

**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA  
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD IV 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 (PQRSD), recibidas y atendidas por las dependencias del ICA durante el periodo comprendido entre el 1° de octubre y el 30 de diciembre 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 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 octubre y el 30 de diciembre de 2022, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

## **3. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

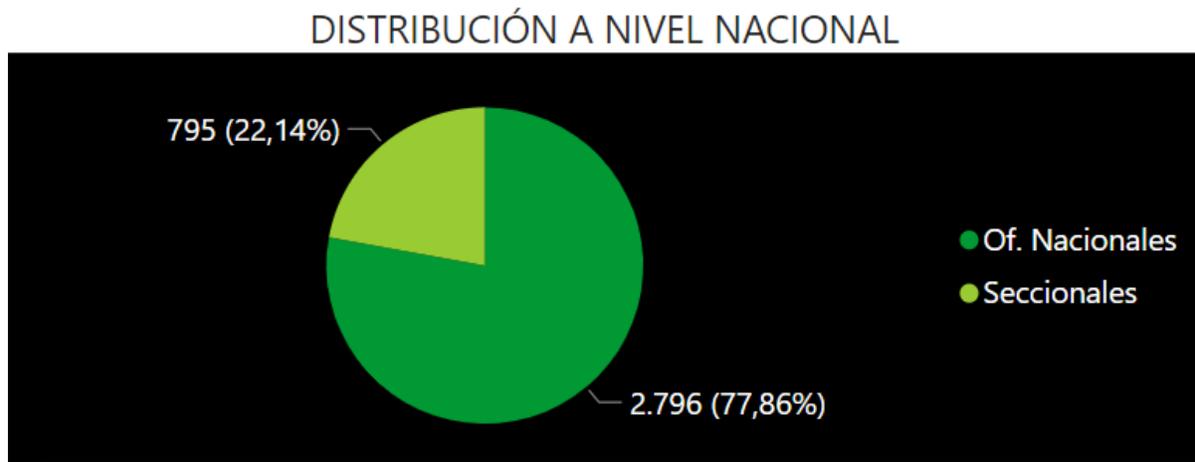
- Generar información sobre las PQRSD recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad, según su naturaleza.
- Plantear las acciones y gestión por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, en cuanto al fortalecimiento de las relaciones con los Grupos de Interés frente a 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 cuarto trimestre de 2022, en Oficinas Nacionales y Gerencias Seccionales se recibieron 3.591 peticiones, de las cuales 795 corresponden a las Gerencias Seccionales equivalentes al 22,14%, mientras que en Oficinas Nacionales en el área de Atención al Ciudadano del nivel central se reportaron 2.796 que representan el 77,86% 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 2.560 (requerimientos, específicamente sobre expedición de guías, hierros, ingresos y salida de mascotas, temas forestales, semillas, registro de predios, vacunas); seguido de 323 solicitudes generales relacionadas con (requerimiento de visitas, devoluciones de dinero, entre otros); 241 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); 208 Peticiones de documentos (certificados de registro de predios, guías de movilización, entre otros); 130 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); 87 reclamos que se refieren a (incumplimiento en los compromisos, inconformidad con las respuestas dadas a las peticiones, entre otras); 38 recursos, de igual manera se recibieron 3 sugerencias y 1 consulta, como lo muestra la gráfica No. 2

## CLASIFICACION POR TIPO DE PQRSD



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

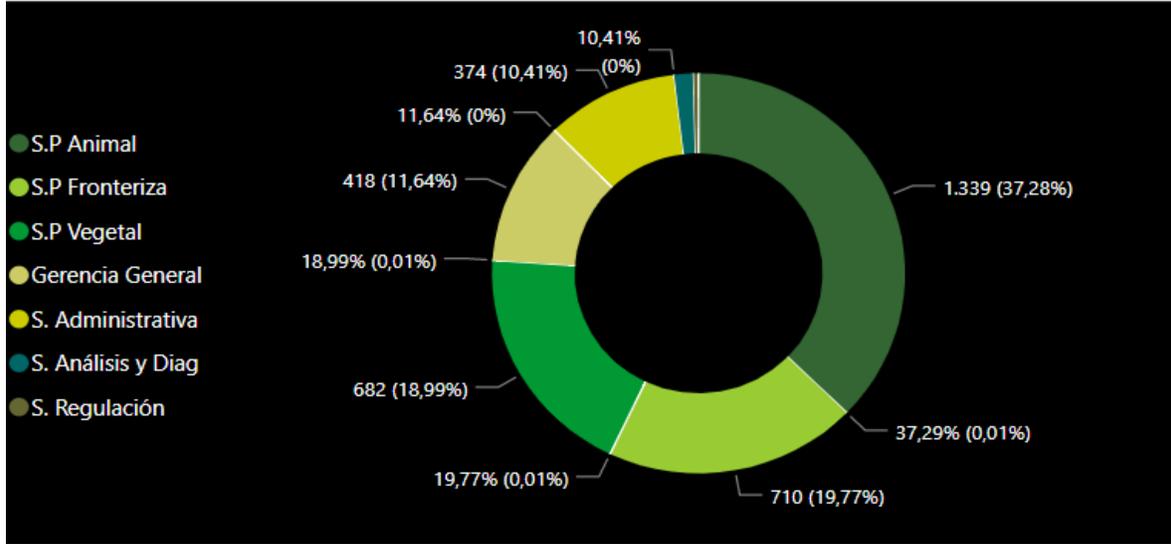
De otra parte, en las Gerencias Seccionales se evidencia que se registraron peticiones de información sobre temas propios de la misión del ICA (registro de predios, certificaciones de vacunas, guías, mascotas, semillas, forestales e insumos); también solicitudes generales, en donde se requieren (visitas 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 3.591 peticiones recibidas a nivel nacional, las áreas más requeridas en temas misionales son:

- La Subgerencia de Protección Animal con 1.339 peticiones que corresponden al 37,28%.
- La Subgerencia de Protección Fronteriza con 710 que corresponde al 19,77%
- La Subgerencia de Protección Vegetal con 682 peticiones que corresponde al 18,99%
- La Gerencia General 418 peticiones con un porcentaje de 11,64%
- La Subgerencia Administrativa y Financiera con 374 peticiones que corresponden al 10,41%
- La Subgerencia de Análisis y Diagnóstico con 54 peticiones con un porcentaje de 1,5%
- La Subgerencia de Regulación con 14 peticiones representan el 0,39%, 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 2.560, de las cuales se asignaron a la Subgerencia de Protección Animal 954, a la Subgerencia de Protección Fronteriza 689, a la Subgerencia de Protección Vegetal 479, a la Subgerencia Administrativa y Financiera 156, a la Subgerencia de Análisis y Diagnóstico 49, a la Gerencia General 222, y a la Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria 11.

Así mismo, se puede evidenciar que las Solicitudes Generales fueron en segundo lugar las más recepcionadas, cuyo número es de 323 y su mayor participación se encuentra en la Subgerencia de Protección Animal, la cual recibió 115, para un total de 3.591 peticiones.

### DISTRIBUCIÓN PQRSD POR COMPETENCIA

Subgerencia	Consulta	Denuncia	Petición de Documentos	Petición de Información	Queja	Reclamo	Recurso	Solicitud General	Sugerencia	Total
Gerencia General		83	31	222	33	9	4	35	1	418
S. Administrativa		12	37	156	32	11	4	122		374
S. Análisis y Diag			3	49		1		1		54
S. Regulación			1	11	1			1		14
S.P Animal		98	98	954	47	18	8	115	1	1.339
S.P Fronteriza		1	4	689	7	4	1	4		710
S.P Vegetal	1	47	34	479	10	44	21	45	1	682
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>241</b>	<b>208</b>	<b>2.560</b>	<b>130</b>	<b>87</b>	<b>38</b>	<b>323</b>	<b>3</b>	<b>3.591</b>

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 81; Casanare con 75; Cauca con 56; Santander con 48; y así sucesivamente, 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	1	144	105	2.161	78	80	35	190	2	2.796
Meta		17	15	40				9		81
Casanare		2	16	49	4	3		1		75
Cauca		2		12	1		1	40		56
Santander		5	5	23	5			10		48
Boyaca		1	4	21	2	1		18		47
Arauca		1	12	28	4		1			46
Cundinamarca		10	2	14	10			4		40
Norte_De_Santander		5	7	19	1			4		36
Antioquia		3	2	11	2		1	13		32
Guaviare				31				1		32
Cesar		5	5	17	3	1				31
Nariño		7	2	18	1					28
Sucre			6	10	1	1		9	1	28
Vichada		14	4	3	1					22
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>216</b>	<b>185</b>	<b>2.457</b>	<b>113</b>	<b>86</b>	<b>38</b>	<b>299</b>	<b>3</b>	<b>3.398</b>

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

**5.3. EFICACIA EN LA RESPUESTA A LOS CIUDADANOS:** En cuanto a la eficacia en las respuestas a los ciudadanos a nivel nacional, durante el cuarto trimestre, es importante resaltar que, de las 3.591 peticiones, se respondieron 2.987 que representan el 83,18% y 451 corresponden al 12,56%, que no se atendieron en forma oportuna, de acuerdo a lo establecido en la Ley. como se muestra a continuación:

EFICACIA EN LA ATENCIÓN DE LAS PQRSD



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 3.951 peticiones, de las cuales fueron atendidas dentro del término 2.626 que corresponden al **73,12%** y **361 que representan 10,05%, fuera del término**, que corresponde al 83.18%.

