

**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

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

**INFORME CONSOLIDADO IV TRIMESTRE DE PQRS 2017**

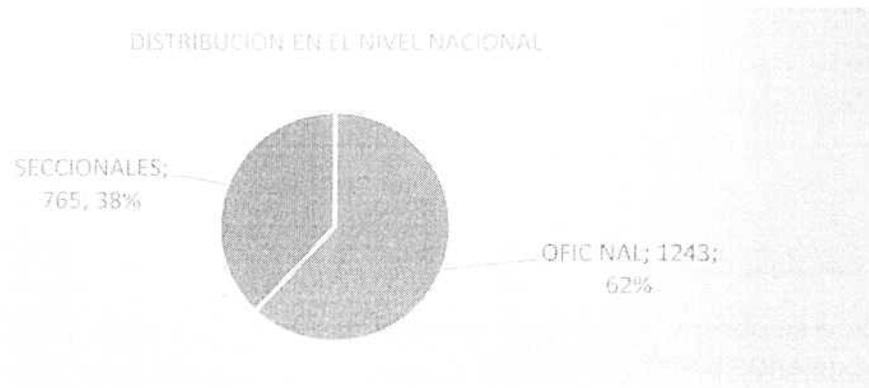
En concordancia con la misión que fundamenta el desarrollo de tareas y responsabilidades de nuestro grupo interno de trabajo, el cual busca gestionar con las dependencias, respuestas de forma congruente, clara, oportuna y de fondo, a las peticiones presentadas por los usuarios del ICA, a continuación, 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 cuarto trimestre de 2017, 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 cuarto trimestre de 2017.**

Durante el IV trimestre de 2017, se brindó acompañamiento y orientación sobre el trámite a seguir para el recibo y la atención oportuna de las PQRS que se reportaron en el período, tanto a nuestros usuarios internos como externos, a través de los diferentes medios establecidos, para la presentación de sus peticiones; a continuación, se muestra el análisis de la información consolidada para el trimestre que se reporta:

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

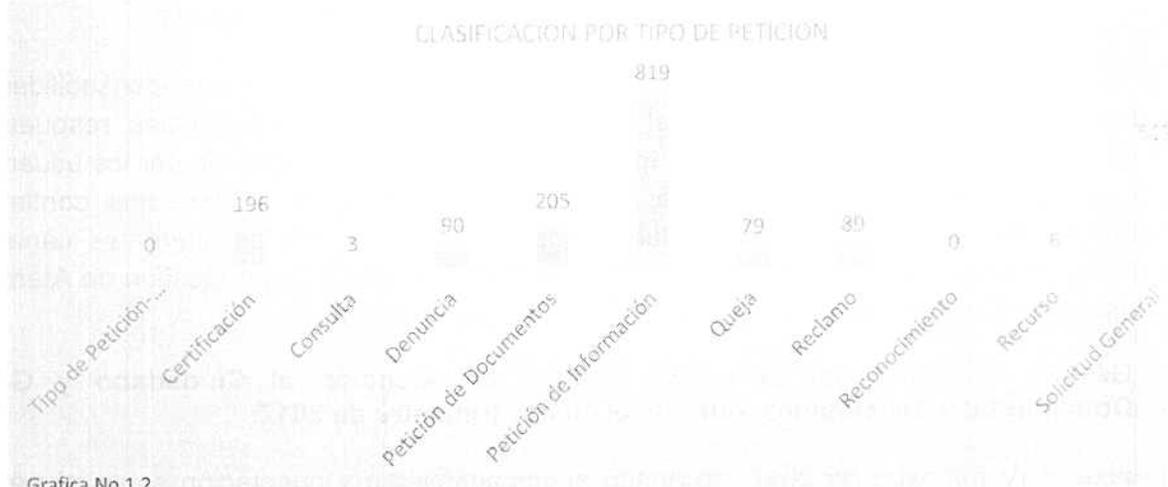
Durante el cuarto trimestre de 2017, se presentaron en Oficinas Nacionales y Seccionales a través de los canales de participación del Instituto, 2008 Peticiones de las cuales las Gerencias Seccionales reportaron 765 que equivalen al 38% del total de requerimientos recibidos, mientras que en el Área de Atención al Ciudadano en el nivel central se reportaron 1243 que equivalen al 62% como lo muestra la siguiente gráfica:



Grafica No 1,1

### 1.2. Clasificación por tipo de petición

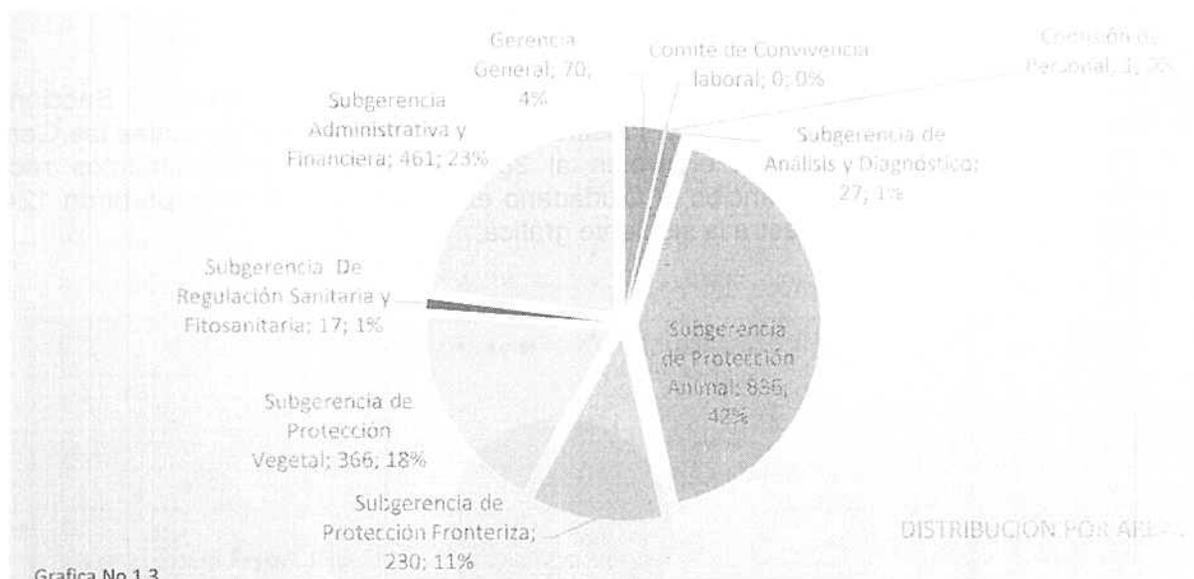
De acuerdo con el tema del asunto indicado en las peticiones, estas se clasifican según el tipo, como se indica a continuación:



Grafica No 1.2

### 1.3 Distribución por Competencia

De las 2008 peticiones recibidas, se presenta la distribución, por área de competencia a nivel nacional:



Grafica No 1,3

Como se observa en la Gráfica anterior, las áreas más requeridas en temas misionales son: la Subgerencia de Protección Animal, teniendo en cuenta que recibe para su atención y respuesta 836 peticiones que representan el 42% del total indicado; a continuación la Subgerencia

Administrativa y Financiera, tiene a su cargo 461 peticiones, con una participación del 23%, en temas del orden administrativo y Financiero y seguidamente está la Subgerencia de Protección Vegetal, con 366 peticiones que corresponden al 18%.

### 1.3.1 Distribución de peticiones por áreas.

Como se puede observar en la siguiente tabla, la participación más representativa como se indicó en el párrafo anterior, es de la Subgerencia de Protección Animal con 342 petición de información y 178 solicitudes generales; la Subgerencia Administrativa y Financiera, 157 solicitudes de certificados y 141 solicitudes generales y la Subgerencia de Protección Vegetal con 156 solicitudes generales y 130 peticiones de información:

Etiquetas de fila	Comisión de Personal	Gerencia General	Subgerencia De Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	Subgerencia Administrativa y Financiera	Subgerencia de Análisis y Diagnóstico	Subgerencia de Protección Animal	Subgerencia de Protección Fronteriza	Subgerencia de Protección Vegetal	Total general
Certificación				157	1	35		3	196
Consulta		1				1		1	3
Denuncia				5	1	55	1	28	90
Petición de Documentos	1	8		33	1	136		26	205
Petición de Información		27	11	88	12	342	209	130	819
Queja				14	2	54	5	4	79
Reclamo		10	2	20	4	32	5	16	89
Recurso				3		1		2	6
Solicitud General		24	4	141	6	178	10	156	519
Sugerencia						2			2
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>70</b>	<b>17</b>	<b>461</b>	<b>27</b>	<b>836</b>	<b>230</b>	<b>366</b>	<b>2008</b>

Grafica No 1.3,1

### 1.4 Efectividad y Oportunidad de respuestas a los ciudadanos

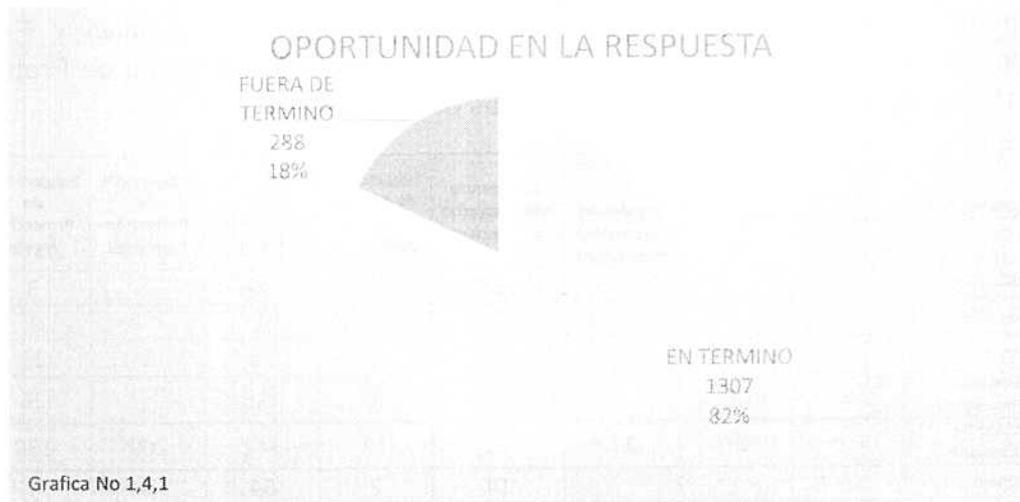
En cuanto a efectividad en las respuestas a los ciudadanos a nivel nacional durante el cuarto trimestre, tenemos que, en el cuarto trimestre de 2017, de las 2008 peticiones, se respondieron 1595 que representan el 79% y 413 o sea el 21% no se atendieron, como se muestra en la gráfica:



Grafica No 1,4

### 1.4.1 Oportunidad en la atención de las peticiones

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 2017; para conocer este aspecto se revisan las 1595 peticiones respondidas, de las cuales fueron atendidas dentro del término 1307 que corresponden al 82% y 288 que representan 19%, por fuera de término establecido.



Se presenta una mayor oportunidad en las respuestas a las peticiones, en consideración a que las dependencias tienen mayor interés por emitir su pronunciamiento, de forma oportuna de acuerdo con los términos de ley establecidos.

