

**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD II TRIMESTRE 2024**

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. 00004541 del 23 de mayo de 2024, "Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Denuncias y Felicitaciones" que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA*, a continuación se presenta el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD), recibidas y atendidas por las dependencias del ICA, durante el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2024, 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 2024 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, solicitudes, denuncias recibidas y tramitadas en el Instituto Colombiano Agropecuario-ICA, durante el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2024, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Generar información sobre las PQRSD recibidas a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad, según su naturaleza.

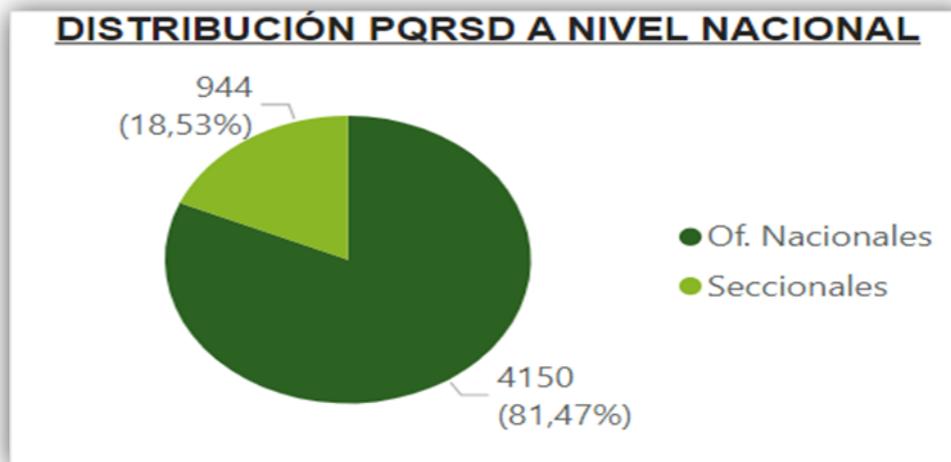
- Plantear las acciones y gestión por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, en cuanto al fortalecimiento de las relaciones con los Grupos de Interés frente a la atención oportuna de las PQRSD.
- Identificar oportunidades de mejora y generar recomendaciones para optimizar los tiempos de respuesta.

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 segundo trimestre de 2024, en Oficinas Nacionales y Gerencias Seccionales se recibieron 5.094 peticiones, de las cuales 944 corresponden a las Gerencias Seccionales equivalentes al 18,53%, mientras que en Oficinas Nacionales en el área de Atención al Ciudadano del nivel central se reportaron 4.150 que representan el 81,47% como lo muestra la gráfica No.1:

