

**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD IV TRIMESTRE 2023**

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, 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 octubre y el 30 de diciembre de 2023, 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 2023 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 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 2023, 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 cuarto trimestre de 2023, en Oficinas Nacionales y Gerencias Seccionales se recibieron 3.987 peticiones, de las cuales 650 corresponden a las Gerencias Seccionales equivalentes al 16%, mientras que en Oficinas Nacionales en el área de Atención al Ciudadano del nivel central se reportaron 3.337 que representan el 84% como lo muestra la gráfica No.1:



Gráfica No. 1. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2023

5.1. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PETICIÓN:

Según su clasificación, la petición de información es la más frecuente, con 2.817 requerimientos, específicamente en los siguientes temas: expedición de guías, hierros, ingreso y salida de mascotas, forestales, semillas, registro de predios, vacunas; seguido de 274 solicitudes generales relacionadas con: requerimiento de visitas, devoluciones de dinero, entre otros; 233 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; 201 reclamos que se refieren a: incumplimiento en los compromisos, inconformidad con las respuestas dadas a las peticiones, entre otras; 180 Peticiones de documentos: certificados de registro de predios, guías de movilización, entre otros; 149 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; 99 peticiones de Congresistas; 21 recursos, de igual manera se recibió: 6 Sugerencias, 4 Consultas y 3 peticiones de la Defensoría, como lo muestra la gráfica No. 2



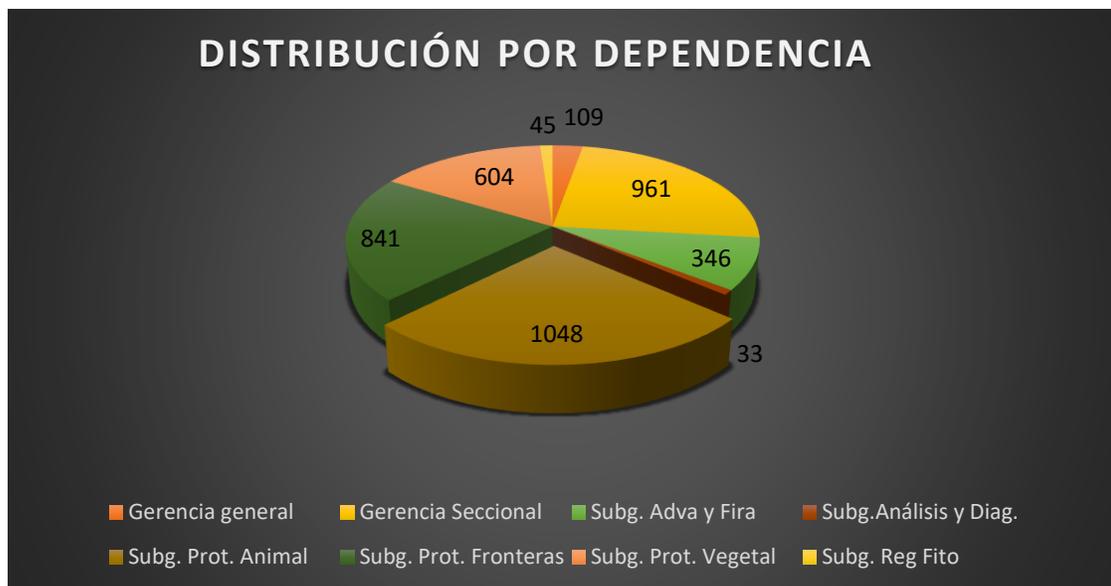
Gráfica No. 2. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2023

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

- La Subgerencia de Protección Animal con 1.048 peticiones que corresponden al 26,27%.
 - Las Gerencias Seccionales con 961 peticiones que corresponde al 24,10%
 - La Subgerencia de Protección Fronteriza con 841 que corresponde al 21,09%
 - La Subgerencia de Protección Vegetal con 604 peticiones que corresponde al 15,15%
 - La Subgerencia Administrativa y Financiera con 346 peticiones que corresponden al 8,68%
 - La Gerencia General con 109 peticiones que representan un porcentaje de 2,73%
 - La Subgerencia de Regulación con 45 peticiones que representan el 1,13%,
 - La Subgerencia de Análisis y Diagnóstico con 33 peticiones, con un porcentaje de 0,83%.
- Como se puede evidenciar en la gráfica No.3



Gráfica No.3. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2023

De igual forma, se observó que las Gerencias Seccionales con mayor número de peticiones asignadas son: Meta con 94; Tolima con 57; Cauca con 48; Antioquia con 45; Casanare con 42 y así sucesivamente, de acuerdo con la información de la siguiente gráfica.

