

**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME CONSOLIDADO DE PQRS D I 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. 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 (PQRSDF), recibidas y atendidas por las dependencias del ICA durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de marzo de 2024 en 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 enero y el 30 de marzo de 2024, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Generar información sobre las PQRS D 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

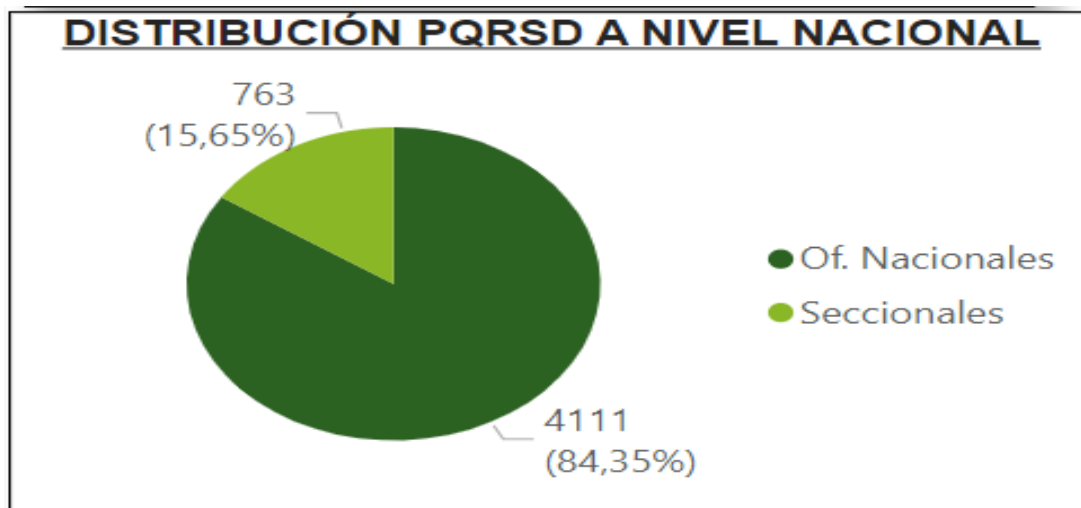
- atención oportuna de las PQRS.
- Identificar oportunidades de mejora y generar recomendaciones para optimizar los tiempos de respuesta.

4. ALCANCE

El informe contempla las PQRS recibidas en la entidad por los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin, en 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 2024, en Oficinas Nacionales y Gerencias Seccionales se recibieron 4.874 peticiones, de las cuales 763 corresponden a las Gerencias Seccionales equivalentes al 15,65%, mientras que en Oficinas Nacionales en el área de Atención al Ciudadano del nivel central se reportaron 4.111 que representan el 84,35% como lo muestra la gráfica No.1:

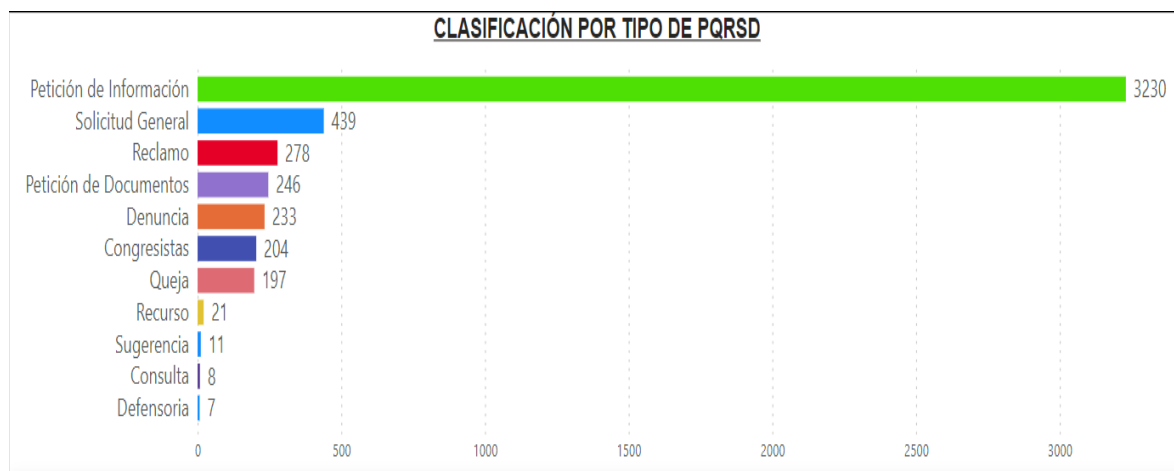


Gráfica No. 1. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2024

5.1. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PETICIÓN:

Según su clasificación, la petición de información es la más frecuente, con 3.230

requerimientos, específicamente en los siguientes temas: expedición de guías, hierros, ingreso y salida de mascotas, forestales, semillas, registro de predios, vacunas; seguido de 439 solicitudes generales relacionadas con: requerimiento de visitas, devoluciones de dinero, entre otros; 278 reclamos que se refieren a: incumplimiento en los compromisos, inconformidad con las respuestas dadas a las peticiones, entre otras; 246 Peticiones de documentos: certificados de registro de predios, guías de movilización, 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; 204 peticiones de Congresistas; 197 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; 21 recursos. De igual manera se recibieron: 11 Sugerencias, 8 Consultas y 7 peticiones de la Defensoría, como lo muestra la gráfica No. 2



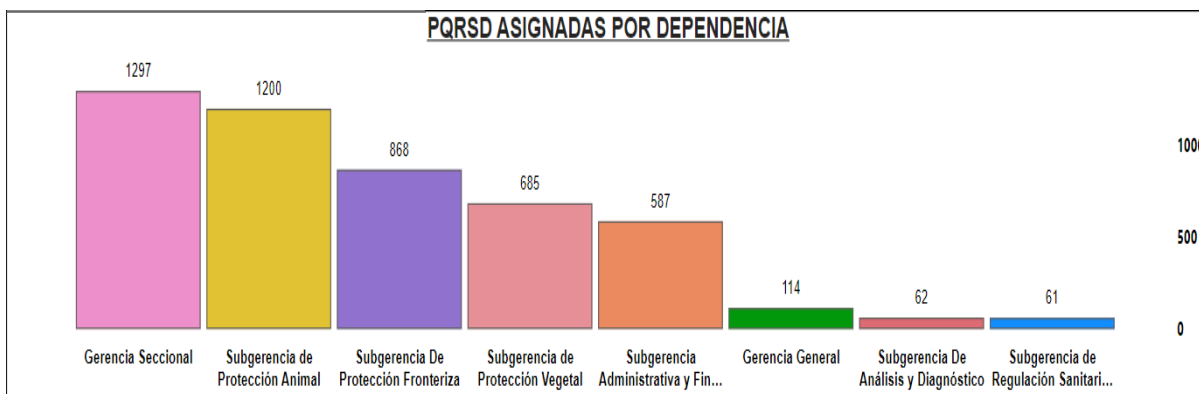
Gráfica No. 2. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2024

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

- Las Gerencias Seccionales con 1.297 peticiones que corresponde al 26,61%
- La Subgerencia de Protección Animal con 1.200 peticiones que corresponden al 24,62%.
- La Subgerencia de Protección Fronteriza con 868 que corresponde al 17,81%
- La Subgerencia de Protección Vegetal con 685 peticiones que corresponde al 14,05%
- La Subgerencia Administrativa y Financiera con 587 peticiones que corresponden al 12,04%
- La Gerencia General con 114 peticiones que representan un porcentaje de 2,34%
- La Subgerencia de Análisis y Diagnóstico con 62 peticiones que representan el 1,27%,
- La Subgerencia de Regulación con 61 peticiones que representan el 1,25%, 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 92; Cauca con 89; Casanare con 63; Antioquia con 45; Cundinamarca con 40 y así sucesivamente, de acuerdo con la información de la siguiente gráfica.