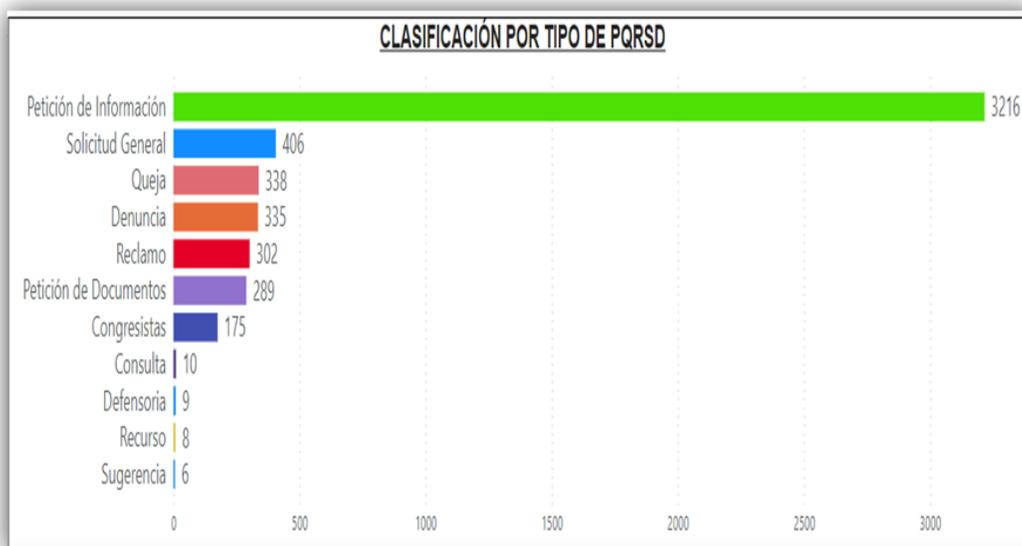


Gráfica No. 1. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2024

5.1. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PETICIÓN:

Según su clasificación, la petición de información es la más frecuente, con 3.216 requerimientos, específicamente en los siguientes temas: expedición de guías, hierros,

ingreso y salida de mascotas, forestales, semillas, registro de predios, vacunas; seguido de 406 solicitudes generales relacionadas con: requerimiento de visitas, devoluciones de dinero, entre otros; 338 quejas que hacen referencia a: demora en la expedición de guías, en trámites, mal servicio por parte de los servidores, presunto acoso laboral, Inconformidad por la forma o condiciones en que se ha prestado el servicio, entre otros; 335 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; 302 reclamos que se refieren a: incumplimiento en los compromisos, inconformidad con las respuestas dadas a las peticiones, entre otras; 289 Peticiones de documentos: certificados de registro de predios, guías de movilización, vacunas, entre otros; 175 peticiones de Congresistas; 10 consultas, 9 de la defensoría, 8 recursos, de igual manera se recibieron 6 sugerencias, como lo muestra la gráfica No. 2



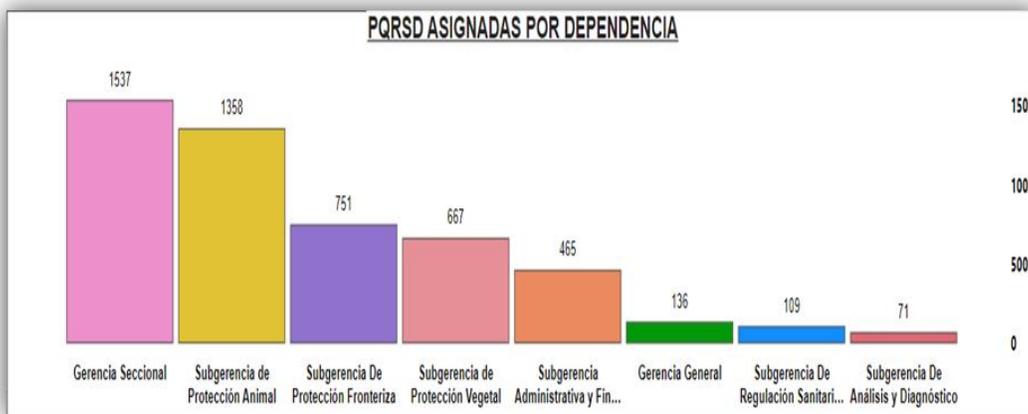
Gráfica No. 2. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2024

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, vacunas, guías, mascotas, semillas, forestales e insumos, entre otros); 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 5.094 peticiones recibidas a nivel nacional, las áreas más requeridas en temas misionales son:

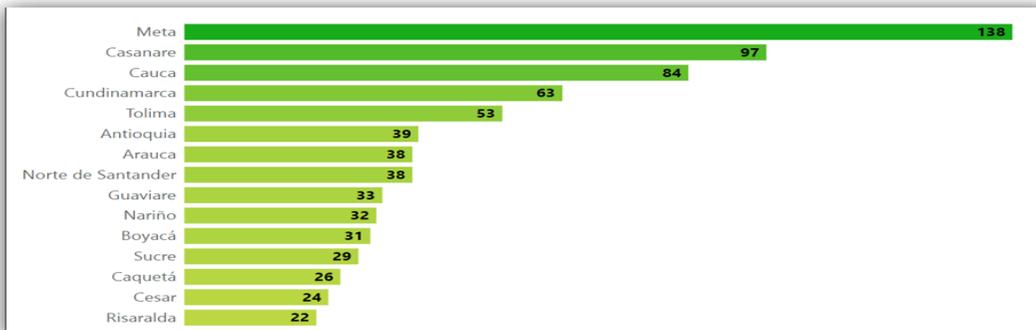
- Las Gerencias Seccionales con 1.537 peticiones que corresponde al 30,17%
- La Subgerencia de Protección Animal con 1.357 peticiones que corresponden al 26,64%
- La Subgerencia de Protección Fronteriza con 751 que corresponde al 14,74%
- La Subgerencia de Protección Vegetal con 666 peticiones que corresponde al 13,07%
- La Subgerencia Administrativa y Financiera con 467 peticiones que corresponden al 9,17%
- La Gerencia General con 136 peticiones que representan un porcentaje de 2,67%
- La Subgerencia de Regulación con 109 peticiones que representan el 2,14%,
- La Subgerencia de Análisis y Diagnóstico con 71 peticiones que representan el 1,39%, como se puede evidenciar en la gráfica No.3.



Gráfica No.3. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2024

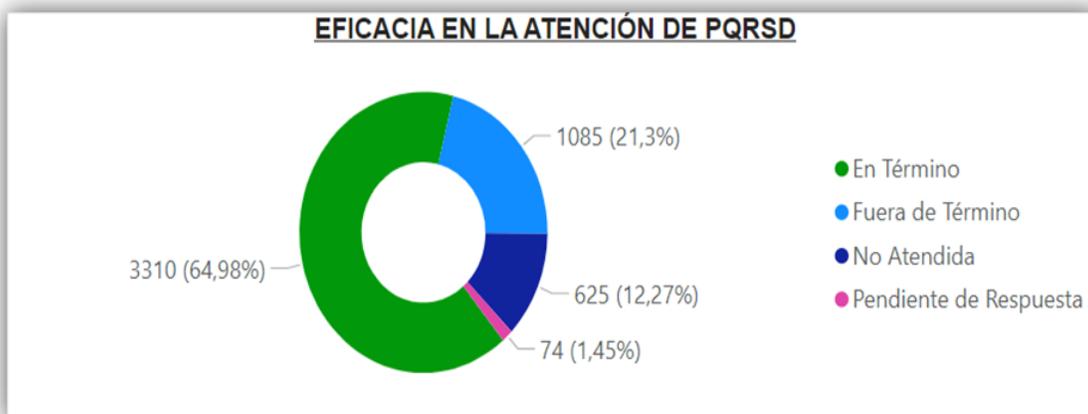
De igual forma, se observó que las Gerencias Seccionales con mayor número de peticiones asignadas son: Meta con 138; Casanare con 97; Cauca con 84; Cundinamarca con 83; Tolima 53; Antioquia con 39; Arauca 38; Norte de Santander 38; Guaviare 33; Nariño 32; Boyacá 31; Sucre 29; Caquetá 26; Cesar 24; Risaralda 22 y así sucesivamente, de acuerdo con la información de la siguiente gráfica.

SECCIONALES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES



Gráfica No.4. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2024

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 segundo trimestre, es importante resaltar que, de las 5.094 peticiones, se respondieron 3.310 en término que representan el 64,98%; 1.085 fuera de término que representa el 21,3%, para un total atendidas de 4.395 que corresponde al 86,28%; 625 no atendidas que representan el 12,27% y 74 pendientes de respuesta que representan el 1,45%, como se muestra a continuación:



