

**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD IV 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. 00004541 del 23 de mayo de 2024, "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 2024, 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 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 octubre y el 30 de diciembre de 2024, 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.

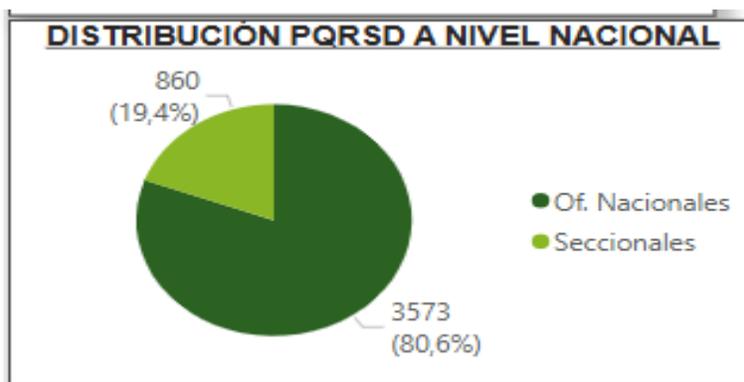
- Plantear las acciones y gestión por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, en cuanto al fortalecimiento de las relaciones con los Grupos de Interés frente a la atención oportuna de las PQRSD.
- Identificar oportunidades de mejora y generar recomendaciones para optimizar los tiempos de respuesta.

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 2024, en Oficinas Nacionales y Gerencias Seccionales se recibieron 4.433 peticiones, de las cuales 860 corresponden a las Gerencias Seccionales equivalentes al 19,4%, mientras que para las dependencias de Oficinas Nacionales en el nivel central se reportaron 3.573 que representan el 80,6% como lo muestra la gráfica No.1:

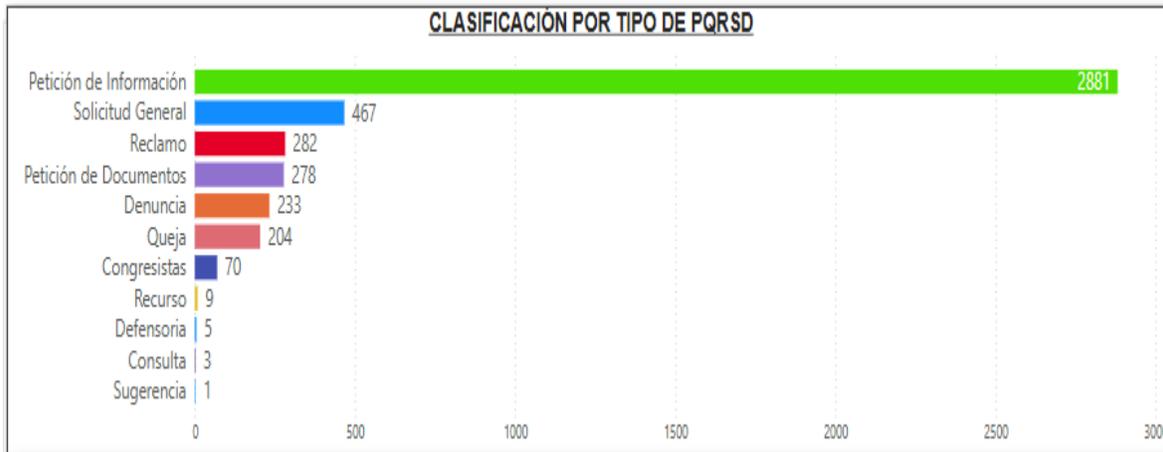


Gráfica No. 1. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2024

5.1. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PETICIÓN:

Según su clasificación, la petición de información es la más frecuente, con 2.881 requerimientos, específicamente en los siguientes temas: expedición de guías, hierros, ingreso y salida de mascotas, forestales, semillas, registro de predios, vacunas; seguido de 467 solicitudes generales relacionadas con: requerimiento de visitas, devoluciones de dinero, entre otros; 282 reclamos que se refieren a: incumplimiento en los compromisos, inconformidad con las respuestas dadas a las peticiones, entre otras; 278 Peticiones de documentos: certificados de registro de predios, guías de movilización, vacunas, 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 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; 70 peticiones de Congresistas; 9 recursos; Defensoría 5; 3 consultas; de igual manera se recibió 1 sugerencia, como se muestra en la gráfica No. 2



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

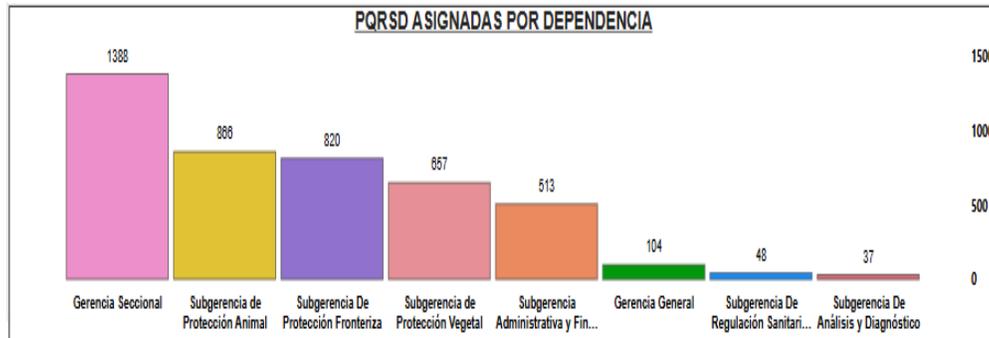
De otra parte, en las Gerencias Seccionales se evidencia que se registraron peticiones de información sobre temas propios de la misión del ICA (registro de predios, certificaciones, vacunas, guías, mascotas, semillas, forestales e insumos, fertilizantes, entre otros); también solicitudes generales, en 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 4.433 peticiones recibidas a nivel nacional, las áreas más requeridas en temas misionales son:

- Las Gerencias Seccionales con 1.388 peticiones que corresponde al 31,31%
- La Subgerencia de Protección Animal con 866 peticiones que corresponden al 19,54%
- La Subgerencia de Protección Fronteriza con 820 que corresponde al 18,50%
- La Subgerencia de Protección Vegetal con 657 peticiones que corresponde al 14,82%
- La Subgerencia Administrativa y Financiera con 513 peticiones que corresponden al 11,57%
- La Gerencia General con 104 peticiones que representan un porcentaje de 2,35%

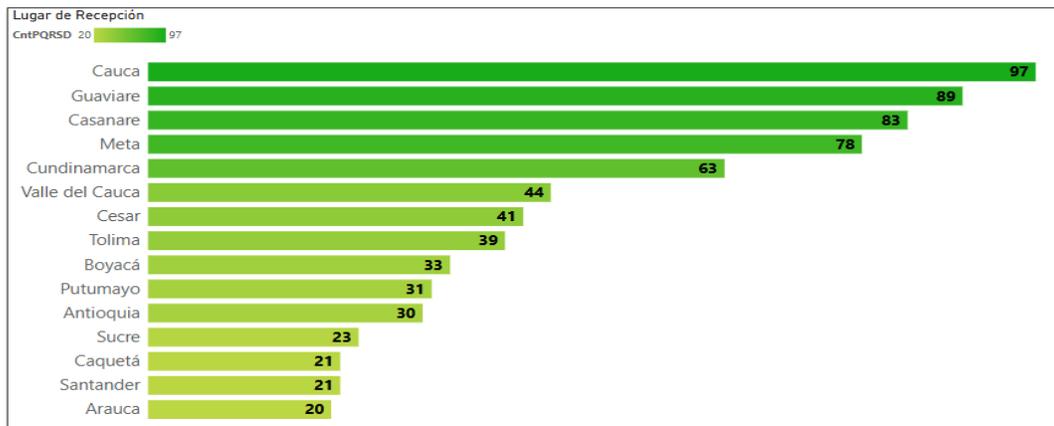
- La Subgerencia de Regulación con 48 peticiones que representan el 1,08%,
- La Subgerencia de Análisis y Diagnóstico con 37 peticiones que representan el 0,83% cómo se puede evidenciar en la gráfica No.3.



