

**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
GRUPO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL**

INFORME DE GESTIÓN OFICINAS NACIONALES Y SECCIONALES

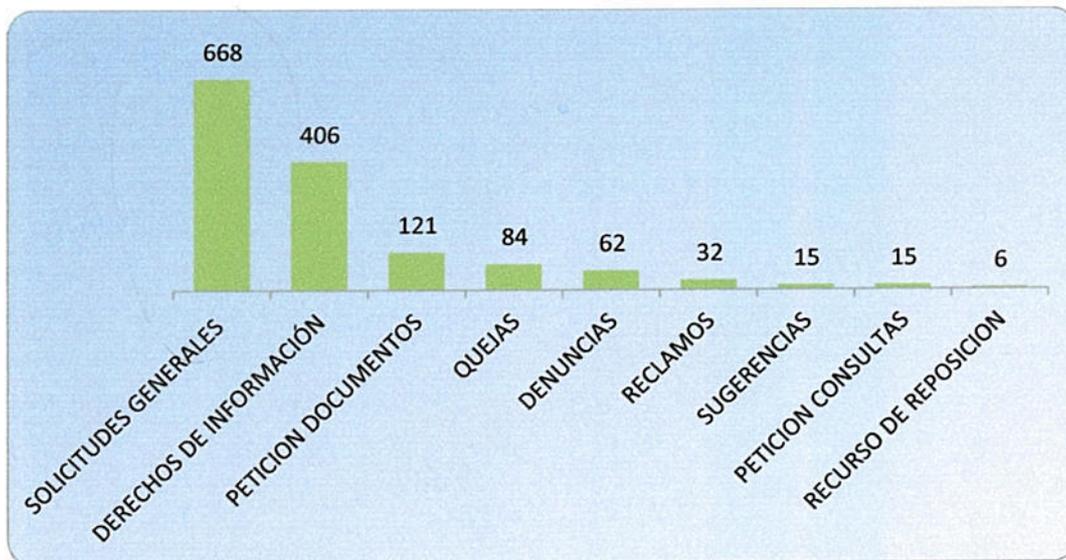
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA TERCER TRIMESTRE 2014

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 3er trimestre de 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 el 3er trimestre de la vigencia 2014.

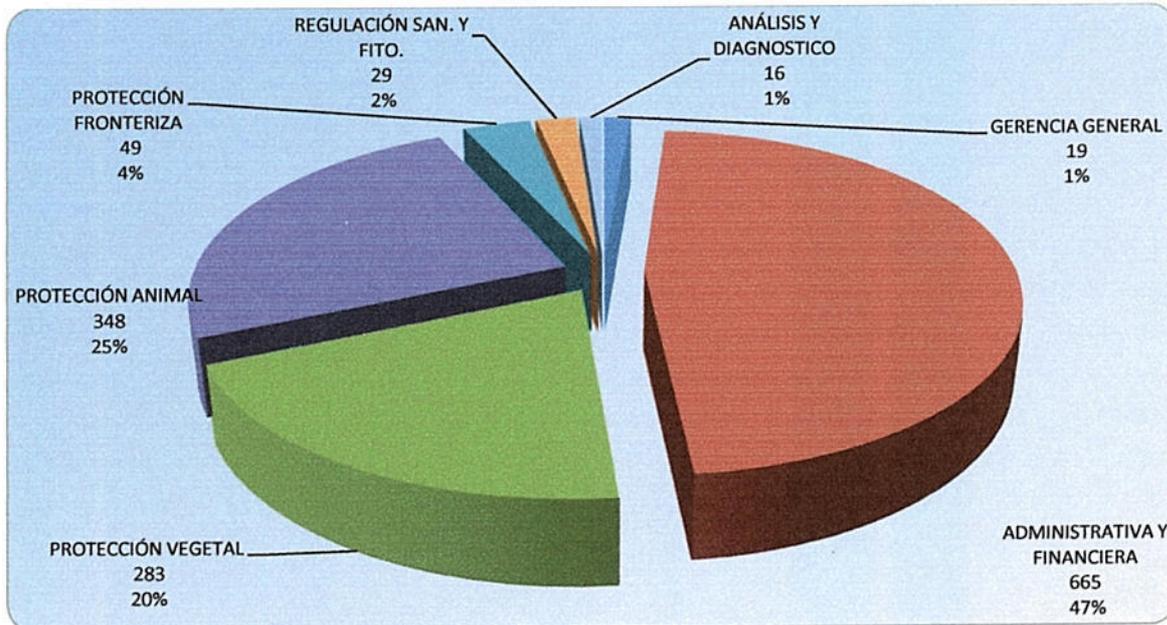
1.1 Clasificación por tipo de requerimiento

