

**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME CONSOLIDADO DE PQRSO II 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 (PQRSO), recibidas y atendidas por las dependencias del ICA durante el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio 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 abril y el 30 de junio de 2023, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

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

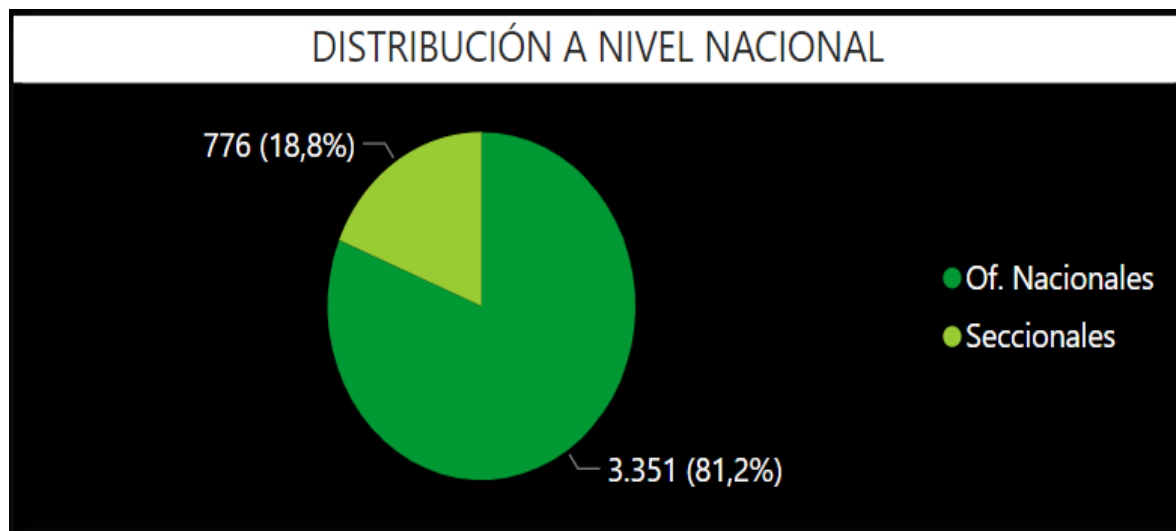
- Plantear las acciones y gestión por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, en cuanto al fortalecimiento de las relaciones con los Grupos de Interés frente a la atención oportuna de las PQRS.
- Identificar oportunidades de mejora y generar recomendación para optimizar los tiempos de respuesta.

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:

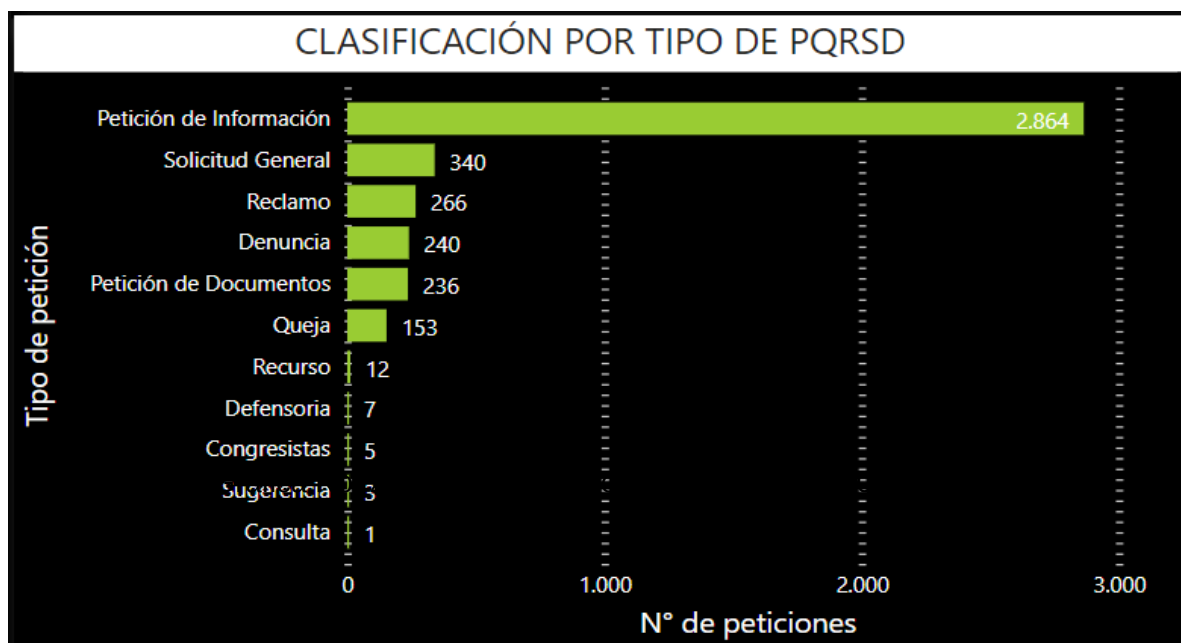
Para el segundo trimestre de 2023, en Oficinas Nacionales y Gerencias Seccionales se recibieron 4.127 peticiones, de las cuales 776 corresponden a las Gerencias Seccionales equivalentes al 18,8%, mientras que en Oficinas Nacionales en el área de Atención al Ciudadano del nivel central se reportaron 3.351 que representan el 81,2% 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 utilizada con 2.864 (requerimientos, específicamente sobre expedición de guías, hierros, ingresos y salida de mascotas, temas forestales, semillas, registro de predios, vacunas); seguido de 340 solicitudes generales relacionadas con (requerimiento de visitas, devoluciones de dinero, entre otros); 266 reclamos que se refieren a (incumplimiento en los compromisos, inconformidad con las respuestas dadas a las peticiones, entre otras); 240 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); 236 Peticiones de documentos (certificados de registro de predios, guías de movilización, entre otros); 153 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); 12 recursos, de igual manera se recibieron: de la Defensoría 7; Congresistas 5; Sugerencias 3 y 1 consulta, 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 de vacunas, guías, mascotas, semillas, forestales e insumos); también solicitudes

Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)

Dirección: Carrera 68A N° 24B-10 Edificio Plaza Claro - Torre 3 Piso 6, Bogotá D.C.

Conmutador: 601 7563030

Correo: contactenos@ica.gov.co

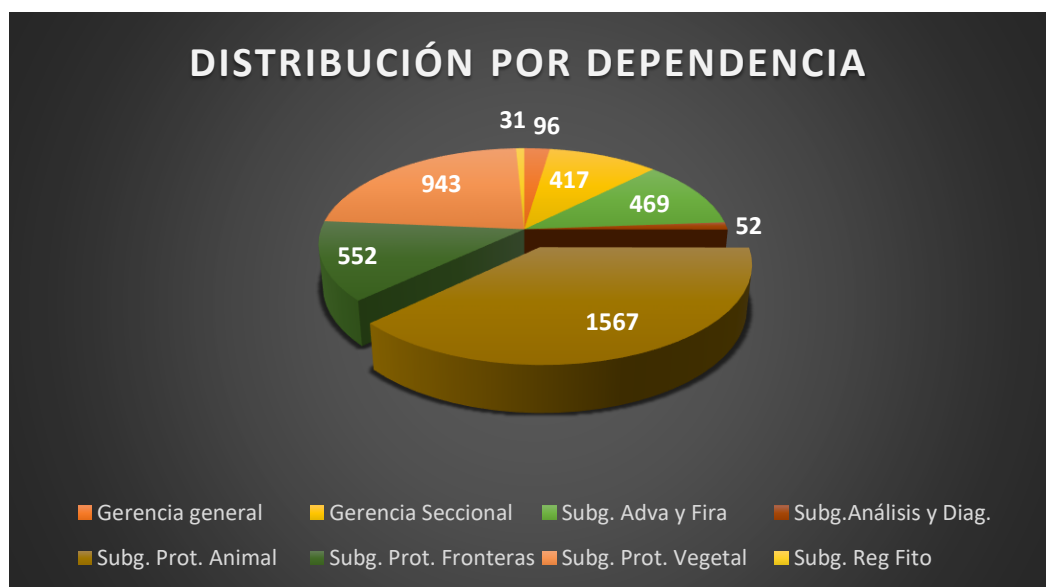
Página web: www.ica.gov.co

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

- La Subgerencia de Protección Animal con 1.567 peticiones que corresponden al 37,97%.
- La Subgerencia de Protección Vegetal con 943 peticiones que corresponde al 22,85%
- La Subgerencia de Protección Fronteriza con 552 que corresponde al 13,38%
- La Subgerencia Administrativa y Financiera con 469 peticiones que corresponden al 11,36%
- Las Gerencias Seccionales con 417 peticiones que corresponde al 10,10%
- La Gerencia General 96 peticiones con un porcentaje de 2,33%
- La Subgerencia de Análisis y Diagnóstico con 52 peticiones con un porcentaje de 1,26%
- La Subgerencia de Regulación con 31 peticiones representan el 0,75%, Como se puede evidenciar en la gráfica No.3



