

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

GRUPO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

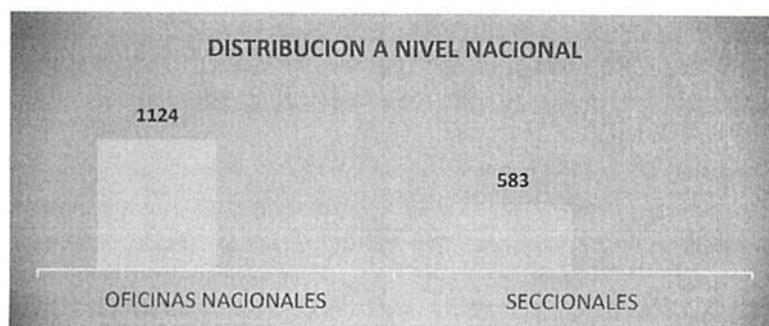
INFORME CONSOLIDADO IV TRIMESTRE DE PQRS 2016

En concordancia con la misión que fundamenta el desarrollo de tareas y responsabilidades de nuestro grupo interno de trabajo, el cual busca gestionar con las dependencias, respuestas de forma congruente, clara, oportuna y de fondo, a las peticiones presentadas por los usuarios del ICA, a continuación, se da a conocer el informe de gestión de PQRS, que contiene los requerimientos presentados por los ciudadanos ICA, a través de los diferentes canales de atención establecidos, durante el cuarto trimestre de 2016, 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 cuarto trimestre de 2016.

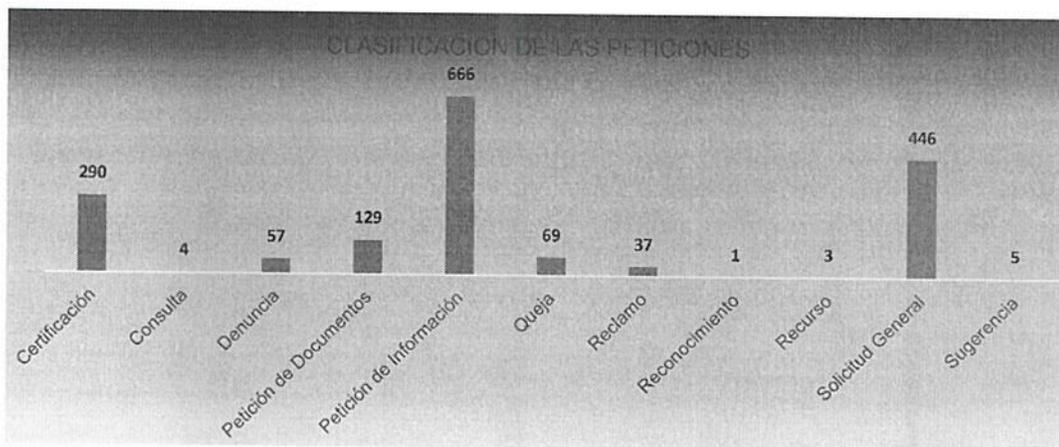
1.1. Numero de requerimientos reportados por las áreas de atención al ciudadano de Oficinas Nacionales y de las Gerencias Seccionales.

Durante el cuarto trimestre de 2016, se presentaron en Oficinas Nacionales y Seccionales a través de los canales de participación del Instituto, 1707 peticiones de las cuales las Gerencias Seccionales reportaron el 34% o sea 583 del total de requerimientos recibidos, mientras que la el Área de Atención al Ciudadano en el nivel central reporto 1124 que corresponde al 66%.



