

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

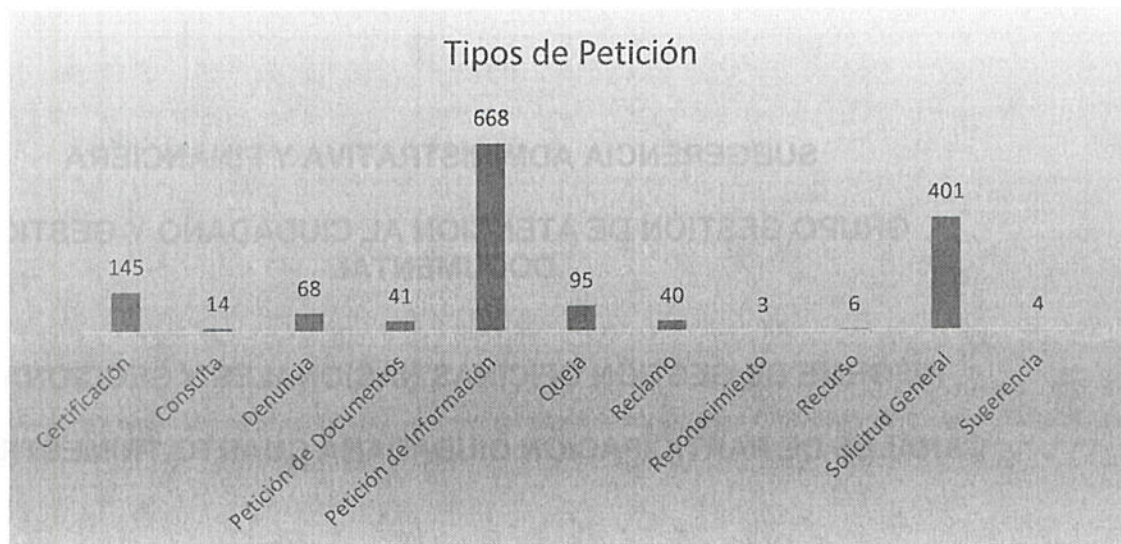
INFORME DE GESTIÓN OFICINAS NACIONALES Y SECCIONALES
CANALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA CUARTO TRIMESTRE 2015

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 canales de participación autorizados por la ley y que permitieron atender las peticiones, el cuarto 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 cuarto trimestre de la vigencia 2015.

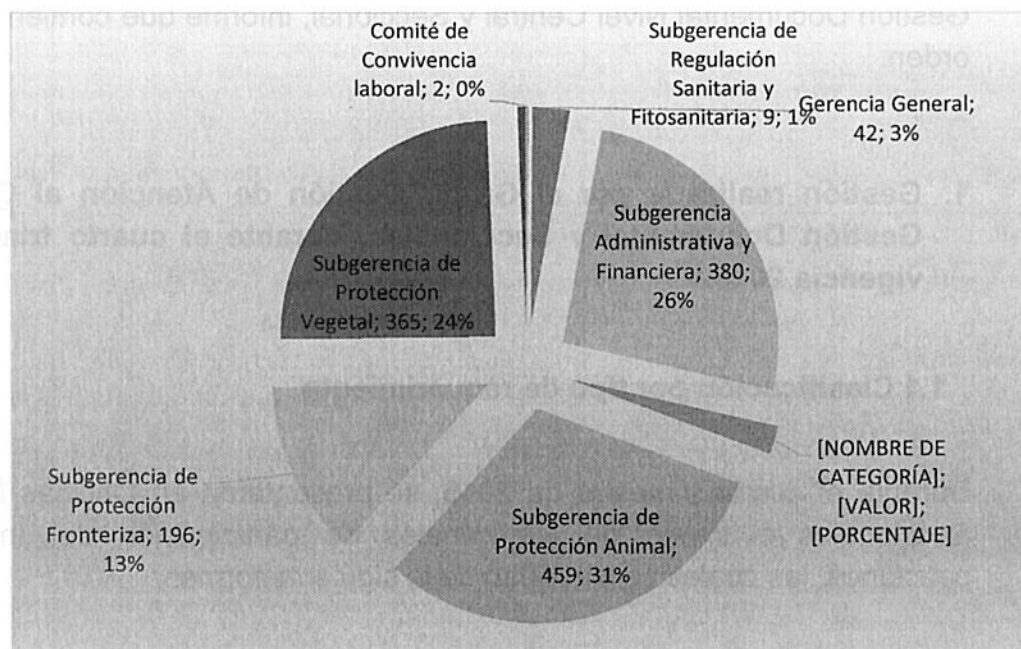
1.1 Clasificación por tipo de requerimiento

Durante el cuarto trimestre de 2015, se presentaron en Oficinas Nacionales y Seccionales a través de los canales de participación del Instituto 1485 peticiones, las cuales se clasifican de la siguiente forma:



1.2 Clasificación de requerimientos por áreas estructurales

Las 1485 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 459, lo cual equivale al 31% 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 26% 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 cuarto trimestre se respondieron 1265 peticiones, lo que corresponde al 85% del total recibido, 220 peticiones no fueron respondidas, correspondiente al 15%, 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 1265 peticiones respondidas y se verifica cuántas de estas fueron contestadas en forma oportuna, con lo cual

se evidencia que el 86% de las peticiones, es decir 1082 fueron respondidas dentro del término de Ley y que el 14%, es decir 182 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.

