

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

GRUPO DE GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

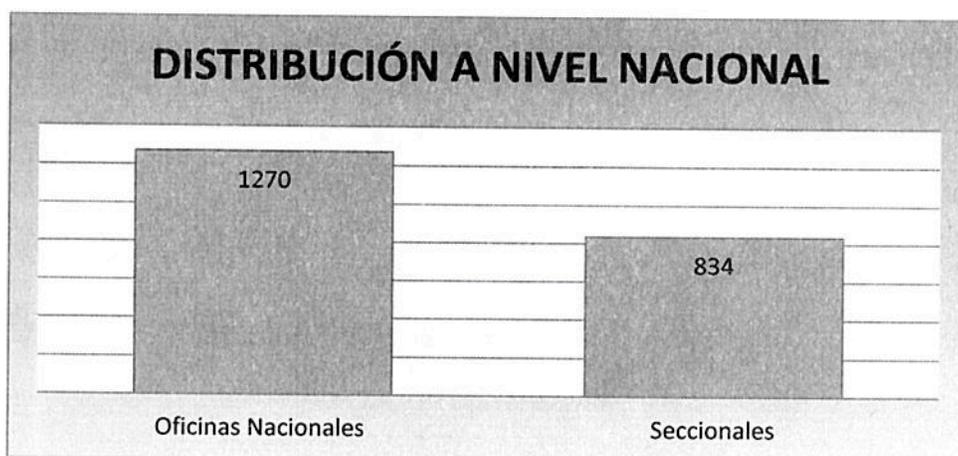
INFORME CONSOLIDADO II TRIMESTRE DE PQRS 2017

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; 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 Segundo Trimestre de 2017, en el Grupo Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, para el Nivel Central y Desconcentrado.

1. Gestión realizada por el Grupo Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y Seccionales, durante el Segundo Trimestre de 2017.

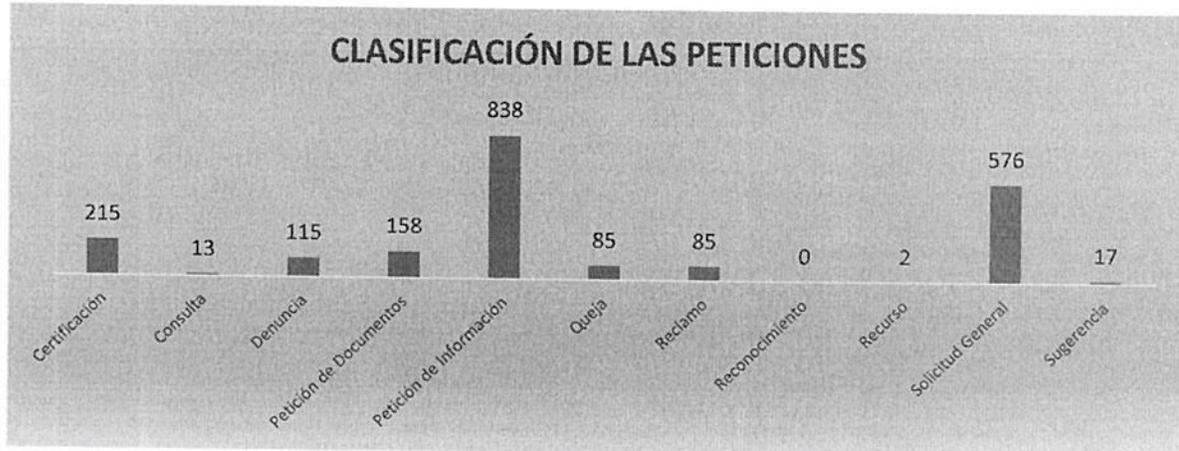
1.1. Numero de requerimientos reportados por las áreas de atención al ciudadano de Oficinas Nacionales y de las Gerencias Seccionales.

Durante el Segundo Trimestre de 2017, se presentaron en Oficinas Nacionales y Seccionales a través de los canales de participación del Instituto, 2104 peticiones de las cuales las Gerencias Seccionales reportaron el 40% es decir un total de 834 del total de requerimientos recibidos, mientras que en el nivel central el Área de Atención al Ciudadano reporto 1270 peticiones que corresponden al 60%.



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:



Se evidencia que de las 2104 peticiones las más allegadas por los usuarios al instituto son las peticiones de información, con un total de (838) peticiones de las cuales (725) fueron atendidas, (570) de ellas atendidas en termino y (155) atendidas fuera de termino y no atendidas un total de (113) peticiones.