Gráfica No.3. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2024

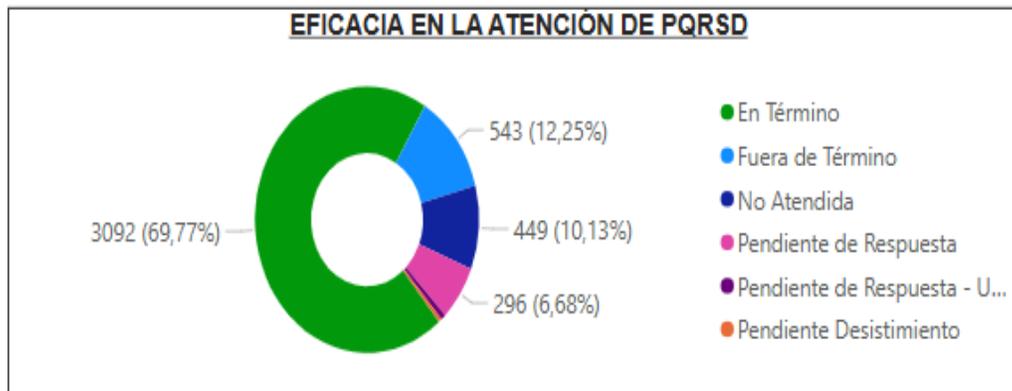
De igual forma, se observó que las Gerencias Seccionales con mayor número de peticiones asignadas son: Cauca 97; Guaviare 89; Casanare 83; Meta 78; Cundinamarca 63; Valle del Cauca 44; Cesar 41; Tolima 39; Boyacá 33; Putumayo 31; Antioquia 30; Sucre 23; Caquetá 21; Santander con 21; Arauca 20, y así sucesivamente, de acuerdo con la información de la siguiente gráfica.

SECCIONALES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES



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

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 4.433 peticiones, se respondieron 3.092 en término que representan el 69,77%; 543 fuera de término que representa el 12,25%, para un total atendidas de 3.635 que corresponde al 82,02%; 449 no atendidas que representan el 10,13% y 296 pendientes de respuesta que representan el 6,68%, como se muestra a continuación:



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

5.3.1. Distribución de las peticiones a nivel nacional:

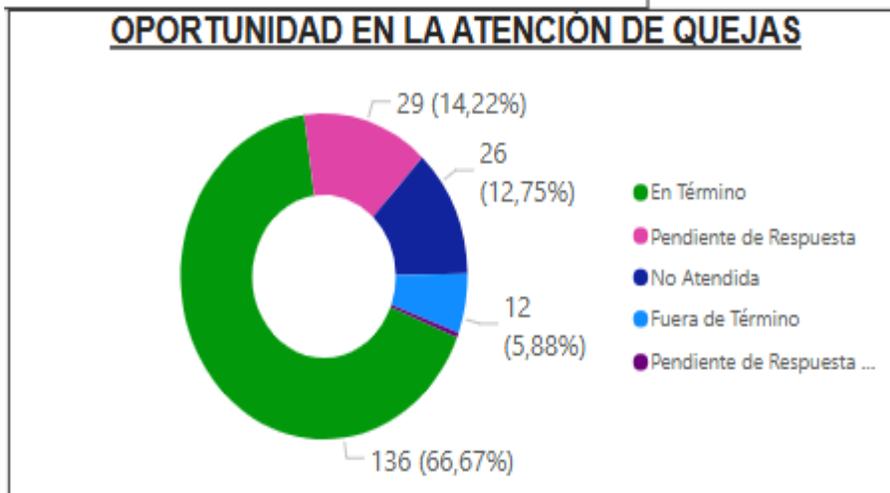
| Estado de la Respuesta | Oficinas Nacionales | Gerencias Seccionales | Total |
|----------------------------------|---------------------|-----------------------|-------------|
| En Término | 2368 | 724 | 3092 |
| Fuera de Término | 489 | 54 | 543 |
| No Atendidas | 418 | 31 | 449 |
| Pendiente de Respuesta | 250 | 46 | 296 |
| Pendiente de Respuesta - Usuario | 30 | 2 | 32 |
| Pendiente Desistimiento | 18 | 2 | 20 |
| Total | 3573 | 860 | 4433 |

