

**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME CONSOLIDADO DE PQRSO I 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, 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 (PQRSO), recibidas y atendidas por las dependencias del ICA durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo 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.

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, sugerencias, denuncias recibidas y tramitadas en el Instituto Colombiano Agropecuario ICA, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo 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 PQRSO.
- Identificar oportunidades de mejora y generar recomendación para optimizar los tiempos de respuesta.

4. ALCANCE

El informe contempla las PQRSO 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 2023, en Oficinas Nacionales y Gerencias Seccionales se recibieron 3.821 peticiones, de las cuales 687 corresponden a las Gerencias Seccionales equivalentes al 18%, mientras que en Oficinas Nacionales en el área de Atención al Ciudadano se reportaron 3.083 que representan el 82% 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 2.646 (requerimientos, específicamente sobre expedición de guías, hierros, ingresos y salida de mascotas, temas forestales, semillas, registro de predios, vacunas); seguido de 374 solicitudes generales relacionadas con (requerimiento de visitas, devoluciones de dinero, entre otros); 261 Peticiones de documentos (certificados de registro de predios, guías de movilización, entre otros); 194 reclamos que se refieren a (incumplimiento en los compromisos, inconformidad con las respuestas dadas a las peticiones, entre otras) 174 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); 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); 18 recursos, de igual manera se recibió 1 sugerencia, como lo muestra la gráfica No. 2



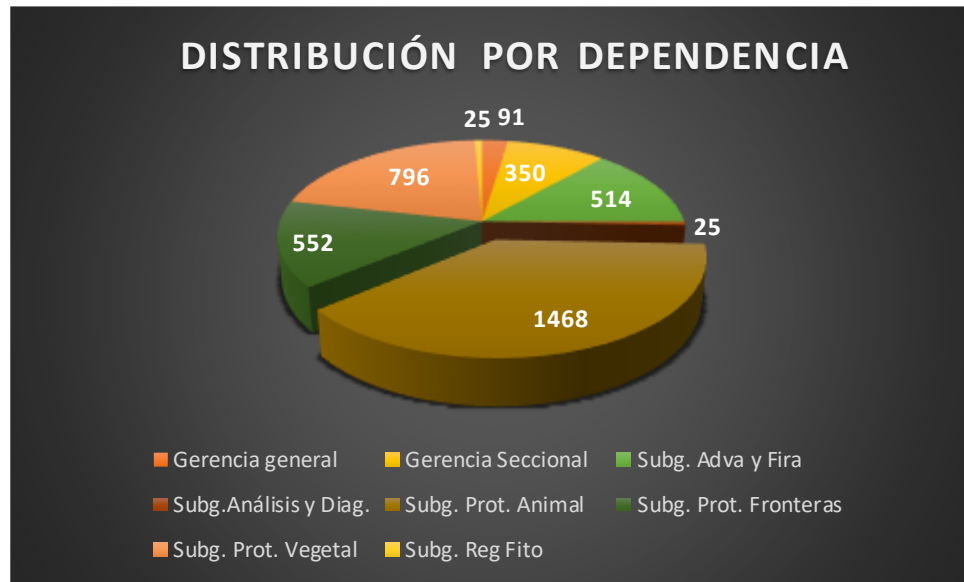
Gráfica No. 2. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2023

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

- La Subgerencia de Protección Animal con 1.468 peticiones que corresponden al 38,42%.
- La Subgerencia de Protección Vegetal con 796 peticiones que corresponde al 20,83%
- La Subgerencia de Protección Fronteriza con 552 que corresponde al 14,45%
- La Subgerencia Administrativa y Financiera con 514 peticiones que corresponden al 13,45%
- Las Gerencias Seccionales con 350 peticiones que corresponde al 9,16%
- La Gerencia General 91 peticiones con un porcentaje de 2,38%
- La Subgerencia de Análisis y Diagnóstico con 25 peticiones con un porcentaje de 0,65%
- La Subgerencia de Regulación con 25 peticiones representan el 0,65%, 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 2.646, de las cuales se asignaron a la Subgerencia de Protección Animal 1.112; Subgerencia de Protección Vegetal 553, a la Subgerencia de Protección Fronteriza 513, a la Subgerencia Administrativa y Financiera 198, a la Subgerencia de Análisis y Diagnóstico 22, a las Gerencias Seccionales 159: a la Gerencia General 67, y a la Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria 22.

Así mismo, se puede evidenciar que las solicitudes generales fueron en segundo lugar las más recepcionadas, cuyo número es de 374 y su mayor participación se encuentra en la Subgerencia Administrativa y Financiera, la cual recibió 162, para un total de 3.821 peticiones.

