SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD II TRIMESTRE 2022

1. INTRODUCCIÓN

En concordancia con la misión que fundamenta el desarrollo de tareas y responsabilidades del Grupo de Atención al Ciudadano, el cual busca gestionar con calidad y oportunidad las peticiones que ingresan a través de los diferentes canales establecidos por el ICA, dando cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 y a la Resolución No. 0008628 del 19 de mayo de 2022,"Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA", a continuación se presenta el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), recibidas y atendidas por las dependencias del ICA durante el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2022, para el nivel nacional y seccional.

Este informe tiene como objetivo analizar la oportunidad y efectividad de las respuestas emitidas por la entidad y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y, a los responsables de los procesos, de manera tal que se promueva el mejoramiento continuo de la Entidad y se fortalezcala confianza del ciudadano.

En este sentido, el contenido del presente documento se desarrolla en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 del ICA y de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

2. OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas en el Instituto Colombiano Agropecuario ICA, durante el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2022, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

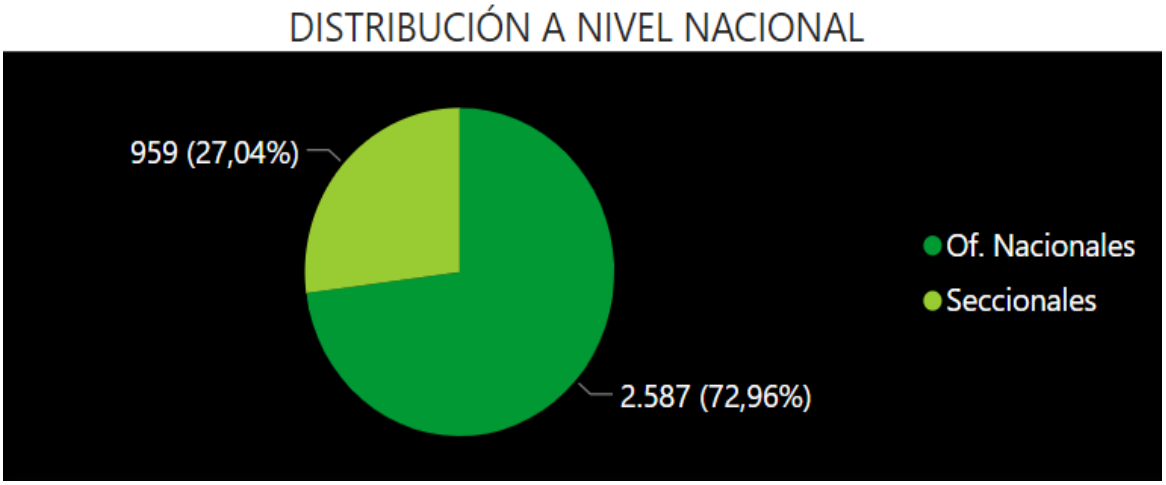
- Generar la información de las PQRSDF recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad, según su naturaleza.
- Plantear las acciones y gestión del Grupo de Atención al Ciudadano, en cuanto al fortalecimiento de las relaciones con los Grupos de Interés frente a la atención oportuna de las PQRSDF.
- Identificar oportunidades de mejora y generar recomendación para optimizar los tiempos de respuesta.

4. ALCANCE

El informe contempla las PQRSDF, recibidas en la entidad por losdiferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin, de Oficinas Nacionales y Gerencias Seccionales.

5. REQUERIMIENTOS REPORTADOS Y REGISTRADOS POR EL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN OFICINAS NACIONALES Y GERENCIAS SECCIONALES:

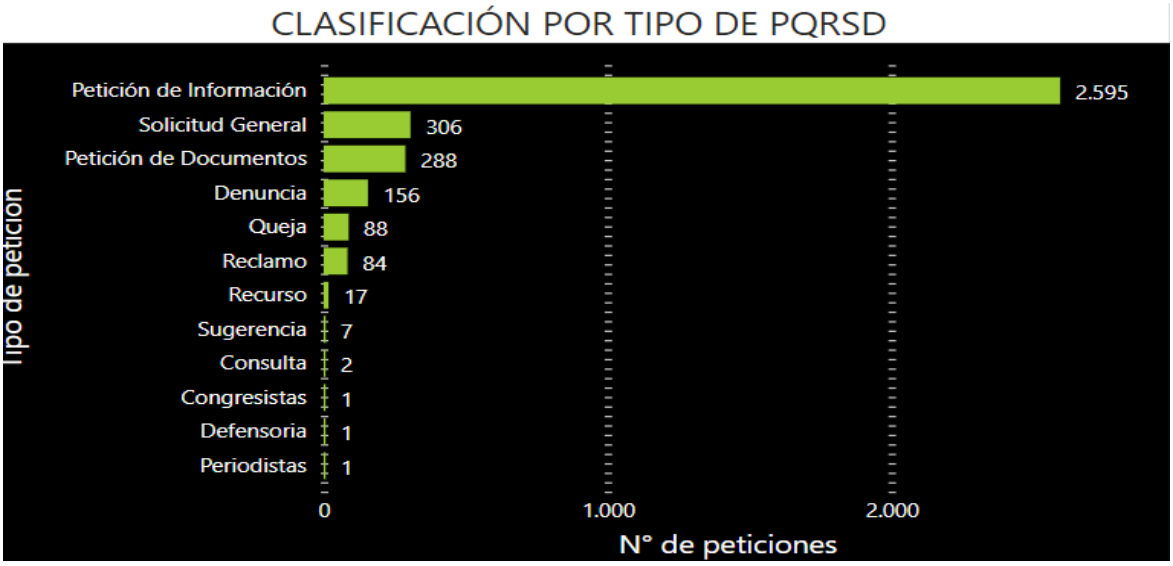
Para el segundo trimestre de 2022, en Oficinas Nacionales y Gerencias Seccionales se recibieron 3.546 peticiones, de las cuales 959 corresponden a las Gerencias Seccionales equivalentes al 27,04%, mientras que en Oficinas Nacionales en el área de Atención al Ciudadano del nivel central se reportaron 2.587 que representan el 72,96% como lo muestra la gráfica No.1:



Gráfica No. 1. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2022

5.1. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PETICIÓN:

Según su clasificación, la petición de información es la más utilizada con 2.595 (requerimientos, específicamente sobre expedición de guías, hierros, ingresos y salida de mascotas, temas forestales, semillas, registro de predios, vacunas); seguido de 306 solicitudes generales relacionadas con (requerimiento de visitas, devoluciones de dinero, entre otros); 288 Peticiones de documentos (certificados de registro de predios, guías de movilización, entre otros); 156 denuncias que se refieren a (bloqueos de predios, supuestos actos de corrupción, presuntamente realizados por servidores del Instituto, Afectación al medio ambiente y la salud pública, hechos o conductas presuntamente violatorias de la normatividad vigente, entre otros); 88 quejas que hacen referencia a (demora en la expedición de guías, en trámites, mal servicio de los servidores, presunto acoso laboral, Inconformidad por la forma o condiciones en que se ha prestado el servicio, entre otros);84 reclamos que se refieren a (incumplimiento en los compromisos, inconformidad con las respuestas dadas a las peticiones, entre otras); 17 recursos, de igual manera se recibieron 7 sugerencias, consultas 2; 1 petición recibida de los congresistas, 1 de la Defensoría y 1 de los Periodistas, como lo muestra la gráfica No. 2



