

## SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

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

#### INFORME CONSOLIDADO III 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 tercer 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 tercer trimestre de 2016.

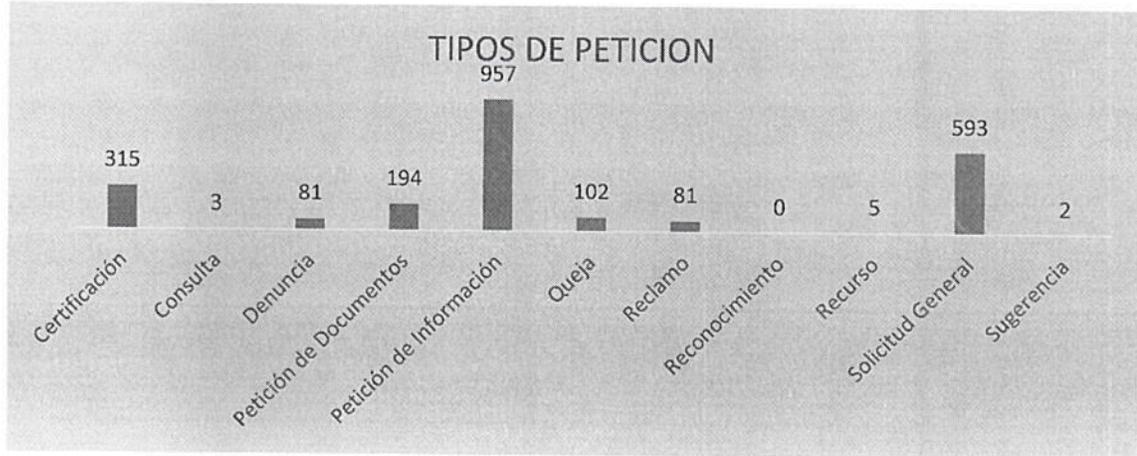
##### 1.1. Numero de requerimientos reportados por las áreas de atención al ciudadano de Oficinas Nacionales y de las Gerencias Seccionales.

Durante el tercer trimestre de 2016, se presentaron en Oficinas Nacionales y Seccionales a través de los canales de participación del Instituto, 2333 peticiones de las cuales las Gerencias Seccionales reportaron el 42% o sea 983 del total de requerimientos recibidos, mientras que la el Área de Atención al Ciudadano en el nivel central reporto 1350 que corresponde al 58%.



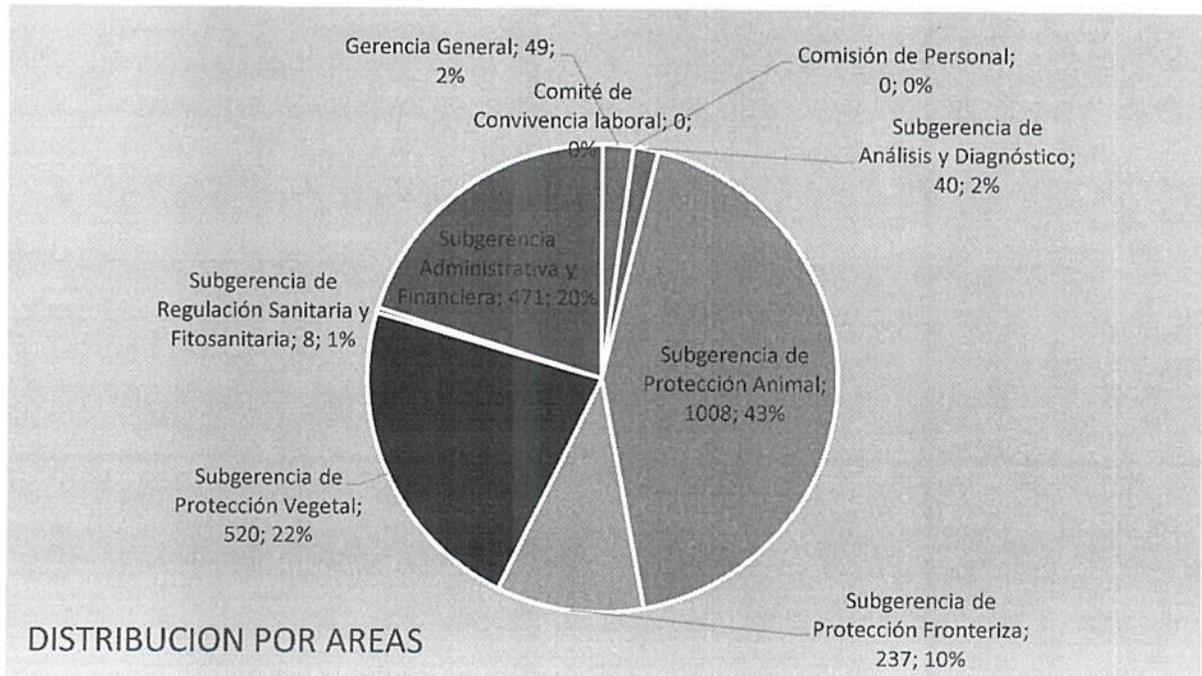
### 1.2. Clasificación por tipo de requerimiento

