

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

INFORME DE GESTIÓN OFICINAS NACIONALES Y SECCIONALES

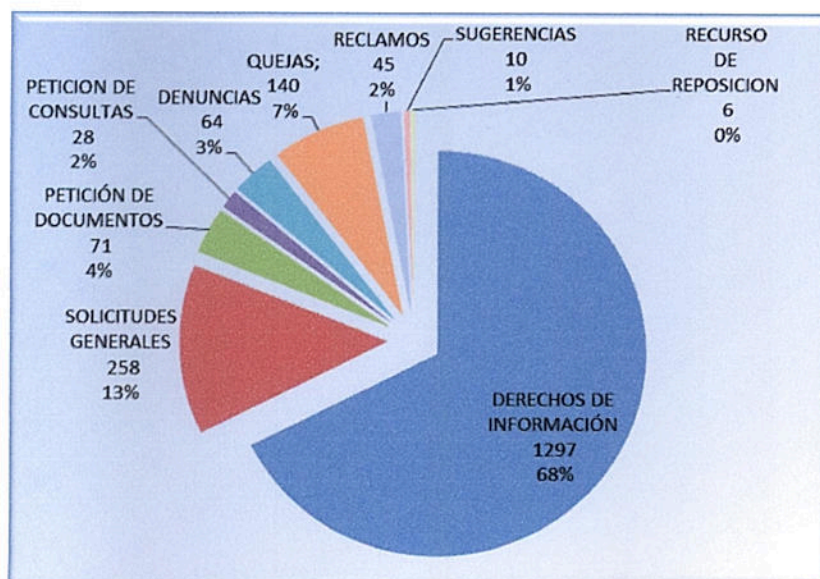
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA SEGUNDO TRIMESTRE 2015

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 2do trimestre de 2015, en el Grupo Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental Nivel Central y 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 2do trimestre de la vigencia 2015.

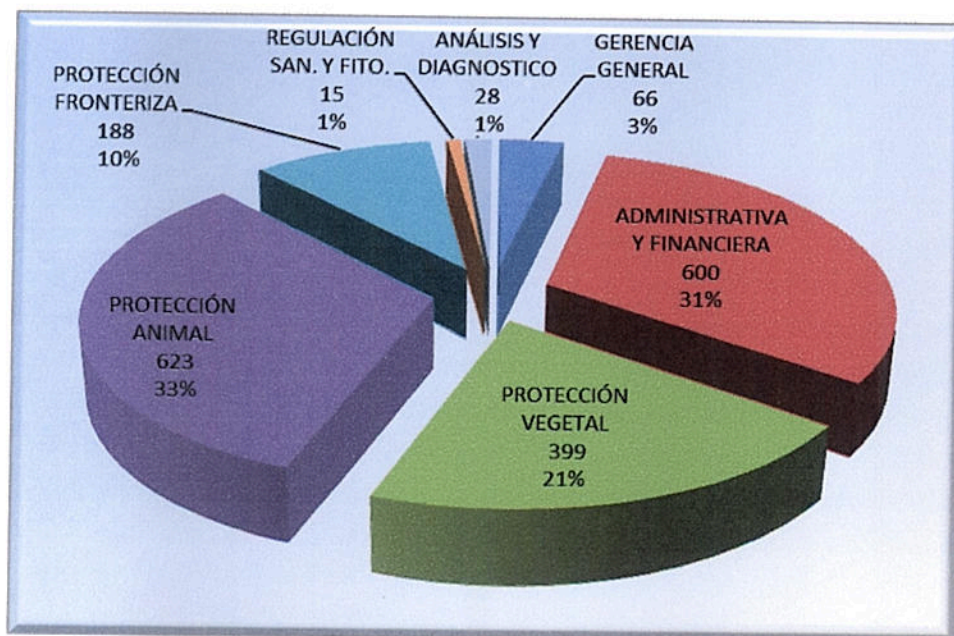
1.1 Clasificación por tipo de requerimiento

Durante el 2do trimestre de 2015, se presentaron en oficinas nacionales y seccionales a través de los canales de participación del Instituto 1919 peticiones, las cuales se clasifican de la siguiente forma:



1.2 Clasificación de requerimientos por áreas estructurales

Las 1919 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 de Protección Animal es la más requerida, pues del total de peticiones recibidas en el trimestre, le corresponden 623, lo cual equivale al 33% del total, al revisar los temas de requerimiento se observa que el mayor porcentaje está en el volumen de Derechos de Información, pertinentes a Sanidad Animal. Luego de este encontramos a la Subgerencia Administrativa y Financiera, con un porcentaje de 31% del total.

