

**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD III 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 julio y el 30 de septiembre 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 julio y el 30 de septiembre de 2023, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

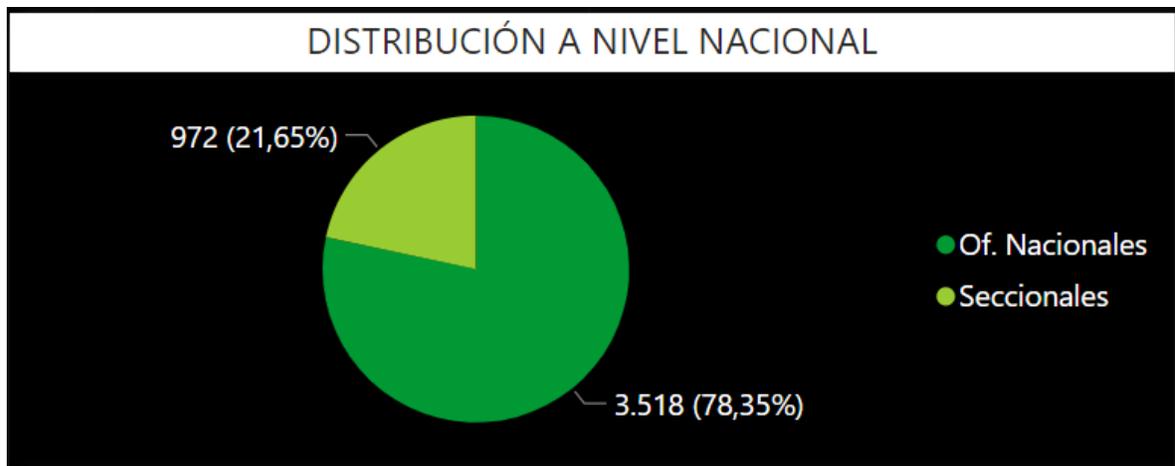
- Generar información sobre las PQRSD recibidas a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad, según su naturaleza.
- Plantear las acciones y gestión por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, en cuanto al fortalecimiento de las relaciones con los Grupos de Interés frente a la atención oportuna de las PQRSD.
- Identificar oportunidades de mejora y generar recomendación 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 tercer trimestre de 2023, en Oficinas Nacionales y Gerencias Seccionales se recibieron 4.490 peticiones, de las cuales 972 corresponden a las Gerencias Seccionales equivalentes al 21,65%, mientras que en Oficinas Nacionales en el área de Atención al Ciudadano del nivel central se reportaron 3.518 que representan el 78,35% como lo muestra la gráfica No.1:



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

Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)

