

**SUBGRENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA-GRUPO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL  
INFORME DE OFICINAS NACIONALES Y SECCIONALES CANALES DE PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA AÑO 2014**

En concordancia con la misión que fundamenta el desarrollo de tareas y responsabilidades de nuestro grupo interno de trabajo, el cual busca garantizar 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 diferentes requerimientos presentados por los ciudadanos al Instituto Colombiano Agropecuario, por medio de los diferentes mecanismos de participación autorizados por la ley y que permitieron atender peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias durante el año 2014, en el Grupo Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental en el Nivel Central y en el Seccional, informe que contiene el siguiente orden:

- 1. Gestión realizada por el Grupo Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y Seccionales, durante la vigencia 2014.**

**1.1 Clasificación por tipo de requerimiento**

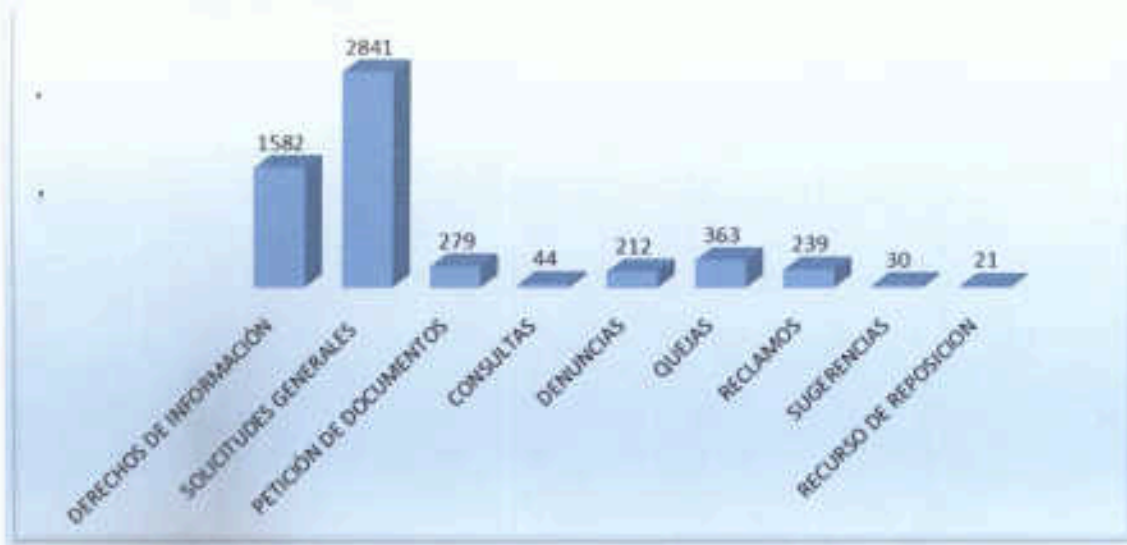
Durante año, se presentaron en oficinas nacionales y seccionales a través de los canales de participación del Instituto un total de 5611 peticiones, las cuales se clasifican de la siguiente forma:



Certificado  
No. SC9917-1



Certificado  
NTCGP-166-07-1



### 1.2 Clasificación de requerimientos por áreas estructurales

Las 5611 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:



Certificado  
 No SC5917-1

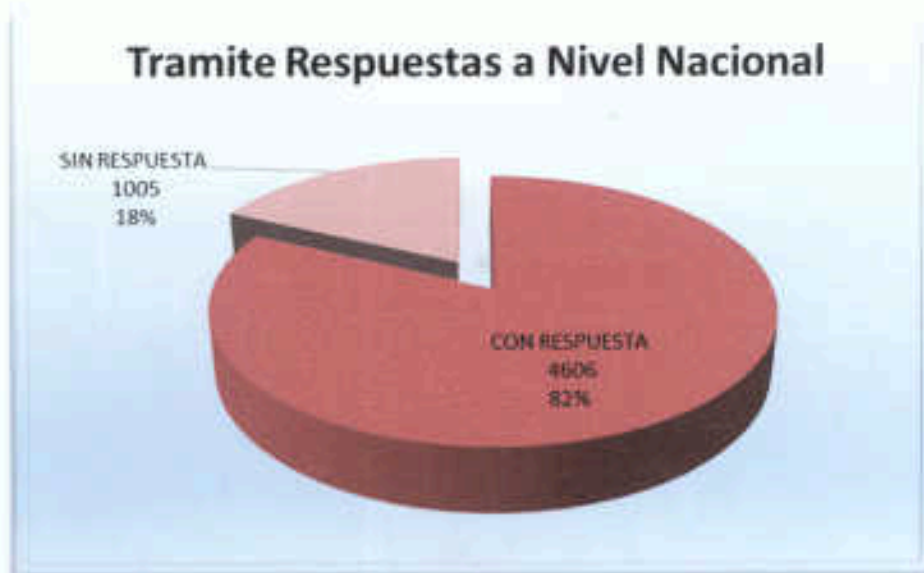


Certificado  
 NTCGP No 077-1

En la gráfica de clasificación por áreas se observa que la Subgerencia Administrativa y Financiera es la más requerida, pues del total de peticiones recibidas en el año, le corresponden 2174, lo cual equivale al 39% del total, al revisar los temas de requerimiento se observa que el mayor porcentaje está en el volumen de solicitudes generales debido a los requerimientos de certificaciones presentadas al Grupo de Gestión del Talento Humano, se sigue observando un alto número de requerimientos interpuestos a la subgerencia de Protección Animal, con un porcentaje de 28% del total, debido a los Derechos de información presentados.

### 1.3 Efectividad en respuestas a los ciudadanos

En cuanto a efectividad en respuestas a los ciudadanos a nivel nacional, tenemos que en el año se respondieron 4606 peticiones, lo cual corresponde al 82% del total recibido, 1005 peticiones no fueron respondidas lo cual corresponde al 18%, a continuación se presenta la gráfica del número de peticiones con respuesta y sin respuesta:



Certificado  
No. SC2617-1



Certificado  
NTCCSP No. 077-1



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 4606 peticiones respondidas y se verifica cuántas de estas fueron contestadas en forma oportuna, con lo cual se evidencia que el 87% de las peticiones, es decir 4002 fueron respondidas dentro del término de Ley y que el 13%, es decir 604 peticiones se respondieron por fuera de término establecido, lo cual a pesar de haberse respondido, se tendrá en cuenta dentro del seguimiento que se realiza y reporte a la Subgerencia Administrativa y Financiera por incumplimiento a los términos establecidos en la norma y de lo cual ya se han realizado varias socializaciones e invitaciones a acatar estrictamente lo dispuesto.



### 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 3759 peticiones recibidas durante el año se respondieron 2941 peticiones y quedaron 818 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 les resuelvan en forma oportuna, esto es



Certificado  
No. SC9917-1



Certificado  
NTCGP No. 077-1

dentro del término estipulado por la Ley y en la Resolución N° 2544 del 13 de agosto de 2012, se evidencia que de las 2941 respondidas, oportunamente se respondieron 2610 (89%) y quedaron respondidas pero fuera de termino 331 (11%) peticiones, esta situación puede generar el aumento de quejas interpuestas a la Entidad o en un momento dado dar inicio a una tutela.



De las 818 peticiones que se reportaron sin respuesta en Bogotá, se presenta un cuadro con la distribución por áreas:



Certificado  
 No SC5917-1



Certificado  
 NTCGP No 077-1

SIN RESPUESTA EN BOGOTA	
GERENCIA GENERAL	46
SUBG. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	362
SUBG. PROTECCION ANIMAL	189
SUBG. PROTECCION VEGETAL	159
SUBG. ANALISIS Y DIAGNOSTICO	8
SUBG. PROTECCION FRONTERIZA	26
SUBG. REG. SANITARIA Y FITOSANITARIA	28
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>818</b>

### 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 1852 peticiones recibidas en el año se respondieron 1665 peticiones quedando 187 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 1665 respondidas, se respondieron oportunamente 1440 (86%) y quedaron respondidas pero fuera de término 225 (14%) peticiones.