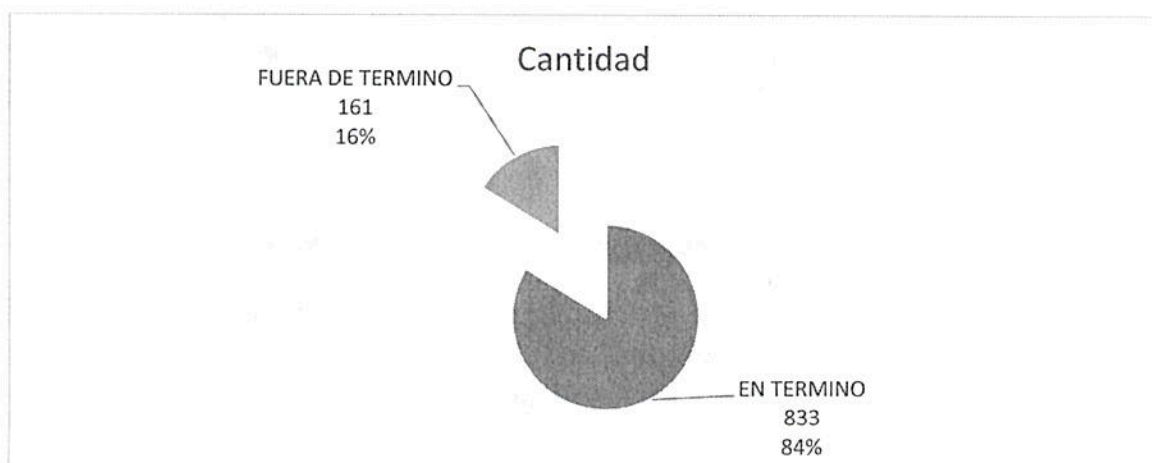


1.3.1 Efectividad en respuestas a los ciudadanos en Oficinas Nacionales

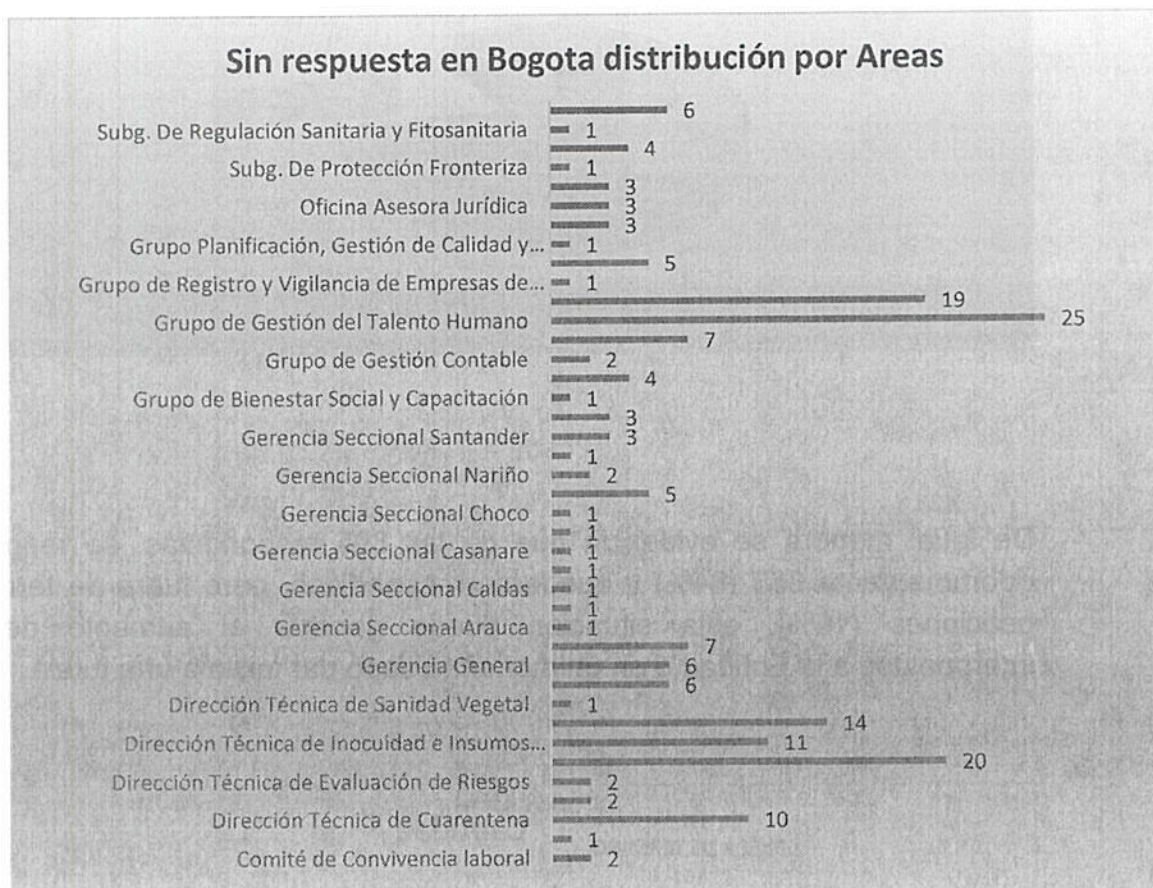
Al realizar el análisis de efectividad en respuesta en Oficinas Nacionales, de un total de 994 peticiones recibidas en el trimestre, se respondieron 805 peticiones y quedaron 189 peticiones sin respuesta, ahora tomando el mismo argumento de que los ciudadanos no solo tienen derecho a que se les contesten sus peticiones, sino a que se 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.