1.3. Distribución por competencia

De las 2104 peticiones recibidas, se presenta la distribución que se da a las peticiones, por área a nivel nacional, según el tema:

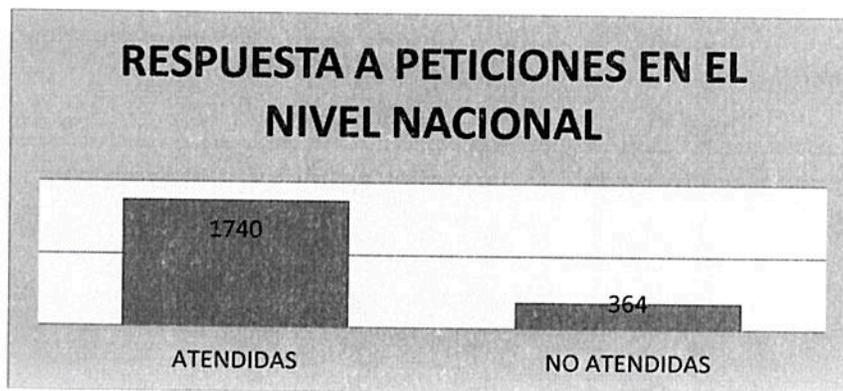


Como se puede observar la Subgerencia de Protección Animal es la más requerida en temas de petición de información, seguido de la Subgerencia de Protección Vegetal, la Subgerencia de Protección Fronteriza y la Subgerencia Administrativa y Financiera, de acuerdo con la siguiente tabla:

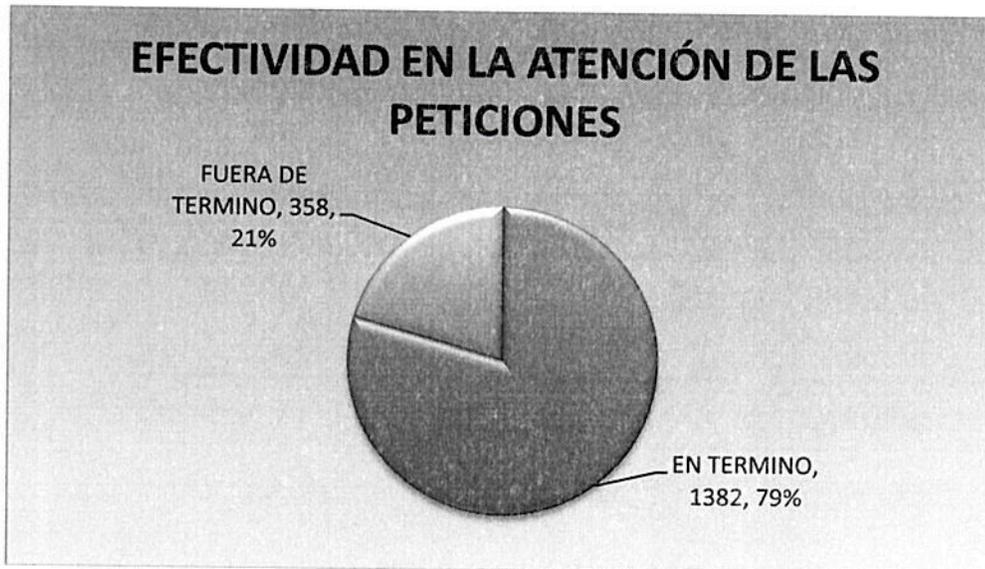
Tipo de Petición	Comisión de Personal	Comité de convivencia Laboral	Gerencia General	Subgerencia Administrativa y Financiera	Subgerencia de Análisis y Diagnóstico	Subgerencia de Protección Animal	Subgerencia de Protección Fronteriza	Subgerencia de Protección Vegetal	Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	Total general
Certificación			2	146	1	42		24		215
Consulta						3	1	8	1	13
Denuncia				2		73		39	1	115
Petición de Documentos			5	23		103	1	26		158
Petición de Información	2		11	79	15	343	175	207	6	838
Queja		1	2	18		49	8	7		85
Reclamo			6	25	1	26	11	12	4	85
Recurso				1				1		2
Solicitud General			10	188	9	185	10	172	2	576
Sugerencia			2	5	1	8	1			17
Total general	2	1	38	487	27	832	207	496	14	2104

1.4. Efectividad y oportunidad de respuestas a los ciudadanos

En cuanto a la efectividad que se tiene en brindar las respuestas a los ciudadanos a nivel nacional, tenemos que, en el Segundo Trimestre de 2017, de las 2104 peticiones recibidas, se respondieron 1740, lo que corresponde al 83% y 364 peticiones están pendientes de respuesta correspondientes al 17% como se muestra en la gráfica:



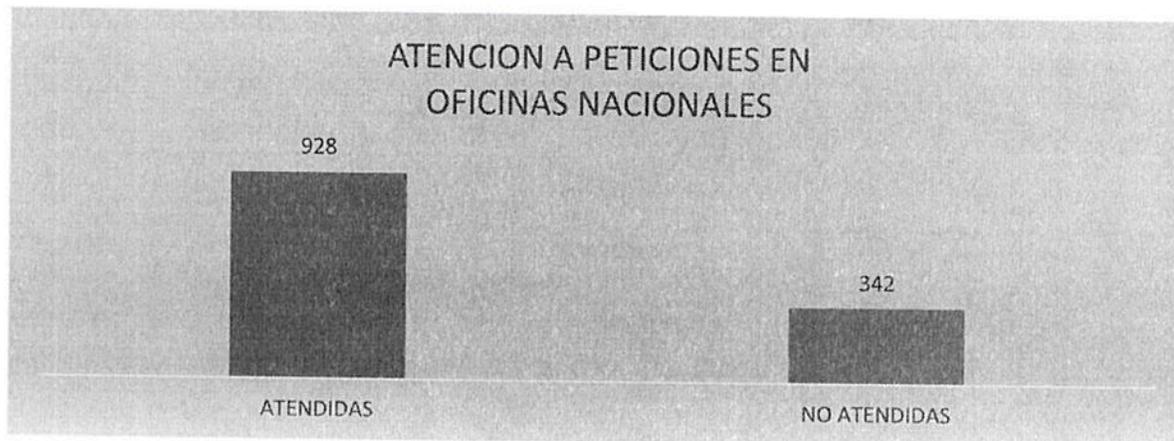
Por otra parte, los ciudadanos no solo tienen derecho a que se les contesten sus peticiones, sino a que se les resuelvan en forma oportuna, esto es dentro del término estipulado por la Ley y lo establecido en la Resolución N° 17444 del 29 de noviembre de 2016; para conocer este aspecto se revisan las 1740 peticiones a las que se les brinda respuesta, de las cuales fueron atendidas 1382 dentro del término de Ley que corresponde al 79% y 358 peticiones a las cuales se les dio respuesta por fuera del término establecido, que corresponden al 21%. Efectividad en la atención de las peticiones



Con lo anterior se observa que 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 a los funcionarios que deben brindar respuesta, 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 1270 peticiones recibidas durante el Segundo Trimestre de 2017, se dio respuesta a 928 peticiones y quedaron 342 peticiones sin respuesta;



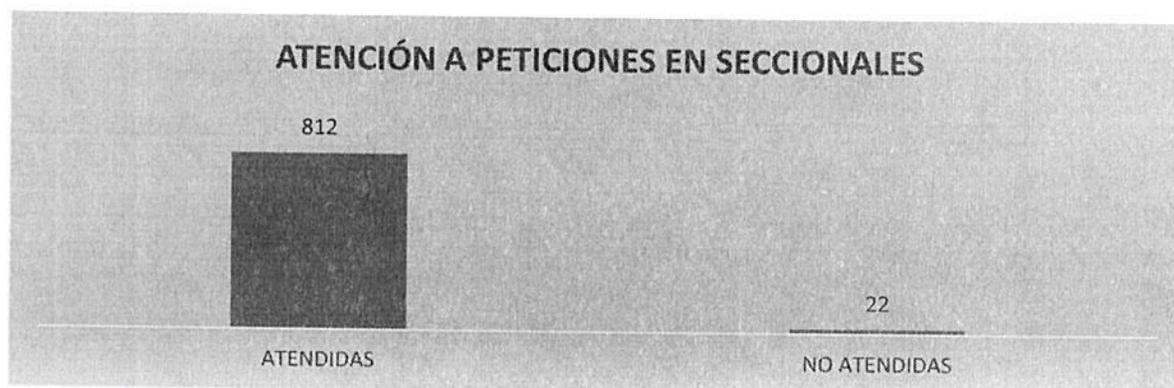
Este número se logró del trabajo conjunto con algunas dependencias, que de manera decidida realizaron una depuración general de las peticiones que tenían pendientes de respuesta.

De igual manera se evidencia que de las 928 peticiones atendidas; de forma oportuna se respondieron 777 equivalentes a un (84%); por fuera de término 151 peticiones equivalentes a un (16%) como se presenta en la siguiente grafica.



1.4.2 Efectividad en respuestas a los ciudadanos en Seccionales

Al realizar el análisis de efectividad de respuesta en las Seccionales, se evidencia que de un total de 834 peticiones recibidas en el trimestre se respondieron 812, quedando 22 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 812 atendidas, se dio respuesta oportunamente a 605 equivalentes a un (75%) y peticiones atendidas fuera del término 207 correspondientes al (25%) como se presenta en la siguiente grafica.