Certificado No. GC5917-1



Certificado NTCGP No. 077-1



De las 187 peticiones que se reportaron sin respuesta en Seccionales, se presenta un cuadro con la distribución:

<b>SIN RESPUESTA SECCIONALES</b>	
AMAZONAS	1
ANTIOQUIA	6
ARAUCA	6
CALDAS	1
CASANARE	5
CAUCA	54
CHOCO	5
GUAINIA	2
MAGDALENA	7
META	63
NORTE DE SANTANDER	8
QUINDIO	1
RISARALDA	15
SANTANDER	9
TOLIMA	1
VALLE DEL CAUCA	3
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>187</b>



Certificado  
 No. SC5917-1



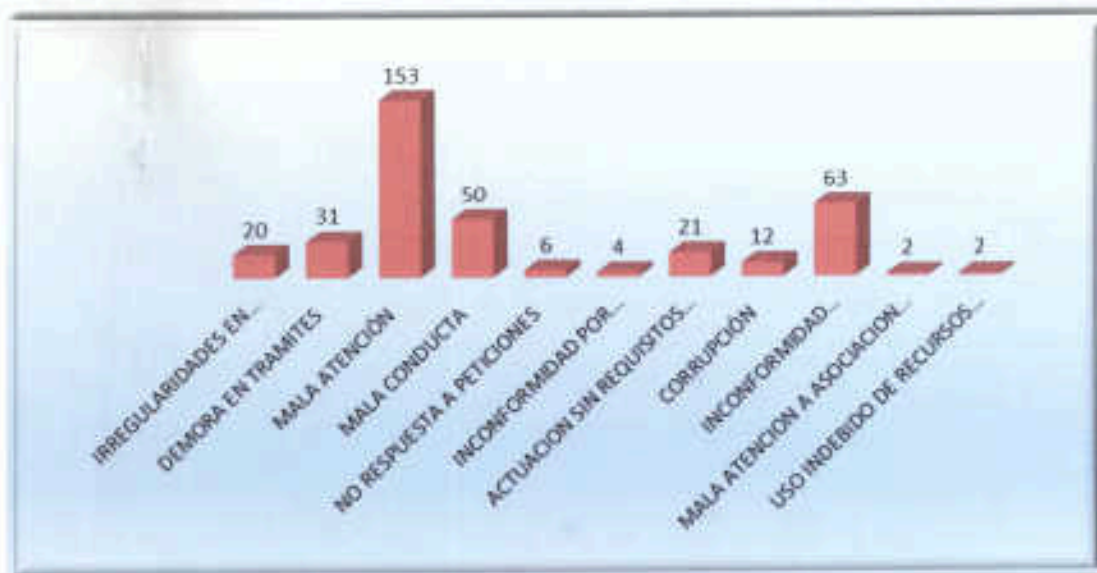
Certificado  
 NYCOP No. 077-1

#### 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, con respecto a los procedimientos de la entidad en el caso de los reclamos y con respecto a los particulares sean personas naturales o jurídicas en el caso de las denuncias.