1.3 Efectividad en respuestas a los ciudadanos

En cuanto a efectividad en respuestas a los ciudadanos a nivel nacional, tenemos que en el segundo trimestre se respondieron 1631 peticiones, lo que corresponde al 85% del total recibido, 288 peticiones no fueron respondidas, correspondientes al 15%, a continuación se presenta la gráfica del número de peticiones con y sin respuesta:



Por otra parte, 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, para conocer este aspecto se revisan las 1631 peticiones respondidas y se verifica cuántas de estas fueron contestadas en forma oportuna, con lo cual se evidencia que el 84% de las peticiones, es decir 1372 fueron respondidas dentro del término de Ley y que el 16%, es decir 288 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 **1244 peticiones recibidas** en el trimestre, se respondieron 1010 peticiones y quedaron 234 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 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 1010 respondidas, se respondieron oportunamente 854 (81%) y quedaron respondidas pero fuera de término 156 (19%) peticiones, esta situación puede generar el aumento de quejas interpuestas a la Entidad o en un momento dado dar inicio a una tutela.

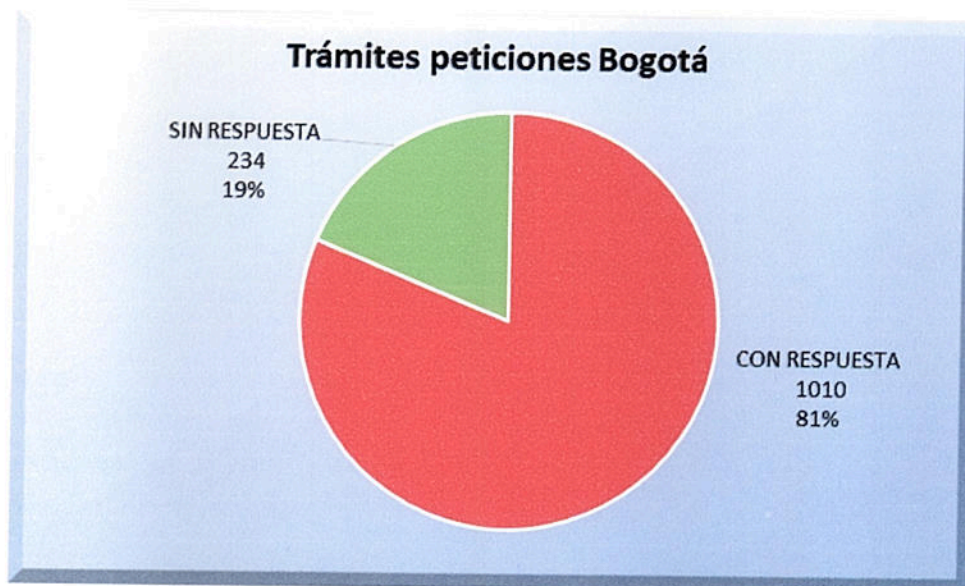
De las 234 peticiones que se reportaron sin respuesta en Bogotá, se presenta un cuadro con la distribución por áreas:



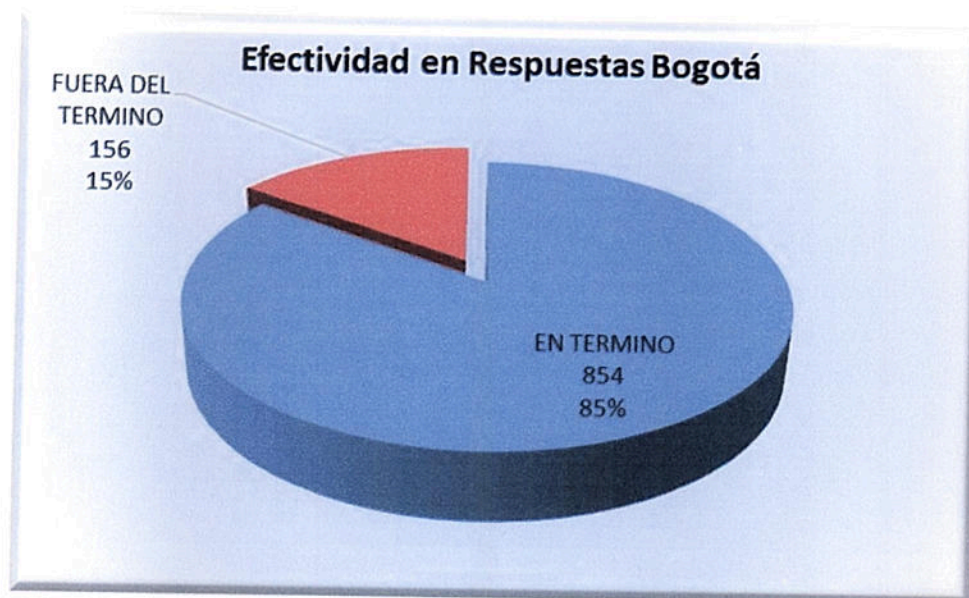
Certificado
No.SC5917-1



Certificado
NTCGP No.077-1



SIN RESPUESTA EN BOGOTA	
GERENCIA GENERAL	17
SUBG. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	93
SUBG. PROTECCION ANIMAL	41
SUBG. PROTECCION VEGETAL	50
SUBG. ANALISIS Y DIAGNOSTICO	1
SUBG. PROTECCION FRONTERIZA	30
SUBG. REG. SANITARIA Y FITOSANITARIA	2
TOTAL GENERAL	234