DISTRIBUCIÓN PQRS POR COMPETENCIA I TRIMESTRE											
Dependencia	Petición de Información	Denuncia	Petición de Documento	Quejas	Reclamo	Recurso	Solicitud General	Consulta	Reconocimiento	Sugerencia	Total General
Gerencia General	67	2	3	4	3		9	0	0	0	88
Gerencias Seccionales	159	69	20	51	13	0	38	0	0	0	350
Subg. Adv y Fira	198	20	63	24	42	6	162	0	0	0	515
Subg. Análisis y Diag.	22	0	2	0	0	0	1	0	0	0	25
Subg. Prot. Animal	1112	49	128	53	24	2	101	0	0	0	1469
Subg. Prot. Fronteras	513	2	5	16	5	1	10	0	0	1	553
Subg. Prot. Vegetal	553	32	39	5	106	9	52	0	0	0	796
Subg. Reg Fitosanitaria	22	0	1	0	1	0	1	0	0	0	25
TOTAL GENERAL	2646	174	261	153	194	18	374	0	0	1	3821

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 92; Cauca con 69; Casanare con 56; Norte de Santander con 48; Antioquia con 45 peticiones y así sucesivamente, de acuerdo con la información de la siguiente gráfica.

SECCIONALES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES I TRIMESTRE											
Seccional	ción de Informa	Denuncia	ción de Docume	Quejas	Reclamo	Recurso	icitud Gene	Consulta	econocimien	Sugerencia	Total General
OFICINAS NACIONALES	2254	128	146	112	186	14	242			1	3083
META	50	5	18	3			16				92
CAUCA	8		4	2	1	1	53				69
CASANARE	39	1	14	1			1				56
NORTE DE SANTANDER	30	1	10	4			3				48
ANTIOQUIA	32		1		4	2	6				45
SANTANDER	21	11	3	1			8				44
ARAUCA	16		13	6							35
BOYACÁ	16	1	3	3			9				32
CESAR	10		9	4	2		6				31
TOLIMA	12	4	2	7			4				29
NARIÑO	19	2	5								26
VICHADA	13	1	9								23
GUAJIRA	17						4				21
BOLIVAR	11		8				1				20
TOTAL	2381	135	192	122	187	15	315	0	0	1	3348

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 primer trimestre, es importante resaltar que, de las 3.821 peticiones, se respondieron 2.431 en término, que representan el 63,62%; 658 fuera de término que representan el 17,22%; 481 no atendidas que representa el 12,59% y 251 pendientes de respuesta y se encuentra dentro de los términos y representa el 6,57% de acuerdo a lo establecido en la Ley. como se muestra a continuación:



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

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 3.821 peticiones, de las cuales fueron **atendidas dentro del término** 2.431 que corresponde al 63,62% y **658 fuera del término**, que representan 17,22%. El cumplimiento en la oportunidad fue del 80,84%.

De acuerdo con 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, 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 (PQRSD), que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA”, y debemos dar cumplimiento a lo expresado en el **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 tiempo del inicialmente previsto.

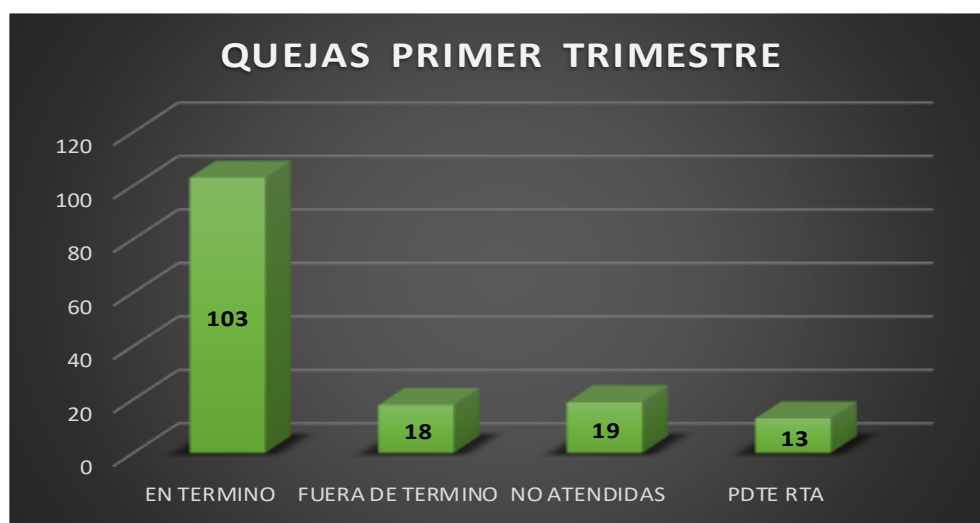
Otra causa, que se manifiesta desde las gerencias seccionales es de los funcionarios y/o contratistas encargados de dar respuesta al momento de recibir la petición, indicando que se encuentran en comisión de servicios, en zonas que se dificulta la comunicación, la conectividad e imposibilidad de generar la respuesta en el término establecido.



Gráfica No. 7. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2023

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 primer trimestre se recibieron 153 quejas, de las cuales se atendieron dentro del término 103, que corresponde al 67,32% de cumplimiento, fuera de término 18 que corresponde al 11,76%, las no atendidas son 19, que representan el 12,42%, y pendiente de respuesta 13, que representa el 8,50%; de acuerdo con la gráfica que se presenta a continuación.