De acuerdo a la información brindada por las Subgerencias y Gerencias Seccionales, dentro de las posibles causas para la atención fuera de término de las PQRSD, se encuentra la falta de personal y la complejidad para emitir algunas respuestas, es por esto que desde el Grupo de Atención al Ciudadano se realizan constantes socializaciones para el uso de la ampliación de Términos contemplado en la Resolución No. 0008628 “Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Denuncias y Felicitaciones PQRSD que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA”, Artículo 16 Términos para resolver las peticiones, PARÁGRAFO 1. - Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el Instituto Colombiano Agropecuario ICA deberá informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

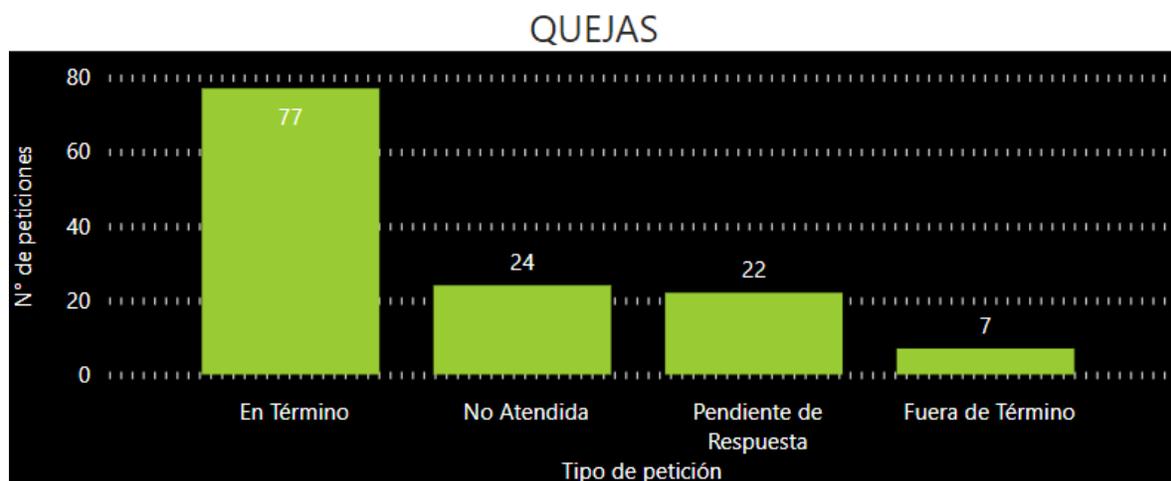
Otra causa, que se manifiesta desde las gerencias seccionales es de los funcionarios y/o contratistas encargados de dar repuesta al momento de llegar la petición se encuentran en comisión de servicios dificultando la conectividad y posible generación de la respuesta en el término establecido.



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

**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 cuarto trimestre se recibieron 130 quejas, de las cuales se atendieron dentro del término 77, que corresponde al 59,23% de cumplimiento, fuera de término 7 que corresponde al 5,38%, las no atendidas son 24, que representan el 18,46%, y pendiente de respuesta 22, que representa el 16,92%; 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 241 Denuncias recibidas durante el cuarto trimestre de la presente vigencia, se registraron ocho (8) 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 cuarto trimestre, treinta y cinco (35) fueron trasladadas a otras entidades como: Invima, Policía, Gobernaciones, Corporación Autónoma Regional CORPAMAG, entre otras.

