

**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD III 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 Felicidades (PQRSDF), recibidas y atendidas por las dependencias del ICA durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 30 de septiembre 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 fortalezca la 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 y tramitadas en el Instituto Colombiano Agropecuario ICA, durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 30 de septiembre 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.

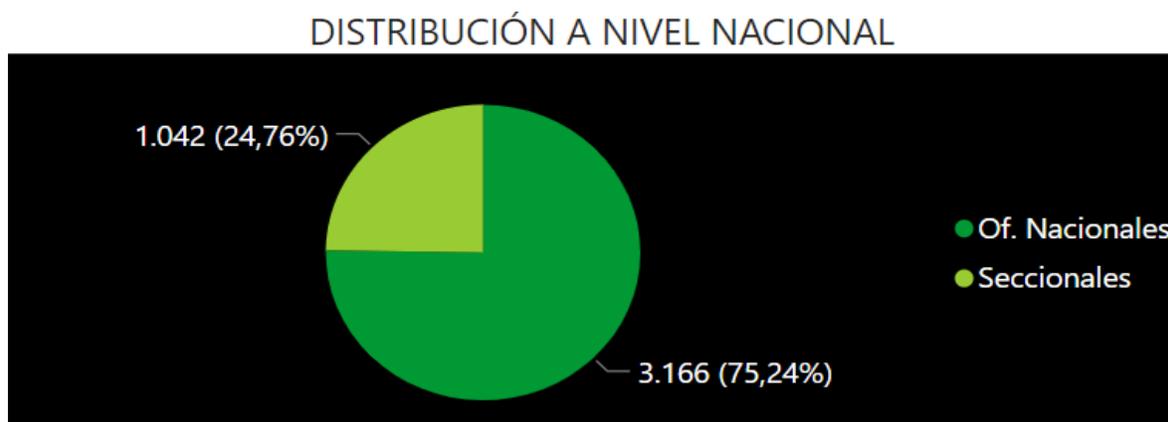
4. ALCANCE

El informe contempla las PQRSDF, recibidas en la entidad por los diferentes 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 tercer trimestre de 2022, en Oficinas Nacionales y Gerencias Seccionales se recibieron 4.208 peticiones, de las cuales 1.042 corresponden a las Gerencias Seccionales equivalentes al 24,76%, mientras que en Oficinas Nacionales en el área de Atención al Ciudadano del nivel central se reportaron 3.166 que representan el 75,24% como lo muestra la gráfica No.1:



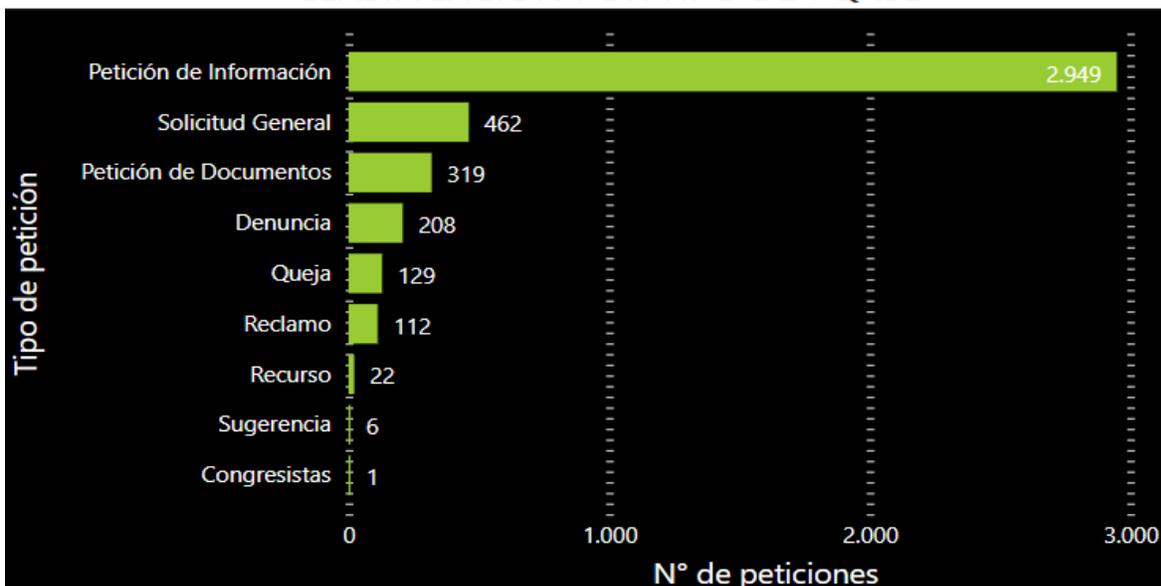
Gráfica No. 1. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2022