De igual manera se evidencia que de las 805 respondidas, se respondieron oportunamente 863 (84%) y quedaron respondidas, pero fuera de termino 161 peticiones (16%), esta situación puede generar el aumento de quejas interpuestas a la Entidad o en un momento dado dar inicio a una tutela.

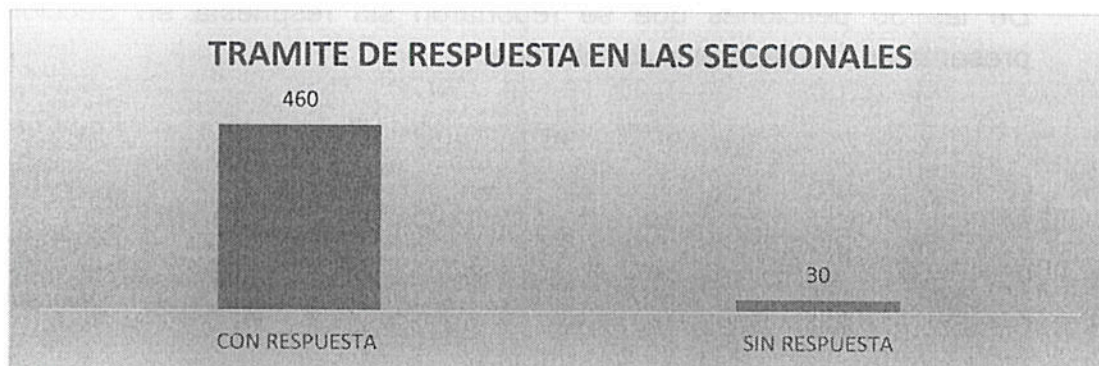


De las 161 peticiones que se reportaron sin respuesta en Bogotá, se presenta un cuadro con la distribución por áreas:

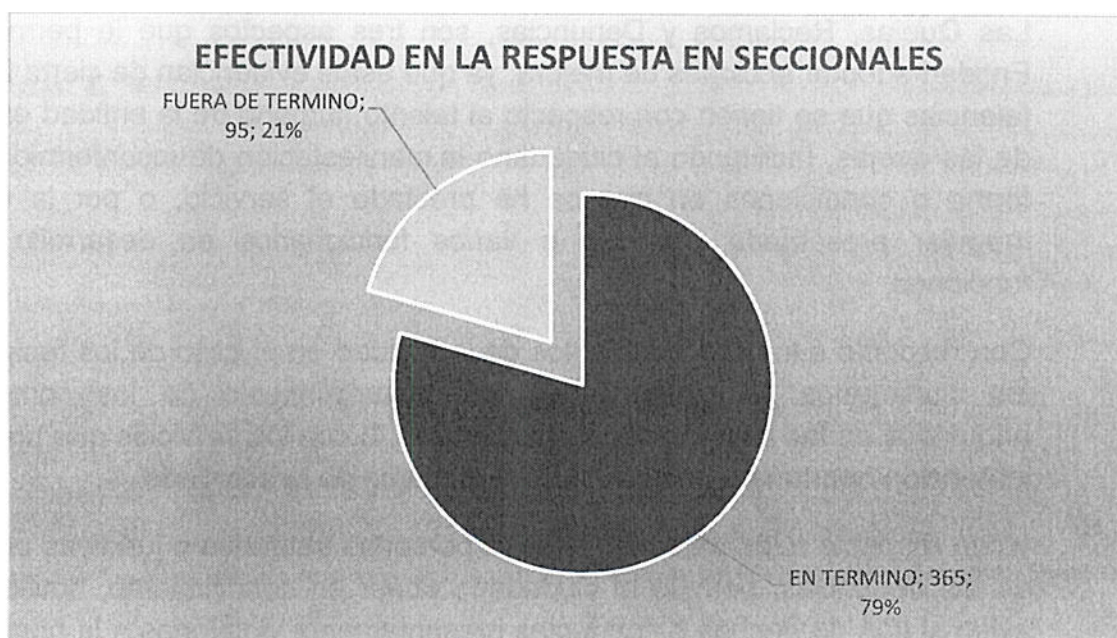


1.3.2 Efectividad en respuestas a los ciudadanos en Seccionales

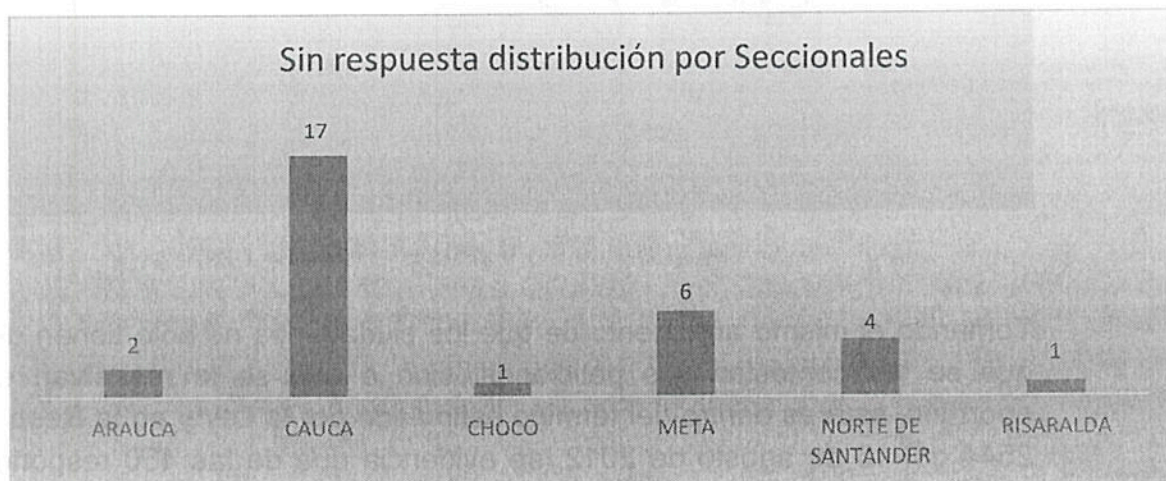
Al realizar el análisis de efectividad de respuesta en las Seccionales, de un total de 490 peticiones recibidas en el trimestre se respondieron 460 peticiones quedando 30 peticiones sin respuesta;



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 460 respondidas, se atendieron oportunamente 365 (79%) y quedaron respondidas, pero fuera de término 95 (21%) peticiones.



De las 30 peticiones que se reportaron sin respuesta en Seccionales, se presenta un cuadro con la distribución:



1.4. Atención Quejas, Reclamos Y Denuncias

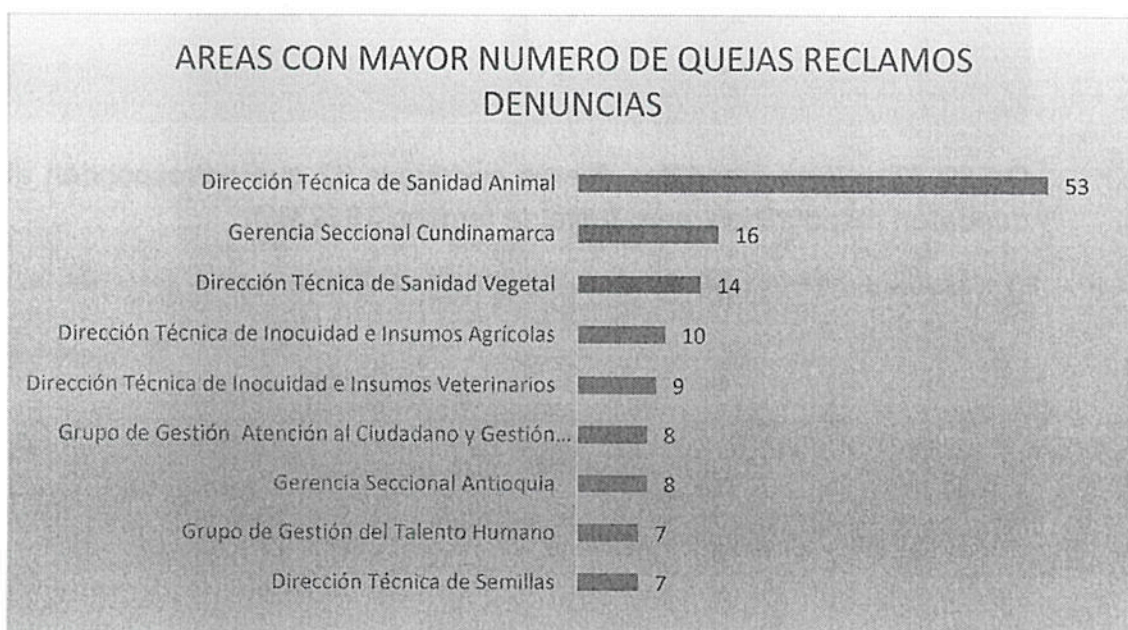
Las Quejas, Reclamos y Denuncias, son tres aspectos que le permiten a la Entidad adoptar acciones de mejora, ya que estos evidencian de cierta forma las falencias que se tienen con respecto al talento humano de la entidad en el caso de las quejas, facilitando al ciudadano la manifestación de inconformidad 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.