SECCIONALES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES IV TRIMESTRE													
Seccional	Petición de Información	Denuncia	Petición de Documento	Quejas	Reclamo	Recurso	Solicitud General	Consulta	Reconocimiento	Congresista	Defensoria	Sugerencia	Total General
OFICINAS NACIONALES	2484	170	115	89	188	21	168	2		98		2	3337
META	36	6	18	4	4		24					2	94
TOLIMA	39	12	1	1	1		3						57
CAUCA	9	1	1	4	3		30						48
ANTIOQUIA	34		1	6			3	1					45
CASANARE	26		5	7			2					2	42
QUINDÍO	12	4	2	4			6						28
SUCRE	21			2	1					1	3		28
CESAR	14		4	8	1								27
BOYACÁ	9	5	3	1	1		6						25
GUAVIARE	20		2	3									25
NARIÑO	11	3	6										20
NORTE DE SANTANDE	11	1	5				2	1					20
ARAUCA	13		3	2									18
RISARALDA	7			7									14
TOTAL	2568	189	135	98	196	21	225	2	0			4	3536

Gráfica No.4. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2023

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 3.987 peticiones, se respondieron 2.617 en término que representan el 65,63%; 924 fuera de término que representa el 23,17%, para un total atendidas de 3.541 que corresponde al 88,81% y 446 no atendidas que representan el 11,18%, como se muestra a continuación:



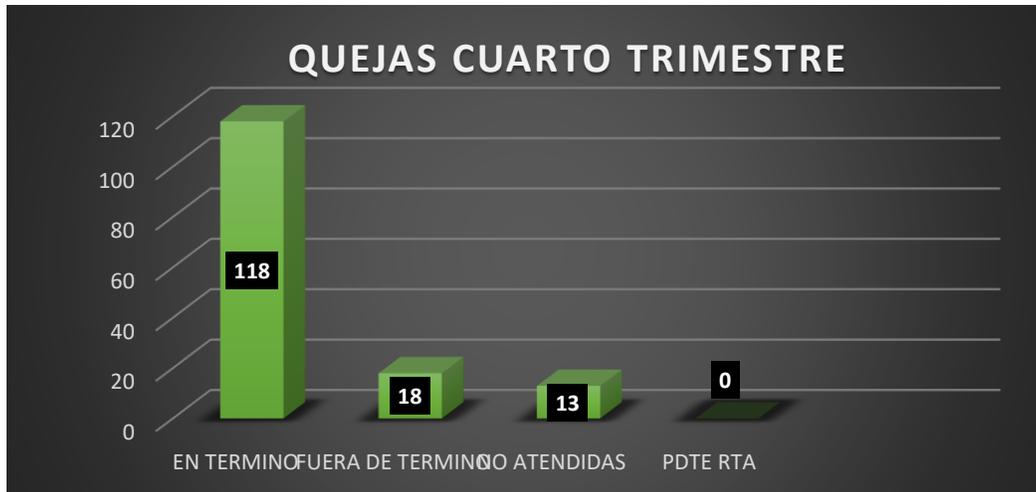
Gráfica No.5. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2023

Con respecto a las peticiones atendidas fuera de término (924) que representan el 23,17%, el total de cumplimiento fue del 88,81%, y 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 constantes 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. 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”, y de esta manera dar cumplimiento a lo expresado en el Artículo 16 – en el 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 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 cuarto trimestre se recibieron 149 quejas, de las cuales se atendieron dentro del término 118, que corresponde al 79,19% de cumplimiento, fuera de término 18 que corresponde a 12,08%, las no atendidas son 13, que representan el 8,72%, de acuerdo con la gráfica que se presenta a continuación, de acuerdo con la información de la siguiente gráfica.