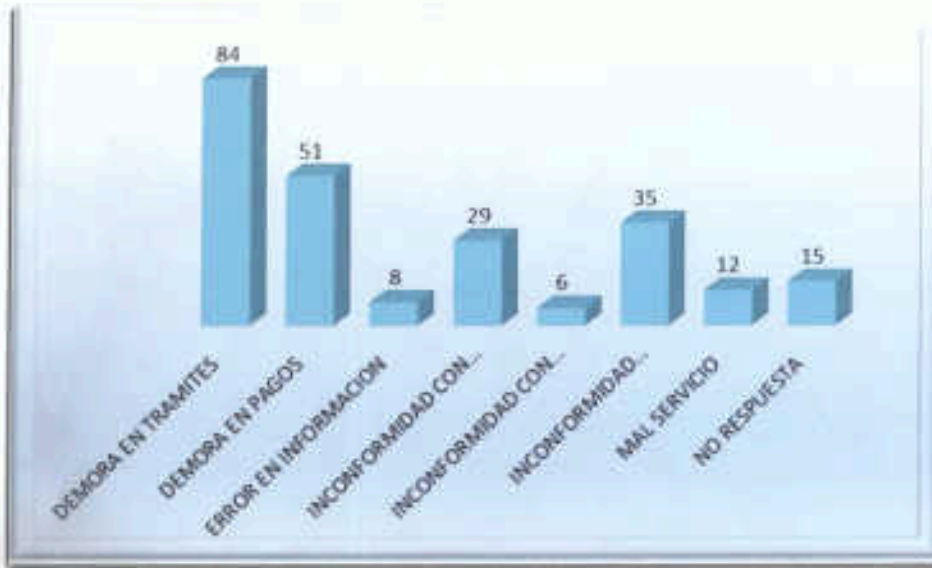
Se presentan las dependencias o áreas estructurales más requeridas por motivo de quejas, reclamos y denuncias, al igual que los temas o argumentos más repetitivos.

En este año se recibieron 364 quejas a las diferentes dependencias del Instituto y se destaca que 153 de ellas se presentan por mala atención, seguidas por 63 argumentando inconformidad de procesos, en la siguiente grafica se observan los motivos de las quejas que se presentaron:



Durante este año se presentaron 240 reclamos, dentro de los cuales se destacan 84 por demora en trámites y 51 por demora en pagos, 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:

DEPENDENCIAS	No. QUEJAS	SEDE
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	160	AMAZONAS (1) ANTIOQUIA (1) BOGOTA (113) CALDAS (4) CASANARE (1) CAUCA (1) GUAVIARE (1) MAGDALENA (12) META (6) NARIÑO (2) NORTE DE SANTANDER (8) RISARALDA (7) SANTANDER (9) TOLIMA (2) VALLE DEL CAUCA (3) VICHADA (1)
ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO	8	BOGOTA (3) CALDAS (1) GUAVIARE (2) SANTANDER (1) VALLE DEL CAUCA (1)
GERENCIA	20	BOGOTA (16) BOLIVAR (2) META (2)
PROTECCIÓN ANIMAL	122	AMAZONAS (1)



Certificado  
 No. SC5617-1



Certificado  
 NTGCP No. 077-1

		BOGOTÁ (56) BOYACÁ (3) CALDAS (1) CAUCA (3) CAQUETA (1) CASANARE (5) CORDOBA (1) CUNDINAMARCA (2) GUAVIARE (1) MAGDALENA (4) META (3) NTE. SANTANDER (8) QUINDIO (2) RISARALDA (3) SANTANDER (6) SUCRE (2) TOLIMA (4) VALLE DEL CAUCA (13) VICHADA (3)
PROTECCION FRONTERIZA	19	ANTIOQUIA (1) BOGOTÁ (17) VALLE DEL CAUCA (1)
PROTECCION VEGETAL	29	ANTIOQUIA (2) BOGOTÁ (21) GUAVIARE (1) NARIÑO (1) SANTANDER (1) RISARALDA (1) VALLE DEL CAUCA (3)
REGULACION SANITARIA Y FITOSAN.	5	BOGOTÁ
<b>TOTAL</b>	<b>363</b>	

DEPENDENCIA	Nº. RECLAMOS	SEDE
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	105	BOGOTÁ (102) MAGDALENA (1) META (2) SANTANDER (1)
ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO	11	BOGOTÁ (9) CASANARE (4)
GERENCIA	8	BOGOTÁ
PROTECCION VEGETAL	38	BOGOTÁ (35)