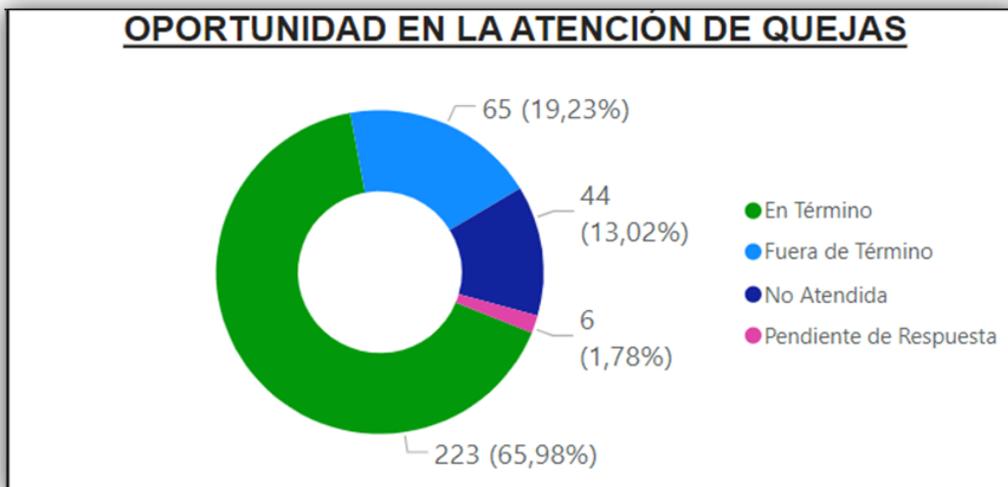
Gráfica No.5. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2024

Con respecto a las peticiones atendidas fuera de término (1.085) que representan el 21,3%, el total de peticiones atendidas en término y fuera de término en este periodo, corresponde al 86,28%. 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 ello que desde el Grupo de Atención al Ciudadano se realizan socializaciones para que los responsables de emitir respuestas utilicen los formatos establecidos para la ampliación de términos, tal como se tiene contemplado en la Resolución No.00004541“Por 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”, y de esta manera dar cumplimiento a lo expresado en la normatividad, en la cual se establece que cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el 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 de tiempo del inicialmente previsto.

Otra causa que se manifiesta desde las gerencias seccionales, es la salida a campo y comisiones de servicio, ya que se realizan desplazamientos a zonas en las que se dificulta la comunicación y la conectividad para emitir las respuestas en los términos establecidos.

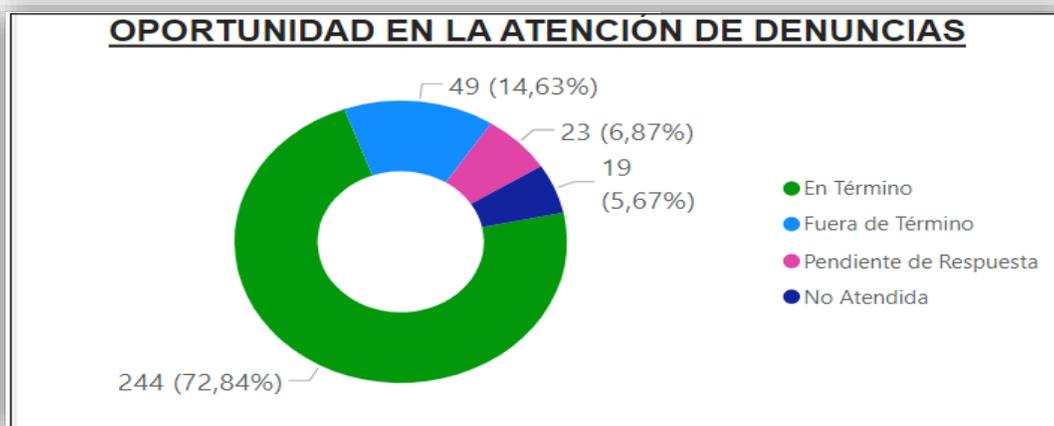
5.4. PQRSD RELACIONADAS CON EL MEDIO AMBIENTE: En este trimestre, no se recibieron PQRSD relacionadas con el medio ambiente. Es importante mencionar que los ciudadanos denuncian situaciones que se originan por parte de terceros y que afectan de alguna manera la salud pública y el medio ambiente.