Gráfica No. 2. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2022

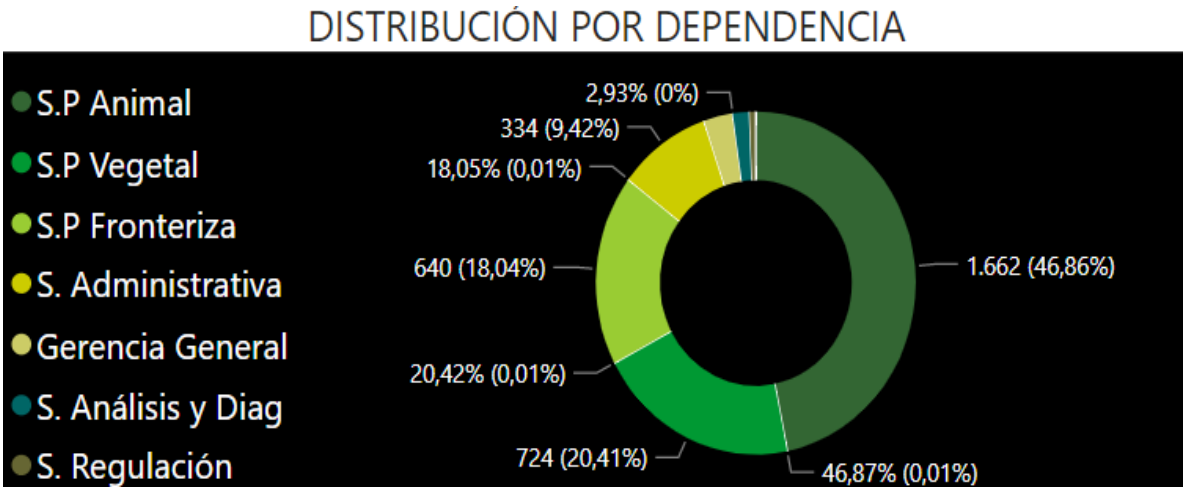
De otra parte, en las Gerencias Seccionales se evidencia que se registraron peticiones de información sobre temas propios de la misión del ICA (registro de predios, certificaciones de vacunas, guías, mascotas, semillas, forestales e insumos); también solicitudes generales, en donde se requieren (visitas a predios, ciclos de vacunación, levantamiento de medidas cautelaresentre otros), petición de documentos (expedición de guías y copias de movilización, certificados de predios, RUV, etc.).

5.2. DISTRIBUCIÓN POR COMPETENCIA (DEPENDENCIA):

De las 3.546 peticiones recibidas a nivel nacional, las áreas más requeridas en temas misionales son:

- La Subgerencia de Protección Animal con 1.662 peticiones que corresponden al 46,86%.
- La Subgerencia de Protección Vegetal con 724 peticiones que corresponde al 20,41%
- La Subgerencia de Protección Fronteriza con 640 que corresponde al 18,04%
- La Subgerencia Administrativa y Financiera con 334 peticiones que corresponden al 9,42%
- La Gerencia General 104 peticiones con un porcentaje de 2,93%
- La Subgerencia de Regulación con 22 peticiones representan el 0.62%.
- La Subgerencia de Análisis y Diagnóstico con 60 peticiones con un porcentaje de 1,69%

Como se puede evidenciar en la gráfica No.3



Gráfica No.3. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2022

En la gráfica número 4, se observa que las peticiones de información son las más representativas con un total de 2.595, de las cuales se asignaron a la Subgerencia de Protección Animal 1.184, a la Subgerencia de Protección Fronteriza 623, a la Subgerencia de Protección Vegetal 518, a la Subgerencia Administrativa y Financiera 129, a la Subgerencia de Análisis y Diagnóstico 50, a la Gerencia General 74, y a la Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria 17.

Así mismo, se puede evidenciar que las Solicitudes Generales fueron en segundo lugar las más recepcionadas, cuyo número es de 306 y su mayor participación se encuentra en la Subgerencia de Protección Animal, la cual recibió 127, para un total de 3.546 peticiones.