Gráfica No. 6. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2023

5.6. DENUNCIAS: De las 233 Denuncias recibidas durante el cuarto trimestre de la vigencia 2023, se atendieron dentro del término 163, que corresponde al 69,95% de cumplimiento, fuera de término 39 que corresponde al 16,73%, las no atendidas son 31, que representan el 13,30%, de acuerdo con la gráfica que se presenta a continuación, del total de peticiones se registraron diez (10) 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 2023

5.7. Peticiones Trasladas a Otras entidades: De las peticiones recibidas durante el cuarto trimestre, cuarenta y una (41) fueron trasladadas a otras entidades como: Corporación Autónoma de Boyacá, Fedegan; Policía, Comvezcol; Granja Avícola de Caldas; Café de Colombia; Invima; Ministerio de Ambiente; Ministerio de Agricultura, Parques Nacionales; Secretaria de Hacienda, entre otras.

5.8. Peticiones de información Negada: Para el cuarto trimestre, se recibieron veinte (20) solicitudes de carácter clasificado o reservado, las cuales fueron negadas de acuerdo a la Ley 1581 de 2015, teniendo en cuenta que las solicitudes 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 cuarto trimestre se recibieron diecinueve (19) peticiones de este tipo.

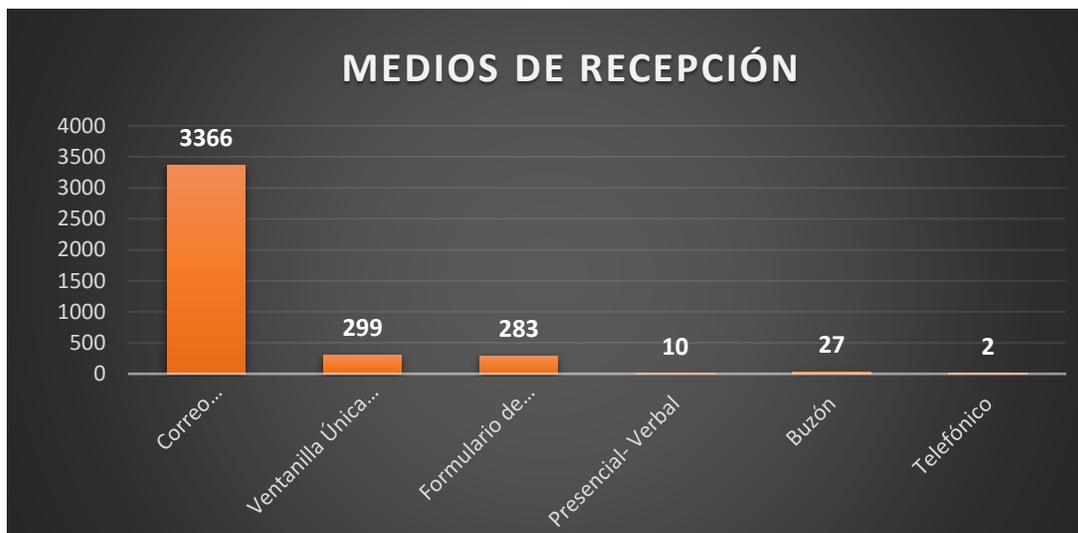
5.10. Peticiones Recurrentes: Son las solicitudes que se presentan con más frecuencia, de acuerdo con el tema tratado por los ciudadanos o asunto que más se destaca en todas las peticiones que se reciben por los diferentes canales de participación del Instituto. En este trimestre fueron presentados 3.325 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 cuarto trimestre de la vigencia 2023, se recibió un total de 78 peticiones anónimas a nivel nacional, actualmente se ha dado respuesta en término a 57 peticiones que corresponde al 73,08%, fuera de término 12 peticiones que corresponden al 15,38%, 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 2023

5.12. Medio de Recepción utilizado por los usuarios: Por último, analizamos que, de los 3.987 requerimientos recibidos, los canales más utilizados son: Correo Electrónico con 3.366 que representa el 84,42%; la Ventanilla Única de Correspondencia con 299, que representa el 7,50%; Formulario de peticiones con 283 que representa el 7,10%; Presencial con 10, que representa el 0,25%; Buzón con 27 que representa el 0,68%; y el Telefónico con 2 peticiones que representa el 0,05 %, de acuerdo con la siguiente gráfica.