Con respecto a las peticiones atendidas fuera de término (543) que representan el 12,25%, del total de peticiones recibidas en este periodo y 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 constante rotación de los funcionarios, 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.00004541 "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 la normatividad, en la 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 de 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.

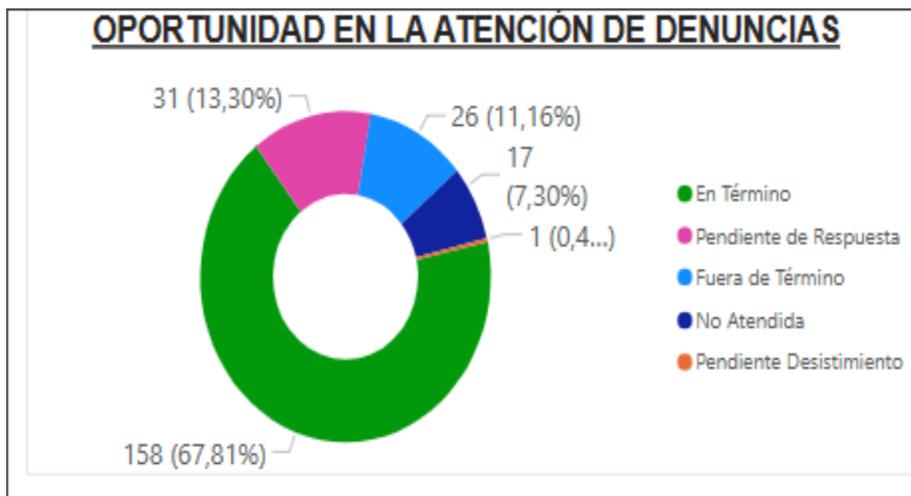
5.4. PQRSD RELACIONADAS CON EL MEDIO AMBIENTE: En este trimestre, no se recibieron PQRSD relacionadas con el medio ambiente. Es importante mencionar que los ciudadanos denuncian situaciones que se originan por parte de terceros y que afectan de alguna manera la salud pública y el medio ambiente.

5.5. QUEJAS: Para el cuarto trimestre se recibieron 204 quejas, de las cuales se atendieron dentro del término 136, que corresponde al 66,67% de cumplimiento, fuera de término 12 que corresponde a 5,88%, las no atendidas son 26, que representan el 12,75%, y 29 pendiente de repuesta que representa el 14,22%, de acuerdo con la gráfica que se presenta a continuación.



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

5.6. DENUNCIAS: De las 233 Denuncias recibidas durante el cuarto trimestre, se atendieron dentro del término 158, que corresponden al 67,81% de cumplimiento, fuera de término 26 que corresponden al 11,16%, las no atendidas son 17, que representan el 7,30%, y 31 peticiones pendientes de respuesta que representan el 13,30%, de acuerdo con la gráfica que se presenta a continuación. Del total de peticiones, se registraron doce (12) 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, cuarenta y cinco (45) fueron trasladadas a otras entidades como: Fedegan, tierra monte, Secretaria de Movilidad, Enel, Corporación Valle del Cauca, Min ambiente, Porkolumbia, Policía Nacional, Invima, Agrosavia, Secretaría de hacienda Bogotá, Unidad de Víctimas, Congreso, Procuraduría, Ministerio de Agricultura; entre otras.