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

En la gráfica número 4, se observa que las peticiones de información son las más representativas con un total de 2.864, de las cuales se asignaron a la Subgerencia de Protección Animal 1.245; Subgerencia de Protección Vegetal 631, a la Subgerencia de Protección Fronteriza 511, a la a la Subgerencia Administrativa y Financiera 177, a la Subgerencia de Análisis y Diagnóstico 40, a las Gerencias Seccionales 171: a la Gerencia General 61, y a la Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria 28.

Así mismo, se puede evidenciar que las Solicitudes Generales fueron en segundo lugar las más recepcionadas, cuyo número es de 340 y su mayor participación se encuentra en la Subgerencia Administrativa y Financiera, la cual recibió 137, para un total de 4.127 peticiones.

DISTRIBUCIÓN PQRSD POR COMPETENCIA

Subgerencia	Congresistas	Consulta	Defensoria	Denuncia	Petición de Documentos	Petición de Información	Queja	Reclamo	Recurso	Solicitud General	Sugerencia	Total
Gerencia General	3			5	5	61	10	4		7	1	96
Gerencia Seccional				127	24	171	42	21	1	31		417
S. Administrativa				25	58	177	26	40	5	137	1	469
S. Análisis y Diag				2	1	40	5	1		3		52
S. Regulación				1		28		1		1		31
S.P Animal			5	45	100	1.245	39	29	1	102	1	1.567
S.P Fronteriza	1			4	3	511	16	11		6		552
S.P Vegetal	1	1	2	31	45	631	15	159	5	53		943
Total	5	1	7	240	236	2.864	153	266	12	340	3	4.127

Gráfica No.4. 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 95; Casanare con 71; Cauca con 67; Antioquia con 45 y así sucesivamente, de acuerdo con la información de la siguiente gráfica.

TOP 15 SECCIONALES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES

Source.Name	istas	Consulta	Defensoria	Denuncia	Petición de Documentos	Petición de Información	Queja	Reclamo	Recurso	Solicitud General	Sugerencia	Total
Oficinas_Nacionales	4	1		193	129	2.432	110	264	11	206	1	3.351
Meta				6	21	55				13		95
Casanare			5		10	48	8					71
Cauca					3	16	4			44		67
Antioquia				2	2	31	3		1	6		45
Tolima				6	8	20				9	1	44
Boyaca				1	5	24	3			7		40
Guaviare				1	1	33				2		37
Sucre					4	23	5	1		4		37
Arauca					9	17				8		34
Norte_De_Santander					11	18	1			3		33
Santander				9	4	12				5		30
Cundinamarca				3	1	13	6			6		29
Nariño					4	25						29
Atlántico				4		11	2			2		19
Total	4	1	5	225	212	2.778	142	265	12	315	2	3.961

Gráfica No.5. 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 segundo trimestre, es importante resaltar que, de las 4.127 peticiones, se respondieron 2.781 en término que representan el 67,39%; 531 fuera de término que representa el 12,87%, para un total de atendidas de 3.312 que corresponde al 80,26%; 450 pendientes de respuestas que representan el 10,90% que se encuentran dentro de los términos establecidos y 365 no atendidas que representa el 8,84%. como se muestra a continuación:

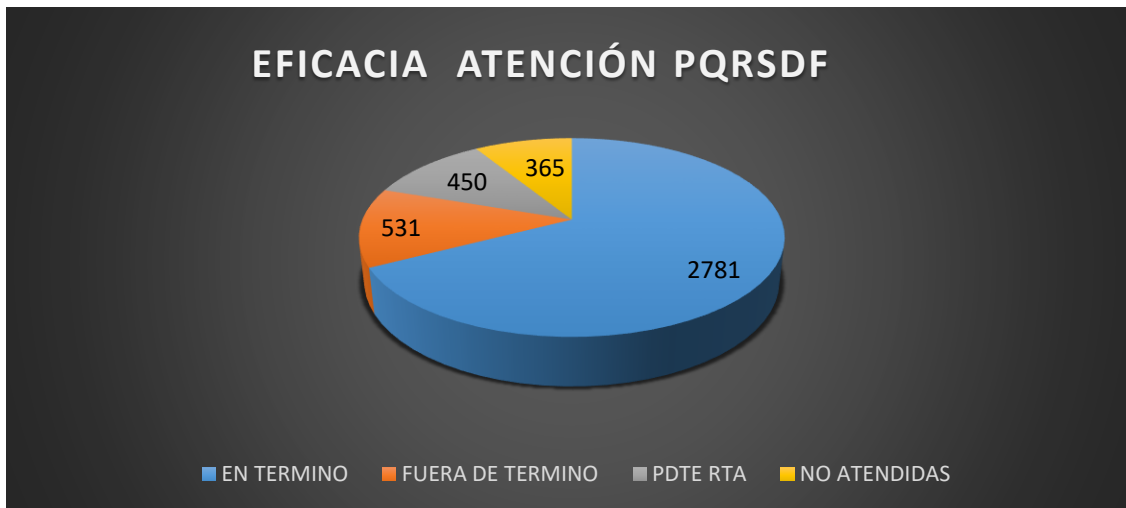
Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)

Dirección: Carrera 68A N° 24B-10 Edificio Plaza Claro - Torre 3 Piso 6, Bogotá D.C.

Conmutador: 601 7563030

Correo: contactenos@ica.gov.co

Página web: www.ica.gov.co



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

Con respecto a las peticiones fuera de término (531) que representan 12,87%, el total de cumplimiento fue del 80,26%, 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 PQRSDF, se encuentra la falta de personal y la complejidad para emitir algunas respuestas, es por ello que desde el Grupo de Atención al Ciudadano, 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 (PQRSDF), 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 las salidas a campo y comisiones fuera de la oficina ya que se realizan desplazamientos a zonas en las que se dificulta la comunicación, la conectividad dificultando la respuesta en el término establecido.

5.4. PQRSDF RELACIONADAS CON EL MEDIO AMBIENTE: En este trimestre, no se presentaron PQRSDF relacionadas con el medio ambiente, dado que no se realizaron afectaciones por parte del 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.

Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)

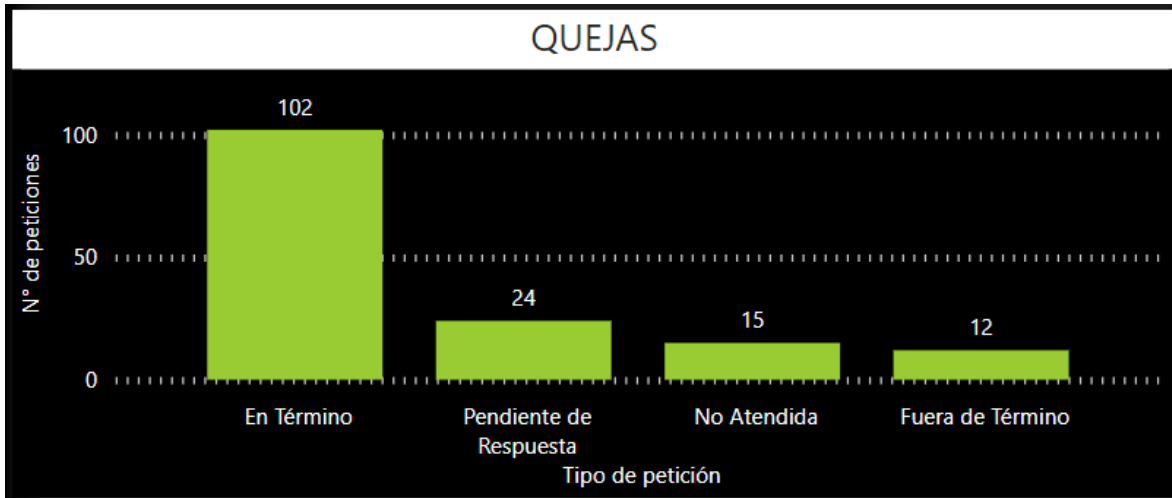
Dirección: Carrera 68A N° 24B-10 Edificio Plaza Claro - Torre 3 Piso 6, Bogotá D.C.