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

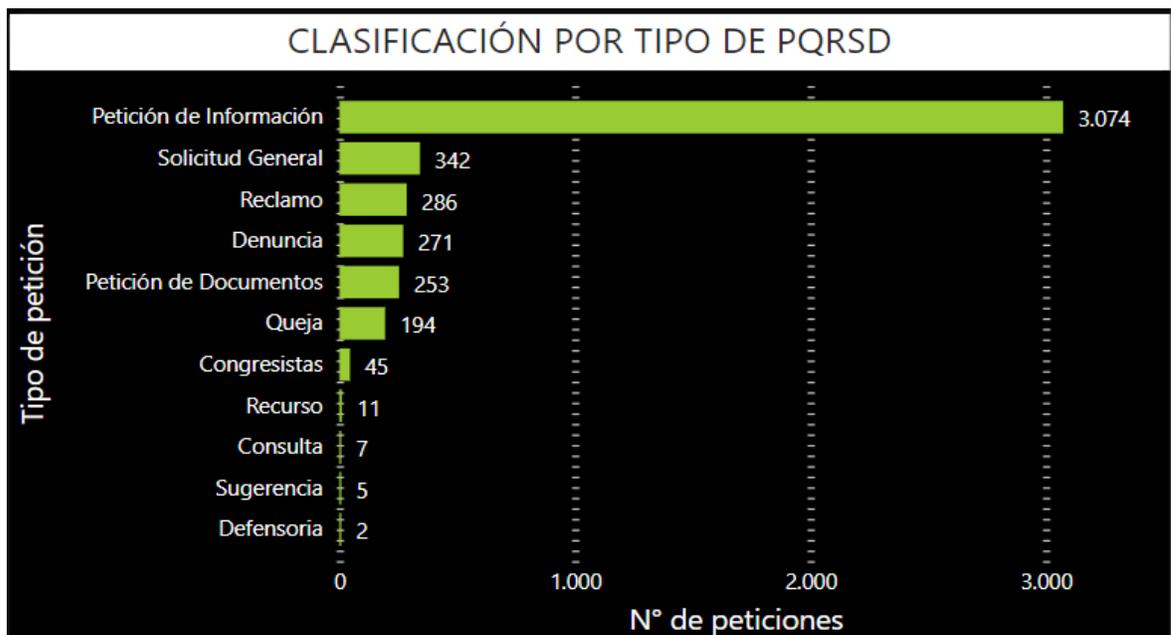
Conmutador: 601 7563030

Correo: contactenos@ica.gov.co

Página web: www.ica.gov.co

5.1. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PETICIÓN:

Según su clasificación, la petición de información es la más utilizada con 3.074 (requerimientos, específicamente sobre expedición de guías, hierros, ingresos y salida de mascotas, temas forestales, semillas, registro de predios, vacunas); seguido de 342 solicitudes generales relacionadas con (requerimiento de visitas, devoluciones de dinero, entre otros); 286 reclamos que se refieren a (incumplimiento en los compromisos, inconformidad con las respuestas dadas a las peticiones, entre otras); 271 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); 253 Peticiones de documentos (certificados de registro de predios, guías de movilización, entre otros); 194 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); 45 Congresistas; 11 recursos, de igual manera se recibieron: 7 Consultas; 5 Sugerencias y 2 Defensoría, como lo muestra la gráfica No. 2



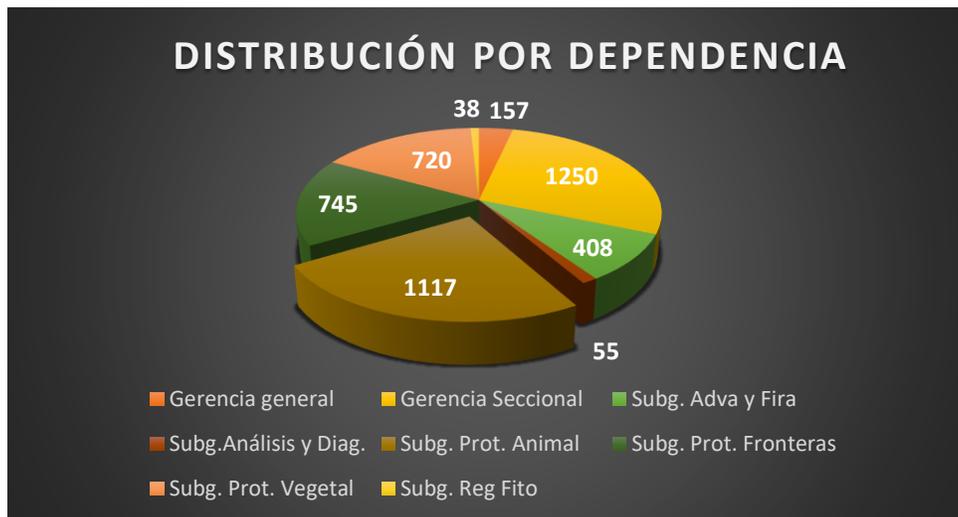
Gráfica No. 2. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2023

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

- La Subgerencia de Protección Animal con 1.117 peticiones que corresponden al 24,87%.
- La Subgerencia de Protección Vegetal con 720 peticiones que corresponde al 16,03%
- La Subgerencia de Protección Fronteriza con 745 que corresponde al 16,59%
- La Subgerencia Administrativa y Financiera con 408 peticiones que corresponden al 9,08%
- Las Gerencias Seccionales con 1.250 peticiones que corresponde al 27,83%
- La Gerencia General 157 peticiones con un porcentaje de 3,5%
- La Subgerencia de Análisis y Diagnóstico con 55 peticiones con un porcentaje de 1,22%
- La Subgerencia de Regulación con 38 peticiones representan el 0,85%, Como se puede evidenciar en la gráfica No.3