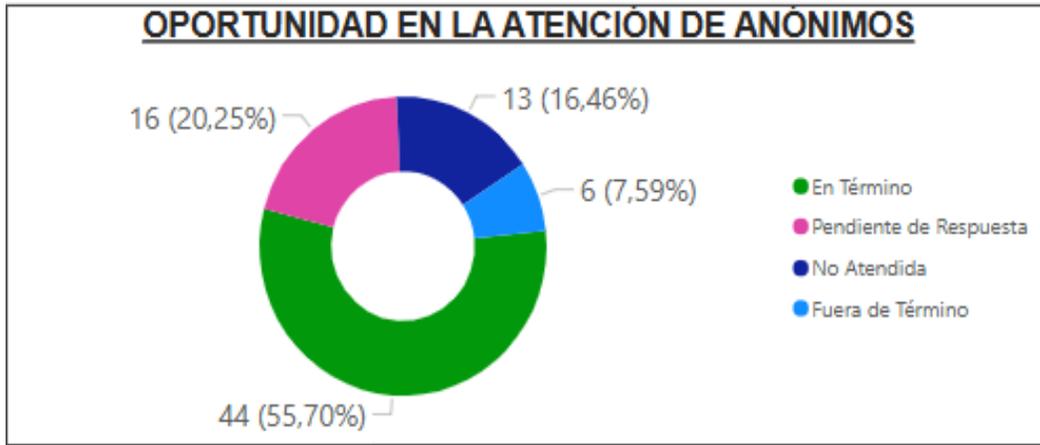
5.8. Peticiones de información Negada: Para el cuarto trimestre, se recibieron quince (15) solicitudes de carácter clasificado o reservado, las cuales fueron negadas de acuerdo a la Ley 1581 de 2015, teniendo en cuenta que las mismas son de carácter sensible.

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 trescientas treinta (330) 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 3.093 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.

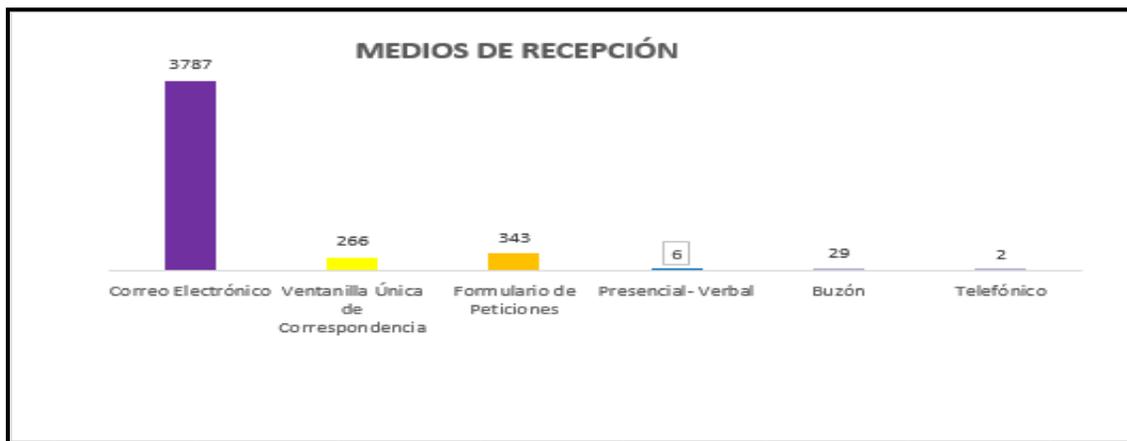
5.11. Anónimas: Durante el cuarto trimestre, se recibió un total de 79 peticiones anónimas a nivel nacional, actualmente se ha dado respuesta en término a 44 peticiones que corresponde al 55,70%, fuera de término 6 peticiones que corresponden al 7,59%, las cuales están publicadas en las carteleras de las Gerencias Seccionales, oficinas nacionales y en la página web del Instituto, las cuales se pueden consultar en el siguiente enlace:

<https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/pqrsdf/respuesta-a-peticiones-anonimas-pqrsd>



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 4.433 requerimientos recibidos, los canales más utilizados son: Correo Electrónico con 3.878 que representa el 85,43%;; Formulario de peticiones con 343 que representa el 7,74%; Ventanilla Única de Correspondencia con 266, que representa el 6,00 ; Buzón con 29 que representa el 0,65%; Presencial –Verbal con 6, que representa el 0,14%; 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 2024

5.13. Tiempos de respuesta a cada petición: Según la ley, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. No obstante, están sometidas a término especial la resolución de la petición de documentos y de información que deberá resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción y las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a

su cargo, las cuales deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Teniendo en cuenta lo anterior, durante la presente vigencia la entidad utilizó un promedio de tiempo de respuesta de 8,25 días respectivamente.

5.14. Pida una Cita: El Instituto Colombiano Agropecuario-ICA implementó un canal de atención en su página Web denominado **“Pida una Cita”** con el propósito que el usuario agende una cita de acuerdo a su disponibilidad, definiendo una hora y día específico para aclarar dudas de algún trámite que desee realizar dentro de la entidad. Ahora bien, durante el periodo reportado se agendaron 27 citas, las cuales se atendieron de la siguiente manera:

- **8** citas en las que los peticionarios no se conectaron a la reunión
- **15** citas fueron atendidas por las dependencias según la petición
- **3** citas no correspondían al Canal Pida una Cita, se radicaron como peticiones
- **1** cita ingresó, pero no se le asignó radicado y el tema no correspondía.

5.15. Recomendaciones y/o Sugerencias de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad: Durante el periodo que se está reportando, se presentó una (1) sugerencia de los particulares, así:

- *Sugerencias a considerar en la reglamentación distribución de beneficios y protección de los saberes ancestrales a expedir durante la presidencia de Colombia en la COP de la biodiversidad.*

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 envía a la dependencia de acuerdo con la competencia del tema y si se considera pertinente, se determinarán las acciones de mejora a seguir para su adecuada aplicación.

5.16. 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.

5.17. 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.

5.18. 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) solicitud general, la cual fue atendida oportunamente.

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 cuarto trimestre se realizaron reuniones por diferentes medios con los enlaces de las seccionales, vía teams, correo electrónico, telefónica y presencial en dos (2) seccionales, con el propósito de resolver inquietudes sobre el manejo de la forma 4-019 y verificar el cumplimiento de la norma técnica NTC 6047/2013, con respecto a la accesibilidad de los usuarios con discapacidad. Así mismo, se analizaron las causas de las peticiones no atendidas en los términos de ley y se dieron a conocer las sanciones a las que nos vemos expuestos por el no cumplimiento en los términos de las peticiones.
- La constante rotación de personal, afecta la continuidad de los procesos, puesto que se pierde el conocimiento y experiencia en los procedimientos y esto genera traumatismos en el cumplimiento de la normatividad.
- 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 a las PQRSD, 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 en Seccionales y Oficinas Nacionales, 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 y la gestión para la implementación de un aplicativo de manejo en línea de las PQRSD, debido a que en la actualidad se realiza de forma manual a través de SharePoint por parte del Grupo de Atención al Ciudadano.
- Reforzar en cada seccional, en las áreas de atención al ciudadano, para que se disponga de funcionarios de planta que garanticen la continuidad de los procesos, ya que por la constante rotación de personal se pierde la curva del conocimiento y la fuga del mismo.