

**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD I 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. 091279 del 09 de febrero de 2021, "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 y Denuncias (PQRSD), recibidas y atendidas por las dependencias del ICA durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo 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, y denuncias recibidas en el Instituto Colombiano Agropecuario ICA, durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2022, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

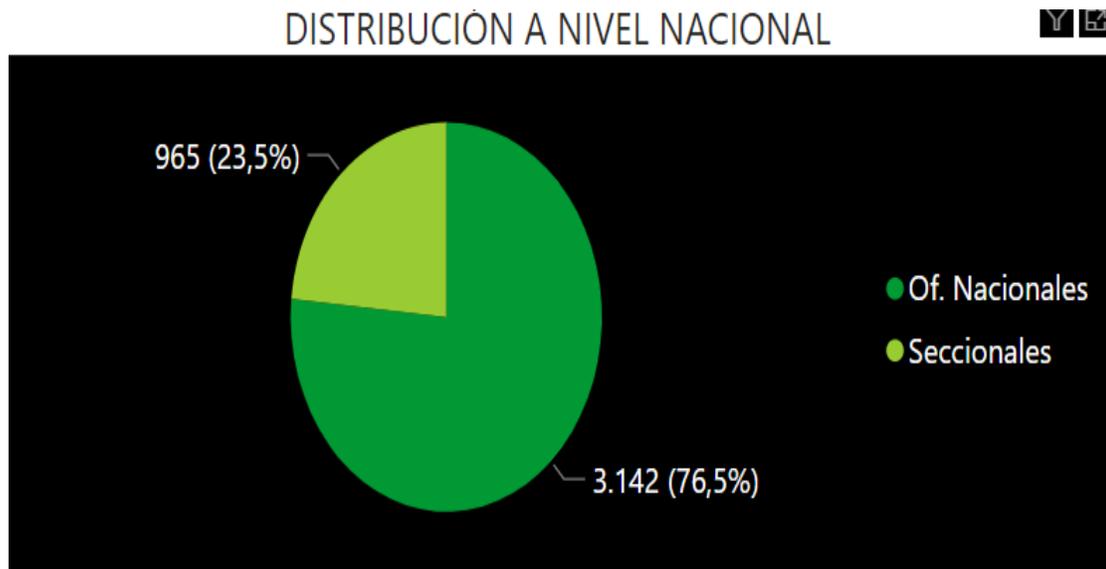
3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Generar la información de las PQRSD 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 PQRSD.
- Identificar oportunidades de mejora y generar recomendación para optimizar los tiempos de respuesta.

4. ALCANCE

El informe contempla las PQRSD, 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 primer trimestre de 2022, en Oficinas Nacionales y Gerencias Seccionales se recibieron 4.107 peticiones, de las cuales 965 corresponden a las Gerencias Seccionales equivalentes al 23,5%, mientras que en Oficinas Nacionales en el área de Atención al Ciudadano del nivel central se reportaron 3.142 que representan el 76,5% como lo muestra la gráfica No.1:

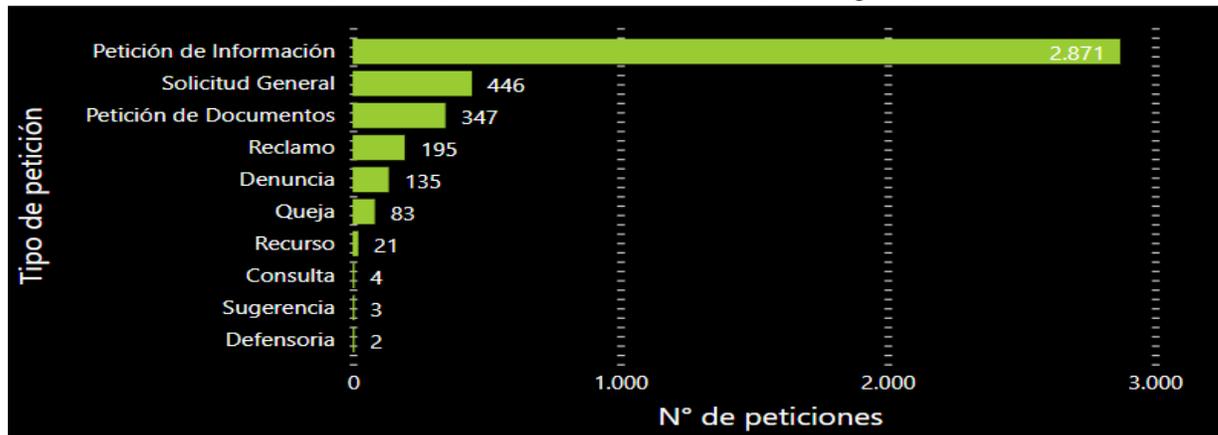


Gráfica No. 1. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2022

5.1. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PETICIÓN: De la gráfica número 2 se puede establecer que:

- ✓ La petición de información es la más utilizada con 2.871 requerimientos, específicamente sobre expedición de guías, hierros, ingresos y salida de mascotas, temas forestales, semillas, registro de predios, vacunas.
- ✓ Hay 446 solicitudes generales relacionadas con requerimiento de visitas, devoluciones de dinero, entre otros.
- ✓ Se evidencian 347 peticiones de documentos, como certificados de registro de predios, guías de movilización, entre otros.
- ✓ Se realizó trámite a 195 solicitudes que corresponden a reclamos que se refieren a incumplimiento en los compromisos, inconformidad con las respuestas dadas a las peticiones, entre otras.
- ✓ 135 son 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.
- ✓ Existen 83 quejas que hacen referencia a demoras 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.
- ✓ 21 son recursos.
- ✓ 4 consultas.
- ✓ 3 sugerencias.
- ✓ 2 peticiones de la Defensoría del Pueblo.

CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PQRS



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

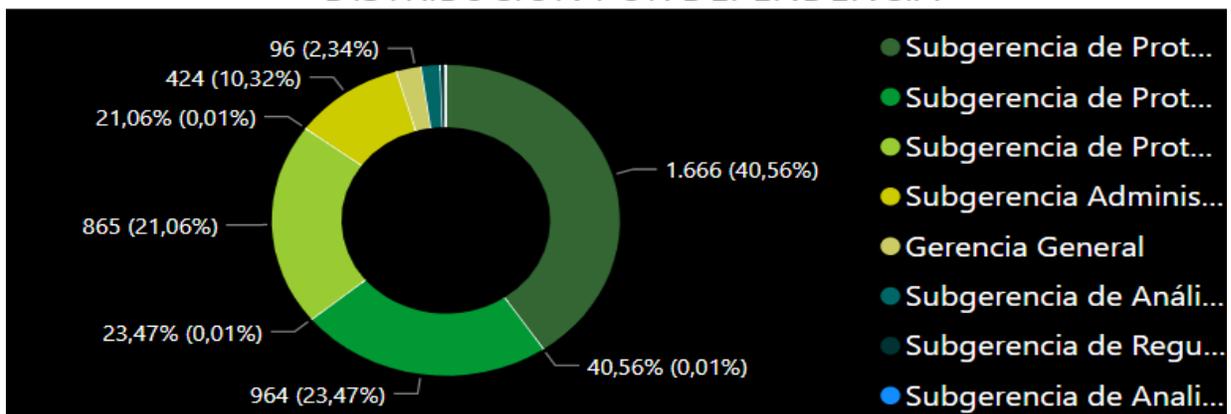
De otra parte, en las Gerencias Seccionales se evidencia que se registraron peticiones de información sobre temas propios de la misión del ICA (registro de predios, certificaciones de vacunas, guías, mascotas, semillas, forestales e insumos); también solicitudes generales, en donde se requieren (visitas 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.).

Es importante mencionar que, para el periodo reportado, la Gerencia Seccional San Andrés y Providencia manifiesta no haber recibido PQRS, de acuerdo con el memorando radicado con número ICA37223000010 de fecha 03/02/2022.

