

## SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

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

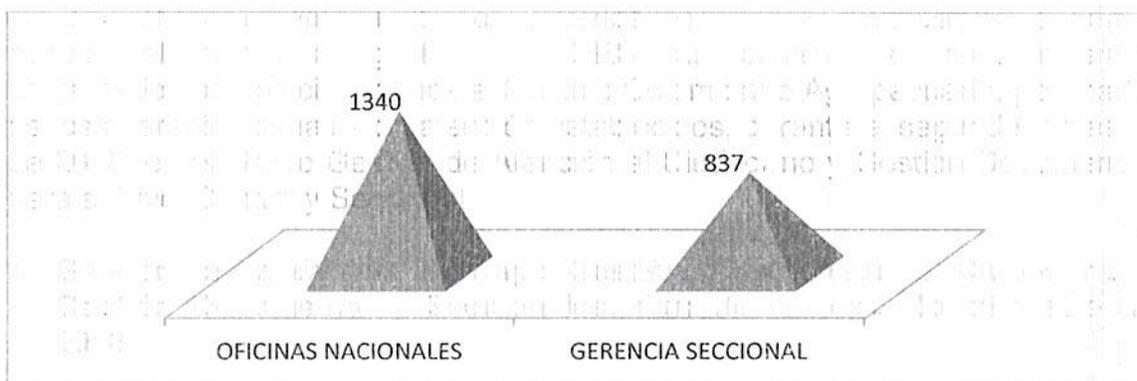
#### INFORME CONSOLIDADO II TRIMESTRE DE PQRS 2016

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 de los usuarios del ICA; a continuación, se da a conocer el informe de gestión de PQRS, que contiene los requerimientos presentados por los ciudadanos al Instituto Colombiano Agropecuario, por medio de los diferentes canales de atención establecidos, durante el segundo 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 segundo trimestre de 2016.

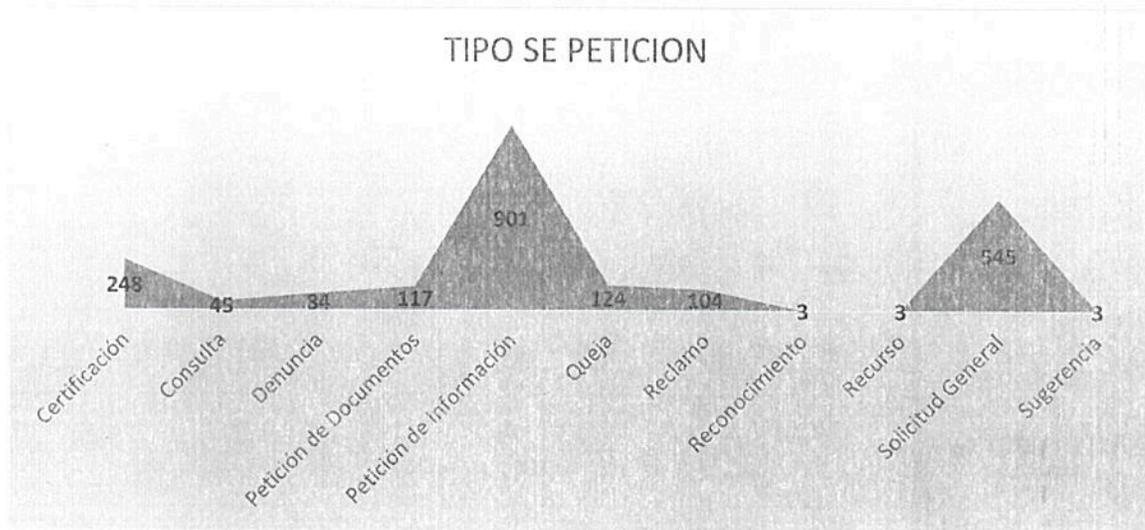
##### 1.1. Numero de requerimientos reportados por las áreas de atención al ciudadano de Oficinas Nacionales y de las Gerencias Seccionales.

Durante el segundo trimestre de 2016, se presentaron en Oficinas Nacionales y Seccionales a través de los canales de participación del Instituto 2177 peticiones, de las cuales las Gerencias Seccionales reportaron el 38% o sea 837 del total de requerimientos recibidos, mientras que la el Área de Atención al Ciudadano en el nivel central reporto 1340 que corresponde al 62%.



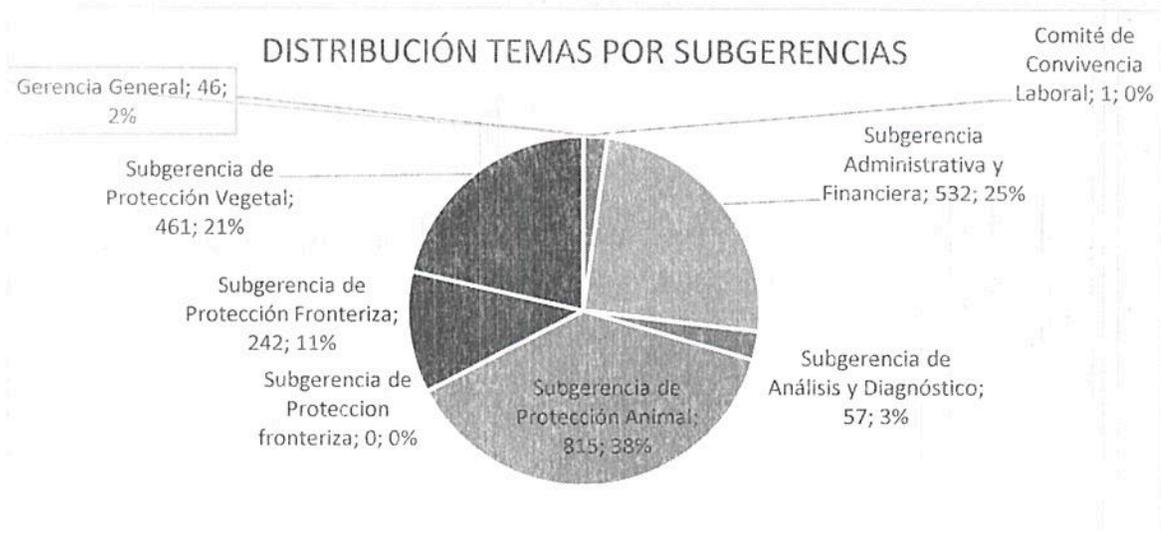
### 1.2. Clasificación por tipo de requerimiento

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

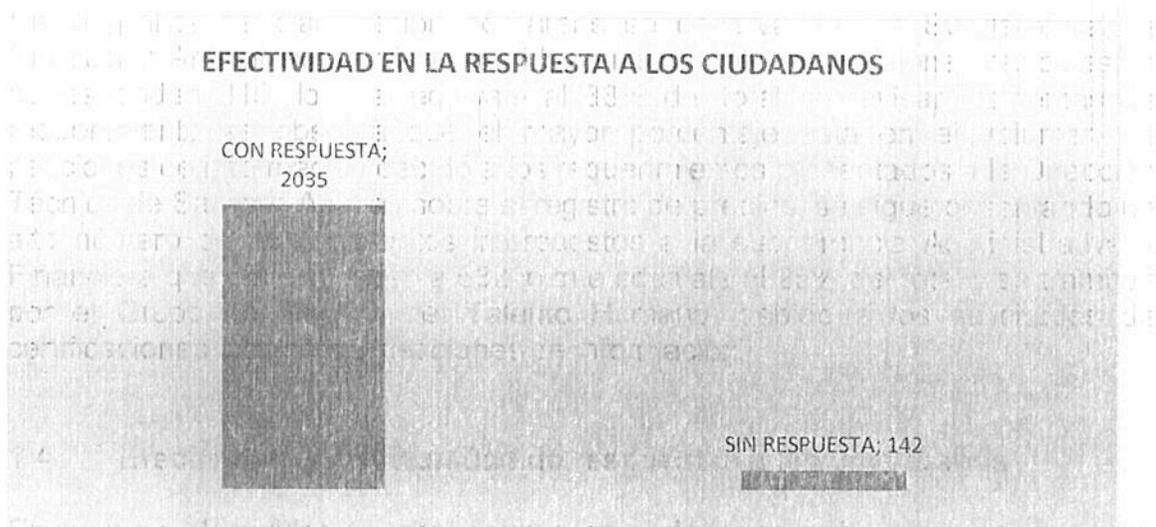
De las 2177 peticiones recibidas, se presenta la distribución que se da a las peticiones, por subgerencias a nivel nacional, según el tema:



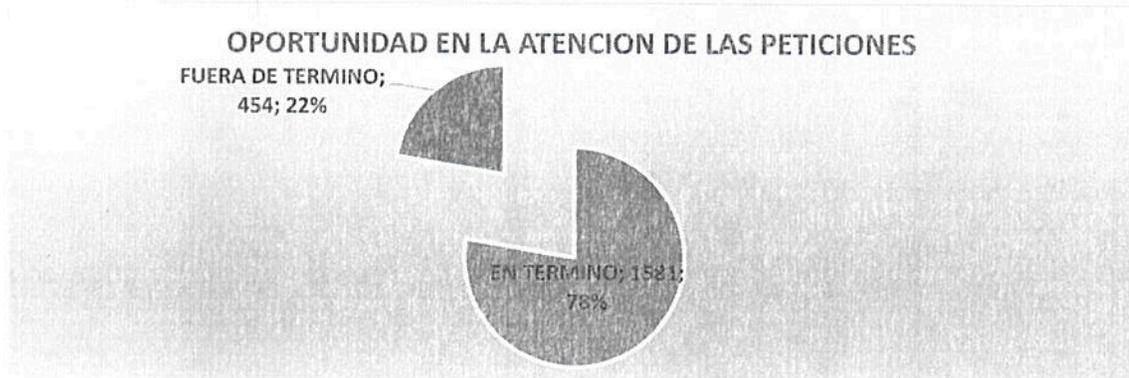
En la gráfica de clasificación por áreas se observa que la Subgerencia de Protección Animal, es la más requerida, pues del total de peticiones recibidas, le corresponden 815, lo cual equivale al 38% del total; al revisar los temas de requerimiento se observa que el mayor porcentaje está en el volumen de peticiones de información debido a los requerimientos presentados a la Dirección Técnica de Sanidad Animal, sobre el registro de predios; se sigue observando un alto número de requerimientos interpuestos a la subgerencia Administrativa y Financiera que corresponden a 532 lo que equivale al 25% del total y se tramitan por el Grupo de Gestión del Talento Humano, debido a los solicitudes de certificaciones laborales y peticiones de información.

#### 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 segundo trimestre de 2016, de las 2177 peticiones recibidas, se respondieron 2035, lo que corresponde al 93% y 142 peticiones están pendientes de respuesta y correspondientes al 7% como se muestra en la gráfica:



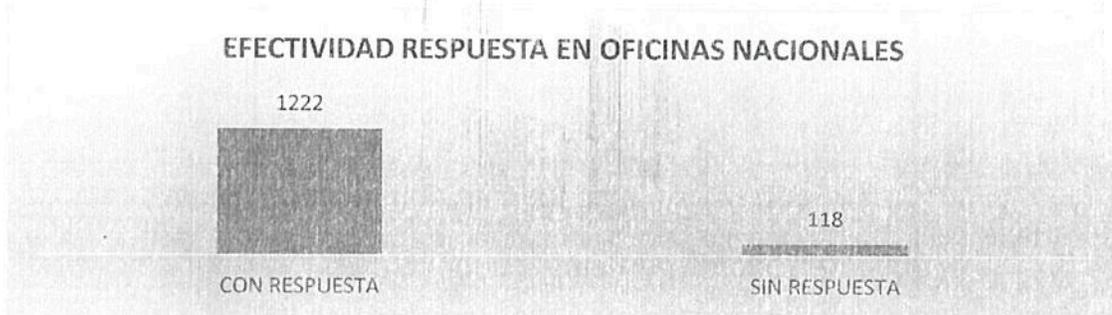
Por otra parte, los ciudadanos no solo tienen derecho a que se les contesten sus peticiones, sino a que se les resuelvan en forma oportuna, esto es dentro del término estipulado por la Ley y en la Resolución N° 2544 del 13 de agosto de 2012; para conocer este aspecto se revisan las 1618 peticiones respondidas, de las cuales fueron atendidas 1581 dentro del término de Ley que corresponde al 78% y el 22% restante, es decir 454 peticiones se respondieron por fuera de término establecido;