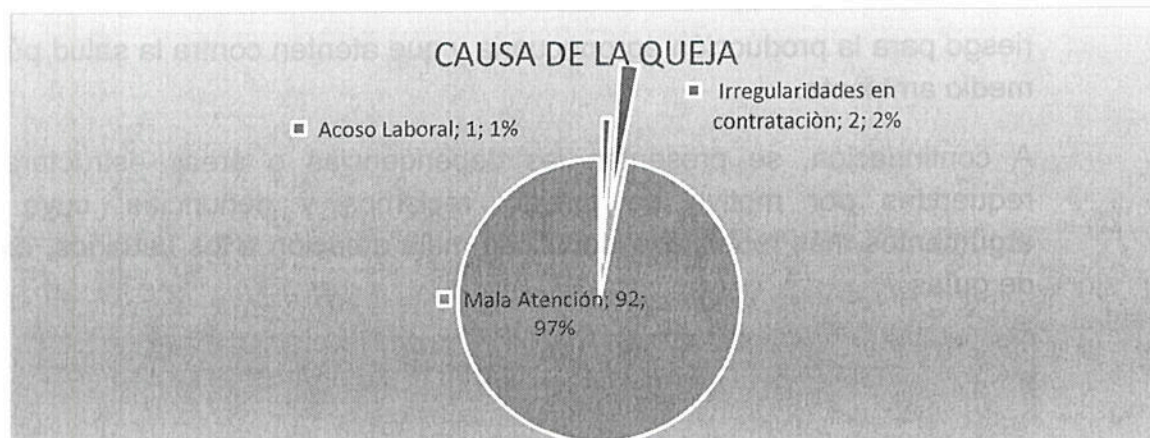
y con respecto a los particulares sean personas naturales o jurídicas en el caso de las denuncias, permite al ciudadano poner en conocimiento, notificar o dar aviso al ICA de hechos o conductas presuntamente violatorias a la normatividad sanitaria vigente y que en ejercicio de la actividad agropecuaria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

riesgo para la producción agropecuaria y que atenten contra la salud pública y el medio ambiente.

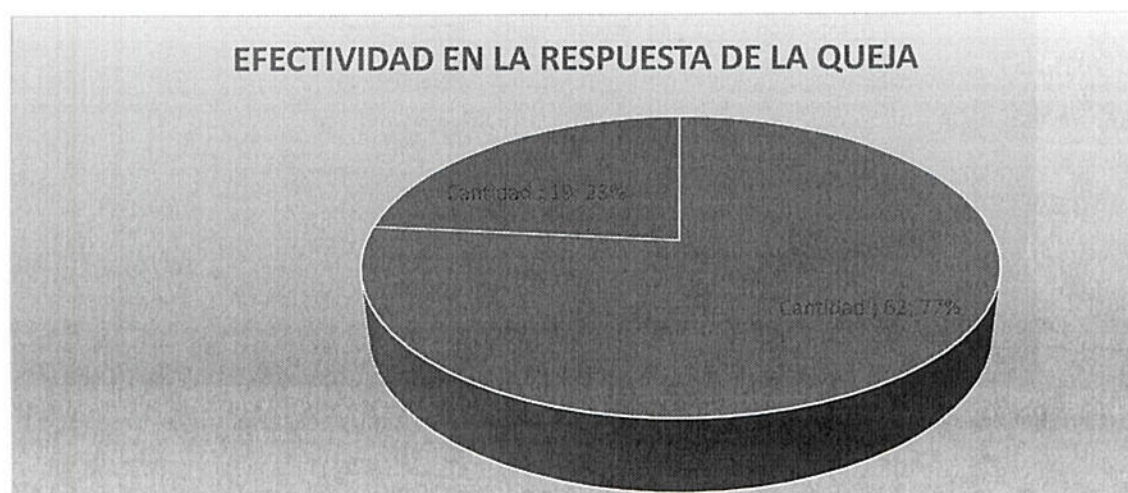
A continuación, se presentan las dependencias o áreas estructurales más requeridas por motivo de quejas, reclamos y denuncias, cuyo tema o argumentos más repetitivos identifican mala atención a los usuarios, expedición de guías.