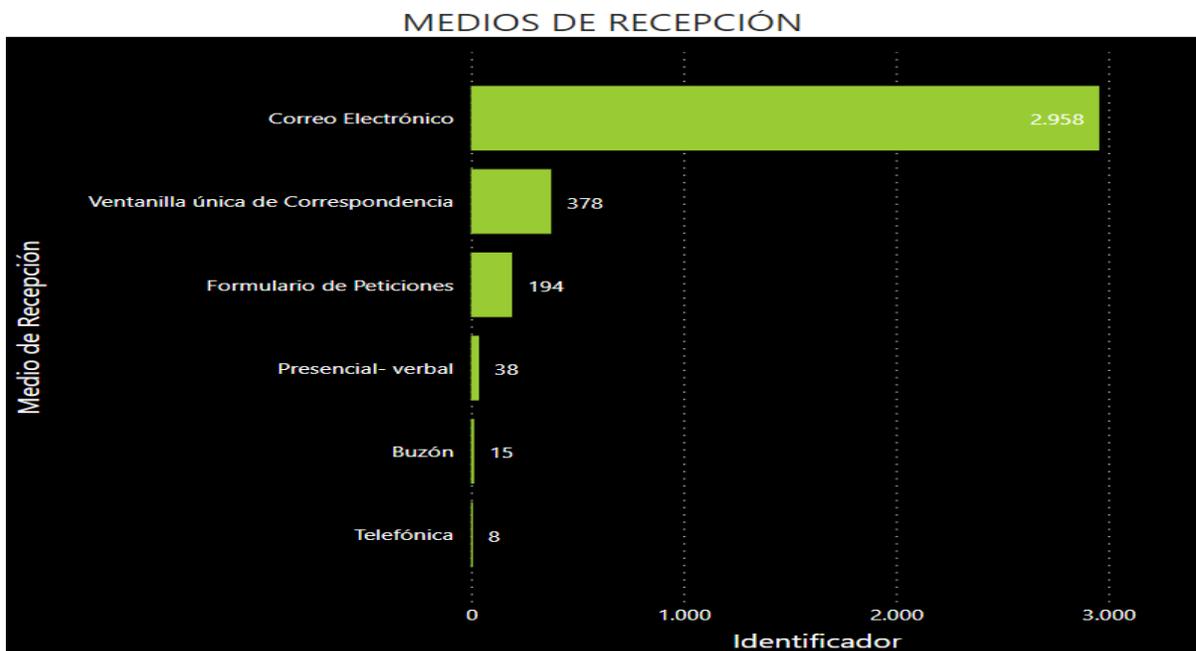
**5.9. Peticiones de información Negada:** Para el cuarto trimestre, se recibieron seis (6) solicitudes de carácter clasificado o reservado, las cuales fueron negadas de acuerdo a la Ley 1581 de 2015.

**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 40 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 2.486, 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 3.591 requerimientos recibidos, los canales más utilizados son: Correo Electrónico con 2.958 que representa el 82,37%; la Ventanilla Única de Correspondencia con 378, que representa el 10,53%; Formulario de peticiones con 194 que representa el 5,40%; Presencial con 38, que representa el 1,06%; Buzón con 15 que representa el 0,42%; y el Telefónico con 8 peticiones que representa el 0,22 %, 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 de los particulares en este sentido.

- Traslado ICA 2022-313-061244-2 de la ASOCIACION PROGRESO DEL MAÑANA Sugerencia PRODUCOS ORGANICOS.
- Sugiere que de manera inmediata arreglar la plataforma SIGMA ya que no está

permitiendo realizar las guías porque no aparecen las especies a movilizar.

- Por años he visto lo difícil que es para los cultivadores sacar sus productos, algunos lo hacen en mulas, otros en motos, otros a pie y algunos deben contratar carros y esperar que el clima este soleado para que se pueda acceder. Aunque el municipio ha hecho arreglos en ocasiones cada 3 o 4 años creo que faltan capacitar a las personas como mantener, herramientas que sean para las veredas y mejoras de ingeniería e infraestructura. Asimismo, considero que se necesitará establecerse un mecanismo de regulación de precios para los cultivadores virtual tipo aplicación y una ruta que recoja los productos a precios cómodos sin necesidad de haber una explotación continuada que no compare a los precios de recolección versus los precios de venta en las plazas de Bucaramanga.

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 aplicativo de SharePoint de la Forma 4-019 Registro, seguimiento y control en la gestión de PQRSD, ha permitido el ingreso en tiempo real a 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 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.
- Continuamos optimizando el proceso, con la constante atención y asesoría a cada uno de 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.
- 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.

- Para la mejora del proceso se creó un canal de comunicación en la página Web del ICA, denominada PIDA UNA CITA, se determinó un formato, el cual tiene como objetivo primordial llevar el control de las peticiones que presenten los usuarios, a través del canal virtual de Pida una Cita ante el instituto, acercándonos aún más a nuestros usuarios, buscándole la solución de inmediato a través de la programación de una reunión virtual con el peticionario y el funcionario encargado de responder a sus solicitudes e inquietudes, este canal en el momento cuenta con tres tipos de opción en temas como:
  1. Exportación e importación de mascotas,
  2. Exportación e importación de semillas,
  3. Registro sanitario de predios pecuarios.

## 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.
- Fortalecer en cada seccional las dependencias de atención al ciudadano con funcionarios de planta para no perder la continuidad por la constante rotación de personal, haciendo que el proceso de capacitación y entrenamiento se pierda.