Conmutador: 601 7563030

Correo: contactenos@ica.gov.co

Página web: www.ica.gov.co

5.5. QUEJAS: Para el segundo trimestre se recibieron 153 quejas, de las cuales se atendieron dentro del término 102, que corresponde al 66,67% de cumplimiento, fuera de término 12 que corresponde al 7,84%, las no atendidas son 15, que representan el 9,80%, y pendiente de respuesta 24, que representa el 15,69%; de acuerdo con la gráfica que se presenta a continuación.



Gráfica No. 8. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2023

5.6. Denuncias: De las 240 Denuncias recibidas durante el segundo trimestre de la presente vigencia, se registraron dieciséis (16) 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.

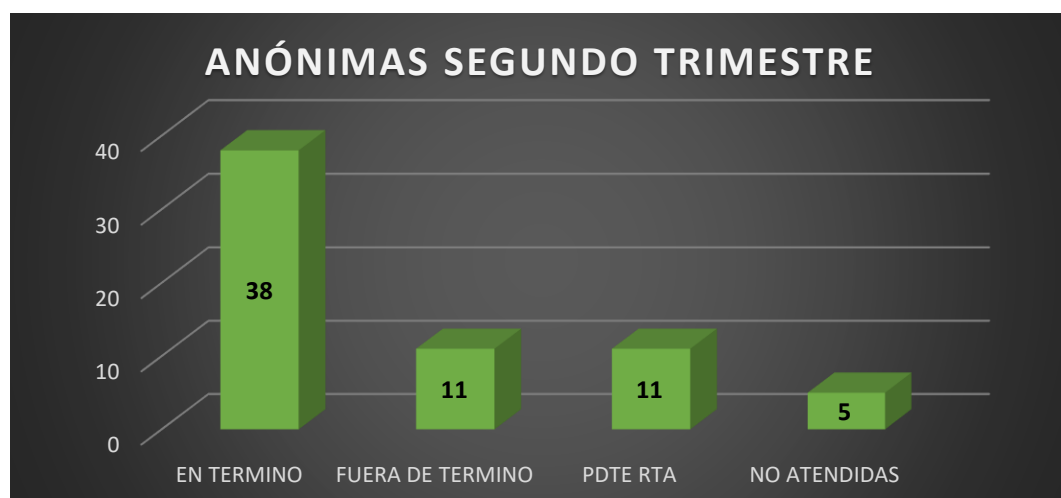
5.7. Peticiones Trasladas a Otras entidades: De las peticiones recibidas durante el segundo trimestre, cuarenta y dos (42) fueron trasladadas a otras entidades como: Fedegan, Alcaldías, Invima, Ministerio de Salud, Policía, Secretaria de Hacienda Distrital, Personerías, Ministerio de Agricultura, entre otras.

5.8. Peticiones de información Negada: Para el segundo trimestre, se recibieron treinta y un (31) 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 segundo trimestre se recibieron 62 peticiones de este tipo.