En este trimestre se recibieron 95 quejas a las diferentes dependencias del Instituto y se destaca que 92 de estas se presentan por la mala atención, 2 por irregularidades con contratación y 1 por acoso laboral. en la siguiente grafica se observan los motivos de las quejas que se presentaron:

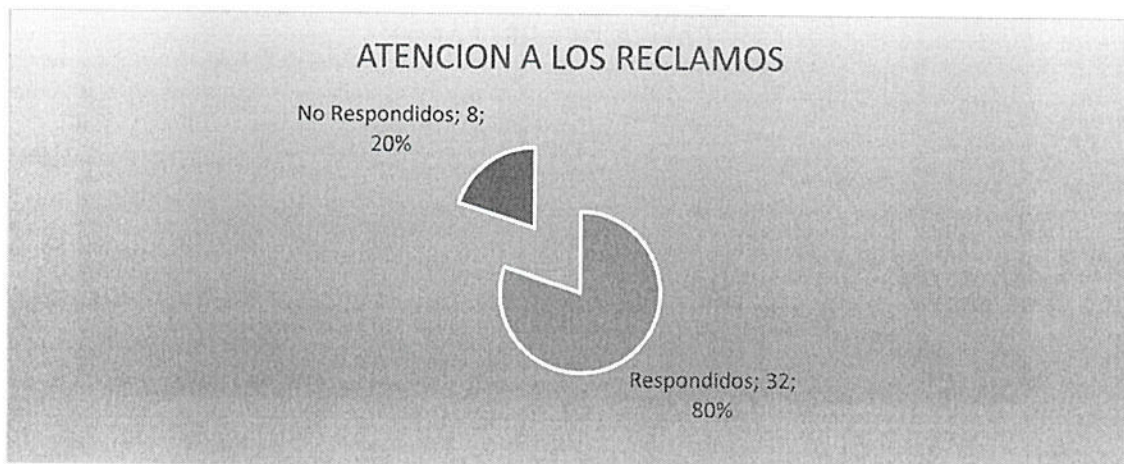


De las 95 quejas atendidas, fueron oportunas 62 que corresponden al (77%) y quedaron respondidas, pero fuera de termino 19 (23%).

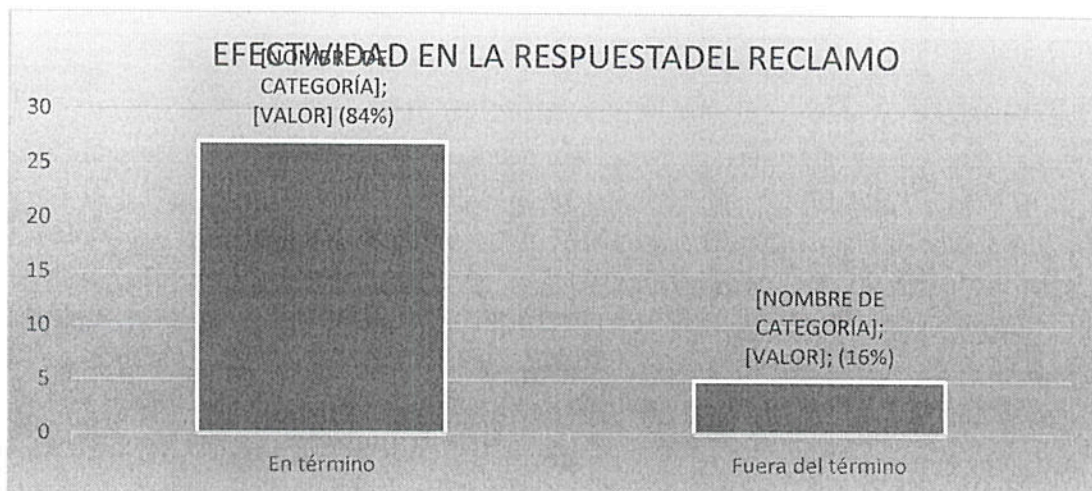


RECLAMOS

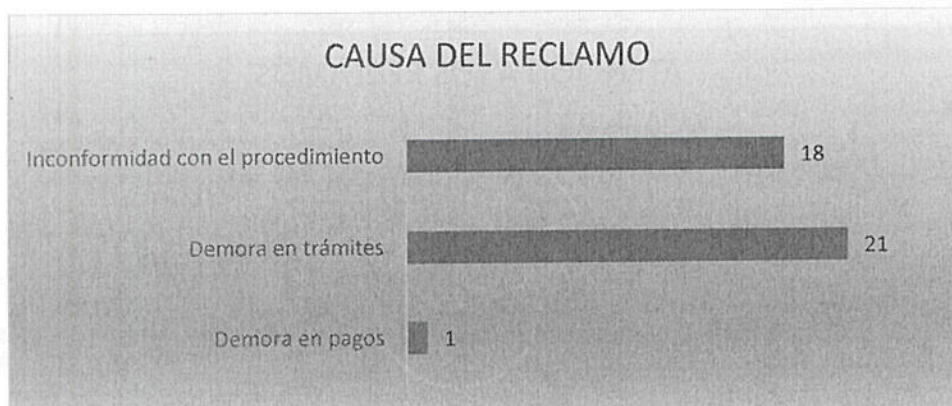
Durante este trimestre se presentaron 40 reclamos, de los cuales se respondieron 32 y no se atendieron 8, tal como se indica en la gráfica:



Del análisis se destaca que de los 32 que obtuvieron respuesta, se atendieron oportunamente 27 (84%) y quedaron respondidas, pero fuera de término 5 (16%) reclamaciones.