1.3.2 Efectividad en respuestas a los ciudadanos en Seccionales

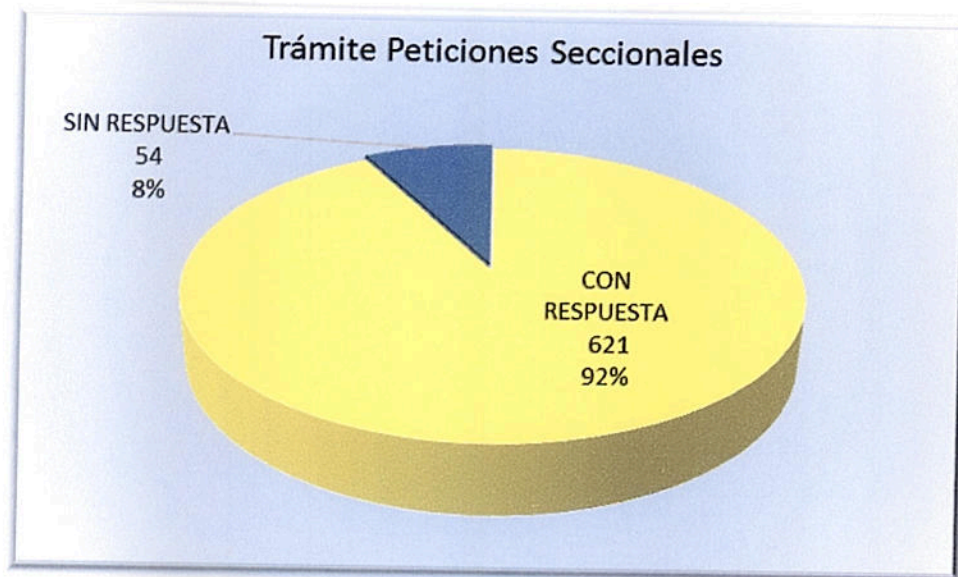
Al realizar el análisis de efectividad de respuesta en las Seccionales, de un total de 675 **peticiones recibidas** en el trimestre se respondieron 621 peticiones quedando 54 peticiones sin respuesta; tomando el mismo argumento de que los ciudadanos no solo tienen derecho a que se les contesten sus peticiones, 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 621 respondidas, se respondieron oportunamente 518 (83%) y quedaron respondidas pero fuera de término 103 (17%) peticiones.



Certificado
No. SC5917-1



Certificado
NTCGP No.077-1



De las 54 peticiones que se reportaron sin respuesta en Seccionales, se presenta un cuadro con la distribución:

SIN RESPUESTA EN SECCIONAL	
ANTIOQUIA	1
CASANARE	2
CAUCA	14
CUNDINAMARCA	3
GUAINIA	1
GUAJIRA	1
META	9
NTE SANTANDER	13
QUINDIO	1
RISARALDA	6
SANTANDER	1
VALLE DEL CAUCA	2
TOTAL GENERAL	54



Certificado
No.SC5917-1



Certificado
NTCGP 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.