SECCIONALES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES I TRIMESTRE 2024													
Seccional	Petición de Información	Denuncia	Petición de Documento	Quejas	Reclamo	Recurso	Solicitud General	Consulta	Reconocimiento	Congresista	Defensoria	Sugerencia	Total General
OFICINAS NACIONALES	2814	190	158	141	278	19	294	4		204	6	3	4111
META	50	6	14	2			20						92
CAUCA	23	2	1	2		1	60						89
CASANARE	42		10	8			3						63
ANTIOQUIA	33	1		3			8						45
CUNDINAMARCA	15	15		7			3						40
TOLIMA	25	5	1	5			4						40
SUCRE	18		4	1		1	8				1		33
NARIÑO	18	2	10	2									32
ARAUCA	17		10	3								1	31
CESAR	14	1	7	3									25
NORTE DE SANTANDER	13	1	4	1			4	1					24
GUAVIARE	17		1	2			3						23
VICHADA	12		6				1						19
CÓRDOBA	15		1				1						17
TOTAL	2962	199	183	156	278	20	385	4	0		3		4400

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

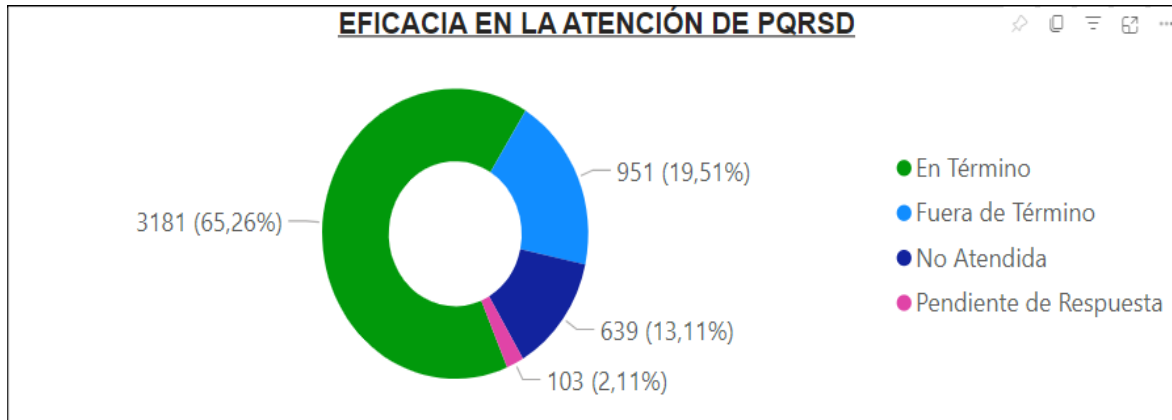
Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)

Dirección: Edificio Neo Point 83, Av. Carrera 20 # 83-20, Bogotá D.C., Colombia.

Correo: contactenos@ica.gov.co

Página web: www.ica.gov.co

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 4.874 peticiones, se respondieron 3.181 en término que representan el 65,26%; 951 fuera de término que representa el 19,51%, para un total atendidas de 4.132 que corresponde al 84,78%; 639 no atendidas que representan el 13,11% y 103 pendientes de respuesta que representan el 2,11%, como se muestra a continuación:



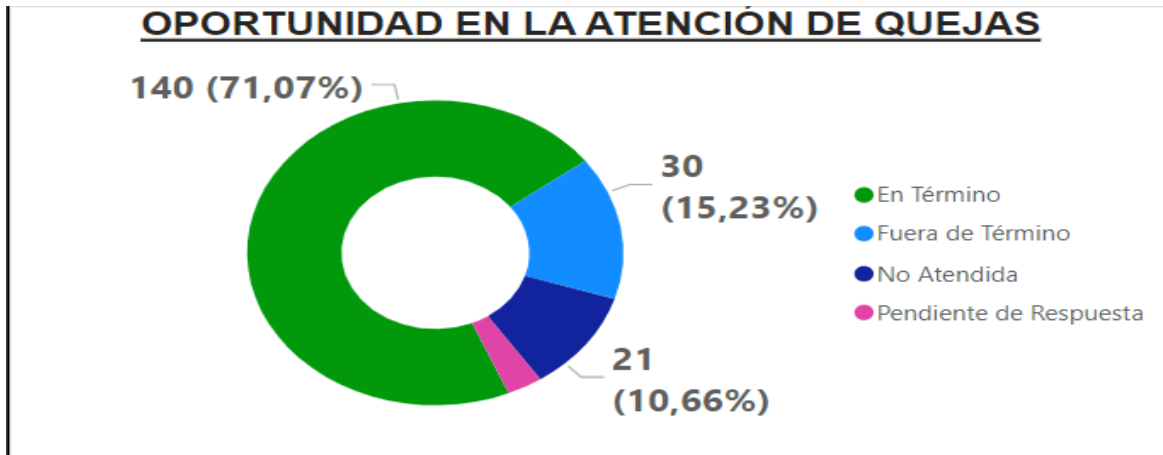
Gráfica No.5. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2024

Con respecto a las peticiones atendidas fuera de término (951) que representan el 19,51%, el total de peticiones atendidas en término y fuera de término en este período, corresponde al 84,78%. 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 PQRS, 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. 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 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.

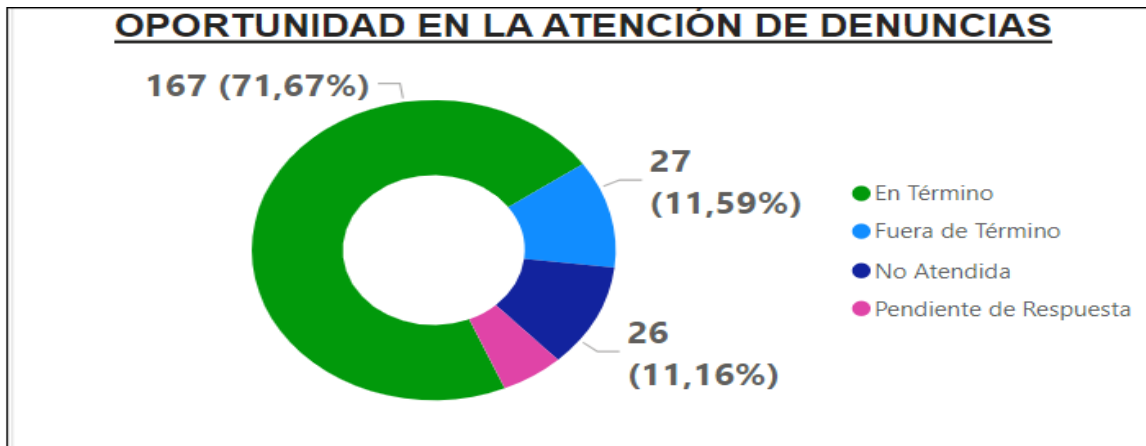
5.4. PQRSD RELACIONADAS CON EL MEDIO AMBIENTE: En este trimestre, no se recibieron PQRSD relacionadas con el medio ambiente. Es importante mencionar que los ciudadanos denuncian situaciones que se originan por parte de terceros y que afectan de alguna manera la salud pública y el medio ambiente.

5.5. QUEJAS: Para el primer trimestre se recibieron 197 quejas, de las cuales se atendieron dentro del término 140, que corresponde al 71,07% de cumplimiento, fuera de término 30 que corresponde a 15,23%, las no atendidas son 21, que representan el 10,66%, y 6 pendiente de repuesta que representa el 3,05%, de acuerdo con la gráfica que se relaciona a continuación:



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

5.6. DENUNCIAS: De las 233 Denuncias recibidas durante el primer trimestre, se atendieron dentro del término 167, que corresponde al 71,67% de cumplimiento, fuera de término 27 que corresponde al 11,59%, las no atendidas son 26, que representan el 11,16%, y 13 peticiones pendientes de respuesta que representa en 5,58%, de acuerdo con la gráfica que se presenta a continuación, del total de peticiones se registraron diecinueve (19) 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, cincuenta (50) fueron trasladadas a otras entidades como: Corporación Autónoma de Santander, Fedegan; Protección de animales; Corpomacarena; Policía, UPRA; SINIGAN, entre otras.