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

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

En la gráfica número 4, se observa que las peticiones de información son las más representativas con un total de 3.074, de las cuales se asignaron a la Subgerencia de Protección Animal 893, a la Subgerencia de Protección Fronteriza 700; gerencias Seccionales 675; Subgerencia de Protección Vegetal 458; a la Subgerencia Administrativa y Financiera 171, a la Gerencia General 95; a la Subgerencia de Análisis y Diagnóstico 48 y a la Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria 34.

Así mismo, se puede evidenciar que las Solicitudes Generales fueron en segundo lugar las más recepcionadas, cuyo número es de 342 y su mayor participación se encuentra en las Gerencias Seccionales, las cuales recibieron 158, para un total de 3.416 peticiones recibidas por estos conceptos.

DISTRIBUCIÓN PQRS D POR COMPETENCIA												
Subgerencia	Congresistas	Consulta	Defensoria	Denuncia	Petición de Documentos	Petición de Información	Queja	Reclamo	Recurso	Solicitud General	Subgerencia	Total
Gerencia General	27	1		7	4	95	11	3		8	1	157
Gerencia Seccional		3	2	157	115	675	105	32	3	158		1.250
S. Administrativa	1			13	51	171	19	41	3	109		408
S. Análisis y Diag					2	48	2			1	2	55
S. Regulación	1				1	34	1	1				38
S.P Animal	12	2		49	47	893	41	43		29	1	1.117
S.P Fronteriza	1			5	6	700	9	18		6		745
S.P Vegetal	3	1		40	27	458	6	148	5	31	1	720
Total	45	7	2	271	253	3.074	194	286	11	342	5	4.490

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: Casanare con 158; Meta con 111; Cauca con 69; Guaviare con 61; Cundinamarca con 57 y así sucesivamente, de acuerdo con la información de la siguiente gráfica.

TOP 15 SECCIONALES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES												Total
Source.Name	istas	Consulta	Defensoria	Denuncia	Petición de Documentos	Petición de Información	Queja	Reclamo	Recurso	Solicitud General	Sugerencia	Total
Oficinas_Nacionales	45	4		204	142	2.530	126	276	10	178	3	3.518
Casanare					17	128	9			4		158
Meta				14	19	53	3	2		20		111
Cauca				1	1	16	3	1		47		69
Guaviare					5	54				2		61
Cundinamarca				10	6	18	15			8		57
Norte_De_Santander				1	13	21	4			8		47
Antioquia				1		34	6			5		46
Tolima				2	4	23	4			10	2	45
Sucre				2	4	33	1	2		1		43
Boyaca			2	1		10	4	1	1	19		38
Vichada				11	2	15	2	1				31
Santander				6	3	13	3			4		29
Arauca					11	14	1					26
Nariño				1	1	19	3					24
Total	45	4	2	254	228	2.981	184	283	11	306	5	4.303

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 tercer trimestre, es importante resaltar que, de las 4.490 peticiones, se respondieron 2.960 en término que representan el 65,92%; 733 fuera de término que representa el 16,32%, para un total de atendidas de 3.693 que corresponde al 82,24%; 503 pendientes de respuestas que representan el 11,20% que se encuentran dentro de los términos establecidos y 294 no atendidas que representa el 6,55%. como se muestra a continuación:



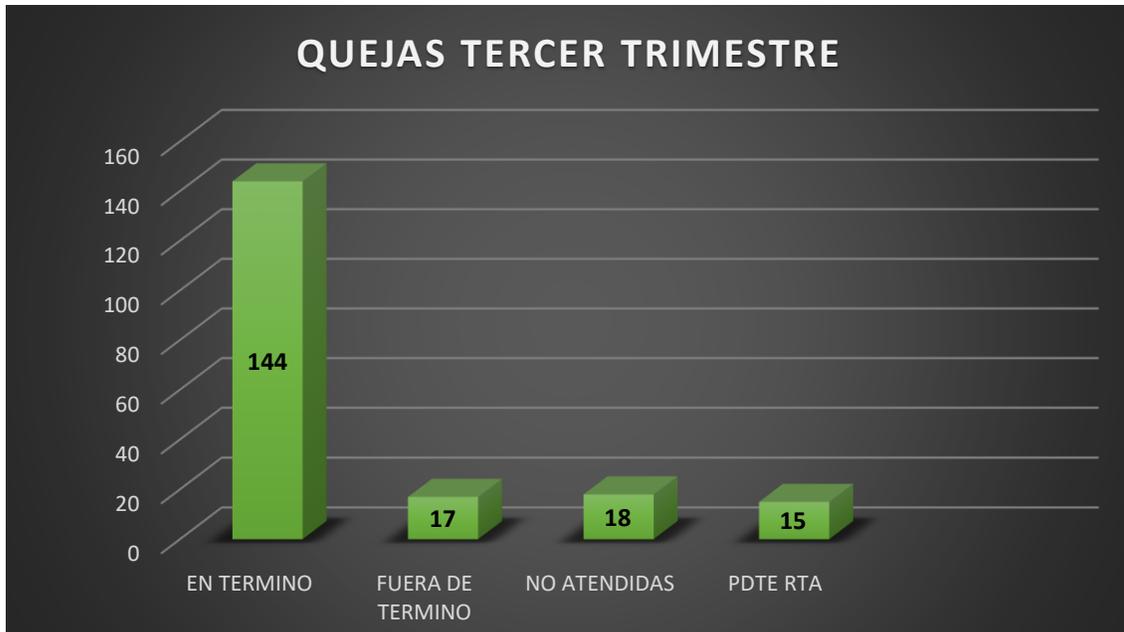
Gráfica No.6. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2023

Con respecto a las peticiones atendidas fuera de término (733) que representan 16,32%, el total de cumplimiento fue del 82,24%, 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, 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 (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 fuera de la oficina, ya que se realizan desplazamientos a zonas en las que se dificulta la comunicación, la conectividad para emitir las respuestas en los términos establecidos.

5.4. 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 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.

5.5. QUEJAS: Para el tercer trimestre se recibieron 194 quejas, de las cuales se atendieron dentro del término 144, que corresponde al 74,23% de cumplimiento, fuera de término 17 que corresponde a 8,76%, las no atendidas son 18, que representan el 9,28%, y pendiente de respuesta 15, que representa el 7,73; de acuerdo con la gráfica que se presenta a continuación.



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

5.6. DENUNCIAS: De las 271 Denuncias recibidas durante el tercer trimestre de la presente vigencia, se atendieron dentro del término 202, que corresponde al 74,54% de cumplimiento, fuera de término 18 que corresponde al 6,64%, las no atendidas son 17, que representan el 6,27%, y pendiente de respuesta 34, que representa el 12,55%; de acuerdo con la gráfica que se presenta a continuación, del total de peticiones se registraron cinco (5) 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. 8 Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2023

