

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN EL INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO.

(OFICINAS NACIONALES).

OBJETIVO: Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Ley 1437 de 2011, Ley 87 de 1993 y la Circular Externa No. 001 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden Nacional y Territorial, en relación al seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno del Instituto, de las peticiones, quejas y reclamos y la verificación de la aplicación de la normatividad vigente en el tema.

ALCANCE: Verificación al cumplimiento del Proceso “ATENCIÓN AL CIUDADANO”, Sub-proceso “RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE SOLICITUDES Y PQR”, a cargo del Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, durante el segundo semestre de 2017, así como la verificación del cumplimiento a la normatividad vigente

INFORMACIÓN GENERAL: La información contenida en el presente documento, corresponde a los datos suministrados por el Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y se presenta el resultado de las actividades realizadas por esta oficina, señalando sus fortalezas y debilidades.

DESARROLLO

1.1 PROCESO DE RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE SOLICITUDES Y PQR DEL INSTITUTO.

El Instituto Colombiano Agropecuario cuenta con el procedimiento: RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO, RESPUESTA Y SEGUIMIENTO DE PQR, correspondiente al proceso: ATENCIÓN AL CIUDADANO, el cual fue aprobado por el Subgerente Administrativo y Financiero de la Entidad.

Procedimiento que puede ser consultado a través del aplicativo web “DOC.MANAGER” del Instituto.

De igual manera, el aplicativo suministra los formatos que deben ser utilizados en el desarrollo del proceso en cuestión:

CE-FORMA 4-552 (Registro escrito de peticiones, quejas y reclamos)



Certificado
N°.SC5917-1



Certificado
NTCGP N°.077-1

CE-FORMA 4-574 (Registro de peticiones, quejas o reclamos verbales)

CE-FORMA 4-631 (Acta de apertura de buzones)

CE-FORMA 4-019 (Registro, seguimiento y control de los mecanismos de participación ciudadana)

1.2 PUBLICACIÓN DE INFORMES.

Revisada la información publicada en la página web del Instituto, se pudo corroborar que no se encuentra publicado el informe correspondiente al cuarto trimestre relacionado con el seguimiento de los canales de servicio de la Entidad, correspondiente al año 2017, incumpliendo con los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias contenidas en el documento *“Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano”*, expedido por la Presidencia de la República.

Respecto del registro público del que trata la Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial, se pudo verificar que la Entidad no cuenta con el acceso a dicha información organizada, sobre los derechos de petición que sean formulados.

Sin embargo, internamente se lleva el control de la información en relación a los derechos de petición que son formulados a la Entidad, tal y como lo solicita el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno; registro que cuenta con la siguiente información: Tipo de Petición, Numero de Radicado ICA, Medio de Recepción Seccional/Nivel Central, Subgerencia, Grupo de Trabajo, Cliente Interno o Externo, Fecha de Recibido de la petición Ica, Asunto, Nombre del remitente, Teléfono del remitente, Dirección del remitente, Correo electrónico del remitente, Fecha de Envío al funcionario competente, Nombre del funcionario que debe dar respuesta, Plazo para dar Respuesta, Fecha Documento de Interrupción, Documento por medio del cual se interrumpen los términos, Fecha "real" de respuesta al peticionario y Texto respuesta.

1.3 CANALES DE RECEPCIÓN DE P.Q.R:

Realizada la verificación, se pudo constatar que los canales habilitados para la presentación de Peticiones, Quejas y Reclamos son los siguientes:

- Medio escrito / Buzón de sugerencias, quejas y reclamos
- Aplicativo web
- Correos electrónicos



Certificado
N°.SC5917-1



Certificado
NTCGP N°.077-1

- Vía telefónica – Línea gratuita nacional
- Chat

El aplicativo del Instituto se encuentra ubicado en la página web del mismo, en el cual se explica al usuario la manera cómo éste puede presentar sus peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.

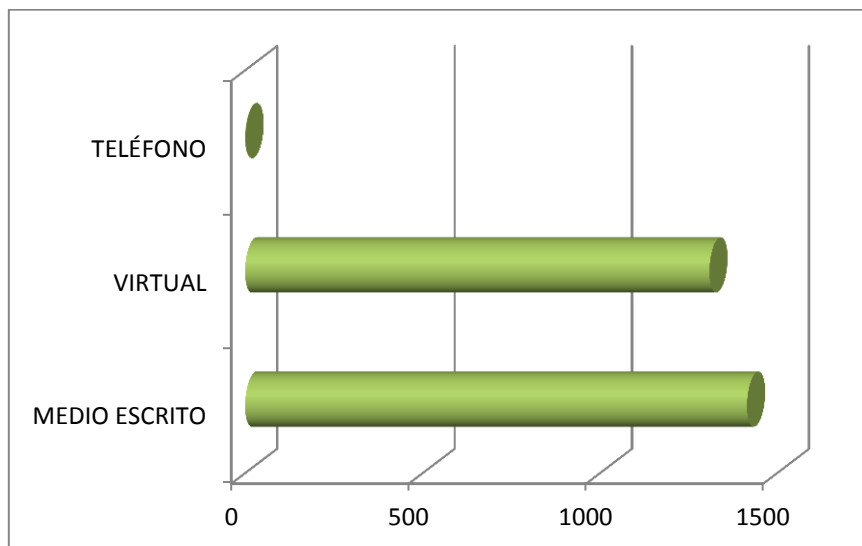
El enlace es el siguiente:

<http://www.ica.gov.co/Atencion-al-Ciudadano/Como-presentar-una-Queja.aspx>

En dicho enlace, el sistema permite llevar el seguimiento de las peticiones presentadas a la Entidad, facilitando la búsqueda por número de cédula del peticionario o por número de radicado.

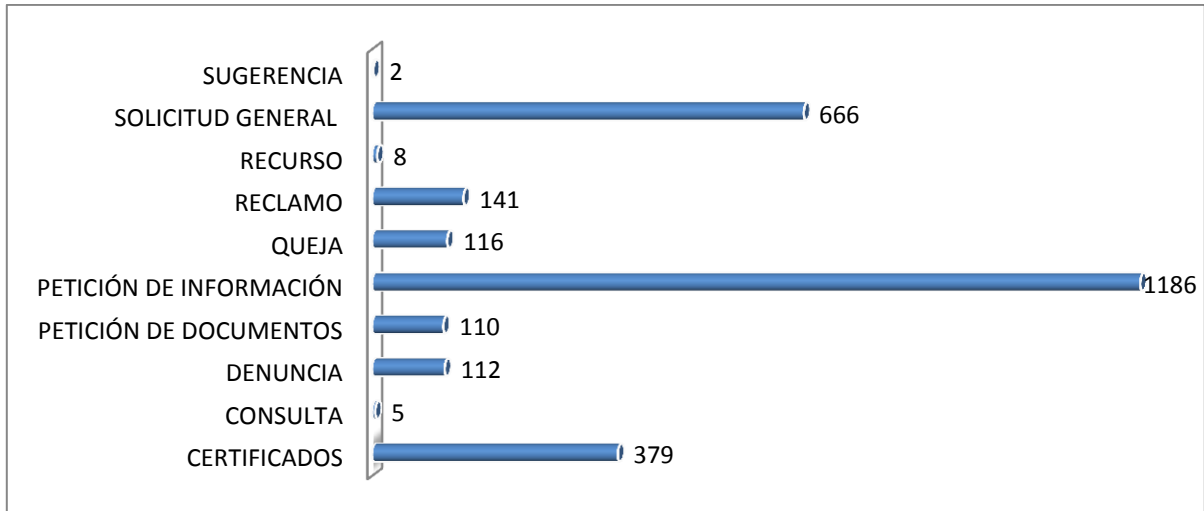
Una vez consolidada la información, se pudo identificar cuál de estos canales es el más utilizado por los usuarios:

De 2725 peticiones, quejas y reclamos presentados en el Instituto (Oficinas Nacionales) durante el segundo semestre de 2017, 1415 fueron recibidas por escrito a través de la Oficina de Correspondencia y/o a través del buzón de sugerencias, quejas y reclamos; 1309 a través de correo electrónico o a través del aplicativo web y 1 por vía telefónica.