DISTRIBUCION PQRSD POR COMPETENCIA

Subgerencia	Congresistas	Consulta	Defensoria	Denuncia	Periodistas	Petición de Documentos	Petición de Información	Queja	Reclamo	Recurso	Solicitud General	Sugerencia	Total
Gerencia General				1		9	74	5	4		10	1	104
S. Administrativa				8		66	129	16	11	6	93	5	334
S. Análisis y Diag						3	50				7		60
S. Regulación				3			17		1		1		22
S.P Animal		2	1	107		164	1.184	48	25	3	127	1	1.662
S.P Fronteriza						4	623	9	3		1		640
S.P Vegetal	1			37	1	42	518	10	40	8	67		724
Total	1	2	1	156	1	288	2.595	88	84	17	306	7	3.546

Gráfica No.4. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2022

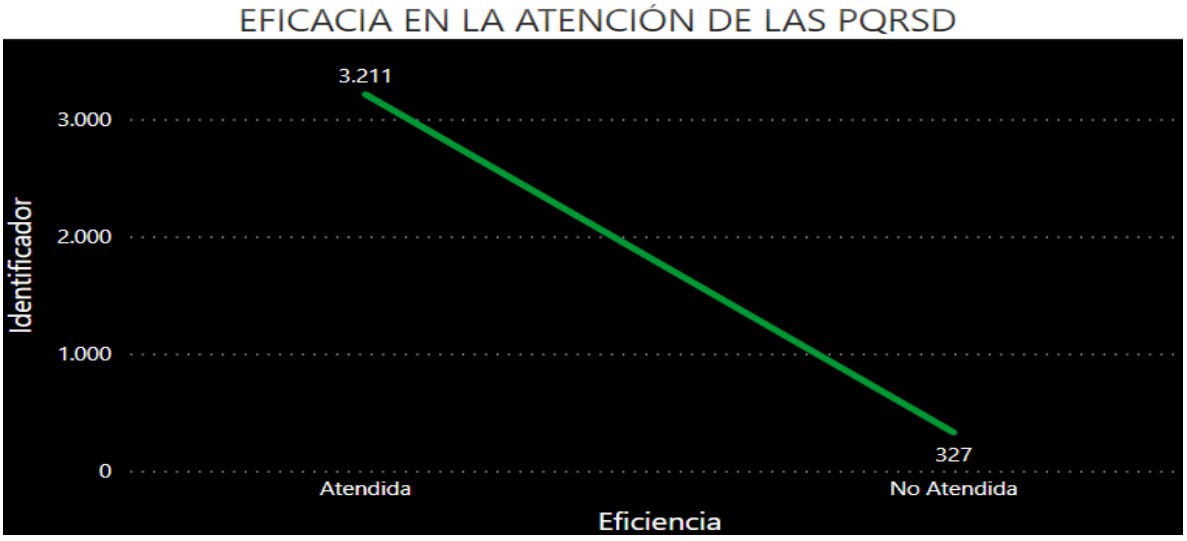
De igual forma, se observó que las Gerencias Seccionales con mayor número de peticiones asignadas son: Meta con 96; Casanare con 82; Santander con 71; Tolima con 67; Arauca con 52; de acuerdo con la información de la siguiente gráfica.

TOP 15 SECCIONALES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES

Source.Name	Consulta	Denuncia	Petición de Documentos	Petición de Información	Queja	Reclamo	Recurso	Solicitud General	Sugerencia	Total
Oficinas_Nacionales		73	134	2.079	44	79	9	167	2	**2.587**
Meta		18	35	31	1	2		9		**96**
Casanare			19	61	1	1				**82**
Santander		13		36	3			19		**71**
Tolima		5	8	25	1			28		**67**
Arauca		2	15	33	2					**52**
Boyaca			2	24	10		1	11		**48**
Cesar			21	20	5	1				**47**
Cordoba		2	6	27	1	1		5		**42**
Caqueta		2	5	27	1			1		**36**
Cauca	1	1	4	21			1	7		**35**
Norte_De_Santander			7	19	7			2		**35**
Antioquia		1	2	17	2			10		**32**
Cundinamarca	1	9	2	9				10		**31**
Guaviare			2	26				3		**31**
Total	**2**	**126**	**262**	**2.455**	**78**	**84**	**11**	**272**	**2**	**3.292**