5.2. DISTRIBUCIÓN POR COMPETENCIA (DEPENDENCIA): De las 4.107 peticiones recibidas a nivel nacional, las áreas más requeridas en temas misionales son:

- La Subgerencia de Protección Animal con 1.666 peticiones que corresponden al 40,56%.
- La Subgerencia de Protección Vegetal con 964 peticiones que corresponde al 23,47%
- La Subgerencia de Protección Fronteriza con 865 que corresponde al 21,06%
- La Subgerencia Administrativa y Financiera con 424 peticiones que corresponden al 10,32%
- La Gerencia General 96 peticiones que representan el 2,34%.
- La Subgerencia de Análisis y Diagnóstico con 72 peticiones y un porcentaje de 1,75%
- La Subgerencia de Regulación con 19 peticiones con un porcentaje de 0,46%

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 2.871, de las cuales se asignaron a la Subgerencia de Protección Animal 1090, a la Subgerencia de Protección Fronteriza 828, a la Subgerencia de Protección Vegetal 630, a la Subgerencia Administrativa y Financiera 170, a la Subgerencia de Análisis y Diagnóstico 67, a la Gerencia General 70, y a la Subgerencia de Regulación 16.

Así mismo, se puede evidenciar que las Solicitudes Generales fueron en segundo lugar las más recepcionadas, cuyo número es de 446 y su mayor participación se encuentra en la Subgerencia de Protección Animal, la cual recibió 180, para un total de 4.107 peticiones.

DISTRIBUCIÓN PQRSD POR COMPETENCIA											
Subgerencia	Consulta	Defensoria	Denuncia	Petición de Documentos	Petición de Información	Queja	Reclamo	Recurso	Solicitud General	Sugerencia	Total
Gerencia General			5	5	70	3	4		9		96
Subgerencia Administrativa y Financiera			6	72	170	13	29	14	118	2	424
Subgerencia de Análisis y Diagnóstico				2	67				4		73
Subgerencia de Protección Animal		2	96	199	1.090	46	49	4	180		1.666
Subgerencia de Protección Fronteriza			1	5	828	11	5		14	1	865
Subgerencia de Protección Vegetal	4		26	64	630	10	106	3	121		964
Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria			1		16		2				19
Total	4	2	135	347	2.871	83	195	21	446	3	4.107

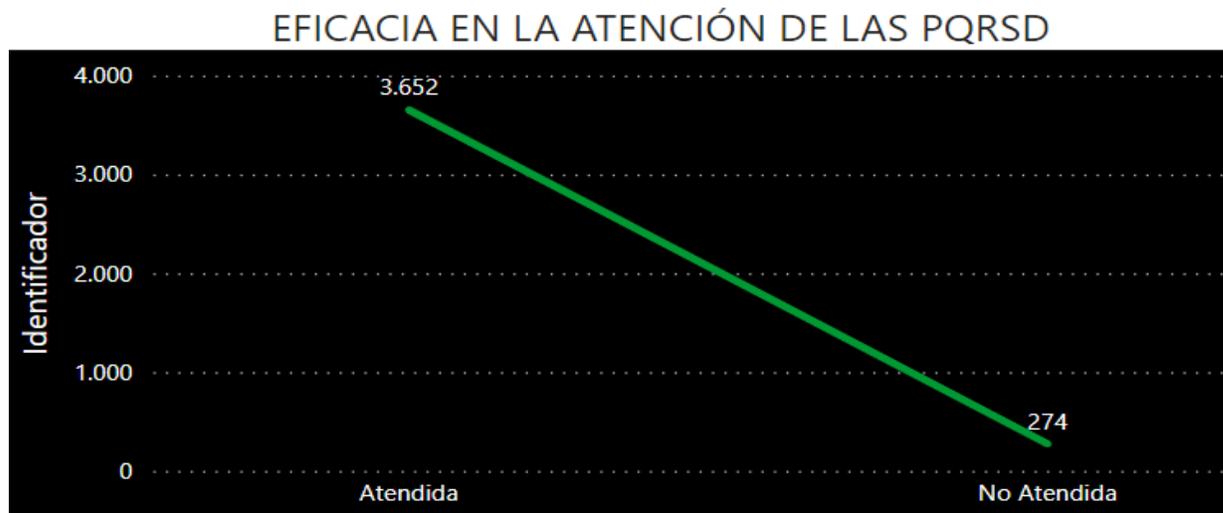
Gráfica No.4. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2022