Durante el 3er trimestre de 2014, se presentaron en oficinas nacionales y seccionales a través de los canales de participación del Instituto 1409 peticiones, las cuales se clasifican de la siguiente forma:



1.2 Clasificación de requerimientos por áreas estructurales

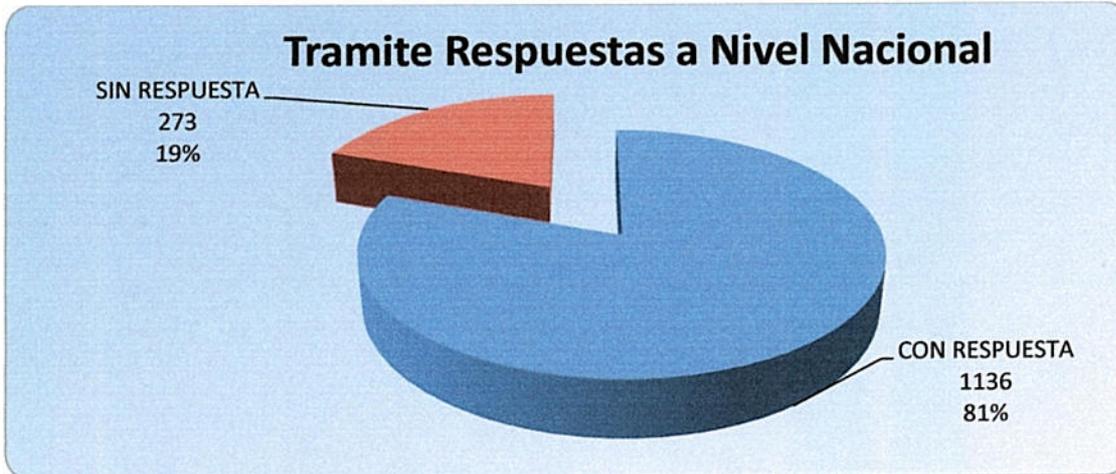
Las 1409 peticiones recibidas, fueron atendidas por las dependencias que integran el Instituto tanto en oficinas nacionales como en seccionales, a continuación se presenta el número de peticiones atendidas por cada dependencia:



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 trimestre, le corresponden 665, lo cual equivale al 47% del total, al revisar los temas de requerimiento se observa que el mayor porcentaje está en el volumen de solicitudes generales, entre estas solicitud de certificaciones al Grupo de Gestión de Talento Humano, de igual manera se sigue observando un alto número de requerimientos interpuestos la Subgerencia de Protección Animal, con un 25% dirigido al requerimiento Derecho de Información.

1.3 Efectividad en respuestas a los ciudadanos

En cuanto a efectividad en respuestas a los ciudadanos a nivel nacional, tenemos que en el tercer trimestre se respondieron 1136 peticiones, lo cual corresponde al 81% del total recibido, 273 peticiones no fueron respondidas lo cual corresponde al 19%, a continuación se presenta la gráfica del número de peticiones con respuesta y sin respuesta:

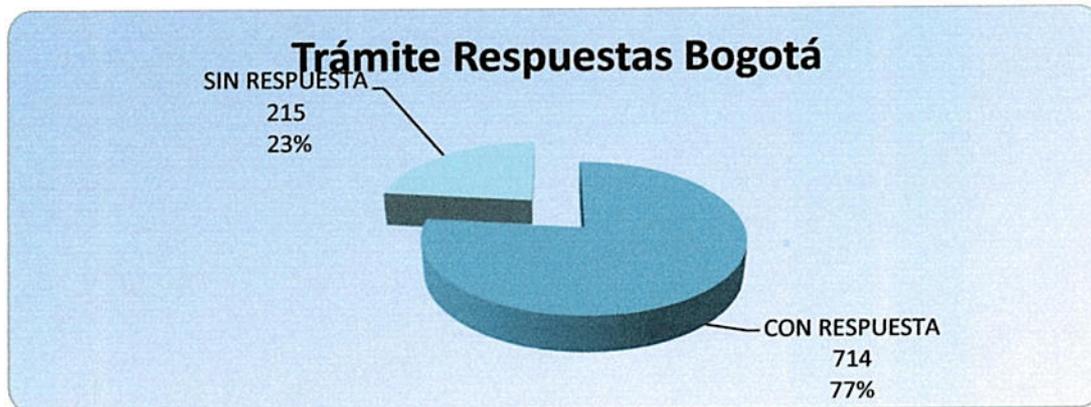


Por otra parte, los ciudadanos no solo tienen derecho a que se les contesten sus peticiones, sino a que se les resuelvan en forma oportuna, esto es dentro del término estipulado por la Ley y en la Resolución N° 2544 del 13 de agosto de 2012, para conocer este aspecto se revisan las 1136 peticiones respondidas y se verifica cuántas de estas fueron contestadas en forma oportuna, con lo cual se evidencia que el 87% de las peticiones, es decir 987 fueron respondidas dentro del término de Ley y que el 13%, es decir 149 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 **929 peticiones recibidas** en el trimestre se respondieron 714 peticiones y quedaron 215 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 dentro del término estipulado por la Ley y en la Resolución N° 2544 del 13 de agosto de 2012, se evidencia que de las 714 respondidas, se respondieron oportunamente 650 (91%) y quedaron respondidas pero fuera de término 64 (9%) 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 215 peticiones que se reportaron sin respuesta en Bogotá, se presenta un cuadro con la distribución por áreas:

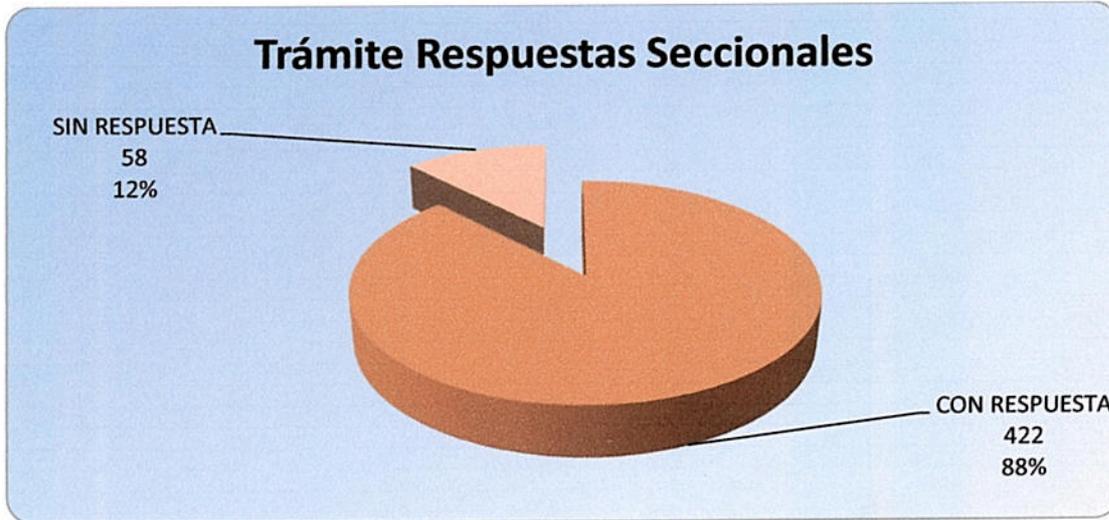
| SIN RESPUESTA EN BOGOTA | |
|-----------------------------------|-----|
| GERENCIA GENERAL | 11 |
| SUBG. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 107 |
| SUBG. PROTECCION ANIMAL | 37 |
| SUBG. PROTECCION VEGETAL | 45 |
| SUBG. PROTECCION FRONTERIZA | 2 |

| | |
|--------------------------------------|------------|
| SUBG. ANALISIS Y DIAGNOSTICO | 1 |
| SUBG. REG. SANITARIA Y FITOSANITARIA | 12 |
| TOTAL GENERAL | 215 |