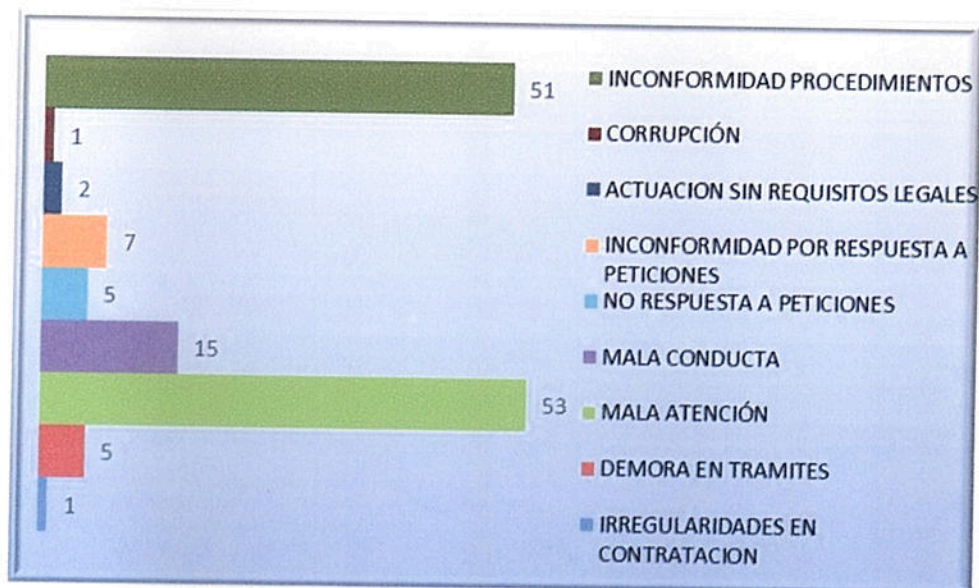
En este trimestre se recibieron 140 quejas a las diferentes dependencias del Instituto y se destaca que 53 de estas se presentan por la mala atención, seguidas por 51 argumentando inconformidad de procedimientos, en la siguiente grafica se observan los motivos de las quejas que se presentaron:



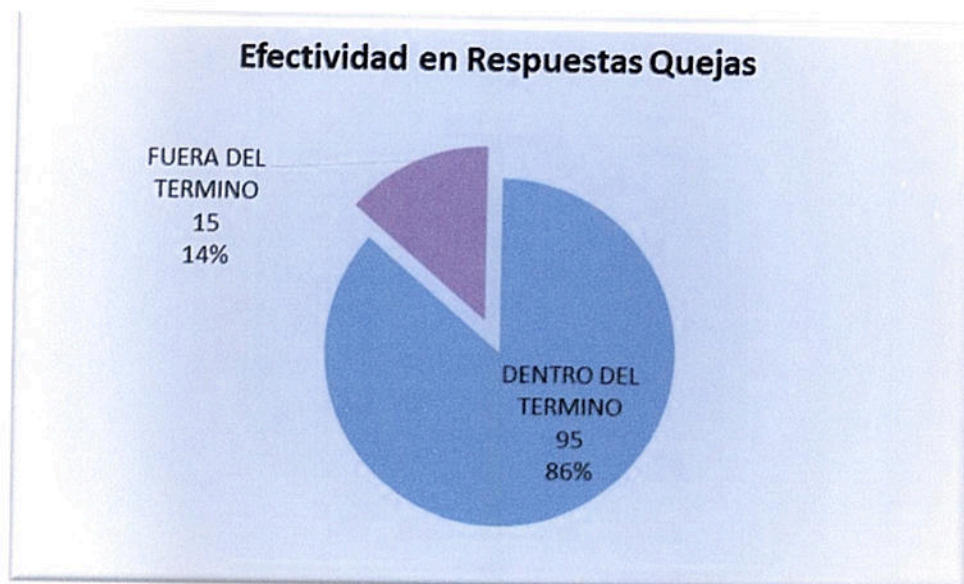
Certificado
No.SC5917-1



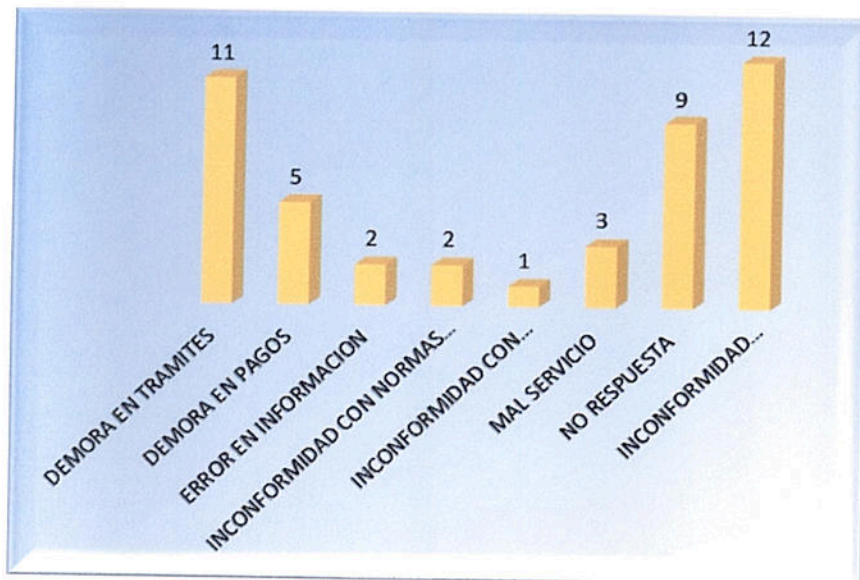
Certificado
NTCGP No.077-1



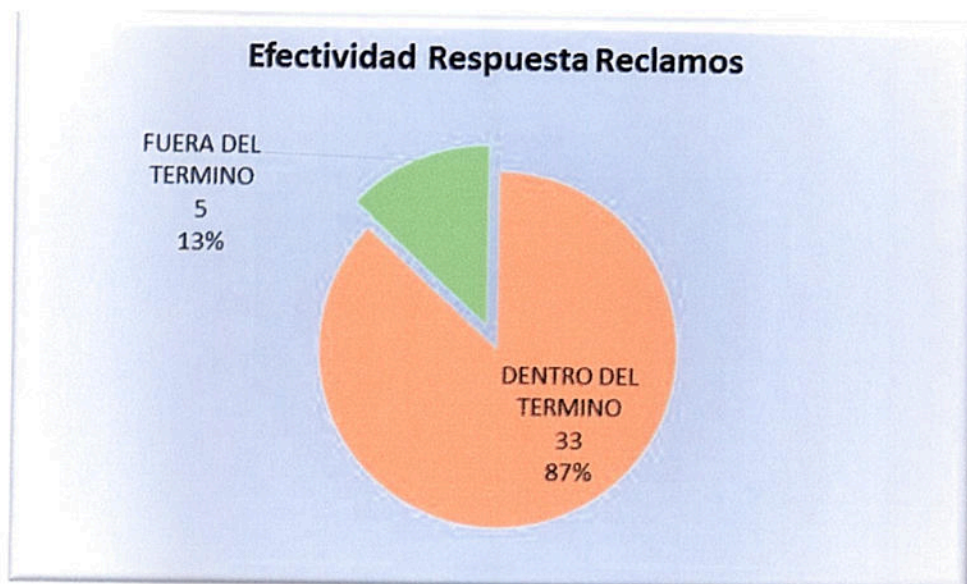
De las 140 quejas se respondieron 110, de las cuales fueron oportunamente 95 correspondiente al (86%) y quedaron respondidas pero fuera de termino 15 (14%).



Durante este trimestre se presentaron 45 reclamos, dentro de los cuales se destacan 12 por inconformidad con procedimientos y 11 por demora en trámites, en la siguiente grafica se observa la clasificación según el motivo y la cantidad:



Sólo 38 de los 45 reclamos obtuvieron respuestas, se evidencia que de las 38 respondidas, se respondieron oportunamente 33 (87%) y quedaron respondidas pero fuera de termino 5 (13%) reclamaciones.



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	39	BOGOTA (24) TOLIMA (1) VALLE DEL CAUCA (14)
GERENCIA	3	BOGOTA (3)
PROTECCION ANIMAL	76	BOGOTA (16) BOLIVAR (1) BOYACÁ (2) CALDAS (2) CAQUETA (3) CASANARE (1) CAUCA (2) CUNDINAMARCA (5) GUAJIRA (2) GUAVIARE (2) MAGDALENA (1) META (12) NORTE DE SANTANDER (4) RISARALDA (1) SAN ANDRES (1) SANTANDER (3) VALLE DEL CAUCA (17) VICHADA (1)
PROTECCION FRONTERIZA	7	BOGOTA (7)
PROTECCION VEGETAL	12	BOGOTA (4) MAGDALENA (1) META (6) RISARALDA (1)



Certificado
No.SC5917-1



Certificado
NTCGP No.077-1

SUBG. ANALISIS Y DIAGNOSTICO	3	BOGOTA (2) CALDAS (1)
TOTAL	140	

DEPENDENCIAS	No. RECLAMOS	SEDE
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15	ANTIOQUIA (1)
		BOGOTA (13)
		NORTE DE SANTANDER (1)
SUBG. ANALISIS Y DIAGNOSTICO	3	BOGOTA (2) CALDAS (1)
GERENCIA	4	BOGOTA
PROTECCION VEGETAL	11	BOGOTA (7)
		HUILA (1)
		NORTE DE SANTANDER (2)
		VALLE DEL CAUCA (1)
PROTECCION FRONTERIZA	2	BOGOTA
PROTECCION ANIMAL	10	BOGOTA (9)
		NORTE DE SANTANDER (1)
TOTAL	45	