De las causas por las cuales se presentaron reclamos al Instituto, se destacan 18 por inconformidad con el procedimiento, 18 demora en trámites, en la siguiente grafica se observa la clasificación según el motivo y la cantidad:

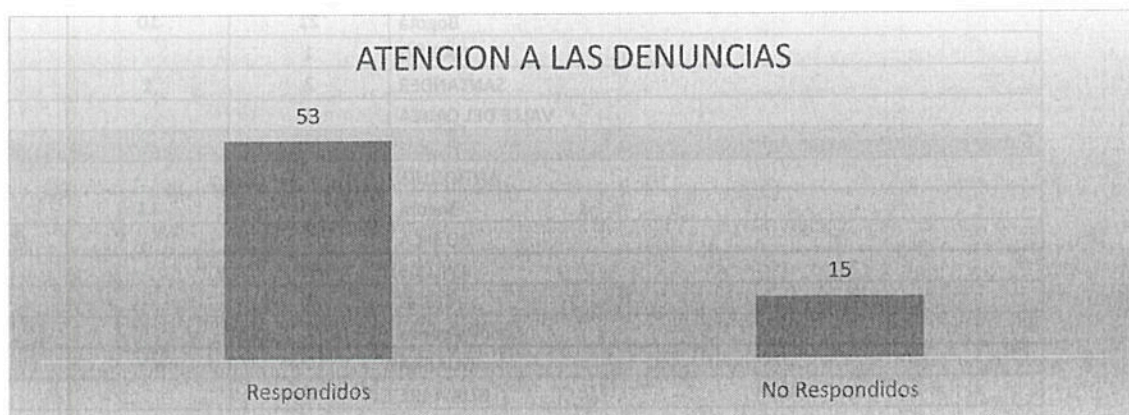


Con el fin de que las dependencias requeridas por quejas y reclamos, analicen las situaciones de forma imparcial y propongan acciones de mejora, se hace relación de las áreas más requeridas por quejas y reclamos, en los siguientes cuadros:

Dependencia y sede	Queja	Reclamo	Total general
Comité de Convivencia laboral	2		2
Bogotá	2		2
Gerencia General	3	3	6
Bogotá	3	3	6
Subgerencia Administrativa y Financiera	25	11	36
Bogotá	21	10	35
NARIÑO	1		1
SANTANDER	2	1	3
VALLE DEL CAUCA	1		1
Subgerencia de Protección Animal	50	12	62
ANTIOQUIA	2		2
Bogotá	21	11	50
BOYACA	1		1
CALDAS	2		2
CESAR	2		2
Cundinamarca	2		4
GUAJIRA			1
GUAVIARE	6		6
META	4	1	11
NARIÑO			2
NORTE DE SANTANDER	1		1
RISARALDA	2		8
SANTANDER	1		2
SUCRE	1		1
TOLIMA	1		1
VALLE DEL CAUCA	3		4
VAUPES	1		1
Subgerencia de Protección Fronteriza	3	5	8
Bogotá	3	5	8
Subgerencia de Protección Vegetal	12	8	20
ANTIOQUIA			1
Bogotá	7	5	22
CALDAS	1		1
CAQUETA		1	1
CASANARE	1		2
CAUCA			1
Cundinamarca			1
META	2	1	12
PUTUMAYO		1	1
QUINDÍO			3
RISARALDA			1
VALLE DEL CAUCA	1		1
Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria		1	1
Bogotá		1	1
Total general	95	40	135

DENUNCIAS

En cuanto a las denuncias, durante este trimestre se presentaron 68, las cuales se atendieron de la siguiente forma:



De las 68 denuncias respondidas, 51 se atendieron en termino y corresponden al 75% del total; 17 se atendieron fuera del término y representan el 25%.



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



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

DEPENDENCIA Y SEDE	Denuncia	Total general
Subgerencia Administrativa y Financiera	4	4
Bogotá	4	4
Subgerencia de Protección Animal	37	37
Bogotá	18	18
Cundinamarca	2	2
GUAJIRA	1	1
META	6	6
NARIÑO	2	2
RISARALDA	6	6
SANTANDER	1	1
VALLE DEL CAUCA	1	1
Subgerencia de Protección Vegetal	27	27
ANTIOQUIA	1	1
Bogotá	10	10
CASANARE	1	1
CAUCA	1	1
Cundinamarca	1	1
META	9	9
QUINDÍO	3	3
RISARALDA	1	1
Total general	68	68

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.