5.5. QUEJAS: Para el segundo trimestre se recibieron 329 quejas, de las cuales se atendieron dentro del término 223, que corresponde al 65,98% de cumplimiento, fuera de término 65 que corresponde a 19,23%, las no atendidas son 44, que representan el 13,02%, y 6 pendiente de repuesta que representa el 1,78%, de acuerdo con la gráfica que se presenta a continuación.



Gráfica No. 6. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2024

5.6. DENUNCIAS: De las 335 Denuncias recibidas durante el segundo trimestre, se atendieron dentro del término 224, que corresponden al 72,84% de cumplimiento, fuera de término 49 que corresponden al 14,63%, las no atendidas son 19, que representan el 5,67%, y 23 peticiones pendientes de respuesta que representan el 6,87%, de acuerdo con la gráfica que se presenta a continuación. Del total de peticiones, se registraron siete (7) peticiones sobre presuntos 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.



Gráfica No. 7. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2024

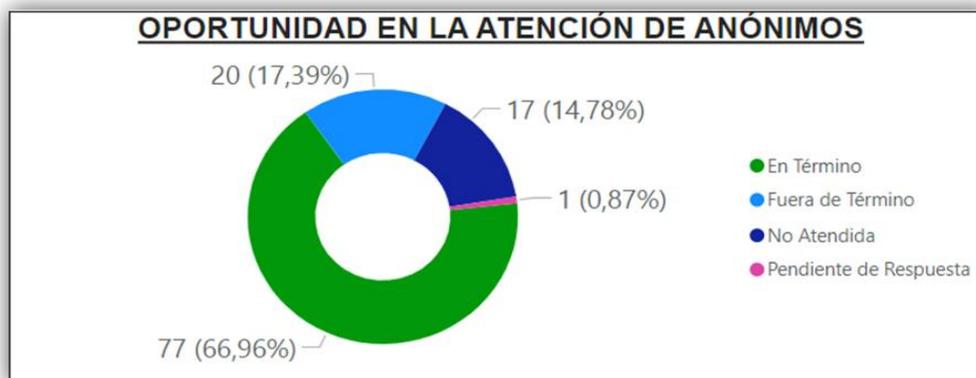
5.7. Peticiones Trasladas a Otras entidades: De las peticiones recibidas durante el periodo, cuarenta y nueve (49) fueron trasladadas a otras entidades como: Invima, Corporación Autónoma de Santander, Fedegan; Tribunal Administrativo Departamental de San Andrés; Ministerio de Salud; IGAC; ICONTEC; Min agricultura; Clabe Group; Policía, entre otras.

5.8. Peticiones de información Negada: Para el segundo trimestre, se recibieron veintiún (21) solicitudes de carácter clasificado o reservado, las cuales fueron negadas de acuerdo a la Ley 1581 de 2015, teniendo en cuenta que las mismas son de carácter sensible.

5.9. 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 trescientas sesenta y dos (362) peticiones de este tipo.