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 **480 peticiones recibidas** en el trimestre se respondieron 422 peticiones quedando 58 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 le 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 422 respondidas, se respondieron oportunamente 337 (80%) y quedaron respondidas pero fuera de término 87 (20%) peticiones.



De las 58 peticiones que se reportaron sin respuesta en Seccionales, se presenta un cuadro con la distribución:

| SIN RESPUESTA EN SECCIONAL | |
|----------------------------|-----------|
| ANTIOQUIA | 1 |
| CASANARE | 2 |
| CAUCA | 9 |
| QUINDIO | 1 |
| RISARALDA | 3 |
| META | 37 |
| NORTE DE SANTANDER | 4 |
| SANTANDER | 1 |
| TOTAL GENERAL | 58 |

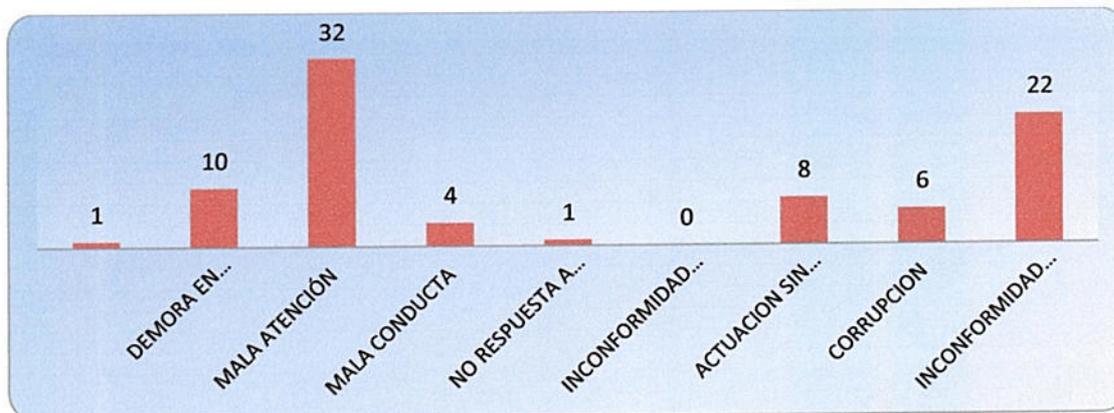


1.4 Atención Quejas, Reclamos Y Denuncias

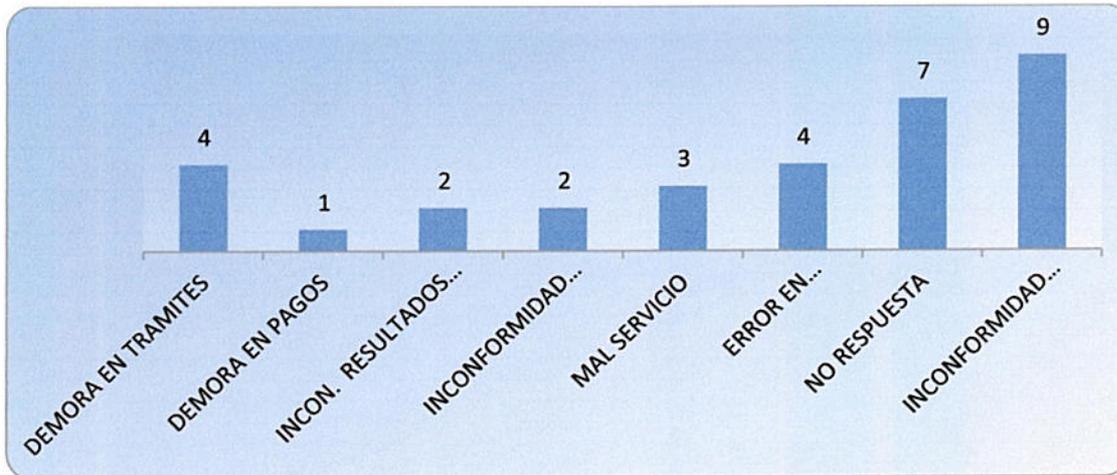
Las Quejas, Reclamos y Denuncias, son tres aspectos que le permiten a la Entidad adoptar acciones de mejora, ya que estos evidencian de cierta forma las falencias que se tienen con respecto al talento humano de la entidad en el caso de las quejas, con respecto a los procedimientos de la entidad en el 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 trimestre se recibieron 84 quejas a las diferentes dependencias del Instituto y se destaca que 32 de ellas se motivan por mala atención, seguidas por 22 argumentando inconformidad con los procesos, en la siguiente grafica se observan los motivos de las quejas que se presentaron:



Durante este trimestre se presentaron 32 reclamos, dentro de los cuales se destacan 9 por inconformidad de Procedimientos y 7 por la no respuesta a peticiones, en la siguiente grafica se observa la clasificación según el motivo y la cantidad:



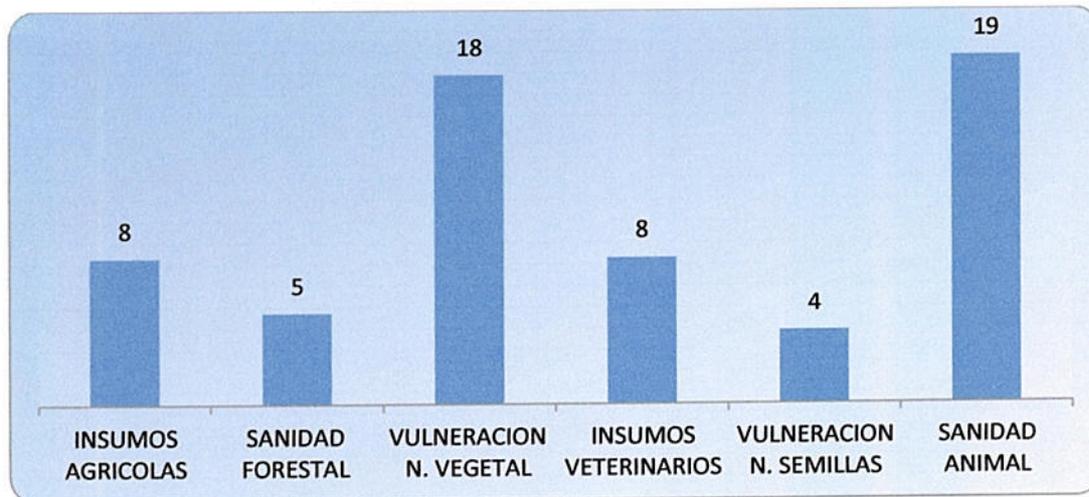
Con el fin de que las dependencias requeridas por quejas y reclamos, analicen las situaciones de forma imparcial y propongan acciones de mejora, se hace relación de las áreas más requeridas por quejas y reclamos, en los siguientes cuadros:

| DEPENDENCIAS | No. QUEJAS | SEDE |
|-----------------------------|------------|--|
| ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 38 | BOGOTA (25) CALDAS (1) META (2) MAGDALENA (2) SANTANDER (4) NTE SANTANDER (3) GUAJIRA (1) |
| ANALISIS Y DIAGNOSTICO | 1 | SANTANDER |
| GERENCIA | 4 | BOGOTA |
| PROTECCION ANIMAL | 31 | BOGOTA (12) BOYACA (2) CALDAS(1) CAUCA (1) CASANARE (2) QUINDIO (2) RISARALDA (1) SANTANDER (6) SUCRE (2) VALLE DEL CAUCA (2) |
| PROTECCION FRONTERIZA | 5 | BOGOTA (5) VALLE DEL CAUCA (1) |
| PROTECCION VEGETAL | 3 | BOGOTA |
| REGULACION SANITARIA Y | 2 | BOGOTA |