De igual forma, se observó que las Gerencias Seccionales con mayor número de peticiones asignadas son: Tolima con 101; Casanare con 100; Cauca con 76; Santander con 65; Arauca con 58 y Meta con 58, de acuerdo con la información de la siguiente gráfica.

TOP 15 SECCIONALES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES											
Source.Name	Consulta	Defensoria	Denuncia	Petición de Documentos	Petición de Información	Queja	Reclamo	Recurso	Solicitud General	Sugerencia	Total
Oficinas_Nacionales	2		74	179	2.458	38	166	8	215	2	3.142
Tolima				9	15	3		1	73		101
Casanare			2	31	65	2					100
Cauca				1	6		1		68		76
Santander			7	4	34	4			16		65
Arauca				24	31	3					58
Meta			8	20	26	1	2		1		58
Quindío		2	9	4	27	1			8		51
Norte_De_Santander				6	19	6			4		35
Boyaca					12		21				33
Cesar				13	15	2	2				32
Nariño			7	2	22				1		32
Caqueta				8	19	2					29
Guainía	1			3	7				14		25
Guaviare					15	2	3		3		23
Total	3	2	107	304	2.771	64	195	9	403	2	3.860

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

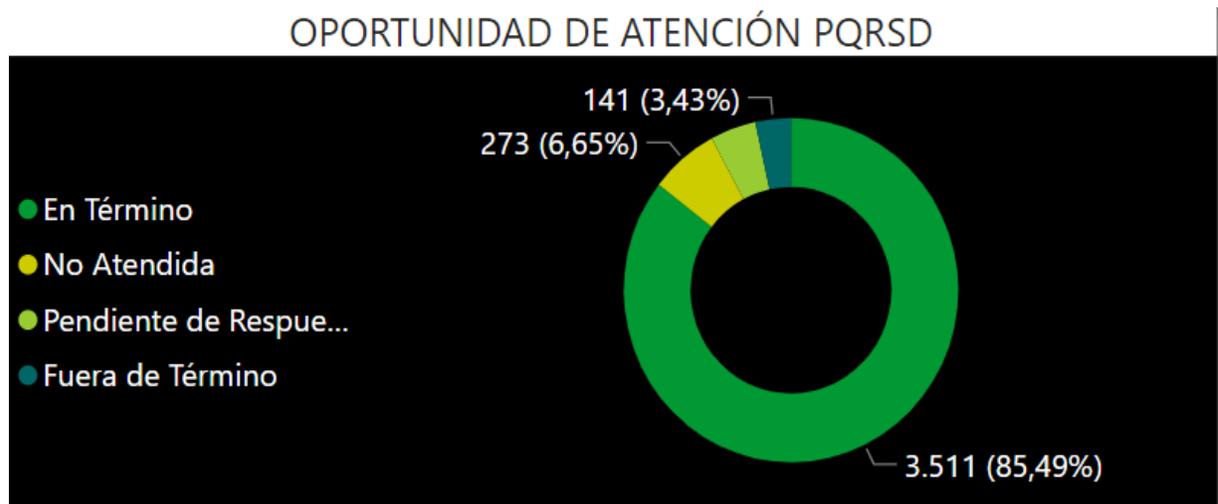
5.3. EFICACIA EN LA RESPUESTA A LOS CIUDADANOS: En cuanto a eficacia en las respuestas a los ciudadanos a nivel nacional, durante el primer trimestre, es importante resaltar que de las 4.107 peticiones, se respondieron 3.652 que representan el 88,73% y 274 corresponden al 6,66%, que no se atendieron en su oportunidad, 181 se encuentran pendientes de respuesta y dentro de los términos establecidos, que corresponden al 4,41%, 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 4.107 peticiones, de las cuales fueron atendidas dentro del término 3.511 que corresponden al 85,49% y 141 que representan 3,43%, fuera del término.