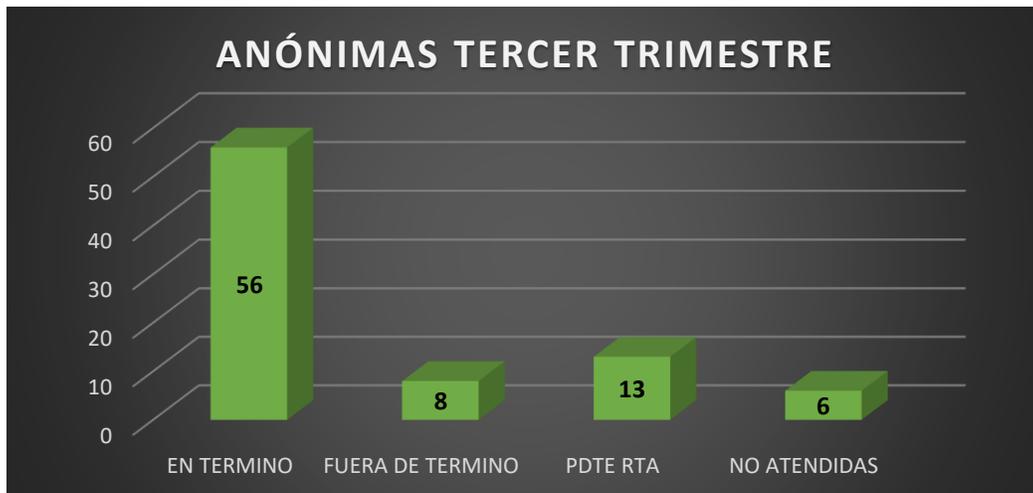
5.7. Peticiones Trasladas a Otras entidades: De las peticiones recibidas durante el tercer trimestre, cincuenta y siete (57) fueron trasladadas a otras entidades como: Consejo Profesional MVZ, Licencias Anla, Invima, Fedegan, UPRA, Secretaria de Hacienda; Ministerio de Salud, Policía, Ministerio de Ambiente; Ministerio de Agricultura, entre otras.

5.8. Peticiones de información Negada: Para el tercer 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 tercer trimestre se recibieron 24 peticiones de este tipo.

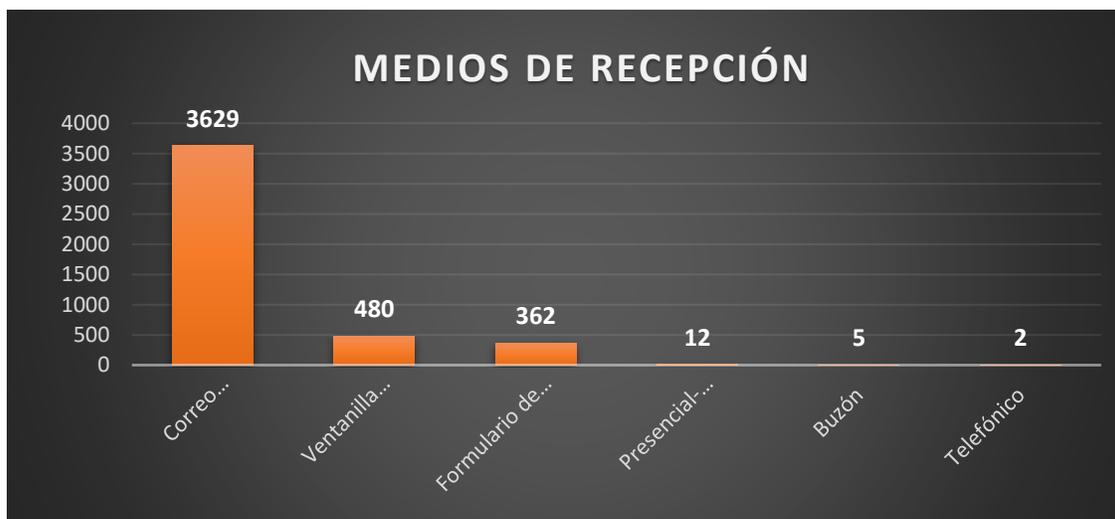
5.10. Peticiones Recurrentes: Son las solicitudes que se presentan con más frecuencia, de acuerdo con el tema tratado por los ciudadanos o asunto que más se destaca en todas las peticiones que se reciben por los diferentes canales de participación del Instituto. En este punto fueron presentados 3.645 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 tercer trimestre de la actual vigencia, se recibió un total de 83 peticiones anónimas a nivel nacional, actualmente se ha dado respuesta al 77,11% 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 4.490 requerimientos recibidos, los canales más utilizados son: Correo Electrónico con 3.629 que representa el 80,82%; la Ventanilla Única de Correspondencia con 480, que representa el 10,69%; Formulario de peticiones con 362 que representa el 8,06%; Presencial con 12, que representa el 0,27%; Buzón con 5 que representa el 0,11%; y el Telefónico con 2 peticiones que representa el 0,04 %, 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 cinco (5) sugerencias de los particulares en este sentido.