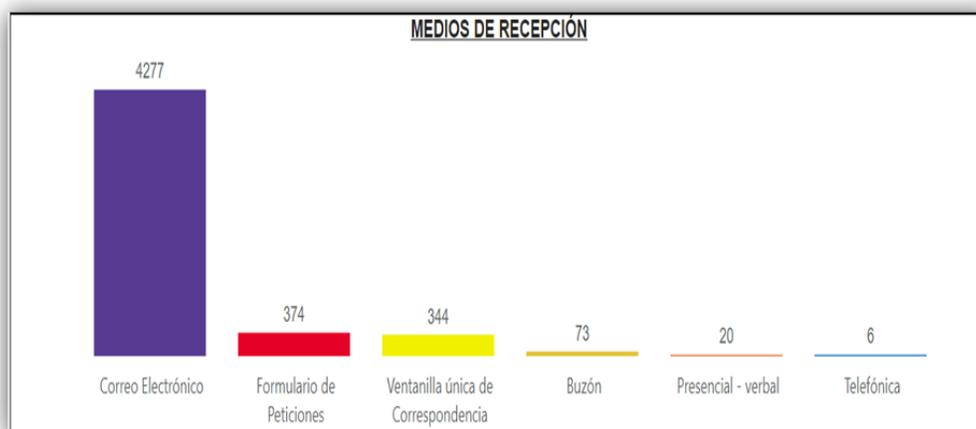
5.10. Peticiones Recurrentes: Son las solicitudes que se presentan con más frecuencia, de acuerdo con el tema tratado por los ciudadanos o asunto que más se destaca en todas las peticiones que se reciben por los diferentes canales de participación del Instituto. En este trimestre fueron presentados 2.697 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.

5.11. Anónimas: Durante el segundo trimestre, se recibió un total de 115 peticiones anónimas a nivel nacional, actualmente se ha dado respuesta en término a 77 peticiones que corresponde al 66,96%, fuera de término 20 peticiones que corresponden al 17,39%, las cuales están publicadas en las carteleras de las Gerencias Seccionales y en la página web del Instituto, dando cumplimiento a la normatividad vigente.



Gráfica No. 8. Fuente: Base de Datos ICA -GAC 2024

5.12. Medio de Recepción utilizado por los usuarios: Por último, analizamos que, de los 5.094 requerimientos recibidos, los canales más utilizados son: Correo Electrónico con 4.277 que representa el 83,96%; Formulario de peticiones con 374 que representa el 7,34%; la Ventanilla Única de Correspondencia con 344, que representa el 6,75%; Buzón con 73 que representa el 1,43%; Presencial –Verbal con 20, que representa el 0,39%; y el Telefónico con 6 peticiones que representa el 0,12 %, de acuerdo con la siguiente gráfica.



Gráfica No. 9. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2024

5.13. Tiempos de respuesta a cada petición: Según la ley, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. No obstante, están sometidas a término especial la resolución de la petición de documentos y de información que deberá resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción y las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, las cuales deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Teniendo en cuenta lo anterior, durante la presente vigencia la entidad utilizó un promedio de tiempo de respuesta de 9 días respectivamente.

5.14. Pida una Cita: El Instituto Colombiano Agropecuario-ICA implementó un canal de atención en su página Web denominado **“Pida una Cita”** con el propósito que el usuario agende una cita de acuerdo a su disponibilidad definiendo una hora y día específico para aclarar dudas de algún trámite que desee realizar dentro de la entidad. Ahora bien, durante el periodo reportado se agendaron 28 citas, las cuales se atendieron de la siguiente manera:

- **13** citas en las que los peticionarios no se conectaron a la reunión
- **11** citas fueron atendidas por las dependencias según la petición

- 2 citas no correspondían al Canal Pida una Cita
- 2 peticionarios cancelaron la cita

5.15. Recomendaciones y/o Sugerencias 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, así:

- *Usuario sugiere que cuando no haya internet se realicen las guías de movilización a mano.*
- *Solicita profesionales de apoyo para la oficina del Municipio de Tame y proyectos misionales, también se requiere dotación de elementos para la oficina.*
- *Solicitud de mejoramiento de los elementos de oficina para la atención del usuario en la oficina local ICA de Mariquita.*
- *Sugerencia nuevo sistema de movilizaciones.*
- *Sugiero que haga un mantenimiento de las instalación, pues estuvimos esperando turno, el lugar se inundó y también había una funcionaria haciendo labores que no corresponde y puede resbalarse y pasarle algo y no la indemnizan.*
- *Visita de control y seguimiento ambiental periodo de balance año 2023 registro por el generador RESPEL en la plataforma IDEAM.*

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 considera pertinente, se determinarán las acciones de mejora a seguir para su adecuada aplicación.