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 2333 peticiones recibidas, se presenta la distribución que se da a las peticiones, por subgerencias a nivel nacional, según el tema:

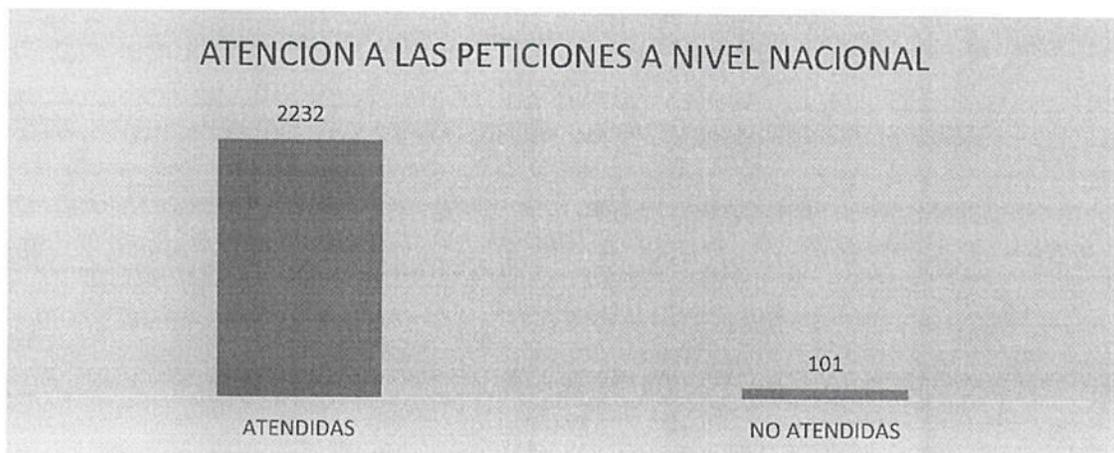


Como se puede observar la Subgerencia de Protección Animal es la más requerida en temas de petición de información, relacionada con el traslado de mascotas y seguida de la Subgerencia de Protección Vegetal, en temas de Semillas, Insumos Agrícolas y Epidemiología y Vigilancia Fitosanitaria; la Subgerencia Administrativa y Financiera, en lo que hace referencia a expedición de certificaciones, de acuerdo con la siguiente tabla:

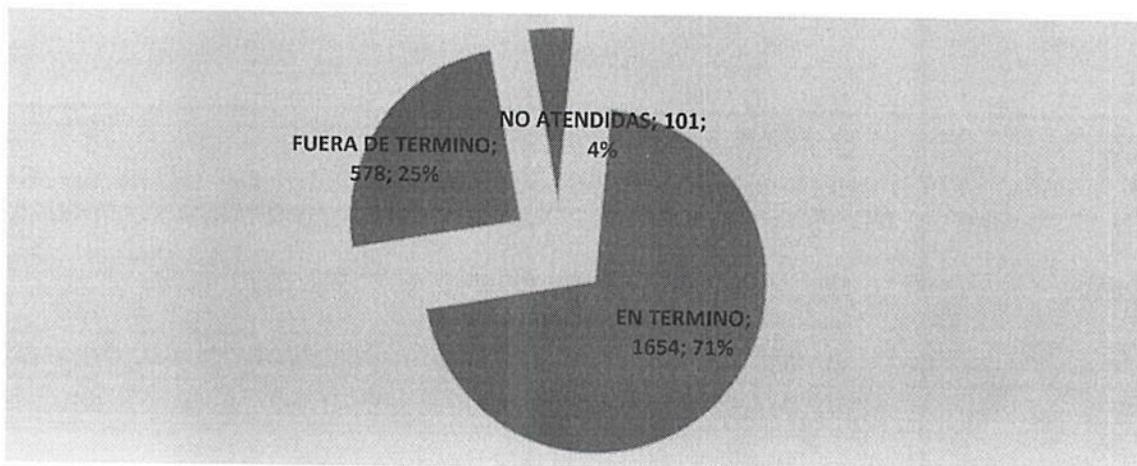
Subgerencia	Gerencia General	Subgerencia Administrativa y Financiera	Subgerencia de Análisis y Diagnóstico	Subgerencia de Protección Animal	Subgerencia de Protección Fronteriza	Subgerencia de Protección Vegetal	Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	Total general
Certificación		235		48	4	27	1	315
Consulta				2		1		3
Denuncia		2		48		31		81
Petición de Documentos	7	38	1	121	3	23	1	194
Petición de Información	14	83	35	366	221	235	3	957
Queja	3	10		77	1	11		102
Reclamo	5	18	2	43	2	11		81
Recurso	1	1		1		2		5
Solicitud General	19	82	2	302	6	179	3	593
Sugerencia		2						2
<b>Total general</b>	<b>49</b>	<b>471</b>	<b>40</b>	<b>1008</b>	<b>237</b>	<b>520</b>	<b>8</b>	<b>2333</b>

#### 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 tercer trimestre de 2016, de las 2333 peticiones recibidas, se respondieron 2232, lo que corresponde al 96% y 101 peticiones están pendientes de respuesta y correspondientes al 4% como se muestra en la gráfica:



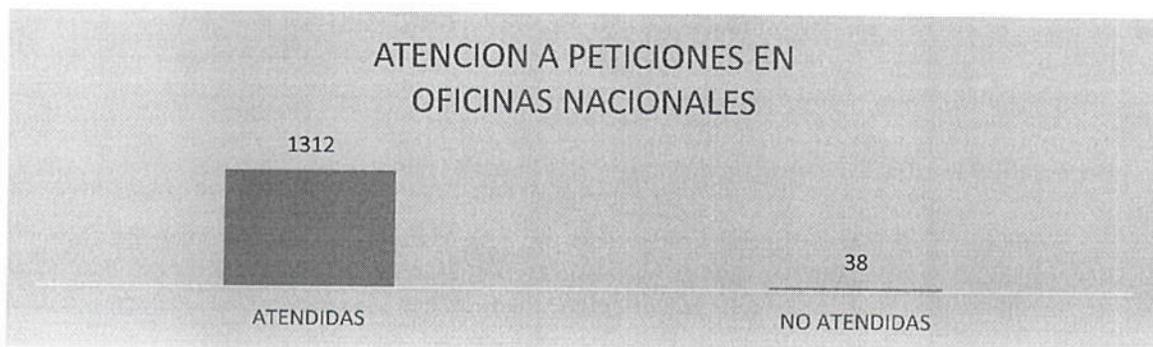
Por otra parte, los ciudadanos no solo tienen derecho a que se les contesten sus peticiones, sino a que se les resuelvan en forma oportuna, esto es dentro del término estipulado por la Ley y en la Resolución N° 17444 del 29 de noviembre de 2016; para conocer este aspecto se revisan las 2232 peticiones respondidas, de las cuales fueron atendidas 1654 dentro del término de Ley que corresponde al 71%; el 25%, es decir 578 peticiones se respondieron por fuera de término establecido y 101 peticiones no se atendieron, que corresponden al 4%.



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.