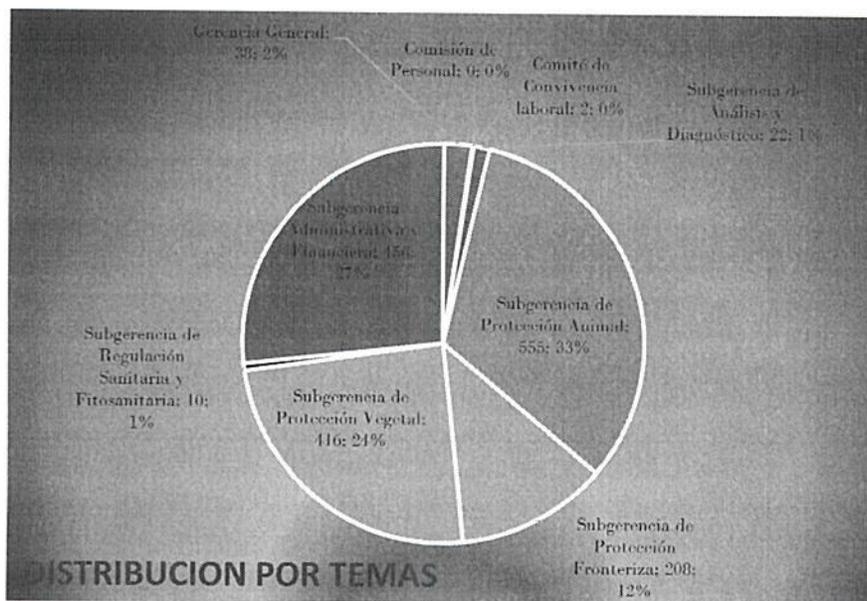
1.2. Clasificación por tipo de requerimiento

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



1.3. Distribución por competencia

De las 1707 peticiones recibidas, se presenta la distribución que se da a las peticiones, por área a nivel nacional, según el tema:

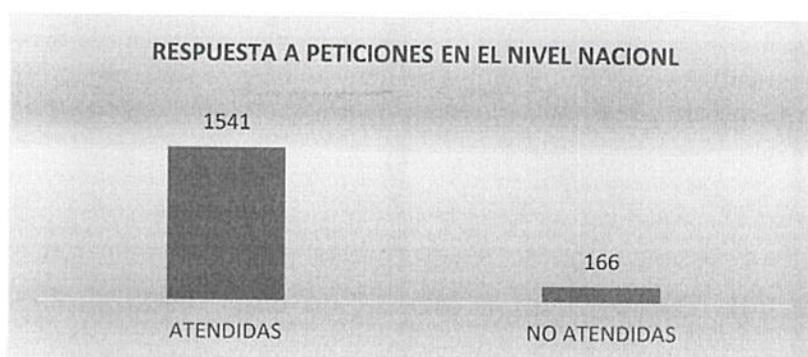


Como se puede observar la Subgerencia de Protección Fronteriza es la más requerida en temas de petición de información, la Subgerencia de Protección Animal y la Subgerencia de Protección Vegetal, de acuerdo con la siguiente tabla:

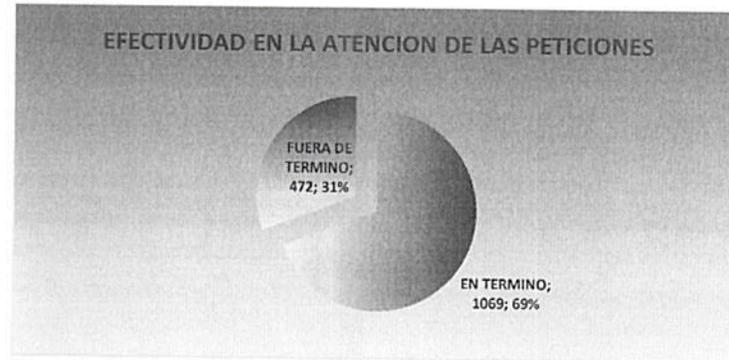
| Tipo de Petición | Comité de Convivencia laboral | Gerencia General | Subgerencia Administrativa y Financiera | Subgerencia de Análisis y Diagnóstico | Subgerencia de Protección Animal | Subgerencia de Protección Fronteriza | Subgerencia de Protección Vegetal | Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria | Total general |
|-------------------------|-------------------------------|------------------|---|---------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|---|---------------|
| Certificación | | 1 | 227 | 1 | 33 | 3 | 25 | | 290 |
| Consulta | | | | | 1 | 1 | 2 | | 4 |
| Denuncia | | | 4 | 1 | 29 | | 23 | | 57 |
| Petición de Documentos | | 9 | 27 | | 73 | | 18 | 2 | 129 |
| Petición de Información | | 10 | 77 | 19 | 189 | 194 | 170 | 7 | 666 |
| Queja | 1 | 5 | 15 | | 41 | 3 | 4 | | 69 |
| Reclamo | 1 | 2 | 17 | | 12 | 1 | 4 | | 37 |
| Reconocimiento | | | | | 1 | | | | 1 |
| Recurso | | | 2 | | | | 1 | | 3 |
| Solicitud General | | 11 | 83 | 1 | 175 | 6 | 169 | 1 | 446 |
| Sugerencia | | | 4 | | 1 | | | | 5 |
| Total general | 2 | 38 | 456 | 22 | 555 | 208 | 416 | 10 | 1707 |