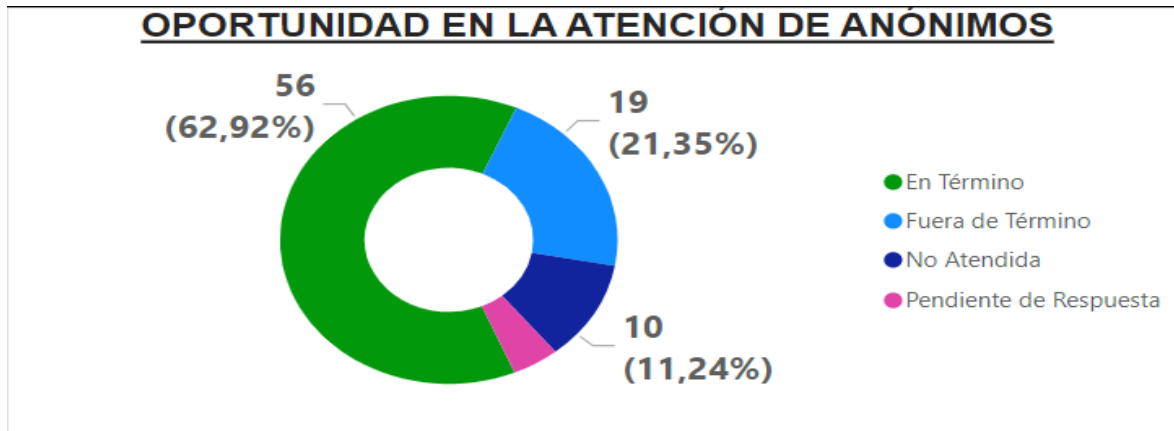
5.8. Peticiones de información Negada: Para el primer trimestre, se recibieron treinta y siete (37) solicitudes de carácter clasificado o reservado, las cuales fueron negadas de acuerdo a la Ley 1581 de 2015, teniendo en cuenta que las solicitudes son de carácter sensible.

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 primer trimestre se recibieron trescientas cuarenta y dos (342) 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 recibidos 2.508 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.

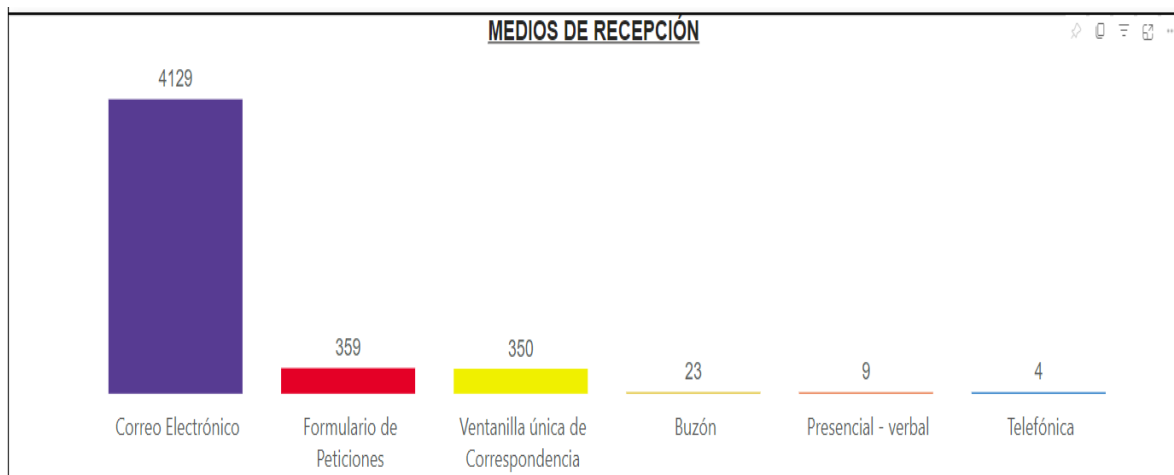
5.11. Anónimas: Durante el primer trimestre, se recibió un total de 89 peticiones anónimas a nivel nacional, actualmente se ha dado respuesta en término a 56 peticiones que corresponde al 62,92%, fuera de término 19 que corresponden al 21,35%, las cuales