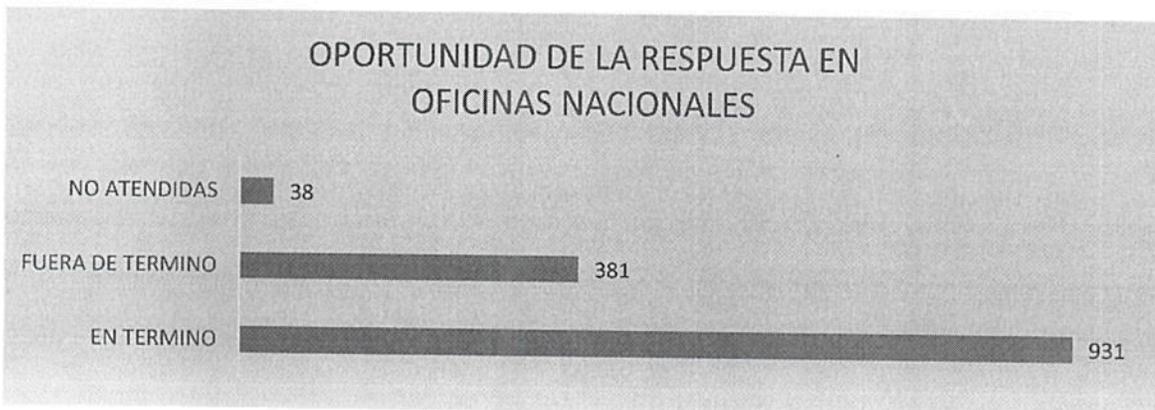
#### 1.4.1 Efectividad en respuestas a los ciudadanos en Oficinas Nacionales

Al realizar el análisis de efectividad en respuesta en Oficinas Nacionales, de un total de 1350 peticiones recibidas durante el tercer trimestre, se respondieron 1312 peticiones y quedaron 38 peticiones sin respuesta;



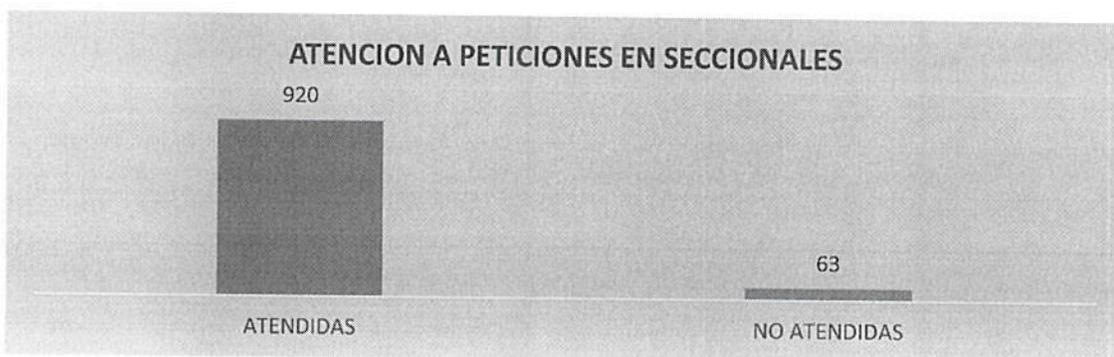
Este número se logró del trabajo conjunto con algunas dependencias que de manera decidida realizaron una depuración general de las peticiones que tenían pendientes de respuesta.

De igual manera se evidencia que de las 1312 respondidas, oportunamente se respondieron 931 (69%); fuera de termino 381 peticiones (28%) y quedaron sin respuesta 38 que corresponden al 3%.