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

5.7. Denuncias: De las 174 Denuncias recibidas durante el primer trimestre de la presente vigencia, se registraron nueve (9) 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.

5.8. Peticiones Trasladas a Otras entidades: De las peticiones recibidas durante el primer trimestre, veinticinco (25) fueron trasladadas a otras entidades como: Fedegan, Corpocaldas, Alcaldías, Coormacanera, Invima, Ministerio de Salud, Policía, Secretaria de Hacienda Distrital, Personerías, Ministerio de Agricultura, entre otras.

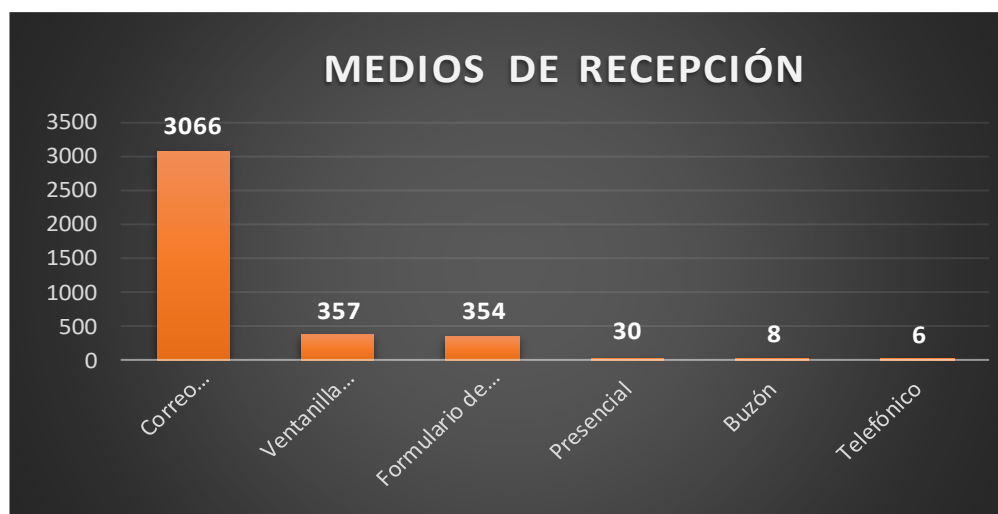
5.9. Peticiones de información Negada: Para el primer trimestre, se recibieron veinte (20) solicitudes de carácter clasificado o reservado, las cuales fueron negadas de acuerdo a la Ley 1581 de 2015, teniendo en cuenta que las solicitudes son de carácter sensible.

5.10. 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 primer trimestre se recibieron 67 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 2.690 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. Anónimas: Durante el primer trimestre de la actual vigencia, se recibió un total de 68 peticiones anónimas a nivel nacional, actualmente se ha dado respuesta al 90 % 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.

5.13. Medio de Recepción utilizado por los usuarios: Por último, analizamos que, de los 3.821 requerimientos recibidos, los canales más utilizados son: Correo Electrónico con 3.066 que representa el 80,24%; la Ventanilla Única de Correspondencia con 357, que representa el 9,34%; Formulario de peticiones con 354 que representa el 9,26%; Presencial con 30, que representa el 0,79%; Buzón con 8 que representa el 0,21%; y el Telefónico con 6 peticiones que representa el 0,16 %, de acuerdo con la siguiente gráfica.



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

5.14. Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad: Durante el periodo que se está reportando, se presentó una (1) sugerencias de los particulares en este sentido.

- Sería muy útil que hubiera más de un funcionario atendiendo. Hoy 27 de enero, 9.30 am, más de 25 mascotas y un solo funcionario atendiendo.

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.

5.15. 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.

5.16. 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

- Como Grupo responsable del Proceso de Atención al Ciudadano, continuamos optimizando el proceso, con la constante comunicación atención y asesoría a cada uno de los responsables (enlaces) en las Seccionales del tema de Atención al Ciudadano, resolviendo todas las inquietudes y orientándolos en el adecuado proceso de radicación, 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.
- A pesar de las campañas y constantes correos solicitando que las respuestas sean enviadas con copia al correo respuestasPQRSD@ica.gov.co ; no se realiza la acción 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 primer trimestre de 2023, se evidencia una disminución del 7% frente al mismo periodo de la vigencia anterior.
- De otra parte, se evidencia 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.
- Hacer revisiones permanentes con cada seccional con el propósito de subsanar las inconsistencias halladas en el primer informe trimestral de las PQRSD.
- Continuar con 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 actualización del procedimiento y de las diferentes formas que se utilizan en el Grupo de Atención al Ciudadano.
- 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.
- Solicitar mayor apoyo desde la alta gerencia con el fin de garantizar que se dé respuesta por parte de los responsables del proceso en los términos establecidos.