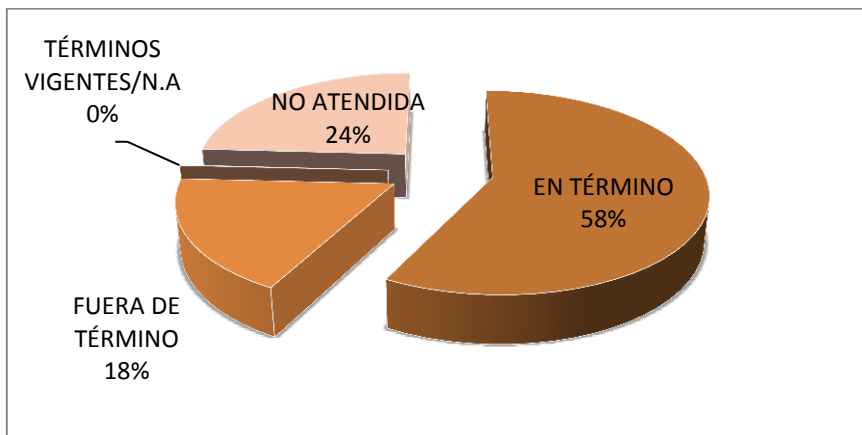


1.4 SEGUIMIENTO:

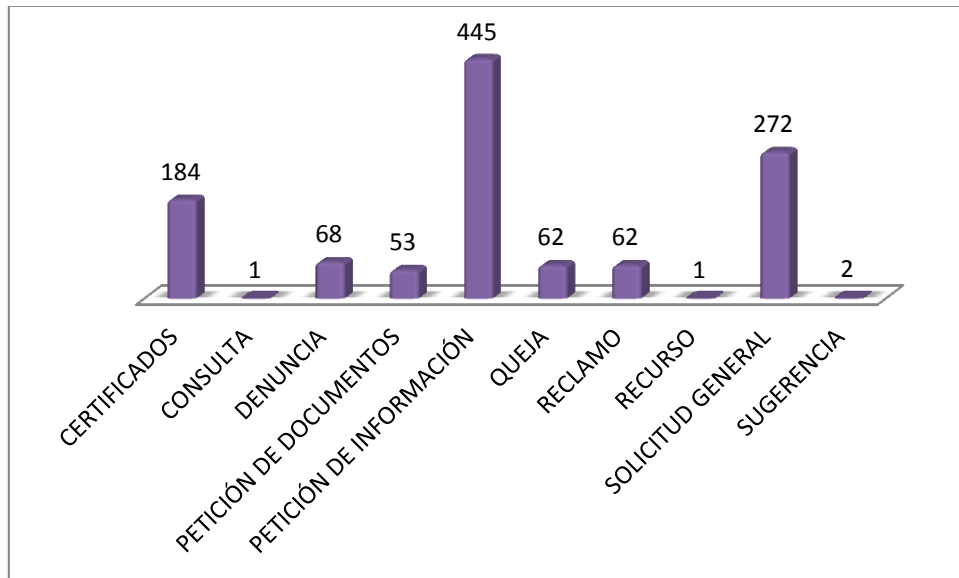
De las 2725 peticiones que se presentaron en el segundo semestre del año 2017 en Oficinas Nacionales, el Instituto realizó la siguiente clasificación para el seguimiento de las mismas: Certificados 379, Consulta 5, Denuncia 112, Petición de documentos 110, Petición de información 1186, Queja 116, Reclamo 141, Recurso 8, Solicitud general 666 y Sugerencia 2.



De las peticiones presentadas en el periodo del alcance del presente informe, se respondieron oportunamente un total de 1573 peticiones, 492 se respondieron por fuera de términos, 2 corresponden a peticiones que aún cuentan con términos vigentes para dar respuesta a la fecha de elaboración del presente documento o no requieren respuesta y 658 no fueron atendidas, lo anterior de conformidad con los términos legales:



De las 1150 peticiones que no se les dio respuesta en los términos legales y/o no fueron atendidas, se puede obtener las cantidades en relación con el tipo de petición que se presenta: Certificados 150, Consulta 2, Denuncia 17, Petición de documentos 30, Petición de información 288, Queja 23, Reclamo 35, Recurso 1 y Solicitud general 114.



1.5 VEEDURÍAS CIUDADANAS.

Según la información del Grupo de Atención al Ciudadano, en el periodo de verificación, no se presentaron peticiones y/o observaciones por parte de veedurías ciudadanas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- El Instituto Colombiano Agropecuario cuenta con el Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, cuya función entre otras, es la de *“recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”* de conformidad a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
- La Entidad cuenta con los medios idóneos para recibir solicitudes de información pública (canales de atención) de conformidad a lo establecido en el artículo 16 del Decreto 103 de 2015, los cuales se encuentran relacionados en la página del Instituto.
- El Instituto cuenta con políticas para la protección de datos personales.

- La Entidad cuenta con su propio reglamento para la respuesta y trámite de las peticiones y tramites que se presenten.
- El Instituto no cuenta con un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo a la Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial; observación reiterativa en seguimientos anteriores.
- No se evidencia la elaboración y publicación del informe correspondiente al cuarto trimestre sobre quejas, reclamos, de conformidad a lo señalado en el documento de la Presidencia de la República “*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”
- Se evidencia el incumplimiento de los términos para resolver las distintas peticiones que se presentan a la Entidad, señalados en la Ley 1755 de 2015; observación reiterativa en seguimientos anteriores.
- Durante el periodo analizado y según la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, no se presentaron peticiones y/o observaciones por parte de veedurías ciudadanas.

En atención de lo señalado anteriormente, se recomienda socializar al interior de la Entidad, las directrices establecidas por la Presidencia de la República, en especial el documento “*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*” (versión 2), en donde se indican la secuencia de actividades que debe desarrollar la Entidad “*para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional del Estado y a sus derechos*”¹

Establecer puntos de control efectivos y formular políticas relacionadas con el cumplimiento de los términos de respuesta de las peticiones, quejas y reclamos que se presentan a la Entidad; lo anterior, teniendo en cuenta que se presenta la observación reiterativa de incumplimiento de lo señalado en la Ley 1755 de 2015.

JUAN FERNANDO PALACIO ORTIZ
Jefe Oficina de Control Interno

¹ Presidencia de la República - Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano v2-2015, página 5 (Introducción)