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

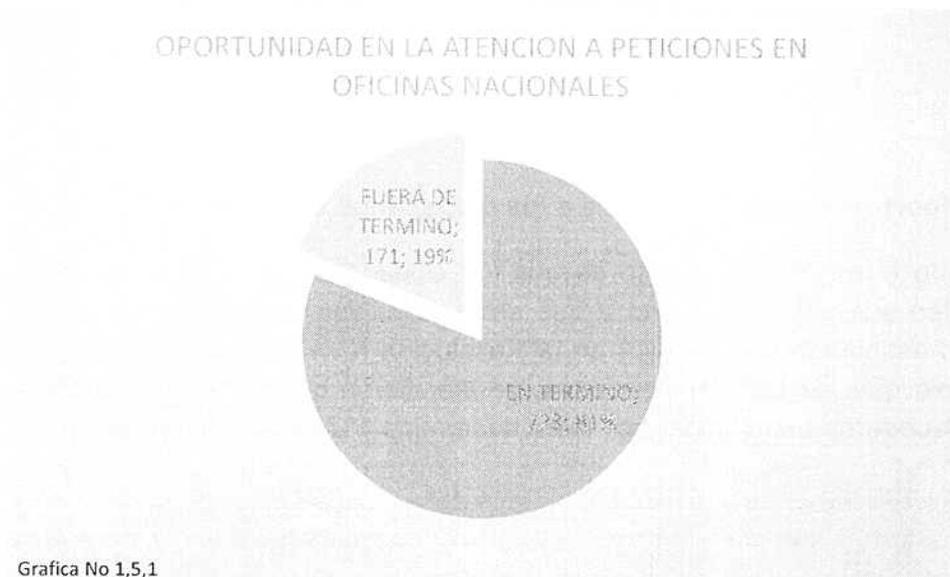
Al realizar el análisis de efectividad en respuesta en Oficinas Nacionales, de un total de 1243 peticiones recibidas durante el cuarto trimestre, se respondieron 894 peticiones que corresponden al 72% y quedaron 349 peticiones sin respuesta que constituyen el 28%:



### 1.5.1 Oportunidad en la atención de las peticiones en las Oficinas Nacionales

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 forma se evidencia que de las 1243, oportunamente se respondieron 723 que corresponden al 81% y 171 peticiones se respondieron fuera de término, que representan el 19%.



Grafica No 1,5,1

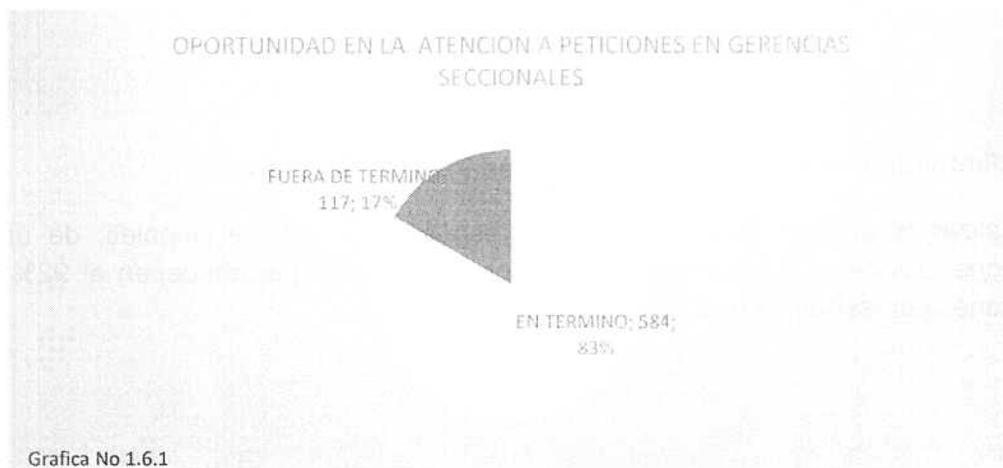
### 1.6 Efectividad en respuestas a los ciudadanos en Seccionales

Al realizar el análisis de efectividad de respuesta en las Seccionales, de un total de 765 peticiones recibidas en la vigencia se respondieron 701 que obedecen al 92%, quedando 64 peticiones sin respuesta que corresponden al 8%.



### 1.6.1 Oportunidad en respuestas a los ciudadanos en Seccionales

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 701 peticiones, se atendieron oportunamente 584 que corresponden al 83% y quedaron respondidas por fuera de término 117 peticiones, o sea el 17%.



### 1.7 Peticiones Trasladas a Otras entidades

De las peticiones recibidas durante el cuarto trimestre se encuentra que fueron trasladadas 26 a otras entidades, por cuanto el tema del asunto no era competencia de nuestra Entidad, de las cuales 7 fueron de Oficinas Nacionales y las restantes 19 de las Gerencias Seccionales.

