

ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)



Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)

Justificación

En aras de optimizar la mejora en la atención a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) que llegan al Instituto a través de los diversos canales de atención, se presenta la actualización de la estrategia de fortalecimiento para su atención, teniendo en cuenta las observaciones de las auditorías adelantadas durante la vigencia 2021.

Siendo conscientes de la importancia de velar por los derechos de nuestros usuarios ciudadanos y hacer más efectiva la atención a los trámites, servicios y peticiones radicadas en el Instituto y entregando de manera oportuna respuestas claras, congruentes, y de fondo el Grupo de Atención al Ciudadano propone una serie de actividades a desarrollar en la presente vigencia para cumplir con los objetivos que a continuación se citan.

Objetivo

Fortalecer el proceso de respuesta de PQRSDF del Instituto Colombiano Agropecuario (ICA), con el fin de brindar un servicio oportuno, claro, cálido y eficiente a nuestros usuarios y a la ciudadanía en general, mediante la implementación de acciones que promuevan el mejoramiento del proceso y la coordinación de las respuestas entre las áreas, gerencias seccionales y el Grupo de Atención al Ciudadano.

Objetivos específicos

- Verificar el cumplimiento de respuestas de las PQRSDF, según los términos establecidos en la normatividad vigente.
- Verificar que las dependencias competentes de atender las peticiones emitan respuesta a las mismas.
- Verificar que las respuestas se emitan en un lenguaje cortés, claro, de fondo, preciso y congruentes con lo requerido.

Acciones por adelantar

Esta estrategia busca formular e implementar acciones que permitan disminuir el porcentaje de inoportunidad y no respuesta de peticiones quejas reclamos, sugerencias y denuncias, que formulan los grupos de valor del ICA, para lo cual se dividirán las acciones en dos enfoques: proceso – metodología y capacitación – socialización.

Proceso y metodología

Realizar ajustes a políticas, procedimientos, protocolos y actividades del proceso de Atención y Servicio a la Ciudadanía.

Fortalecer y establecer controles (semaforización y/o alertas) a los plazos de respuesta de las peticiones, con el fin de dar cumplimiento a los términos establecidos por la normativa vigente.

Se implementó la Forma 4-019 a través de Share Point para que permita el seguimiento en tiempo real y control a las respuestas de las PQRSD estableciendo tiempos de seguimiento para llevar el control de las respuestas a las peticiones en seis (6) y tres (3) días, mediante acciones de envío de correos electrónicos a los responsables de emitir las respuestas recordando la obligación de cumplir los términos legales vigentes.

Asignar enlaces (delegados) en cada una de las seccionales y subgerencias con el fin de que los jefes de dependencia y gerentes seccionales puedan dar seguimiento y control para asegurar que se emitan las respuestas y con ella se cierren y archiven los expedientes de las peticiones, bajo los términos previstos por ley.

A través de comunicación interna notificar y recordar la responsabilidad o competencia de dar respuestas a las PQRSD. Teniendo en cuenta reglamento vigente del trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información.

Realizar actualización anual de inventario preguntas y respuestas frecuentes de todas las áreas susceptibles de consulta de la entidad.

Formular respuestas modelo desde el Grupo de Atención al Ciudadano y capacitar en su correcto uso con el fin de atender las consultas frecuentes.

Fortalecer las veedurías ciudadanas que permiten verificar que las respuestas brindadas no estén fuera de términos, que sean coherentes en su contenido, emitidas por los funcionarios competentes y que satisfaga las necesidades expuestas por ciudadano o al requerimiento de las entidades.

Presentar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño reporte sobre las áreas con mayor número de peticiones vencidas e inoportunidad en la respuesta.

Capacitación y socialización

Programar capacitaciones a nivel seccional y nacional encaminadas al adecuado manejo de la base de datos y reglamento vigente del trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario (tiempos de respuesta, proceso de traslado por competencia entre otros).

Divulgar a través de campañas masivas contenido informativo que contribuya a capacitar a los funcionarios sobre el trámite interno de las PQRSDF.

Generar video, diapositivas y/o cualquier otro material que permita mayor entendimiento sobre la resolución "mediante la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA"

Desarrollar al menos 2 campañas para funcionarios y contratistas en las que se promueva la explicación de la Carta de Trato Digno y la importancia del Lenguaje Claro en la atención y respuesta a nuestros usuarios.

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023