| | | |
|--------------|-----------|--|
| FITOSAN. | | |
| TOTAL | 84 | |

| DEPENDENCIAS | No. RECLAMOS | SEDE |
|---------------------------------|--------------|----------------------------|
| ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 15 | BOGOTA (13) META (2) |
| ANALISIS Y DIAGNOSTICO | 2 | BOGOTA |
| PROTECCION VEGETAL | 5 | BOGOTA (4) BOYACA (1) |
| PROTECCION FRONTERIZA | 3 | BOGOTA |
| PROTECCION ANIMAL | 6 | BOGOTA (4) CASANARE (2) |
| REGULACION SANITARIA Y FITOSAN. | 1 | BOGOTA |
| TOTAL | 32 | |

En cuanto a las denuncias, durante este trimestre se presentaron 62, las cuales hacen alusión a supuestas vulneraciones de la normatividad sanitaria, esto se puede observar con más detalle en el siguiente gráfico:



| DEPENDENCIAS | No. DENUNCIAS | SEDE |
|--------------------------------------|---------------|--|
| ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 18 | BOGOTA (12) META (5) VALLE DEL CAUCA (1) |
| PROTECCION ANIMAL | 18 | BOGOTA (8) HUILA (1) NARIÑO (2) SANTANDER (2) RISARALDA (3) VALLE DEL CAUCA (2) |
| PROTECCION FRONTERIZA | 4 | BOGOTA |
| REGULACION SANITARIA Y FITOSANITARIA | 1 | BOGOTA |
| PROTECCION FRONTERIZA | 1 | BOGOTA |
| ANALISIS Y DIAGNOSTICO | 3 | BOGOTA |
| PROTECCION VEGETAL | 18 | BOGOTA (10) NARIÑO (1) CASANARE (4) RISARALDA (1) SANTANDER (1) VALLE DEL CAUCA (1) |
| TOTAL | 62 | |

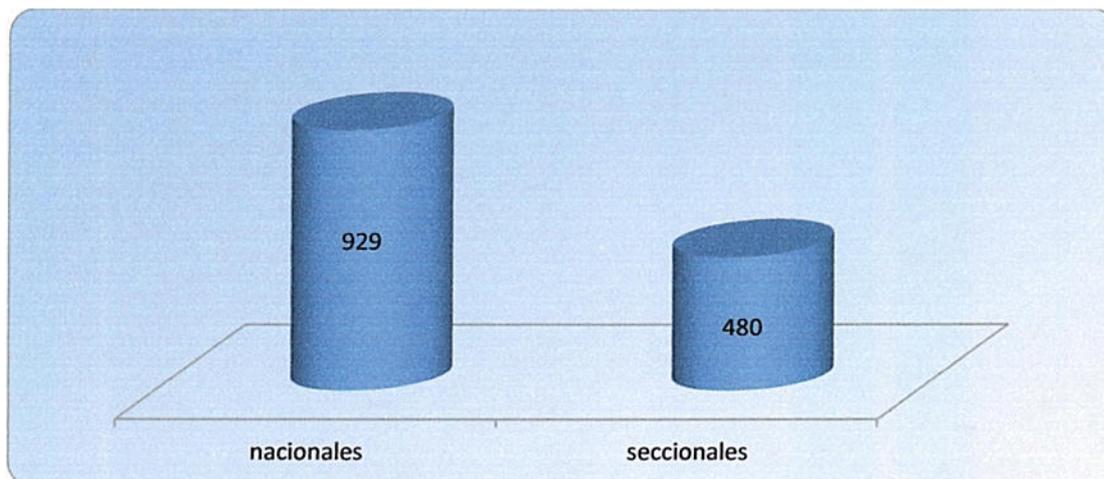
Para efectos de interpretación de los gráficos anteriores, el Área de Atención al Ciudadano, ha elaborado las siguientes definiciones, las cuales especifican cada uno de las motivaciones argumentadas:

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.