5.1. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PETICIÓN:

Según su clasificación, la petición de información es la más utilizada con 2.949 (requerimientos, específicamente sobre expedición de guías, hierros, ingresos y salida de mascotas, temas forestales, semillas, registro de predios, vacunas); seguido de 462 solicitudes generales relacionadas con (requerimiento de visitas, devoluciones de dinero, entre otros); 319 Peticiones de documentos (certificados de registro de predios, guías de movilización, entre otros); 208 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); 129 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); 112 reclamos que se refieren a (incumplimiento en los compromisos, inconformidad con las respuestas dadas a las peticiones, entre otras); 22 recursos, de igual manera se recibieron 6 sugerencias y 1 petición recibida de los congresistas, como lo muestra la gráfica No. 2



CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PQRSD



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 cautelares entre otros), petición de documentos (expedición de guías y copias de movilización, certificados de predios, RUV, etc.).

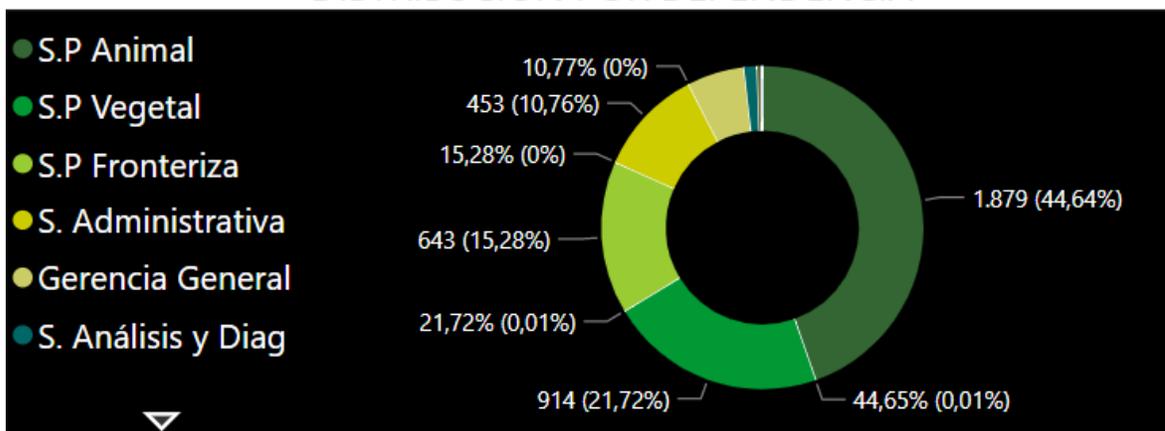
5.2. DISTRIBUCIÓN POR COMPETENCIA (DEPENDENCIA):

De las 4.208 peticiones recibidas a nivel nacional, las áreas más requeridas en temas misionales son:

- La Subgerencia de Protección Animal con 1.879 peticiones que corresponden al 44,64%.
- La Subgerencia de Protección Vegetal con 914 peticiones que corresponde al 21,72%
- La Subgerencia de Protección Fronteriza con 643 que corresponde al 15,28%
- La Subgerencia Administrativa y Financiera con 453 peticiones que corresponden al 10,70%
- La Gerencia General 243 peticiones con un porcentaje de 5,77%
- La Subgerencia de Análisis y Diagnóstico con 55 peticiones con un porcentaje de 1,31%
- La Subgerencia de Regulación con 19 peticiones representan el 0.45%, Como se puede evidenciar en la gráfica No.3



DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIA



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 2.949, de las cuales se asignaron a la Subgerencia de Protección Animal 1.879, a la Subgerencia de Protección Fronteriza 643, a la Subgerencia de Protección Vegetal 914, a la Subgerencia Administrativa y Financiera 453, a la Subgerencia de Análisis y Diagnóstico 55, a la Gerencia General 243, y a la Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria 19.

Así mismo, se puede evidenciar que las Solicitudes Generales fueron en segundo lugar las más radicadas con una participación de 462 y se encuentra en la Subgerencia de Protección Animal, la cual recibió 169, para un total de 4.208 peticiones.

DISTRIBUCIÓN PQRSD POR COMPETENCIA

Subgerencia	Congresistas	Denuncia	Petición de Documentos	Petición de Información	Queja	Reclamo	Recurso	Solicitud General	Sugerencia	Total
Gerencia General		21	11	146	33	10		22	1	243
S. Administrativa		14	72	168	18	23	7	149	2	453
S. Análisis y Diag		2		44	1	2		6	1	55
S. Regulación		1		15				3		19
S.P Animal	1	125	166	1.332	52	26	4	169	2	1.879
S.P Fronteriza		1	8	612	14	4		4		643
S.P Vegetal		44	62	632	11	47	11	109		914
Total	1	208	319	2.949	129	112	22	462	6	4.208

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: Casanare con 131; Cauca con 90; Meta con 83; Antioquia con 64; Arauca con 60; y así sucesivamente, de acuerdo con la información de la siguiente gráfica.



TOP 15 SECCIONALES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES

Source.Name	Congresistas	Denuncia	Petición de Documentos	Petición de Información	Queja	Reclamo	Recurso	Solicitud General	Sugerencia	Total
Oficinas_Nacionales		112	166	2.414	85	100	15	273	1	3.166
Casanare			23	100	6	1		1		131
Cauca			2	11	1		1	75		90
Meta		16	26	36		2		3		83
Antioquia		5	1	33	4	1		19	1	64
Arauca		2	13	42	1	2				60
Norte_De_Santander	1	5	7	32	9			1	1	56
Guaviare			1	47				3		51
Santander		7	4	19	2			17		49
Boyaca		2	4	24	1	1		11		43
Cundinamarca		8	3	13	6			9		39
Vichada		25		8			1			34
Tolima			4	14	2			8	1	29
Choco		1	1	9		2		13		26
Sucre			7	12	2	1		2		24
Total	1	183	262	2.814	119	110	17	435	4	3.945

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 tercer trimestre, es importante resaltar que, de las 4.208 peticiones, se respondieron 3.810 que representan el 90,55% y 347 corresponden al 8,24%, que no se atendieron en su oportunidad, de acuerdo a lo establecido en la Ley. como se muestra a continuación:

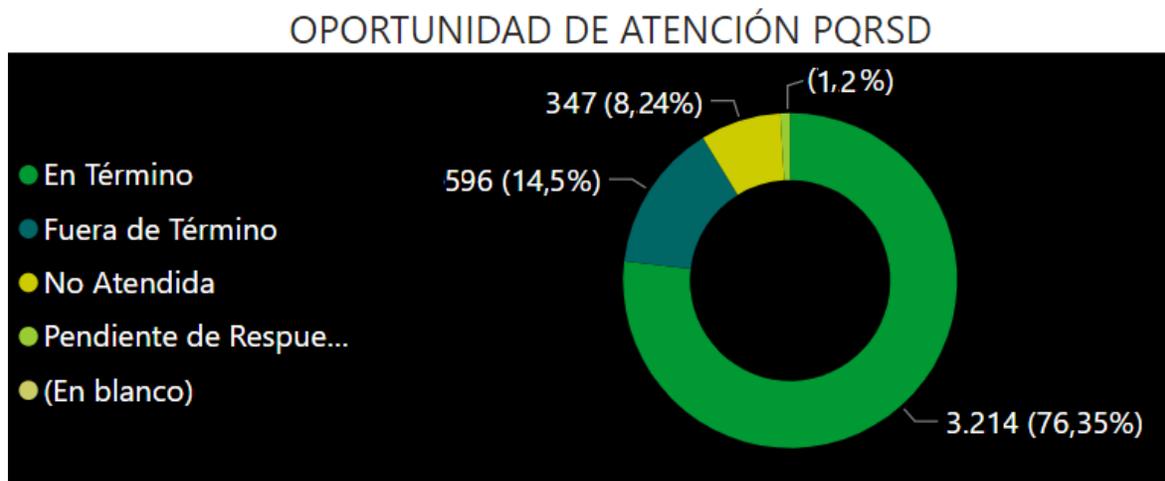


Gráfica No. 6. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2022



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 4.208 peticiones, de las cuales fueron atendidas dentro del término 3.214 que corresponden al 76,35% y 596 que representan 14,5%, fuera del término.

Una de las causas que obstaculiza la oportunidad en atender las peticiones radicadas de acuerdo con los términos de Ley, es la falta de personal y la no continuidad de los procesos por cambios constantes del personal y demasiado volumen de trabajo, de acuerdo con el análisis realizado con las Seccionales y Oficinas Nacionales quienes manifiestan la dificultad en el cumplimiento oportuno.