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 4.874 requerimientos recibidos, los canales más utilizados son: Correo Electrónico con 4.129 que representa el 84,71%; Formulario de peticiones con 359 que representa el 7,37%; la Ventanilla Única de Correspondencia con 350, que representa el 7,18%; Presencial – Verbal con 9, que representa el 0,18%; Buzón con 23 que representa el 0,47%; y el Telefónico con 4 peticiones que representa el 0,08 %, de acuerdo con la siguiente gráfica.



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

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

once (11) sugerencias de los particulares en este sentido, así:

- *El motivo de este mensaje es para sugerir, respetuosamente, el envío de las fotos de los comunicados como archivos adjuntos, dado que el collage que remiten con los textos no nos sirven a los periodistas que tenemos página web y, por ende, necesitamos ajustar las fotografías a ciertos tamaños.*
- *Mejora de realización de guías de movilización y bonos de venta en la oficina local de Tame.*
- *Sugiero los siguiente: - Mejorar la impresión de documentos, ya que están muy borrosos y pésimos. - Mejorar la calidad de las plataformas ya que permanecen caídas y en mal funcionamiento. - Analizar la aplicación de la resolución para cobro de bono de venta, tener en cuenta que acá somos municipio de categoría 6 y no estamos en las mismas condiciones de donde están las grandes explotaciones ganaderas.*
- *Por favor mejorar los equipos para impresión de las guías.*
- *Sugerencia para que por favor se le realice mantenimiento o cambio de equipo de trabajo ya que las hojas son muy poco visibles y entendibles.*
- *Señores ICA mejorar el servicio de guías cuando leemos no se entiende.*
- *Señores ICA se sugiere muy comedidamente hacer mantenimiento o cambio de impresora porque su funcionamiento es muy malo, las impresiones no son, legibles para realizar ningún trámite muchas gracias.*
- *los ganaderos del alto putumayo estamos mamados con tanta traba que le ponen para sacar una guía de MV pongan a 20000 la guía de movilización y no saquen pendejadas que lo que hacen es perder el tiempo desocupados.*
- *Oficio de renuncia laboral.*
- *Respetuosamente y comedidamente me dirijo a ustedes para solicitarles que a los empleados del instituto colombiano agropecuario (ICA) se nos dé una fecha fija para el pago de nuestros salarios, así como sucede con los contratistas de la entidad que tiene una fecha exacta. Todo motivado a la respuesta dada por un funcionario de financiera que el ica tiene para pagar nuestros salarios hasta el 5 de cada mes viéndose afectada nuestra economía ya que los compromisos financieros no esperan.*
- *¿Podrían mejorar el sistema de pago? pues es complicado cuando son extranjeros los dueños de la mascota pues no aceptan tarjetas extranjeras Todo es por mejorar!!*

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.

5.16. 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) petición de información.

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 primer trimestre se realizaron dos reuniones con los enlaces de las seccionales vía teams, para socializar la Resolución No. 008628 PQRSD e implicaciones del no cumplimiento en las respuestas a las peticiones recibidas, dando 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 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 PQRS.
- 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 de implementación de un aplicativo para el manejo en línea de las PQRS, debido a que en la actualidad se maneja de forma manual a través de una base en 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 mayor apoyo desde la alta dirección, con el fin de garantizar que se emita respuesta a todas las peticiones por parte de los responsables del proceso, dentro de los términos establecidos según la norma.