Gráfica No.5. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2022

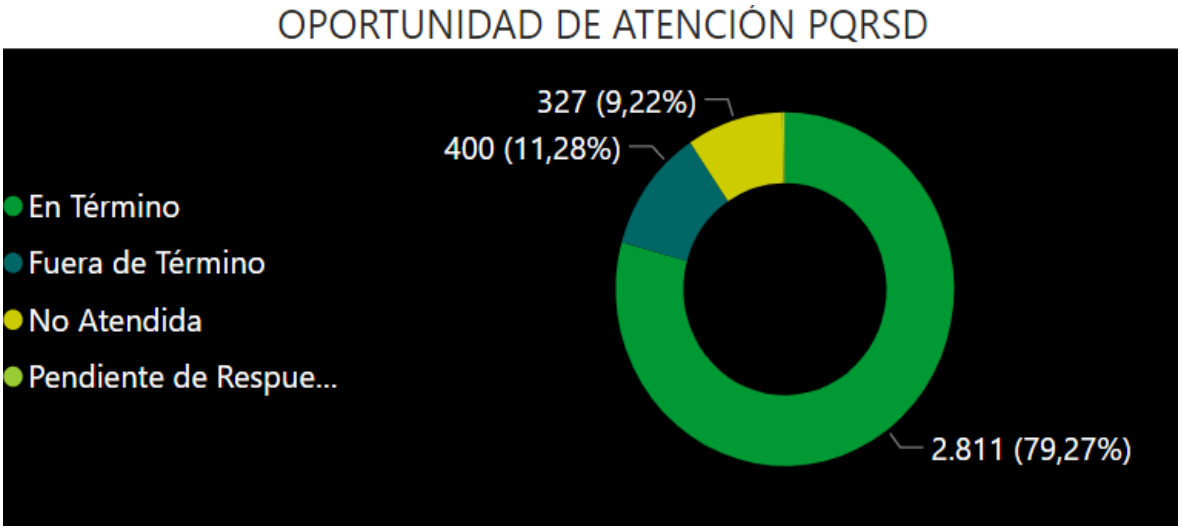
5.3. EFICACIA EN LA RESPUESTA A LOS CIUDADANOS: En cuanto a eficacia en las respuestas a los ciudadanos a nivel nacional, durante el segundo trimestre, es importante resaltar que, de las 3.546 peticiones, se respondieron 3.211 que representan el 90,55% y 327 corresponden al 9,21%, que no se atendieron en su oportunidad, como se muestra a continuación:



Gráfica No. 6. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2022

5.4. OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES: Por otra parte, los ciudadanos no solo tienen derecho a que se les conteste sus peticiones, sino que sean resueltas en forma oportuna. Para atender este aspecto, se revisaron las 3.546 peticiones, de las cuales fueron atendidas dentro del término 2.811 que corresponden al 79,27% y 400 que representan 11,28%, fuera del término.

Las posibles causas de que estas peticiones se atiendan de manera extemporánea, obedecen al confinamiento y emergencia sanitaria a través del trabajo en casa, que dificulta el trámite oportuno de cada una de las peticiones, y el conflicto que se ha presentado en la atención telefónica desde cada una de las dependencias por el traslado del trabajo en casa, además, por el proceso de radicación manual que se está llevando a cabo con el cambio del aplicativo que está generando inconvenientes con el adecuado proceso de recepción, trámite y respuesta oportuna.