### 1.8 Peticiones de información Negada

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 IV trimestre, 16 peticiones fueron negadas.

### 1.9 Peticiones Reiterativas

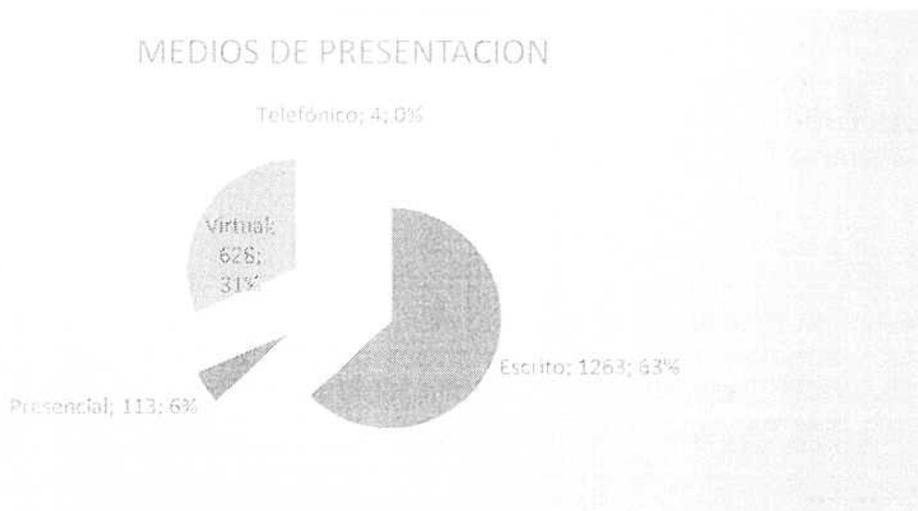
Las peticiones Reiterativas se presentan cuando una vez ya resueltas el peticionario la vuelve a presentar tratando el mismo asunto, finalidad u objeto; en cierta forma cuándo se insiste en los mismos hechos y pretensiones; durante el IV trimestre se presentaron 26.

### 1.10 Peticiones Recurrentes

Las peticiones Recurrentes, hacen referencia a las solicitudes que se presentan con más frecuencia, más seguido, 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. En este punto fueron 1680 requerimientos presentados en los que se destaca la solicitud de información de requisitos a nivel internacional para la salida y entrada de mascotas, productos y subproductos de origen animal y vegetal, certificaciones laborales, temas financieros, etc.

### 1.11 Medio de comunicación utilizado por los usuarios

Por último, analizamos que, de los 2008 requerimientos recibidos en el periodo reportado, los canales más utilizados son el Escrito con 1263 que representan el 63%; el virtual con 628 con una participación del 31%, de acuerdo con la siguiente gráfica:



Grafica No 1.11

A pesar de que el Instituto a dispuesto a nivel nacional, como medio de participación, los buzones en cada punto de atención en donde se tiene contacto con el público, los usuarios los utilizan moderadamente, para dar a conocer sus peticiones, quejas y reclamos.

### 1.12 Propuestas para mejora continua 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 articuladamente con las dependencias de Oficinas Nacionales y las Gerencias Seccionales, sobre la importancia que merece al Instituto, la atención y trámite oportuno en las solicitudes y el cumplimiento de los plazos establecidos para la atención y respuesta de las peticiones.

Con el propósito de mejorar nuestros procesos y atender oportunamente las peticiones que se reciben de nuestros usuarios, con las observaciones planteadas a cada dependencia del nivel central y a las Gerencias Seccionales y Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, recomienda adelantar acciones de mejora, que optimicen las inconformidades que se identifiquen en la presentación de los informes y la definición de controles necesarios para su cumplimiento.

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

Vo Bo Florangela Villajobos Rivera. Coordinador Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental   
Elaboró Rusbell Alejandro Martínez Pedroza y Rocío Páez Castellanos.  
Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental



Certificado  
N° SC5917-1



Certificado  
NTCGP N° 077-1