Gráfica No. 9. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2023

5.13. 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 en este sentido, así:

- Sugerencia de volver a agendar cita por medio telefónico como se hacía antes en la oficina local de Paz de Ariporo.
- Sugerencia de volver al horario antiguo por lo que le favorece más al campesino.
- Sugieren que las instalaciones tengan ventilador y mejor trato al usuario.
- Solicitan para mejorar el servicio de la oficina local del ICA en la Macarena se tenga más personal, ventiladores e impresora.

- Solicito a Usted doctor William José Jiménez Molina, Gerente Seccional Cesar (E): Se ordene el archivo definitivo del expediente No. CES.2.22.0-82.001.2023-096
- Sugerencias para mejora institucional Que los contratos del personal de apoyo vengan como apoyo a la misión institucional y los gerentes seccionales en coordinación con los responsables de los programas asignen el personal de acuerdo a las necesidades de cada uno de los programas en cada seccional. Que antes de enviar el personal a campo a inicio de año se realice capacitaciones a todo el personal de la seccional aprovechando las experticias de cada uno de los funcionarios y personal contratado a nivel local y nacional. Que los responsables de los programas a nivel nacional conozcan del programa que se les asigne. Que se tenga en cuenta la experiencia de los técnicos (que ya tengan un título como profesionales universitarios) en cada una de las áreas para poder acceder a encargos como profesionales. Que en las notificaciones de encargos se avise con tiempo suficiente y se realice buena divulgación para poder estar en la convocatoria virtual y así poder participar masivamente en estas como un derecho adquirido, y tener en cuenta los funcionarios que están en periodos vacacionales. Que cuando se realice remates de vehículos lo realicen por unidades para que los funcionarios puedan participar de estos y así quedarían más unidades de vehículos para cada seccional cuando los vehículos oficiales están parqueados por falta de contrato de mantenimiento. Que se pague kilometraje al funcionario que dese poner su vehículo personal al servicio del ICA. Que se realice una mejora salarial a los cargos de planta del ICA. Que cada responsable de programa seccional sea el responsable del manejo del presupuesto asignado a este. Que se de apoyo para mejorar el nivel educativo a los técnicos en todas las áreas, para que logren ser profesionales con la ayuda institucional. Que la remuneración para el personal contratado sea igual tanto para el área pecuaria como el área agrícola en el nivel técnico y profesional. Que el ICA aporte económicamente para realizar actividades sociales a los funcionarios como los cumpleaños, participación de eventos deportivos a nivel nacional (interseccionales), la despedida de fin de año etc.

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.

5.14. 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.

5.15. 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.

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.
- Se gestionaron y realizaron en coordinación con el Grupo de Procesos Disciplinarios y Atención Al Ciudadano, reuniones presenciales y por teams para socializar la Resolución No. 008628 PQRSD e implicaciones del no cumplimiento en las respuestas a las peticiones recibidas, con una participación de 118 personas en forma virtual y 35 presencial, dando a conocer las sanciones a las que nos vemos expuestos por el no cumplimiento en los términos de las peticiones.
- Una vez revisada la cantidad de las PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre de 2023, se observa un incremento del 11,08% frente al mismo periodo de la vigencia anterior.
- 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 ha venido tratando el tema en Comité de Gestión y Desempeño, para que se adopten las medidas necesarias.
- 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 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, 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.
- Es pertinente, continuar con el proceso de implementación de un aplicativo para el manejo en línea de las PQRSD, debido a que en la actualidad se maneja de forma manual a través de SharePoint, utilizado en el 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 mayor apoyo desde la alta dirección, con el fin de garantizar que se dé respuesta por parte de los responsables del proceso en los términos establecidos.