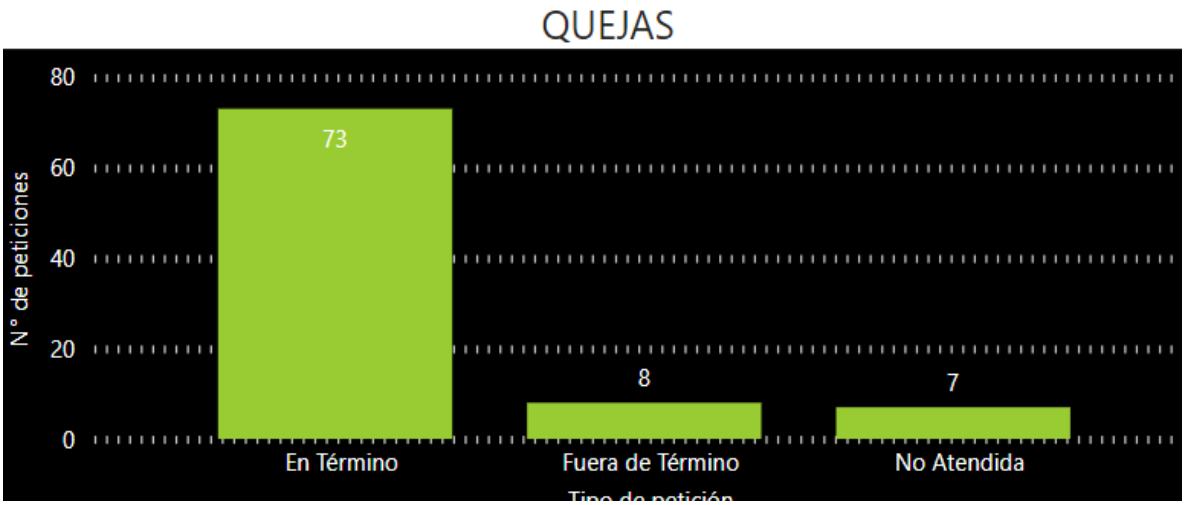


Gráfica No. 7. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2022

A pesar de las dificultades que se han presentado por la emergencia sanitaria para la atención y respuesta oportuna en las PQRSD, se evidencia que se continuó trabajando con las dependencias de manera articulada, para que cada oficina de prioridad en la respuesta a las peticiones asignadas.

5.5. PQRSD RELACIONADAS CON EL MEDIO AMBIENTE: En este trimestre, no se presentaron PQRSD relacionadas con el medio ambiente, dado que no se realizaron afectaciones por parte del INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO - ICA. Es importante mencionar que los ciudadanos denuncian situaciones que se originan por parte de terceros y que afectan de alguna manera la salud pública y el medio ambiente.

5.6. QUEJAS: Para el segundo trimestre se recibieron 88 quejas, de las cuales se atendieron dentro del término 73, que corresponde al 82,95% de cumplimiento, fuera de término 8 que corresponde al 9,09% y las no atendidas son 7, que representan el 7,95%, de acuerdo con la gráfica que se presenta a continuación.



Gráfica No. 8. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2022

5.7. Denuncias: De las 156 Denuncias recibidas durante el segundo trimestre de la presente vigencia, se registraron seis (06) sobre presuntos actos de corrupción, que se direccionarán a las dependencias competentes, para verificar la situación de acuerdo con los informes de tiempo, modo y lugar en que se presentaron los hechos y con el fin de que se tomen las medidas pertinentes a que haya lugar.

