta | | | | | | 5 | | 5 |
| Denuncia | | 1 | 1 | 97 | 4 | 43 | | 146 |
| Petición de Documentos | 11 | 48 | | 266 | | 31 | | 356 |
| Petición de Información | 34 | 74 | 2 | 687 | 232 | 361 | 16 | 1406 |
| Queja | 2 | 31 | 1 | 58 | 1 | 8 | | 101 |
| Reclamo | 3 | 41 | 1 | 87 | 6 | 29 | | 167 |
| Reconocimiento | | 1 | | 1 | | | | 2 |
| Recurso | 1 | 2 | | 2 | | 4 | | 9 |
| Solicitud General | 20 | 144 | 6 | 254 | 11 | 152 | 2 | 589 |
| Sugerencia | 1 | 1 | | 2 | | 2 | | 6 |
| Total general | 73 | 649 | 12 | 1506 | 255 | 648 | 18 | 3161 |

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 segundo trimestre, tenemos que, de las 3161 peticiones, se respondieron 2863 que representan el 91% y 298 o sea el 9% no se atendieron, como se muestra a continuación:



Certificado
N° SC5917-1



Certificado
NTCGP N° 077-1

1.4.1 Oportunidad en la atención de las peticiones

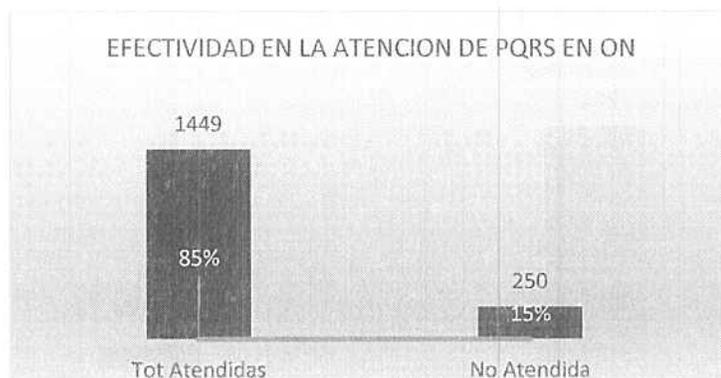
Por otra parte, los ciudadanos no solo tienen derecho a que se les contesten sus peticiones, sino a que se les resuelvan en forma oportuna; para conocer este aspecto se revisan las 2863 peticiones respondidas, de las cuales fueron atendidas dentro del término 2105 que corresponden al 74% y 558 que representan 19%, por fuera de término establecido. De igual forma y teniendo en cuenta que la fecha de corte se realizó el 5 de julio de 2018, quedaron pendientes de respuesta 200 PQRS que corresponden al 7%.



Se presenta una mayor oportunidad en las respuestas a las peticiones, en consideración a que se realizó un trabajo conjunto con las dependencias con el fin de obtener las respuestas que posiblemente no fueron encontradas y que efectivamente se atendieron dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente.

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 1699 peticiones recibidas durante el Segundo trimestre, se atendieron 1449 peticiones que corresponden al 85% y las 250 peticiones restantes no se atendieron, que constituyen el 15%:



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

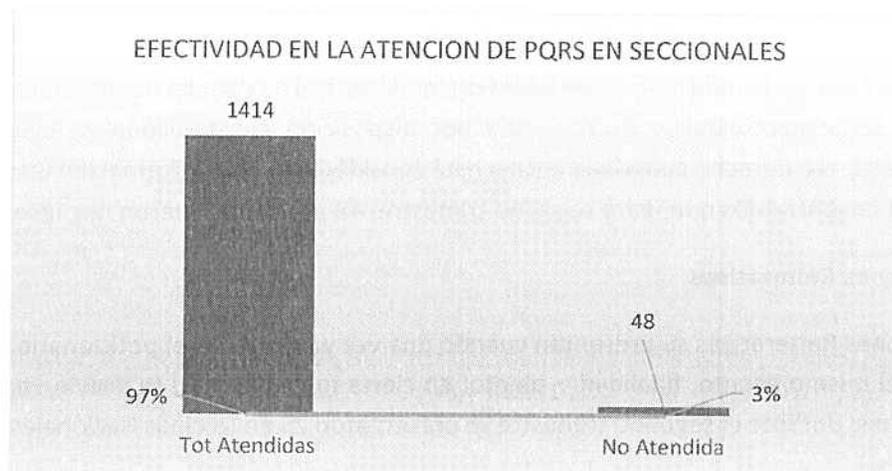
De igual forma se evidencia que de las 1449, oportunamente se respondieron 966 que corresponden al 67% y 361 peticiones se respondieron fuera de término, que representan el 25%.