| | | | |
|----------------------|-------------|------------|------------|
| ARAUCA | 15 | 10 | 5 |
| ATLANTICO | 8 | 8 | 0 |
| BOGOTA | 929 | 652 | 277 |
| BOLIVAR | 3 | 3 | 0 |
| BOYACA | 15 | 12 | 3 |
| CALDAS | 12 | 8 | 4 |
| CAQUETA | 10 | 10 | 0 |
| CASANARE | 15 | 7 | 8 |
| CAUCA | 28 | 17 | 11 |
| CESAR | 22 | 21 | 1 |
| CHOCO | 15 | 11 | 4 |
| CORDOBA | 2 | 2 | 0 |
| CUNDINAMARCA | 5 | 4 | 1 |
| GUAINIA | 9 | 8 | 1 |
| GUAJIRA | 16 | 16 | 0 |
| GUAVIARE | 2 | 0 | 2 |
| HUILA | 2 | 2 | 0 |
| MAGDALENA | 13 | 8 | 5 |
| META | 81 | 21 | 60 |
| NARIÑO | 27 | 21 | 6 |
| NORTE DE SANTANDER | 14 | 6 | 8 |
| PUTUMAYO | 1 | 1 | 0 |
| QUINDIO | 8 | 5 | 3 |
| RISARALDA | 26 | 20 | 6 |
| SANANDRES | 4 | 3 | 1 |
| SANTANDER | 32 | 24 | 8 |
| SUCRE | 14 | 12 | 2 |
| TOLIMA | 13 | 12 | 1 |
| VALLE DEL CAUCA | 41 | 41 | 0 |
| VAUPES | 7 | 7 | 0 |
| VICHADA | 8 | 7 | 1 |
| TOTAL GENERAL | 1409 | 990 | 419 |

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. El Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental debe continuar con la socialización y capacitación en Oficinas Nacionales y Seccionales sobre la aplicación de la Resolución N° 2544 de 2012 "por la cual se reglamenta el trámite de peticiones en el Instituto", esto con el fin de concientizar a los funcionarios de la importancia de dar respuesta oportuna a los requerimientos de la ciudadanía, igualmente de las sanciones a las que hay lugar por no hacerlo dentro de los términos previstos en la norma.
2. Teniendo en cuenta el alto número de peticiones que se responden fuera del termino o quedan sin respuesta, se dará cabal cumplimiento a lo estipulado en el numeral 12° de la Resolución N° 5450 de 2012 y el artículo 32° de la Resolución N° 2544 de 2012, se enviará mensualmente a la Subgerencia Administrativa y Financiera la relación de los responsables de las dependencias que incumplieron con los términos para resolver las peticiones allegadas a sus dependencias, para que se dé el trámite correspondiente con el Grupo de Procesos Disciplinarios de conformidad con lo reglamentado al respecto.
3. Debido al incremento de quejas y reclamos, se sugiere que el Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental promueva mesas de trabajo con las áreas involucradas a fin de realizar análisis de causas que dieron origen a los requerimientos recibidos y diseñar estrategias para mejorar tiempos de respuestas, efectividad en los tramites al interior del ICA y mejorar la atención al ciudadano por cualquier canal de comunicación.

4. El Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental enviara copia de este informe a los Gerentes Seccionales y responsables de dependencias para que estos procedan a adoptar o sugerir acciones de mejora frente a los aspectos que consideren pertinentes tomando como insumo las Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas en cada una de sus áreas.

5. Por último, se hace necesario que el Grupo de Bienestar Social y Capacitación incluya en su plan de capacitación anual, la educación en lenguaje de señas para los funcionarios del Grupo de Atención al Ciudadano o encargado de estas funciones en las Seccionales con el fin de que exista en cada sede del Instituto, el recurso humano con este conocimiento y por consiguiente idóneo para atender a los usuarios que pertenezcan a la población sordomuda.


LUIS CARLOS MANJARREZ HERNANDEZ
Subgerente Administrativo y Financiero

Vo. Bo. Víctor Hugo González Vargas, Coordinador Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental
Elaboró: Jackeline Margarita Tang Meza, Abogada-Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental