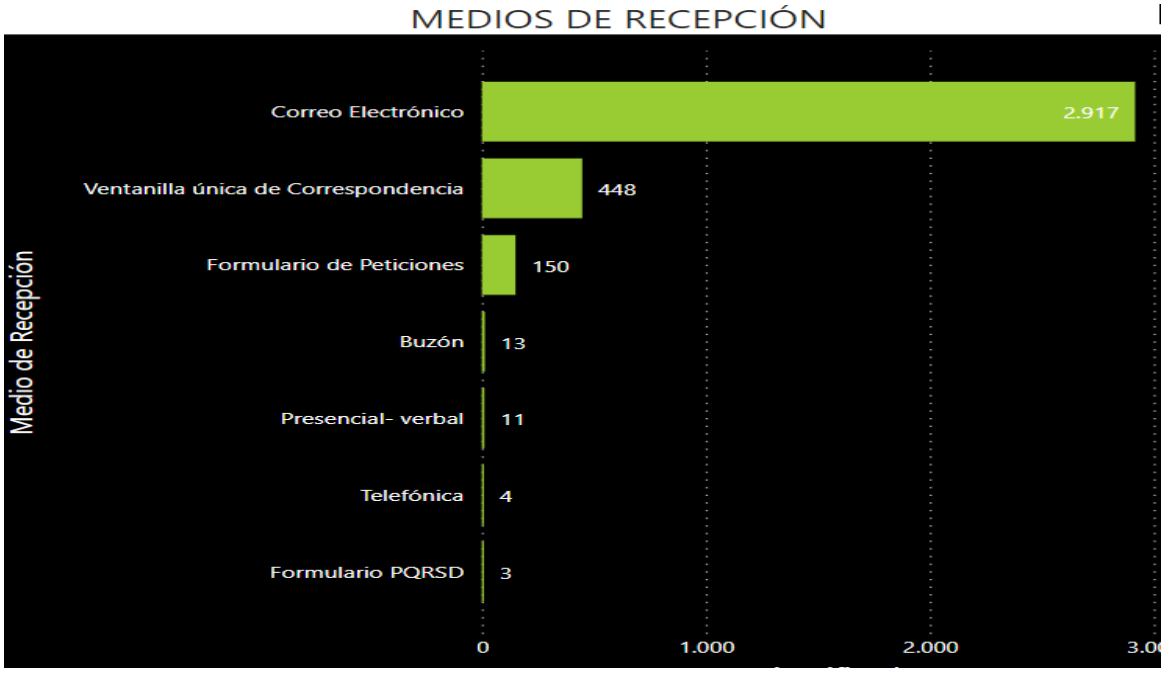
5.8. Peticiones Trasladadas a Otras entidades: De las peticiones recibidas durante el segundo trimestre, treinta y dos (32) fueron trasladadas a otras entidades como: FEDEGAN, AUNAP, UNE EPM, INVIMA, DIAN, Secretaria de hacienda, Agustín Codazzi, Ministerio de Salud, Gobernación, entre otras.

5.9. Peticiones de información Negada: Para el segundo trimestre, se recibieron treinta y seis (36) solicitudes de carácter clasificado o reservado, las cuales fueron negadas de acuerdo a la Ley 1581 de 2015.

5.10. Peticiones Reiterativas: Se presentan cuando una vez ya resuelta la petición, el peticionario la vuelve a requerir tratando el mismo asunto, finalidad u objeto, en cierta forma cuando se insiste en los mismos hechos y pretensiones; de acuerdo con el consolidado, para el segundo trimestre se recibieron 146 peticiones de este tipo.

5.11. Peticiones Recurrentes: Son las solicitudes que se presentan con más frecuencia, de acuerdo con el 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 presentadas 2.497, requerimientos en los que se destaca la solicitud de información de temas misionales, solicitud de requisitos para la salida y entrada de mascotas, registro y modificación de predios, cronograma de vacunación y subproductos de origen animal y vegetal, información sobre insumos agrícolas y veterinarios, certificaciones laborales, temas financieros, entre otros.

5.12. Medio de Recepción utilizado por los usuarios: Por último, analizamos que, de los 3.546 requerimientos recibidos, los canales más utilizados son: Correo Electrónico con 2.917 que representa el 82,26%; la Ventanilla Única de Correspondencia con 448, que representa el 12,63%; Formulario de peticiones con 153 que representa el 4,31%; Presencial con 11, que representa el 0,31%; Buzón con 13 que representa el 0,37%; y el Telefónico con 4 peticiones que representa el 0,11 %, de acuerdo con la siguiente gráfica.



Gráfica No. 9. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2022

5.13. Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad: Durante el periodo que se está reportando, no se presentaron sugerencias de los particulares en este sentido.

- Felicitación 60 años aniversario ICA
- Más acompañamiento o asistencia técnica a los productores jóvenes de piscícolas, agrícola y otros productores del departamento.
- Articular o informar lo evidenciado en campo a las entidades territoriales encargadas de hacer la asesoría técnica del sector productivo, con el fin de evitar pérdidas, mejorar los cultivos.
- Realizar monitoreo y vigilancia el sector avícola por lo menos cuatro (4) veces al año.
- Socializar los temas tratados en evento, a las comunidades para mejorar los productos.
- Divulgar todos los temas por otros medios como la radio a través de programas institucionales.
- El presente con el fin de sugerir que la aplicación Sigma ICA tenga una mejor experiencia de usuario desde celulares, dado que parece que no es responsiva y en la parte inferior queda fija una información que no deja ver correctamente todo el aplicativo.