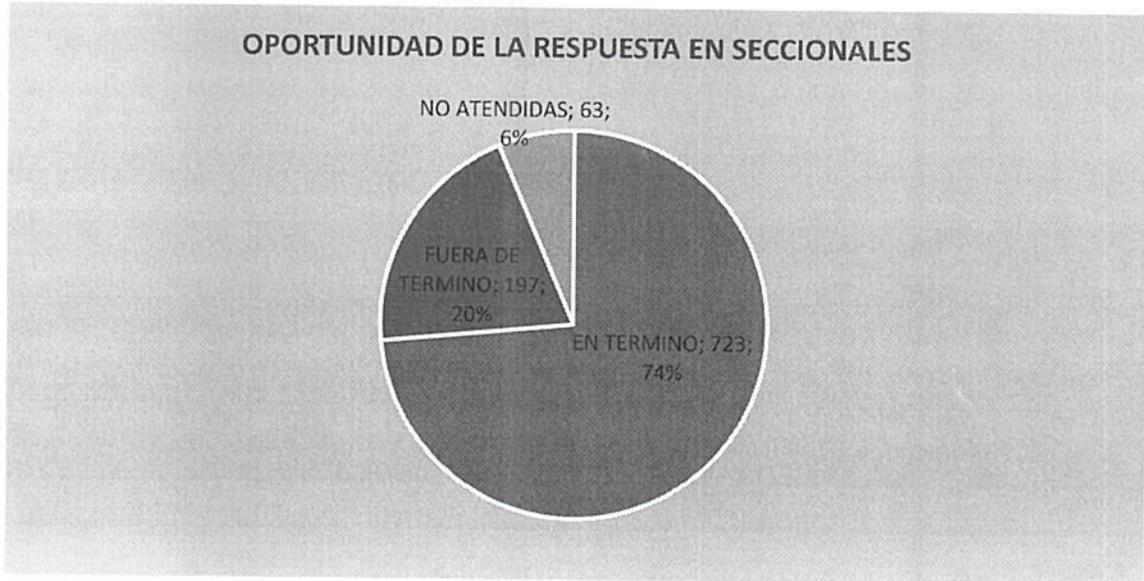


#### 1.4.2 Efectividad en respuestas a los ciudadanos en Seccionales

Al realizar el análisis de efectividad de respuesta en las Seccionales, de un total de 983 peticiones recibidas en la vigencia se respondieron 920, quedando 63 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 920 respondidas, se atendieron oportunamente 723 (74%); quedaron respondidas, pero fuera de termino 197 (20%) peticiones y 63 sin respuesta (6%).

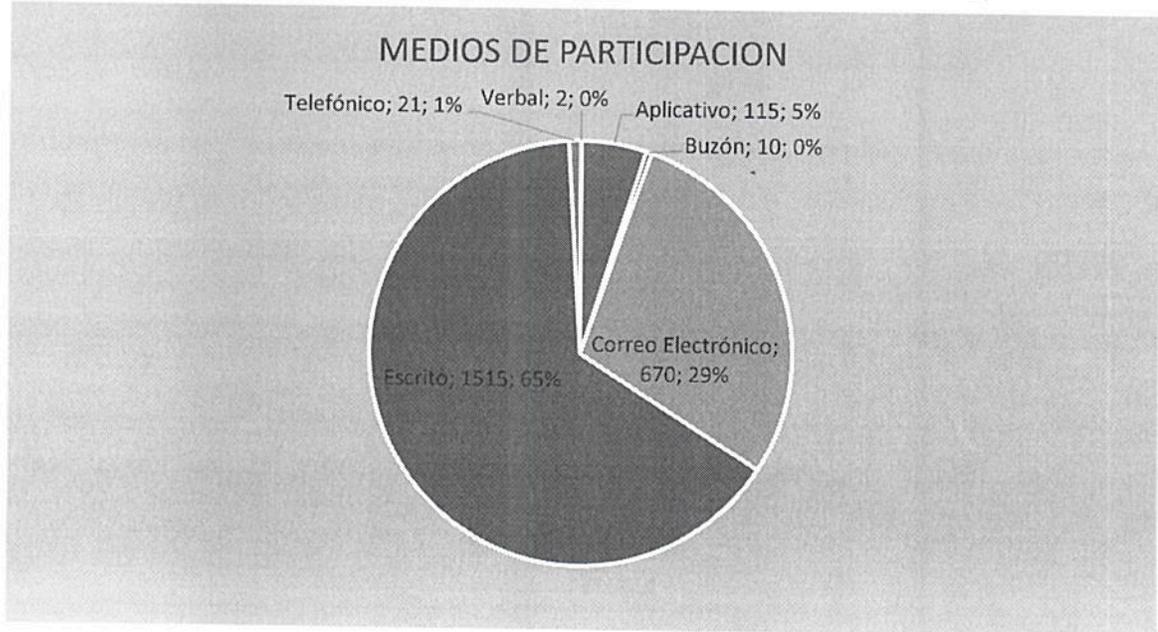


### 1.5 Peticiones Trasladas a Otras entidades

De las peticiones recibidas durante el trimestre se encuentra que 10 fueron trasladadas a otras entidades, por cuanto el tema del asunto no era competencia de nuestra Entidad, de las cuales cinco fueron de Oficinas Nacionales y los cinco restantes de las Gerencias Seccionales.

### 1.6 Medio de comunicación utilizado por los usuarios

Por último, analizamos que, de los 2333 requerimientos recibidos en el periodo reportado, los canales de participación más utilizados por los usuarios, son el Presencial, el Correo electrónico y el 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

- 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 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 e 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 