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

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

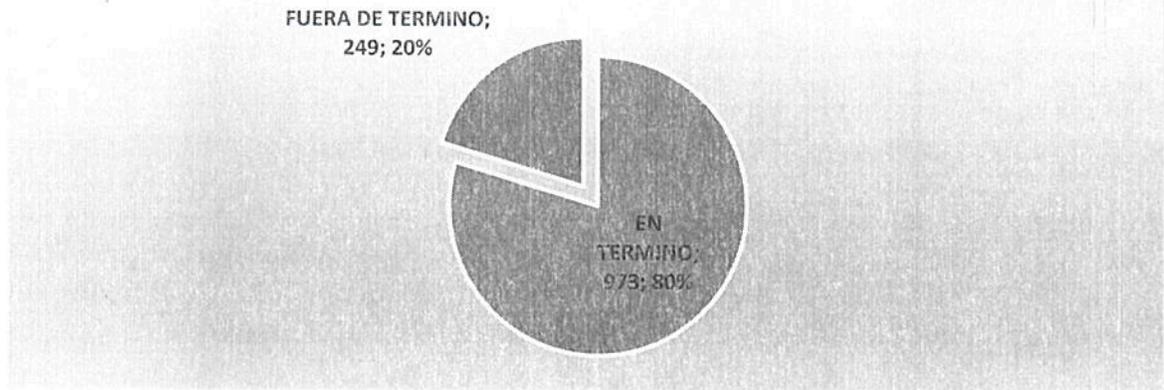
Al realizar el análisis de efectividad en respuesta en Oficinas Nacionales, de un total de 1340 peticiones recibidas durante el II trimestre, se respondieron 1222 peticiones y quedaron 118 peticiones sin respuesta;



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.

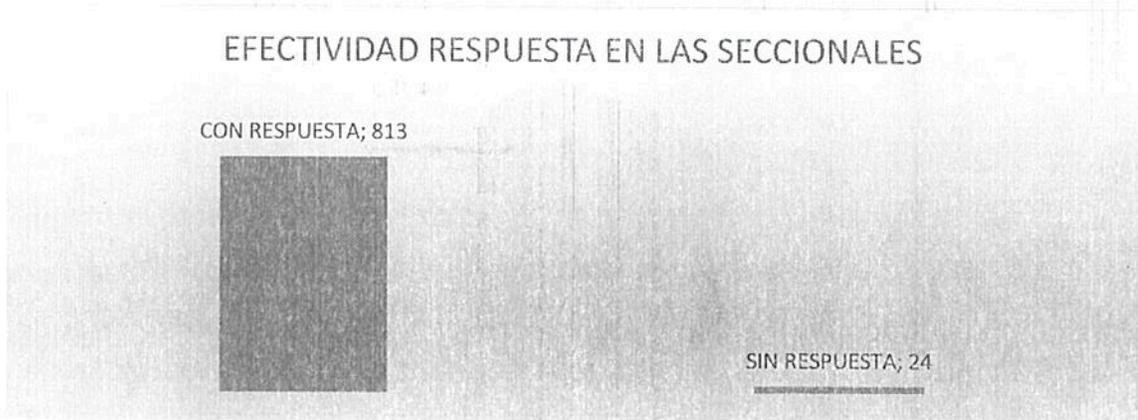
De igual manera se evidencia que de las 1222 respondidas, oportunamente se respondieron 973 (80%), pero fuera de termino 249 peticiones (20%).

**OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE LAS PETICIONES DE O.N.**



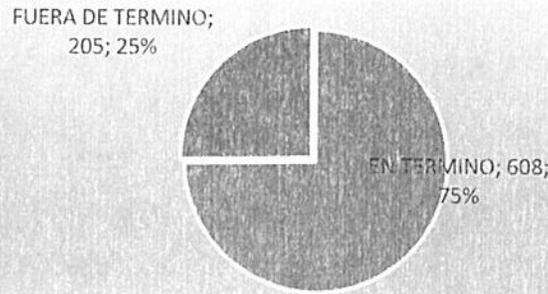
**1.4.2 Efectividad en respuestas a los ciudadanos en Seccionales**

Al realizar el análisis de efectividad de respuesta en las Seccionales, de un total de 837 peticiones recibidas en la vigencia se respondieron 813, quedando 24 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° 2544 del 13 de agosto de 2012, se evidencia que de las 813 respondidas, se atendieron oportunamente 608 (75%) y quedaron respondidas, pero fuera de término 205 (25%) peticiones.

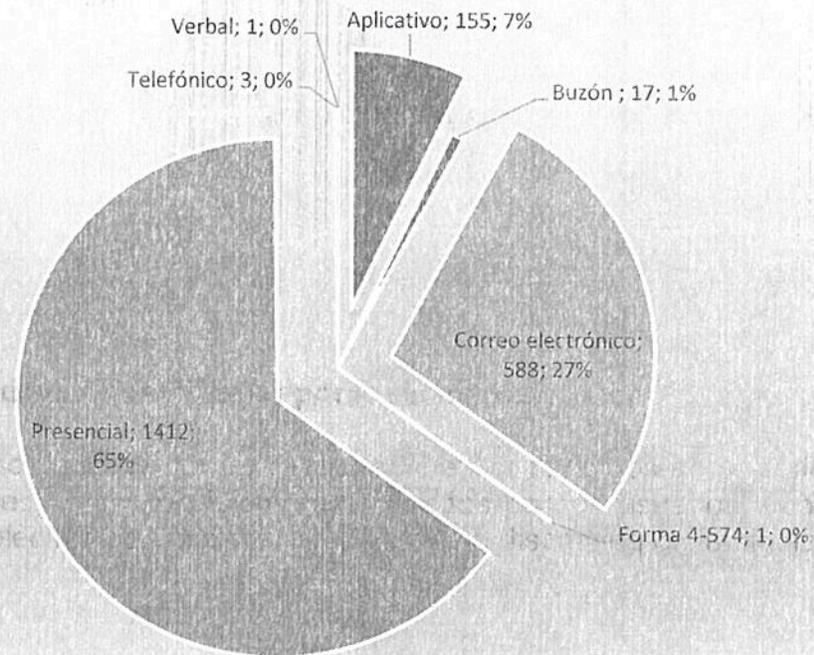
OPORTUNIDAD EN ATENCION A LAS PETICIONES SECCIONALES



**1.5 Método de comunicación utilizado por los usuarios**

Por último, analizamos que, de los 2177 requerimientos recibidos en el periodo reportado, los canales de participación más utilizados por los usuarios, son en Presencial, Correo electrónico y aplicativo, tal como se discrimina en la siguiente gráfica:

MEDIOS DE COMUNICACION UTILIZADOS



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, con el interés para el cual están siendo dispuestos.

### 1.6. Propuestas para mejora continua Área Atención al Ciudadano

- a) Durante el segundo semestre de 2016, como acción de mejora, se continuará con la programación de la sensibilización, socialización y orientación en las Seccionales y Oficinas Nacionales del 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, 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 de las solicitudes y el cumplimiento de los plazos establecidos para la atención y respuesta de las peticiones, la cual debe ser clara, oportuna, de fondo, congruente con lo solicitado y debe ser puesta en conocimiento del peticionario, por el medio más expedito e idóneo para la debida notificación.
- c) Para garantizar la presentación de los informes dentro del plazo indicado y el adecuado diligenciamiento del formato establecido; este debe ser reportado con memorando sisad, en el cual se adjunta el archivo en formato Excel, debidamente revisado y firmado por el Gerente de la Seccional, el día 25 del mes siguiente al finalizar cada trimestre.

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.

**JAIR ORLANDO FAJARDO FAJARDO**  
Subgerente Administrativo y Financiero ( E )

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