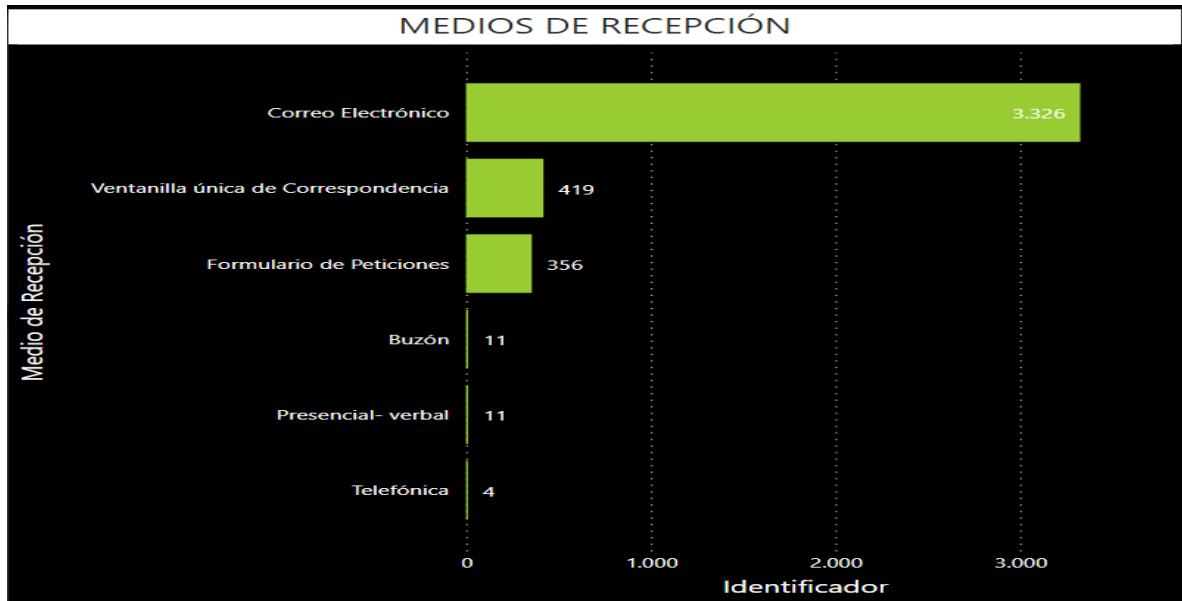
5.10. Peticiones Recurrentes: Son las solicitudes que se presentan con más frecuencia, de acuerdo con el tema tratado por los ciudadanos o asunto que más se destaca en todas las peticiones que se reciben por los diferentes canales de participación del Instituto. En este punto fueron presentados 2.284 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 de la actual vigencia, se recibió un total de 65 peticiones anónimas a nivel nacional, actualmente se ha dado respuesta al 75,38% de las mismas, 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. 9. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2023

5.12. Medio de Recepción utilizado por los usuarios: Por último, analizamos que, de los 4.127 requerimientos recibidos, los canales más utilizados son: Correo Electrónico con 3.326 que representa el 80,59%; la Ventanilla Única de Correspondencia con 419, que representa el 10,15%; Formulario de peticiones con 356 que representa el 8,63%; Presencial con 11, que representa el 0,27%; Buzón con 11 que representa el 0,27%; y el Telefónico con 4 peticiones que representa el 0,10 %, de acuerdo con la siguiente gráfica.



Gráfica No. 10. 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 tres (3) sugerencias de los particulares en este sentido.

- Sugerencia No. 6160 referente a tamaño de imágenes de fotografías subidas en la página web del ICA. (Oficinas Nacionales)
- Sugiere que se debería implementar un sistema de turno en la oficina de PSG, ya que generan confusiones, molestias y desordenes la forma en que se maneja actualmente (Seccional La Guajira)
- Sugerencia de contratar más personal para el servicio al ciudadano y para atender el ciclo de vacunación en la oficina de PSG de Ibagué (Seccional Tolima).

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 enviará a las diferentes dependencias de acuerdo con la misión del ICA y si se considera apropiada, 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 periodo, 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 del tema 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.
- Pese a que continuamos con las campañas y constantes correos solicitando que las respuestas sean enviadas con copia al correo respuestasPQRSD@ica.gov.co, no se realiza la actividad completa, dificultando el proceso de descargue de las respuestas.
- Se evidencia que, desde las Subgerencias y Gerencias Seccionales al momento de emitir la respuesta a través de correo electrónico, no se relaciona el número de la petición a la cual se le está dando respuesta, lo que dificulta llevar la trazabilidad de la petición y un descargue efectivo de la misma.
- Una vez revisada la cantidad de las PQRSD, recibidas durante el segundo trimestre de 2023, se observa un incremento del 14,08% frente al mismo periodo de la vigencia anterior.
- De otra parte, se registra un alto volumen de las 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.

7. RECOMENDACIONES

- Definir el cronograma de visitas a las Seccionales con el propósito de verificar el adecuado manejo al proceso de las PQRSD, de acuerdo con 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.
- Continuar la revisión permanente con cada seccional, con el propósito de subsanar las inconsistencias halladas en el segundo informe trimestral de las PQRSD.
- Persistir con una comunicación constante con los responsables del proceso de radicación a través de mesas de trabajo, socialización.
- 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.
- Robustecer 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 actualización del procedimiento y de las diferentes formas que se utilizan 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.