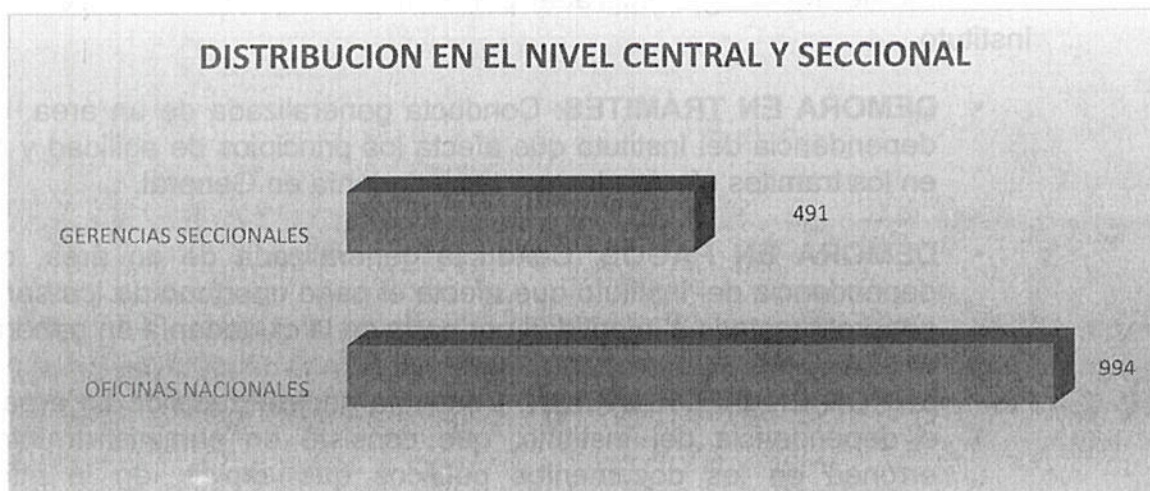
Para el caso de los Reclamos, se entiende que la conducta fue supuestamente cometida de forma generalizada por una oficina, área o dependencia del Instituto.

- **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.

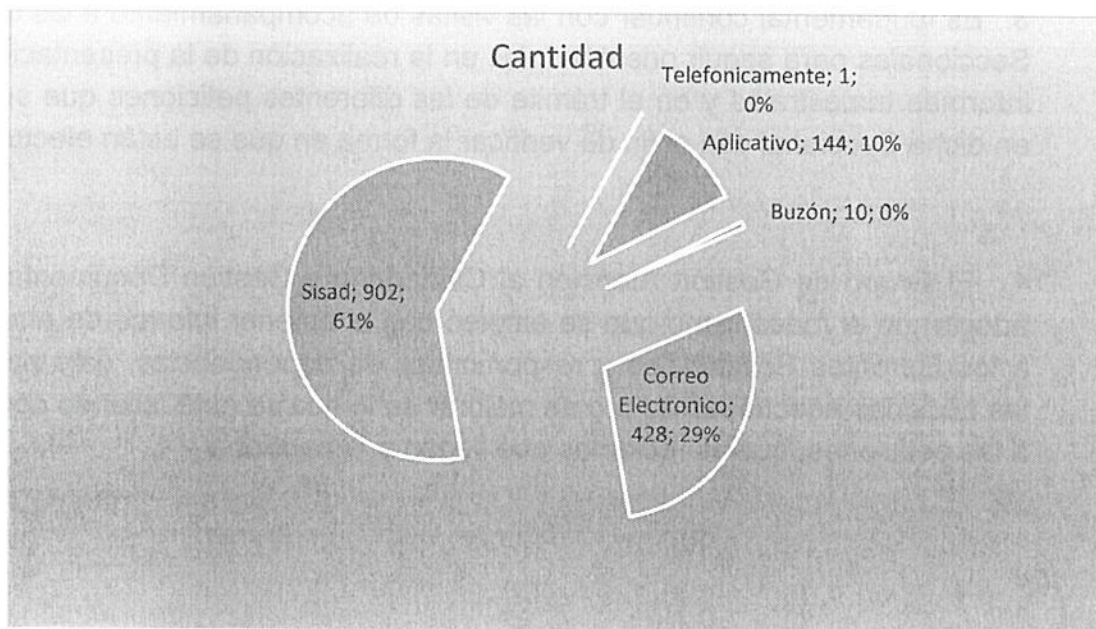
1.5 Numero de requerimientos reportados por las áreas de atención al ciudadano de Oficinas Nacionales y de las Gerencias Seccionales.

Del total de requerimientos recibidos por la Entidad durante el cuarto 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%.



1.6 Método de comunicación utilizado por los usuarios

Por último, analizamos que, de los 1485 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:



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