Las posibles causas de que estas peticiones se atiendan de manera extemporánea obedecen a la falta de formatos tipo para atender respuestas, como las de falta de competencia, reiteradas, entre otras, 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.

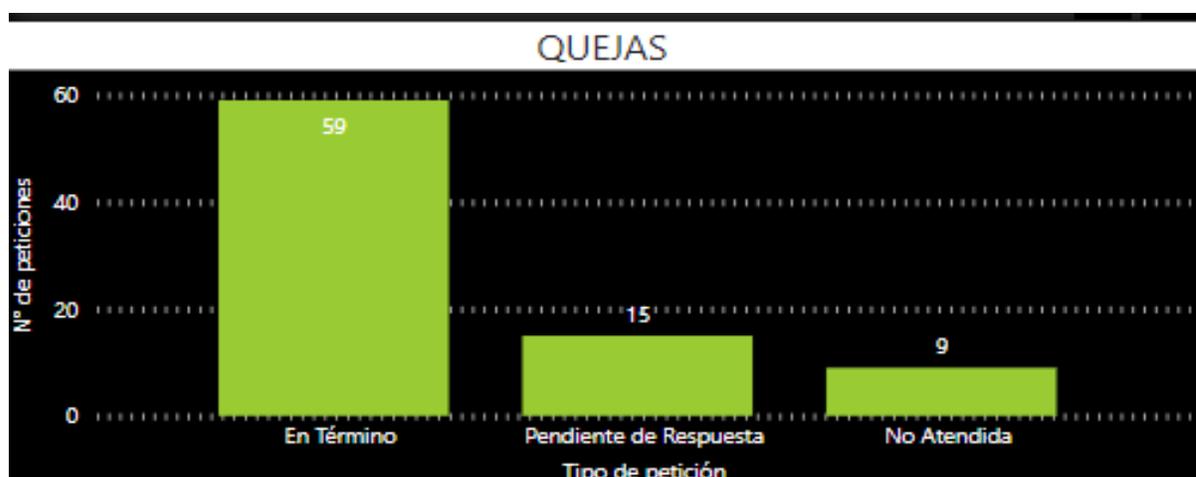


Gráfica No. 7. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2022

A pesar de las dificultades que se han presentado por la emergencia sanitaria para la atención y respuesta oportuna en las PQRS, 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. PQRS RELACIONADAS CON EL MEDIO AMBIENTE: En este trimestre, no se presentaron PQRS 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 primer trimestre se recibieron 83 quejas, de las cuales se atendieron dentro del término 59, que corresponde al 71,08% de cumplimiento, 15 quejas que se encuentran pendientes de respuesta y dentro de los términos establecidos que representan el 18,07% y las no atendidas son 9, que representan el 10,84%, 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 135 Denuncias recibidas durante el primer trimestre de la presente vigencia, se registraron diez (10) 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. Peticiones Trasladas a Otras entidades: De las peticiones recibidas durante el primer trimestre, veintidós (22) fueron trasladadas a otras entidades como: FEDEGAN, Secretaria de Salud, Instituto Nacional de Salud, Alcaldía de Bogotá, AGROSAVIA, entre otras.