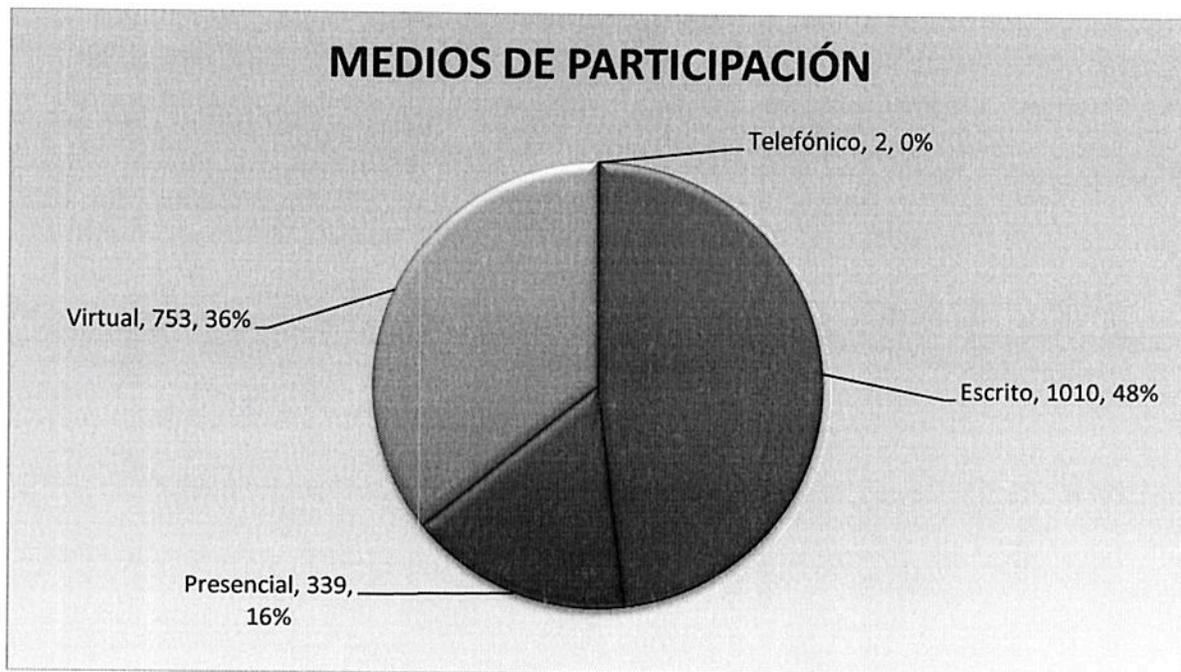


1.5 Peticiones Trasladas a Otras entidades

De las peticiones recibidas durante el Segundo Trimestre de 2017 se encuentra que cuarenta y cuatro (48) peticiones fueron trasladadas a otras entidades, por cuanto el tema del asunto no era competencia de nuestra Entidad, las cuales fueron remitidas por parte de las Gerencias Seccionales.

1.6 Medio de comunicación utilizado por los usuarios

Por último, analizamos que, de los 2104 requerimientos recibidos en el periodo reportado, los canales de participación o medios de presentación de las peticiones enmarcados en la Resolución No. 17444 en su artículo quinto; indican que los canales más utilizados por los usuarios son: el Canal Escrito, el Canal Virtual y el Canal Presencial, tal como se discrimina en la siguiente gráfica:



A pesar de que el Instituto ha 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 Peticiones Reiterativas

Un aspecto a tener en cuenta en la recepción de las peticiones es la reiteración de las mismas en el entendido que estas son aquellas, que una vez ya resueltas el peticionario vuelve a presentarlas por tratarse del mismo asunto, finalidad u objeto; en cierta forma cuándo se insiste en los mismos hechos y pretensiones; para este segundo trimestre se registraron (65) peticiones.

1.8 Peticiones Recurrentes

También se pudo evidenciar en este trimestre la recurrencia en algunas de las peticiones que hacen referencia a las solicitudes que se presentan con más frecuencia, 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; de las cuales, se evidencia que se registraron (599) peticiones recurrentes en lo relacionado a temas de vacunación, ámbito laboral, visitas técnicas y requisitos para ingreso y salida de mascotas en el territorio nacional.

1.9 Peticiones Negadas

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 este trimestre (26) peticiones fueron negadas.

1.10 Propuestas para mejora continúa 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, trámite oportuno en las solicitudes y el cumplimiento de los plazos establecidos otorgando una respuesta clara, de

fondo y congruente con lo solicitado y de conocimiento del peticionario, por el medio más expedito e idóneo para la debida notificación.

Por último con el propósito de mejorar nuestros procesos y atender oportunamente las peticiones que se reciben de nuestros usuarios, con las observaciones presentadas a cada dependencia del nivel central y a las Gerencias Seccionales, se debe hacer un plan de acción, que propenda por el mejoramiento en la presentación de los informes y el establecimiento de controles necesarios para su cumplimiento.


Miguel Ángel Álzate Salcedo
Subgerente Administrativo y Financiero (E)

Vo. Bo. Florangela Villalobos Rivera, Coordinador Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental

Elaboró: Cristian Javier Amaya Tambo, Profesional del Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental