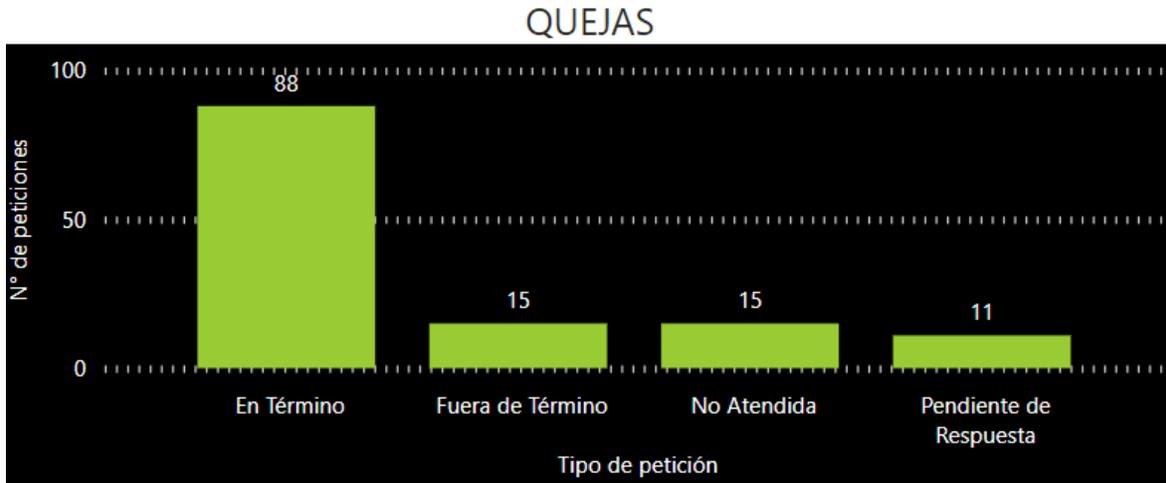


Gráfica No. 7. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2022

A pesar de las dificultades que se han presentado para la atención y respuesta oportuna en las PQRSD, se evidencia que se continúa 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 tercer trimestre se recibieron 129 quejas, de las cuales se atendieron dentro del término 88, que corresponde al 68,22% de cumplimiento, fuera de término 15 que corresponde al 11,63%, las no atendidas son 15, que representan el 11,63%, y pendiente de respuesta 11, que representa el 8,53%; 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 209 Denuncias recibidas durante el tercer trimestre de la presente vigencia, se registraron doce (12) sobre supuestos actos de corrupción, que se direccionaron 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. Anónimas: De las peticiones recibidas durante el tercer trimestre, treinta (30) corresponden a denuncias (19); quejas (9) y solicitud general (2), las cuales fueron tratadas de acuerdo a lo establecido en el en el procedimiento ACIU-PQR-P-002 V.4, e instructivo establecido cuyo objetivo es precisar el correcto uso y diligenciamiento de las formas 4-551 y 4-552, con la cual se emiten las respuestas anónimas se debe garantizar el cumplimiento de los términos de ley y el derecho de confidencialidad, privacidad e integridad del peticionario y las demás personas y/o empresas implicadas en la PQRSDF.

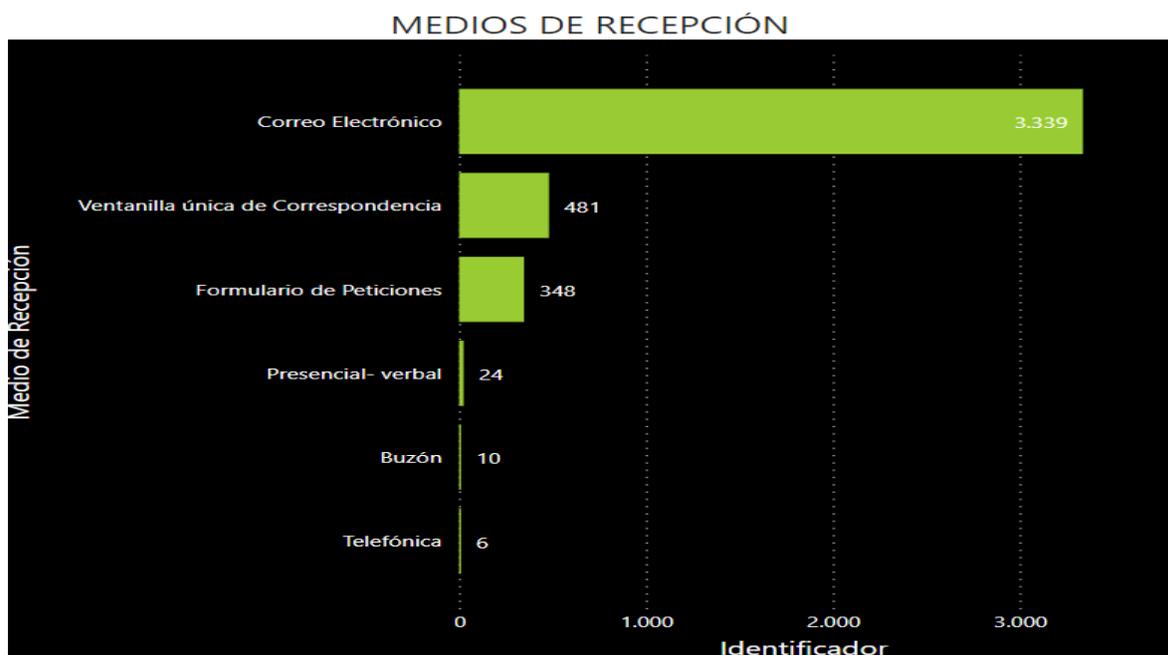
5.9. Peticiones Trasladas a Otras entidades: De las peticiones recibidas durante el tercer trimestre, treinta y tres (33) fueron trasladadas a otras entidades como: Corporación Autónoma Regional CORPAMAG, Administración Municipal de Yotoco, Municipio de Santa Rosa de Viterbo, Personería de Mesetas, Municipio de Tenza, Aeropuerto Internacional Simón Bolívar, entre otras.

5.10. Peticiones de información Negada: Para el tercer trimestre, se recibieron treinta (30) solicitudes de carácter clasificado o reservado, las cuales fueron negadas de acuerdo a la Ley 1581 de 2015.

5.11. 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 tercer trimestre se recibieron 35 peticiones de este tipo.

5.12. 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 2.260, 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.

5.13. Medio de Recepción utilizado por los usuarios: Por último, analizamos que, de los 4.208 requerimientos recibidos, los canales más utilizados son: Correo Electrónico con 3.339 que representa el 79,35%; la Ventanilla Única de Correspondencia con 481, que representa el 11,43%; Formulario de peticiones con 348 que representa el 8,27%; Presencial con 24, que representa el 0,57%; Buzón con 10 que representa el 0,24%; y el Telefónico con 6 peticiones que representa el 0,14 %, de acuerdo con la siguiente gráfica.



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

5.14. Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad: Durante el periodo que se está reportando, se presentaron seis (6) sugerencias de los particulares en este sentido.

- 5.14.1.** Sugiere explicar a los usuarios el procedimiento para expedir guías sanitarias de movilización y sobre todo cuando van por primera vez.
- 5.14.2.** Sería importante adecuar el parqueadero para los usuarios del instituto, no han permitido el ingreso de vehículos por ser solo para funcionarios.
- 5.14.3.** Por ser una especie tan común y sabiendo q tiene características tóxicas, los



invito a llenar esa gran laguna que es la de no tener información sobre esa 'maleza'. En efecto nos ufamamos de ser el país más biodiverso, pero ¿no conoceríamos lo que está en nuestros potreros más cercanos? Recomiendo investigar si tienen características insecticidas, si se puede usar a nivel casero para el control de pestes en el ganado, y los animales domésticos. Y que efectos benéficos puede tener a nivel de farmacopea.

- 5.14.4. Petición la necesidad de que a los usuarios del ICA se nos permita ingresar los vehículos a las instalaciones del ICA ya que es demasiado incómodo y engorroso parquear a las afueras de las instalaciones por la dificultad de parquear teniendo suficiente espacio para prestar un mejor servicio y evitar la incomodidad del usuario
- 5.14.5. Permitir que dejen saldos depositados para nuevas licencias, ya que se nos dificulta venir cada rato a las oficinas para hacer trámites de GSMI.
- 5.14.6. Incomodidad al momento de la radicación de los documentos, ya que cuando está lloviendo muchos de los documentos se mojan; sería bueno poner un techito o una teja en la parte de afuera

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.

5.15. 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.

5.16. 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 PQRSD, con la herramienta Share Point, esto ha permitido mayor accesibilidad de los responsables de cada una de las seccionales y Oficinas Nacionales, permitiendo la generación de datos estadísticos y ejercer un mayor control especialmente en las gerencias seccionales. Y 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.
- 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 dificultó la consolidación del informe, por los cambios que se realizaron de algunos funcionarios y/o contratistas por la terminación de los contratos generando inconvenientes en la consolidación de este.
- Se llevó a cabo ocho (8) socializaciones o mesas de trabajo con las 32 seccionales y las subgerencias, dándoles a conocer todo el proceso de las PQRSD con la nueva resolución No. 0008826 de 2022, con el objetivo de mejorar dicho procedimiento.
- 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 actualización y socialización de la resolución No. 0008628 del 19 de mayo de 2022, por la cual se reglamenta el trámite interno de las PQRSD, en las Seccionales y Oficinas.
- Hacer revisiones permanentes con cada seccional con el propósito de subsanar las inconsistencias halladas en las diferentes auditorías realizadas a las seccionales, con el fin de mejorar el proceso y contar con la información adecuada y pertinente para evaluar la gestión de la entidad.
- Continuar generando 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.
- Continuar con la Socialización de las diferentes formas que se utilizan en 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.