5.16. Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública: Durante el presente período, no se presentaron recomendaciones de los particulares en este sentido.

5.17. Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles: Durante el presente periodo, no se presentaron recomendaciones de los particulares en este sentido.

5.18. Recomendaciones de las Veedurías Ciudadanas: El Instituto Colombiano Agropecuario-ICA, garantiza el acceso a la información por parte de las veedurías ciudadanas, para el ejercicio de control social a que se tiene derecho, durante el presente periodo, se presentó una (1) denuncia.

6. CONCLUSIONES

- El Grupo de Atención al Ciudadano, continúa optimizando el proceso, con la constante comunicación, atención y asesoría a los responsables (enlaces) en las Seccionales sobre los temas de Atención al Ciudadano, resolviendo todas las inquietudes y orientándolos en el adecuado proceso de registro, seguimiento y control a través de los diferentes medios, con el fin de mejorar la consolidación del informe de las PQRSD en la forma 4- 019.
- Durante el segundo trimestre se realizaron reuniones con los enlaces de las seccionales vía teams, correo electrónico, telefónica y presencial en tres (3) seccionales con el propósito de resolver inquietudes sobre el manejo de la forma 4-019 y verificar el cumplimiento de la norma técnica NTC 6047/2013 con respecto a la accesibilidad de los usuarios con discapacidad, y analizar las causas de las peticiones atendidas en los términos de ley y a la vez dar a conocer las sanciones a las que nos vemos expuestos por el no cumplimiento en los términos de las peticiones.
- De otra parte, se registra un número considerable de respuestas dadas fuera de término, a pesar de los seguimientos y correos que se envían a las áreas para evitar que se presente esta situación, por lo que se hace necesario tomar medidas a través del Comité de Gestión y Desempeño, para mejorar esta situación.
- Se requiere, que dentro de los compromisos concertados con los funcionarios de planta y libre nombramiento en la evaluación de desempeño y acuerdos de gestión se tenga en cuenta el cumplimiento en la emisión de las respuestas a peticiones asignadas, para que exista mayor compromiso en esta tarea.
- De otra parte, es necesario que, dentro de las obligaciones contractuales del personal de las diferentes áreas, se incluya en lo posible la actividad de dar respuesta oportuna a las pqrds, de acuerdo con los términos de Ley.

7. RECOMENDACIONES

- Continuar la revisión permanente con cada seccional, con el propósito de subsanar las inconsistencias halladas en el informe trimestral de las PQRSD.
- Mantener una comunicación constante con los responsables del proceso de radicación a través de mesas de trabajo, socializaciones, etc.
- Fortalecer el trabajo en equipo entre Oficinas Nacionales y las Gerencias Seccionales, sobre la importancia del cumplimiento en el desarrollo de la misión institucional, en cuanto a la adecuada atención y trámite oportuno de las solicitudes de nuestros grupos de valor.
- Incrementar las campañas y capacitaciones en temas de Atención al ciudadano, con el fin de mejorar y optimizar las competencias funcionales, la calidad y oportunidad en la prestación del servicio.
- Es pertinente, continuar con el proceso y la gestión para la implementación de un aplicativo de manejo en línea de las PQRSD, debido a que en la actualidad se realiza de forma manual a través de SharePoint por parte del Grupo de Atención al Ciudadano.
- Reforzar en cada seccional las áreas de atención al ciudadano con funcionarios de planta para garantizar la continuidad de los procesos, ya que por la constante rotación de personal se pierde la curva del conocimiento y la fuga del mismo.
- Solicitar a la alta dirección, un espacio dentro del Comité de Gestión y Desempeño para presentar el informe de las PQRSD, con el fin de garantizar que se dé respuesta por parte de los responsables del proceso en los términos establecidos.