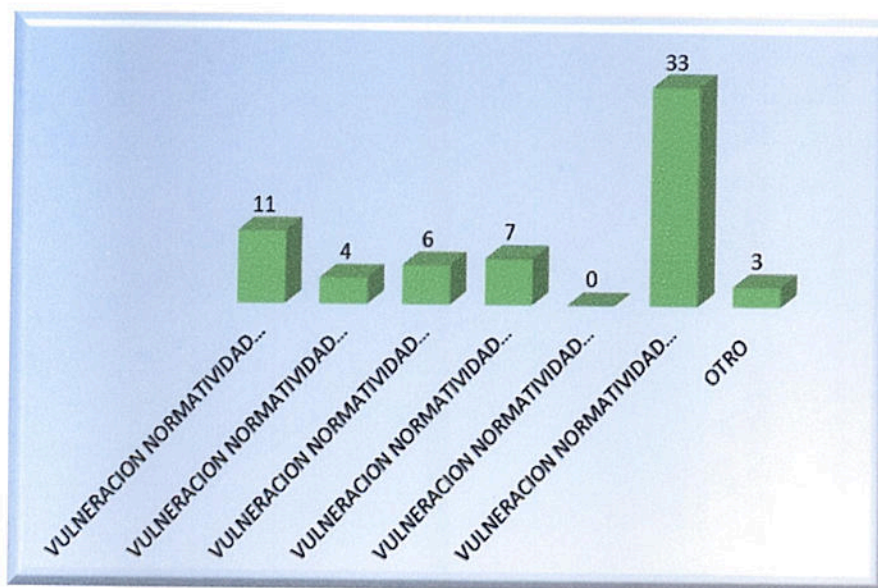


Certificado
No.SC5917-1



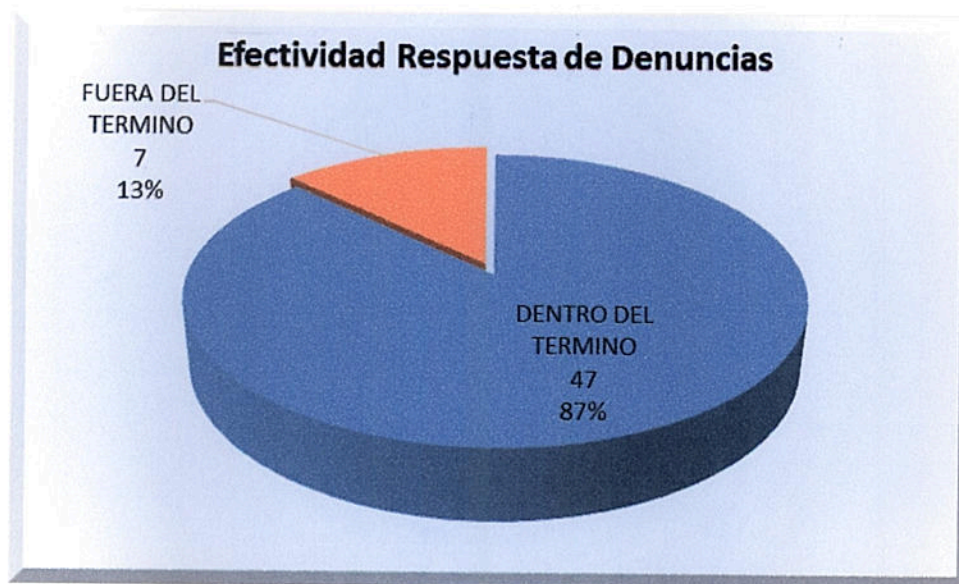
Certificado
NTCGP No.077-1

En cuanto a las denuncias, durante este trimestre se presentaron 64, las cuales hacen alusión a supuestas vulneración normatividad sanidad animal, esto se puede observar con más detalle en el siguiente gráfico:



DEPENDENCIAS	No. DENUNCIAS	SEDE
GERENCIA GENERAL	1	BOGOTA
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	BOGOTA
PROTECCION ANIMAL	23	BOGOTA (21) HUILA (1) VALLE DEL CAUCA (1)
PROTECCION VEGETAL	11	AMAZONAS (1) BOGOTA (9) META (1) RISARALDA (1)
TOTAL	38	

De las 64 denuncias recibidas cuentan 54 con respuestas, donde 47 se respondieron oportunamente (87%) y se dio respuesta fuera del término a 7 (13%);



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.

Del total de requerimientos recibidos por la Entidad durante el 2do trimestre de 2015, en cumplimiento a lo emanado en la Resolución N° 2544 de 2012 respecto al envío de los informes trimestrales, las Gerencias Seccionales reportaron el 26% del total de requerimientos recibidos, mientras que la oficina de atención al ciudadano en el nivel central reporto el 74%.