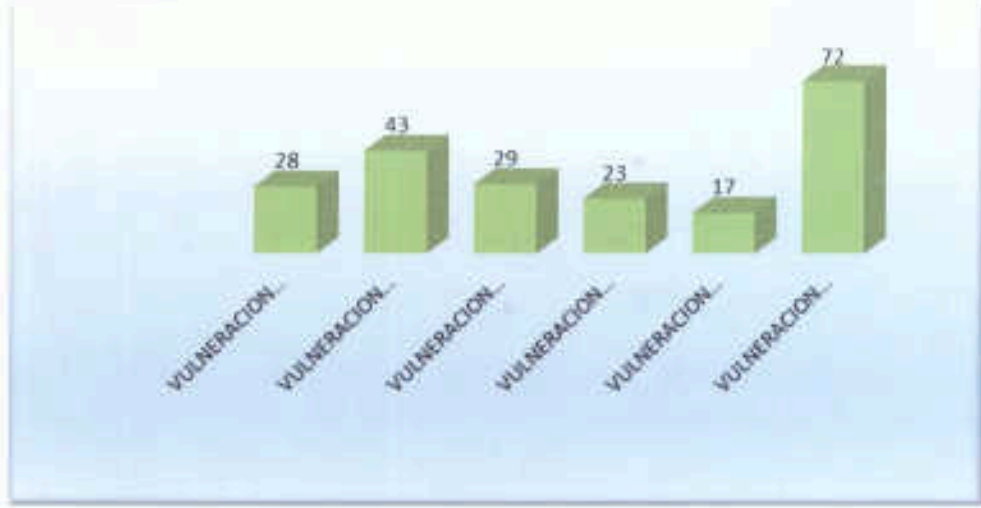
Certificado  
 No. SC5817-1



Certificado  
 MTCGP No. 077-1

		BOYACA (1) META (1) VALLE DEL CAUCA (1)
PROTECCION FRONTERIZA	8	BOGOTA (8)
PROTECCION ANIMAL	99	BOGOTA (41) BOLIVAR (1) BOYACA (1) CAUCA (3) CASANARE (1) CESAR (1) CORDOBA (1) CUNDINAMARCA (1) GUAVIARE (1) MAGDALENA (1) META (2) NORTE SANTANDER (3) RISARALDA (1) VALLE DEL CAUCA (3)
REGULACION SANITARIA Y FITOSAN.	8	BOGOTA
<b>TOTAL</b>	<b>238</b>	

En cuanto a las denuncias, durante este año se presentaron 212, las cuales hacen alusión a supuestas vulneraciones de la normatividad sanitaria, esto se puede observar con más detalle en el siguiente gráfico:





DEPENDENCIA	DENUNCIA	SEDE
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	27	BOGOTA (19) ANTIOQUIA (1) META (5) HUILA (1) VALLE DEL CAUCA (1)
ANALISIS Y DIAGNOSTICO	4	BOGOTA (4)
GERENCIA	7	BOGOTA
PROTECCION VEGETAL	67	ANTIOQUIA (1) BOGOTA (34) CASANARE (4) CUNDINAMARCA (4) GUAJIRA(1) META (6) NARIÑO (7) RISARALDA (2) SANTANDER (5) TOCUMA (1) VALLE DEL CAUCA (2)
PROTECCION FRONTERIZA	3	BOGOTA
PROTECCION ANIMAL	100	ANTIOQUIA (3) ARAUCA (1) BOGOTA (55) BOLIVAR (2) CALDAS (2) CASANARE (1) CUNDINAMARCA (5) HUILA (2) META (2) NARIÑO (4) META (2) QUINDIO (1) RISARALDA (8) SANTANDER (8) VALLE DEL CAUCA (4)
REGULACION SANITARIA Y FITOSAN	4	BOGOTA (3) HUILA (1)
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	



Certificado  
 No SC5817-1



Certificado  
 NTGCP No.077-1

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.

- **DEMORA EN TRÁMITES:** Conductas que se dan cuando el ICA teniendo que atender un asunto dentro de un término establecido en una norma, no lo hace.
- **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 irregularidades en cuanto al manejo de los recursos públicos, conductas que revistan cohecho, soborno y peculado.
- **INCONFORMIDAD PROCEDIMIENTOS:** conducta generalizada de un área, oficina o dependencia del instituto que no llene las expectativas del usuario.