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



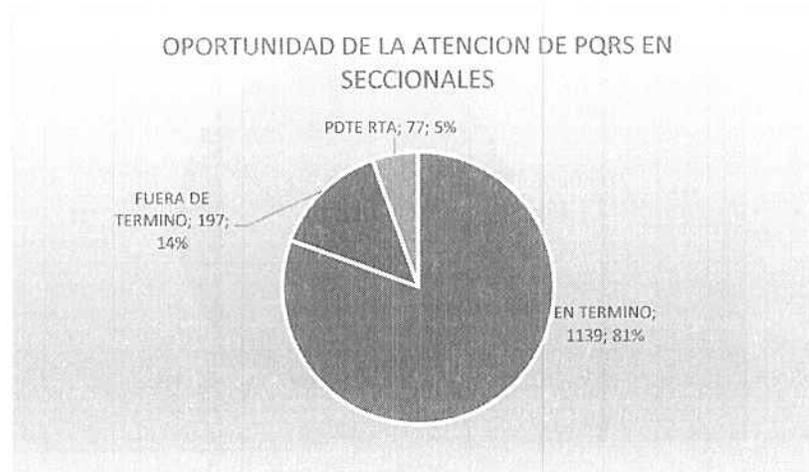
1.6 Efectividad en respuestas a los ciudadanos en Seccionales

Al realizar el análisis de efectividad de respuesta en las Seccionales, de un total de 966 peticiones recibidas en la vigencia, se respondieron 1414 que obedecen al 97%, quedando 48 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 1414 peticiones, se atendieron oportunamente 1139 que corresponden al 81% y quedaron respondidas por fuera de término 197 peticiones, o sea el 14%. También quedaron pendientes de respuesta 77 peticiones que representan el 5%.



1.7 Peticiones Trasladas a Otras entidades

De las peticiones recibidas durante el segundo trimestre se encuentra que fueron trasladadas 26 a otras entidades, por cuanto el tema del asunto no era competencia de nuestra Entidad.

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 segundo trimestre, 48 peticiones fueron negadas.

1.9 Peticiones Reiterativas

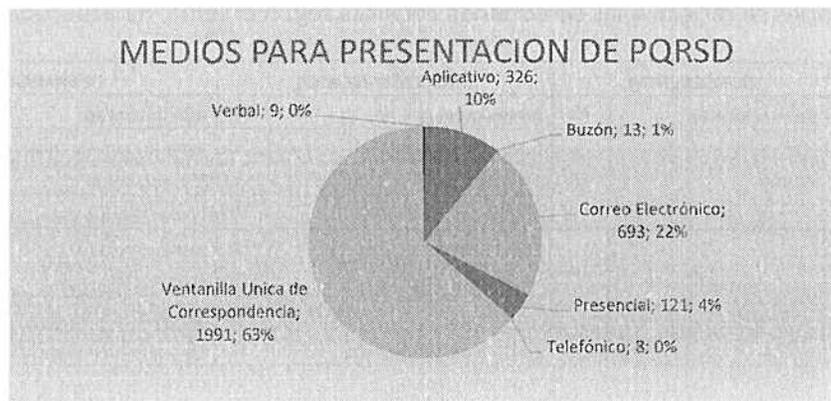
Las peticiones Reiterativas se presentan cuando una vez ya resueltas el peticionario la vuelve a presentar tratando el mismo asunto, finalidad u objeto; en cierta forma cuando se insiste en los mismos hechos y pretensiones; durante el segundo trimestre se presentaron 25 en Oficinas Nacionales y 27 en 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 1350 requerimientos presentados en los que se destaca la solicitud de información de comerciantes y personas naturales por parte de la Fiscalía y 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.

Se observa que los usuarios están presentando de manera verbal sus peticiones haciendo uso de la forma 4-574.

Por otro lado, durante el segundo trimestre del 2018 se recibieron 376 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 | 73 | Administrativa | 73 | Administrativa | 231 |
| Animal | 88 | Insumos veterinarios | 31 | Insumos veterinarios | 0 |
| | | Sanidad animal | 57 | Sanidad animal | 0 |
| | | Epidemiología Veterinaria | 0 | Epidemiología Veterinaria | 0 |
| Vegetal | 76 | Sanidad vegetal | 52 | Sanidad vegetal | 0 |
| | | Insumos agrícolas | 19 | Insumos agrícolas | 0 |
| | | Semillas | 5 | Semillas | 0 |
| | | Epidemiología Agrícola | 0 | Epidemiología Agrícola | 117 |
| Fronteriza | 101 | Cuarentena vegetal | 68 | Cuarentena Vegetal | 12 |
| | | Cuarentena animal | 33 | Cuarentena Animal | 12 |
| Análisis y Diagnóstico | 6 | Análisis y Diagnóstico | 6 | Análisis y Diagnóstico | 0 |
| Regulación | 10 | Regulación | 10 | Regulación | 4 |
| Ajenos | 22 | Ajenos | 22 | | |
| | 376 | | 376 | | 376 |

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. Bo.
Elaboró

Florángela Villalobos 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 SC5917-1



Certificado
NTCGP N.º.077-1