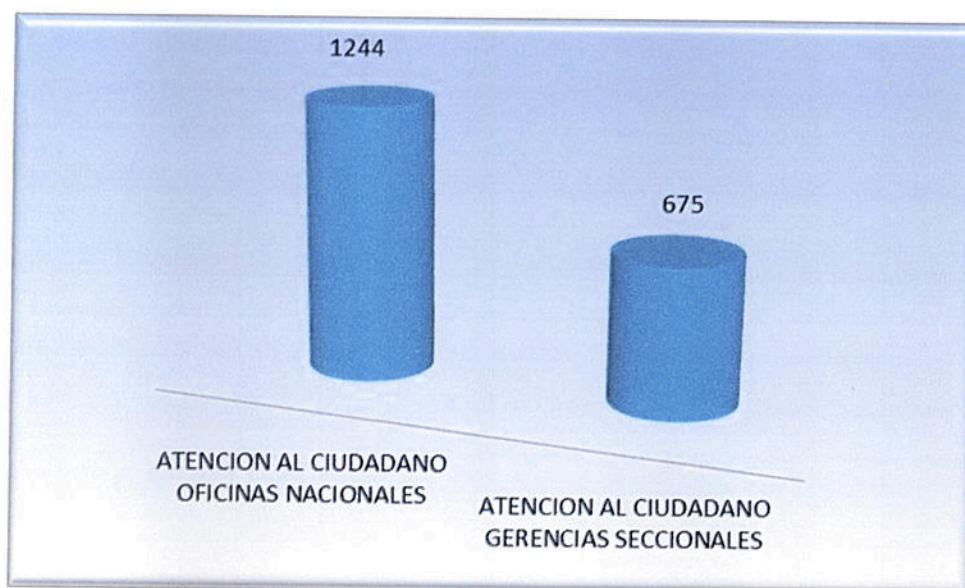
En este mismo sentido es pertinente revisar la gestión o respuesta a las peticiones recibidas en las Seccionales, con lo cual se evidencia que 26 de las Seccionales presentaron retraso o no dieron respuestas y 7 seccionales respondieron oportunamente las peticiones recibidas.

Gestión de Peticiones Recibidas

SECCIONAL	TOTAL PETICIONES	RESPUESTA EN TERMINO	FUERA DEL TERMINO Y SIN RESPUESTA
AMAZONAS	8	8	0
ANTIOQUIA	19	12	7
ARAUCA	21	16	5
ATLANTICO	8	7	1
BOGOTA	1244	1010	234
BOLIVAR	9	9	0
BOYACA	32	32	0
CALDAS	9	7	2
CAQUETA	38	31	7
CASANARE	22	15	7
CAUCA	79	42	37
CESAR	25	25	0
CHOCO	24	20	4
CORDOBA	16	15	1
CUNDINAMARCA	23	16	7
GUAINIA	6	4	2
GUAJIRA	8	6	2
GUAVIARE	2	0	2
HUILA	5	5	0
MAGDALENA	16	15	1
META	46	24	22
NARIÑO	26	25	1
NORTE DE SANT.	53	33	20
PUTUMAYO	1	1	0
QUINDIO	10	7	3
RISARALDA	37	22	15
SANANDRES	1	1	0
SANTANDER	20	18	2

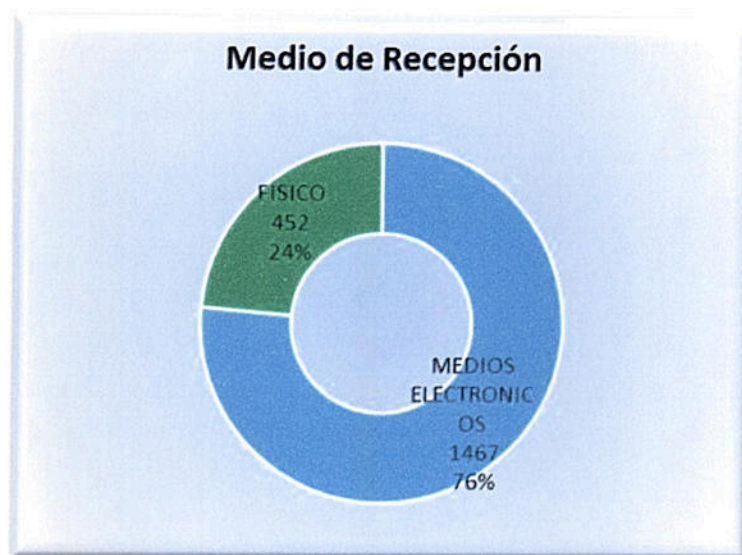
SUCRE	12	10	2
TOLIMA	14	13	1
VALLE DEL CAUCA	77	72	5
VAUPES	1	1	0
VICHADA	7	6	1
TOTAL GENERAL	1919	1528	391

En el siguiente gráfico se puede observar el número de peticiones recibidas a nivel central y descentralizado:

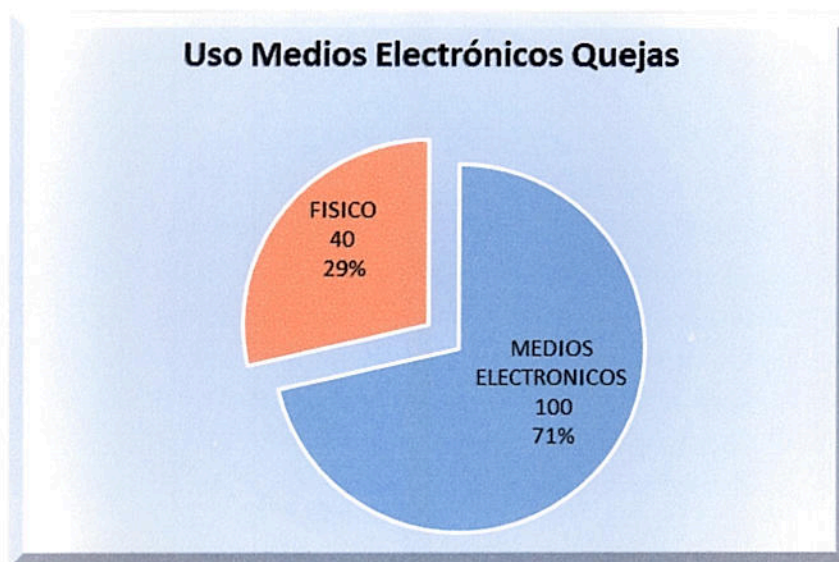


1.6 Método de comunicación utilizado por los usuarios

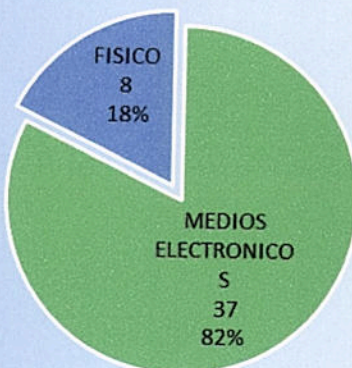
Por último, analizamos que de los 1919 requerimientos recibidos en el trimestre, son los medios electrónicos (correos, SISAD y redes sociales) los canales de participación más utilizados por los usuarios, ya que mediante estos fueron recibidas 1467 peticiones.



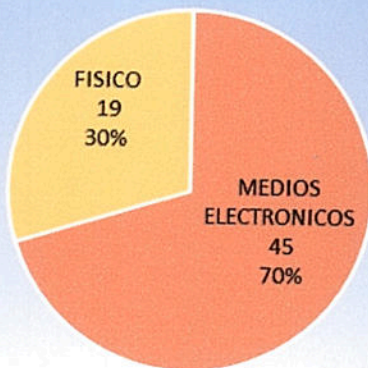
Dentro de estas 1467, identificamos que de un total de 140 Quejas sólo 100 (71%) fueron interpuestas por estos medios. Referente a los Reclamos 45 de 37 (82%) fueron radicados por este canal de atención al igual que 45 de 64 (70%) Denuncias.



Uso Medios Electrónicos Reclamos



Uso Medios Electrónicos Denuncias



Certificado
No.SC5917-1



Certificado
NTCGP No.077-1

1.7 Propuestas para mejora continua Área Atención al Ciudadano

1. Invitar a las Gerencias Seccionales para que asuman una posición de más responsabilidad frente al tema de tramitar las diferentes modalidades de derecho de petición, ya que en su mayoría dejan vencer los términos legales y por consiguiente no se da respuesta en forma oportuna.
2. Revisar con la Subgerencia de Protección Animal lo que respecta a quejas y denuncias, por cuanto fue la subgerencia que en este trimestre se presentaron más, y por lo tanto se debe buscar el espacio para apoyarlos en la identificación de las posibles causas o motivos; a su vez hacer un plan de acción encaminado a lograr dichos resultados.
3. Es necesario identificar los motivos por los cuales se presentaron tantos reclamos en la Subgerencia Administrativa y Financiera, sobre todo en las Oficinas Nacionales y Seccionales como Antioquia y Norte de Santander, tomar las medidas pertinentes para evitar que se sigan interponiendo como consecuencia de conductas o actos irresponsables o negativos de algunas personas.
4. Implementar políticas para que las seccionales que no cumplan con lo consignado en la Resolución que reglamenta el trámite de PQR en el Instituto Colombiano Agropecuario, sean comprometidas a reevaluar tal desidia involucrando al Gerente Seccional como responsable del tema.
5. Programar permanentemente las socializaciones y sensibilizaciones en relación al tema de trámite de PQR y servicio al ciudadano.

LUIS CARLOS MANJARRES HERNANDEZ

Subgerente Administrativo y Financiero

Vo. Bo. Florangela Villalobos Rivera, Coordinador Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
Elaboró: Luis Jaime Acosta García, Abogado - Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental.



Certificado
No.SC5917-1



Certificado
NTCGP No.077-1