Para el Instituto, es muy importante tener en cuenta las sugerencias, que los ciudadanos presentan para mejorar los procesos y procedimientos en los trámites y servicios, que ofrece a sus usuarios, por lo cual se enviarán a las diferentes dependencias de acuerdo con la misión del ICA y si se consideran apropiadas, se determinarán las acciones de mejora a seguir para su adecuada aplicación.

5.14. Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública: Durante el periodo que se está reportando, no se presentaron recomendaciones de los particulares en este sentido.

5.15. Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles: Durante el periodo que se está reportando, no se presentaron recomendaciones de los particulares en este sentido.

6. CONCLUSIONES

- Con la implementación en el procedimiento de la Forma 4-019 Registro, seguimiento y control en la gestión de PQRSDF, y la herramienta Share Point, ha permitido mayor accesibilidad de los responsables de cada una de la seccionales y Oficinas Nacionales, permitiendo la generación de datos estadísticos y ejercer un mayor control especialmente en las gerencias seccionales. Dentro de las acciones de mejora se creó un repositorio en el cual se encuentran las carpetas de acuerdo al número de radicado, allí se consolida la trazabilidad de la petición desde la asignación, seguimientos, traslados y respuestas ofrecidas por cada una de las dependencias.

- En el proceso de revisión y consolidación de las peticiones, se evidenciaron algunas radicaciones manuales o sin numeración, debido a que durante la presente vigencia el aplicativo SISAD está siendo objeto de implementación, lo que genera dificultad en la consolidación de los radicados, seguimiento, control y la consecución de las respuestas a tiempo.

- Como valor agregado para optimizar el proceso, se han atendido y asesorado a los responsables en las Seccionales del tema de Atención al Ciudadano, resolviendo todas las inquietudes y orientándolos en el adecuado proceso de radicación, través de los diferentes medios, con el fin de mejorar la consolidación del informe de las PQRSD en la forma 4- 019.

- Durante este último trimestre se mejoró la consolidación del mismo, puesto que con el cambio que se efectuó en la recepción de las PQRSD, de forma mensual, ha generado mayor compromiso por parte de los involucrados en el proceso, obteniendo mejores resultados en la depuración de las peticiones.

- La comunicación ha sido una constante con los responsables del proceso de radicación a través de mesas de trabajo, con el propósito de capacitar a los responsables de la radicación y trámite de cada una de las peticiones que se reciben en las dependencias.

7. RECOMENDACIONES

- Continuar con la socialización de la resolución No. 0008628 del 19 de mayo de 2022, por la cual se reglamenta el trámite interno de las PQRSDF, en las Seccionales y Oficinas Nacionales y deroga la resolución No.091279 del 09/02/2021.

- Hacer revisiones permanentes con cada seccional con el propósito de subsanar las inconsistencias halladas en las diferentes auditorías realizadas a las seccionales por parte de la Oficina de Control Interno y Planeación, con el fin de mejorar el proceso y contar con la información adecuada y pertinente para evaluar la gestión de la entidad.

- Continuar generado una comunicación constante con los responsables del proceso de radicación a través de mesas de trabajo, socialización.

- Fortalecer el trabajo en equipo entre las Oficinas Nacionales y las Gerencias Seccionales, sobre la importancia del Instituto en el desarrollo de la misión institucional, en cuanto a la adecuada atención y trámite oportuno de las solicitudes de nuestros grupos de valor y el cumplimiento de los plazos establecidos para la atención y respuesta de las peticiones.

- Fortalecer las campañas y capacitaciones, en temas de atención al ciudadano, redacción y ortografía, relaciones interpersonales, lenguaje claro, caracterización de usuarios, con el fin de mejorar y optimizar las competencias funcionales y la calidad y oportunidad en la prestación del servicio.

- Socializar los formatos para respuestas tipo que elaboró el Grupo de Atención al Ciudadano, con los cuales, se espera que sea más ágil la respuesta a este tipo de peticiones, que se presentan de manera frecuente.