1.4. Efectividad y oportunidad de respuestas a los ciudadanos

En cuanto a efectividad en respuestas a los ciudadanos a nivel nacional, tenemos que, en el cuarto trimestre de 2016, de las 1707 peticiones recibidas, se respondieron 1541, lo que corresponde al 90% y 166 peticiones están pendientes de respuesta y correspondientes al 10% como se muestra en la gráfica:



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° 17444 del 29 de noviembre de 2016; para conocer este aspecto se revisan las 1541 peticiones respondidas, de las cuales fueron atendidas 1069 dentro del término de Ley que corresponde al 69% y 472 peticiones se respondieron por fuera de término establecido, que corresponden al 31%.



Se presenta una mayor oportunidad en la respuesta a las peticiones, lo cual se considera que obedece al seguimiento para recordar la fecha de término, dentro de los tres días antes de su vencimiento.

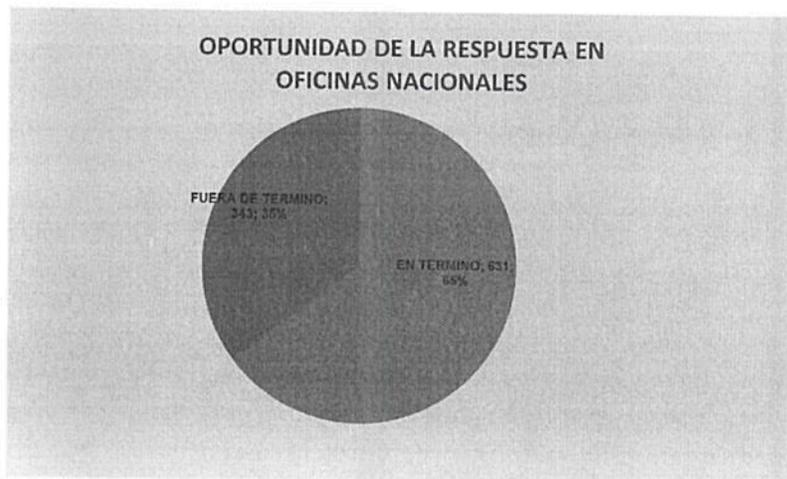
1.4.1 Efectividad en respuestas a los ciudadanos en Oficinas Nacionales

Al realizar el análisis de efectividad en respuesta en Oficinas Nacionales, de un total de 1069 peticiones recibidas durante el cuarto trimestre, se respondieron 974 peticiones y quedaron 150 peticiones sin respuesta;



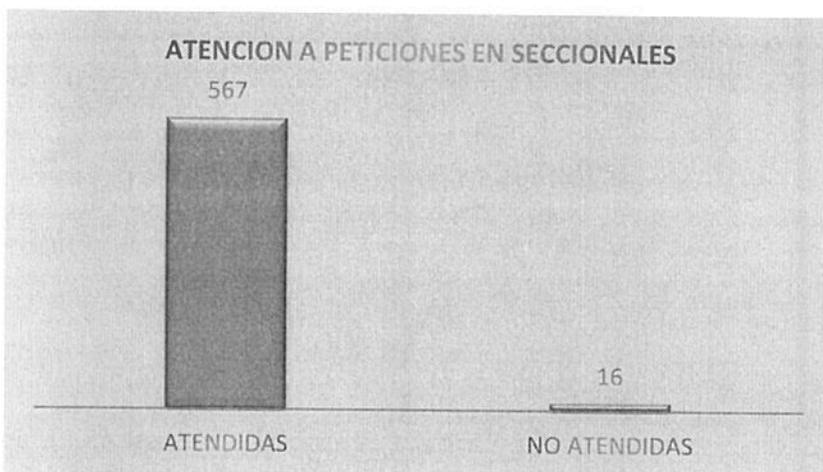
Este número se logró del trabajo conjunto con algunas dependencias que de manera decidida realizaron una depuración general de las peticiones que tenían pendientes de respuesta.

De igual manera se evidencia que de las 1124 respondidas, oportunamente se respondieron 631 (65%); fuera de termino 343 peticiones, que corresponden al (35%)



1.4.2 Efectividad en respuestas a los ciudadanos en Seccionales

Al realizar el análisis de efectividad de respuesta en las Seccionales, de un total de 583 peticiones recibidas en la vigencia se respondieron 567, quedando 16 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 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 583 respondidas, se atendieron

oportunamente 438 (75%); quedaron respondidas, pero fuera de termino 129 (22%) peticiones y 16 sin respuesta (3%).

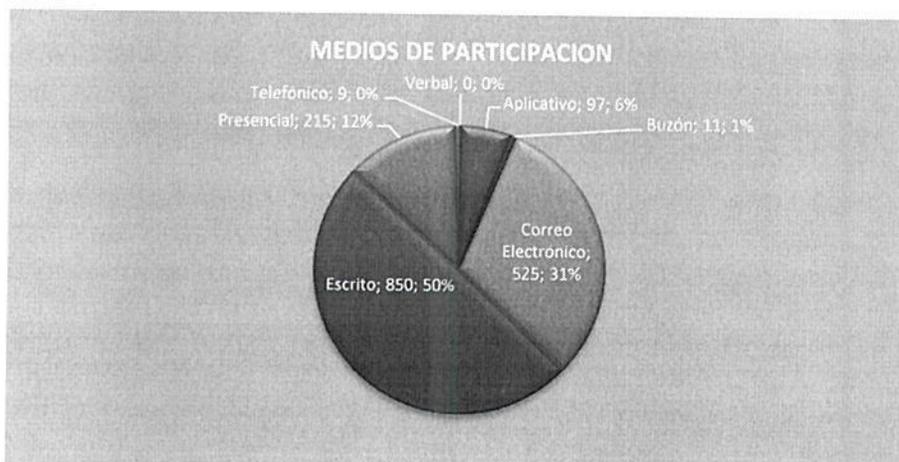


1.5 Peticiones Trasladas a Otras entidades

De las peticiones recibidas durante el cuarto trimestre se encuentra que 8 fueron trasladadas a otras entidades, por cuanto el tema del asunto no era competencia de nuestra Entidad, de las cuales cuatro fueron de Oficinas Nacionales y las restantes de las Gerencias Seccionales.

1.6 Medio de comunicación utilizado por los usuarios

Por último, analizamos que, de los 1707 requerimientos recibidos en el periodo reportado, los canales de participación más utilizados por los usuarios, son el Presencial, 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 este canal, como medio para dar a conocer sus inquietudes.

1.7. Propuestas para mejora continua Área Atención al Ciudadano

- a) 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.
- b) De igual forma es de gran importancia para la Coordinación del Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental, seguir trabajando muy de cerca 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, la cual debe ser clara, de fondo y congruente con lo solicitado; De igual forma la respuesta debe ser puesta en conocimiento del peticionario, por el medio más expedito e idóneo para la debida notificación.

Con el propósito de mejorar nuestros procesos y atender oportunamente las peticiones que se reciben de nuestros usuarios clientes, con las observaciones planteadas a cada dependencia del nivel central y a las Gerencias Seccionales, se debe hacer un plan de acción, que mejore las inconformidades que se identifiquen en la presentación de los informes y el establecimiento de controles necesarios para su cumplimiento.


LUIS CARLOS MANJARRES MARTINEZ
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