- Quiero hacer una Sugerencia a los Videos De Ica Comunica. Estos Videos deben llevar un título sobre el contenido del video antes de la frase.
- Traslada petición de la Sra. Diana P quien envía una Sugerencia Agricultura Regenerativa. Soy una mujer que vive en el campo chaqueto y me preocupa que el campo colombiano continúe siendo envenenado con los productos legalmente vendidos en almacenes de insumos agropecuarios en Colombia, ¡por favor! Es hora del cambio de la agricultura química, Ministerio hagan algo por los campesinos, nos están matando los agros tóxicos; el veneno en los suelos, mata la microbiología, la vida del suelo y nos mata lentamente con enfermedades raras, por favor escuchen a Jairo Restrepo Rivera él tiene la solución para que COLOMBIA sea de VERDAD potencia mundial de la vida. Solo él nos puede salvar del agro tóxicos con la AGRICULTURA REGENERATIVA, no lo dejen ir, les sugiero un espacio para él, escúchenlo y que ojalá sea parte del equipo.
- Nos permitimos hacer estas sugerencias para que sean tomadas en cuenta en la toma de decisiones: 1. Solicitamos que se haga capacitación y difusión del SINIGAN que entrara a funcionar en pocos meses. 2. Solicitamos que a las reservas naturales de la sociedad civil se incluyan en el plan de identificación individual en la entrega de los Dines (Dispositivo de identificador individual), recordando que son más de 180.000 hectáreas protegidas en el departamento y que sea este un estímulo donde se refleja que la producción conservación vale la pena promoverla y premiarla. 3. Que esta información que se suba en el nuevo sistema sea ágil y eficaz, pues después de tiempo prudencial uno va a sacar un cupo y la información no está actualizada en el sistema desencadenando dificultades al ganadero. 4. Sea tomada en cuenta la carta de solicitud hecha por el colectivo Cabresteros el 25 de abril del año en curso (adjunto la carta). 5. Se haga trabajo de campo vereda por vereda del departamento en la capacitación de pequeños, medianos propietarios en buenas practicas ganaderas y planes prediales. 6. Solicitud de comunicación efectiva con los propietarios de finca cuando hay una queja por brote de alguna enfermedad para coordinar la logística necesaria.
- Sugerencia del buen servicio que presta el laboratorio veterinario a sus usuarios referente a los exámenes de anemia.

- Sugerencia atención con buen servicio están presto ante cualquier inquietud o novedad que tenga el cliente.

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. 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 actualizaron las formas que son utilizadas en el proceso de PQRSD y que se encuentran publicadas en el aplicativo Diamante.
- Debido a las constantes campañas que hemos llevado a cabo, vemos con agrado que las Seccionales y las dependencias en su gran mayoría, están utilizando adecuadamente el correo respuestasPQRSD@ica.gov.co, y esto ha permitido el descargue de las respuestas con la oportunidad.
- Se evidencia que, desde las Subgerencias y Gerencias Seccionales se ha rotado el personal ya capacitado a otras dependencias y/o no se renueva el contrato, generando pérdida del conocimiento en el manejo del proceso, conllevando a retrasos en la ejecución y trazabilidad de la petición y un descargue efectivo de la

misma. A la vez cuando el funcionario sale a disfrutar de su periodo de vacaciones dejan encargado a otro funcionario o contratista que no conoce el proceso ocasionando dificultad en el mismo.

- Una vez revisada la cantidad de las PQRSD, recibidas durante el tercer trimestre de 2023, se observa un incremento del 6,70% 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. Es necesario tomar los correctivos que la gerencia crea convenientes para la mejora en la oportunidad de respuesta.
- 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 obligue a cumplir con lo determinado en la ley en cuanto a los términos para dar respuesta a las peticiones asignadas.
- De otra parte, es necesario establecer dentro de las obligaciones contractuales 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 segundo 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.
- Mejorar 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 de la resolución y el procedimiento de PQRSD, 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.