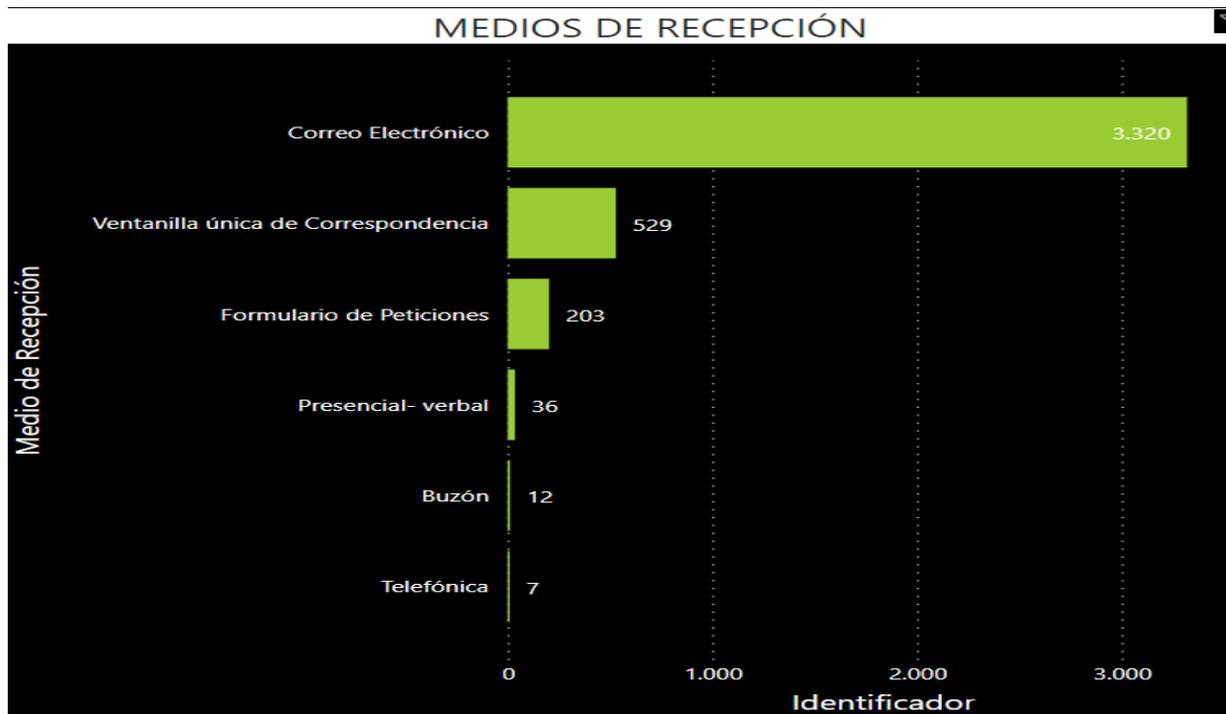
5.9. Peticiones de información Negada: Para el primer trimestre, se recibieron veintiuna (21) solicitudes de carácter clasificado o reservado, las cuales fueron negadas de acuerdo a la Ley 1581 de 2015.

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 cuarto trimestre se recibieron 23 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 2.498, 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 4.107 requerimientos recibidos, los canales más utilizados son: Correo Electrónico con 3.320 que representa el 80,82%; la Ventanilla Única de Correspondencia con 529, que representa el 12,88%; Formulario de peticiones con 203 que representa el 4,94%; Presencial con 36, que representa el 0,88%; Buzón con 12 que representa el 0,29%; y el Telefónico con 7 peticiones que representa el 0,17 %, 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, se presentaron tres (3) sugerencias, así:

5.13.1. Sugerencia -Dejar de cuadrar los carros en la calle ya que es demasiado falduda.

5.13.2. Por favor actualizar los datos de predios habilitados planes de trabajo que la última actualización fue el 22-02-2022

5.13.3. Quisiera hacer la sugerencia de que en el canal de Youtube hicieran también un tutorial desde el punto de vista del propietario, es decir, como se debe registrar el propietario de la mascota o el exportador en la plataforma SISPA

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 el fin de optimizar el procedimiento de la Forma 4-019 Registro, seguimiento y control en la gestión de PQRSD, se implementó la utilización de la herramienta Share Point, esto permite accesibilidad a varias personas en tiempo real, permite 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 mantenimiento, 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 para la adecuada aplicación de la resolución No. 091279 del 09/02/2021, por la cual se reglamenta el trámite interno de las PQRSD, en las Seccionales y Oficinas Nacionales.
- 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 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.
- 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.