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.

Por último se muestra que del total de requerimientos recibidos por la Entidad durante el año, en cumplimiento a lo emanado en la Resolución N° 2544 de 2012 respecto al envío de los informes trimestrales, las Gerencias Seccionales reportaron el 33% del total de requerimientos recibidos, mientras que la oficina de atención al ciudadano en el nivel central reporto el 67%.

En este mismo sentido es pertinente revisar la gestión o respuesta a las peticiones recibidas en las Seccionales, con lo cual se evidencia que 31 de las Seccionales presentaron retraso en sus respuestas y sólo una seccional respondió oportunamente las peticiones recibidas.

SECCIONAL	TOTAL PETICIONES	RESPUESTA EN TERMINO	FUERA DEL TERMINO Y SIN RTA
AMAZONAS	17	16	1
ANTIOQUIA	31	24	7
ARAUCA	101	80	21
ATLANTICO	34	33	1
BOGOTA	3759	2612	1147
BOLIVAR	20	15	5
BOYACA	55	50	5
CALDAS	25	18	7
CAQUETA	81	69	12
CASANARE	39	27	12
CAUCA	147	75	72
CESAR	66	64	2
CHOCO	53	43	10
CORDOBA	43	41	2
CUNDINAMARCA	46	44	2
GUAINIA	23	21	2
GUAJIRA	32	31	1
GUAVIARE	10	8	2



Certificado  
No SC5017-1



Certificado  
NTCGP No 077-1



HUILA	13	13	0
MAGDALENA	77	64	13
META	187	72	115
NARIÑO	117	104	13
NORTE DE SANTANDER	54	33	21
PUTUMAYO	11	10	1
QUINDIO	24	17	7
RISARALDA	85	60	25
SANANDRES	17	16	1
SANTANDER	122	95	27
SUCRE	24	22	2
TOLIMA	95	83	12
VALLE DEL CAUCA	141	136	5
VAUPES	28	28	0
VICHADA	34	30	4
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>5611</b>	<b>4054</b>	<b>1557</b>

En el siguiente gráfico se puede observar el número de peticiones recepcionadas por el nivel central y el nivel descentralizado:



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

1.- Teniendo en cuenta el alto número de peticiones contestadas fuera del término y/o sin respuestas, es necesario adelantar un plan de sensibilización y capacitación a nivel de las Oficinas Nacionales y Seccionales, con el fin de conminarlos a que en aras de no vulnerar derecho alguno y permitir el acceso a la información en pro del principio de transparencia se debe tomar conciencia de la importancia del tema siendo consecuentes con el cumplimiento de la normatividad vigente y en busca de alcanzar la eficiencia en la gestión adelantada.

2.- Invitar a las Seccionales Meta, Cauca y Risaralda, quienes fueron las que más reportaron peticiones sin respuesta o contestadas fuera del término, para que adelanten las acciones de mejora en el trámite oportuno de dichas solicitudes.

3.- Siendo la mala atención, inconformidad en los trámites, mala conducta y demora en los pagos, los motivos más reiterativos en la presentación de las quejas y reclamos por parte de los ciudadanos, es pertinente revisar las políticas institucionales relacionadas con estos temas para tomar las medidas correctivas en busca de la satisfacción de los servicios y productos que ofrece el Instituto Colombiano Agropecuario ICA, los cuales deben ser ofrecidos con calidez humana, agilidad, efectividad, facilidad, confiabilidad y claridad.

  
**LUIS CARLOS MANJARRES HERNANDEZ**  
Subgerente Administrativo y Financiero

Vs. Bn. Florangel Vilalobos Rivera, Coordinador Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental  
Elaboró: Jacqueline Margara Tang Maza, Abogada-Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental

*Firma manuscrita*



Certificado  
No. EC5917-1



Certificado  
No. 017-1

*4*