



INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO - ICA

Informe Semestral de Seguimiento al Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD

PRIMER SEMESTRE DE 2020

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ, AGOSTO DE 2020

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Ley 1755 de 2015 y la Ley 87 de 1993, realizó el presente seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD – durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2020, con el fin de verificar el cumplimiento de la normatividad vigente en el tema.

1. OBJETIVO

Dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, respecto del seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y documentos, consultas, sugerencias, reconocimientos y denuncias por presuntos actos de corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante el Instituto Colombiano Agropecuario - ICA, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones pertinentes, para contribuir al mejoramiento continuo de la entidad y fortalecer la confianza del ciudadano frente al Instituto.

2. ALCANCE

Verificación al cumplimiento del Proceso “ATENCIÓN AL CIUDADANO”, y a los diferentes Subprocesos establecidos y al procedimiento “ACIU-PQR-P002 - RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO, RESPUESTA, SEGUIMIENTO DE PQRS”, a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, en el periodo comprendido entre 01 de enero y el 30 de junio de 2020, así como la verificación al cumplimiento de la normatividad vigente y temas transversales al mismo, teniendo en cuenta adicionalmente la contingencia generada como consecuencia de las declaratorias de emergencia sanitaria y económica decretadas por el Gobierno Nacional en el marco de la pandemia por covid-19.

3. METODOLOGÍA.

Para la realización del presente seguimiento, la Oficina de Control Interno tomó como insumo, la información suministrada por el Grupo de Atención al

Ciudadano y Gestión Documental, la cual contiene el detalle de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, allegados al Instituto Colombiano Agropecuario - ICA, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2020, los dos informes trimestrales presentados por dicho grupo durante el mismo periodo, la información brindada en la página Web del Instituto y el procedimiento ACIU- PQR-P002 documentado en el aplicativo Diamante del Instituto.

4. MECANISMOS DE ATENCIÓN A LAS PQRSD DEL INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO.

- En la página Web del Instituto en el link: Atención al Ciudadano, se ubican entre otros los siguientes enlaces:

- **Cómo presentar una petición, queja o reclamo.**

En este enlace se presentan las instrucciones y los diferentes sitios y canales donde los ciudadanos y funcionarios pueden manifestar sus ideas e inquietudes de forma verbal o escrita, con relación a la gestión institucional.

- **Registre su PQRD.**

Enlace del Sistema de Quejas y Reclamos en el que se registra el requerimiento de forma anónima o con identificación, en el cual se puede consultar el estado o respuesta del requerimiento.

- **Definiciones.**

Es un enlace guía en el que se presenta con claridad el significado de cada una de las modalidades de petición.

- Los canales establecidos por el Instituto, para la recepción de las peticiones que presentan los ciudadanos, se señalan a continuación:

CANAL TELEFÓNICO	Línea Gratuita Nacional para el resto del País - 018000114517
	Teléfonos en Bogotá: Telefax (571) 3323700 Ext. 1793 - 1788
	PBX (571) 2884800
CANAL FÍSICO O POSTAL	Oficinas Nacionales – Grupo Gestión Documental. Avenida Calle 26 No. 85b-09
	Grupo Atención al Ciudadano, Avenida Calle 26 No. 85b-09 – Atención personalizada de lunes a viernes de 7:30 a 4:30 jornada continua.
	Buzones de sugerencias localizados en las oficinas del ICA, puertos, aeropuertos y pasos fronterizos a nivel nacional.
	Oficinas Regionales – Sedes Administrativas
CANAL VIRTUAL	Página Web: www.ica.gov.co , Link “Atención al Ciudadano”
	Correo electrónico: contactenos@ica.gov.co

5. RECEPCIÓN Y TRAMITE DE PQRSD DEL INSTITUTO.

El Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de la entidad, para la gestión de los mecanismos de participación ciudadana recibidos, realiza las siguientes tareas:

- ✓ Recibir, verificar y radicar las peticiones, recibidas a través de los diferentes medios establecidos por el ICA.
- ✓ Revisar los buzones de atención al ciudadano dos veces por mes en compañía de un testigo.
- ✓ Analiza el contenido de la petición.
- ✓ Clasifica según el tipo de petición.
- ✓ Direcciona el trámite a la dependencia responsable de dar respuesta.
- ✓ Registra la información de la petición recibida, en la forma 4-019 Versión 02 de 2016 “Registro, seguimiento y control de peticiones”.
- ✓ Verifica diariamente las respuestas emitidas a las peticiones.
- ✓ En caso que la petición esté a tres (3) días de vencerse, según el tiempo para el trámite, envía un mensaje de alerta al área responsable de dar respuesta.
- ✓ Actualiza la base de datos con las respuestas generadas por las áreas.
- ✓ Al final de cada trimestre elabora el informe con la información de las peticiones recibidas y la respectiva gestión para su posterior publicación.

6. SEGUIMIENTO.

6.1. ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DE INFORMES.

Una vez verificada la información publicada en la página web del Instituto, se evidenció la publicación de los dos informes trimestrales del primer semestre del año, sobre el seguimiento de los canales de servicio de la entidad, para la vigencia 2020, en el enlace <https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/seguimiento-canales-de-servicio>, presentados por el Grupo Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, dando cumplimiento al procedimiento ACIU-PQR-P-002 “RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO, RESPUESTA, SEGUIMIENTO DE PQRS”, en su tarea 10.

No obstante, la Oficina de Control Interno a partir del análisis de los referidos informes, identificó que los datos presentados en el primer informe trimestral difieren de los enviados por el Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, mediante archivo Excel con la información de las PQRSD allegadas a la Entidad para el periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2020, la cual se tomó como insumo para la realización del presente seguimiento.

Con relación al formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias que se encuentra en la página Web en el link de Transparencia y acceso a la información pública, se pudo constatar que el mismo no presenta una información clara y veraz, ya que al hacerse la prueba con 10 diferentes tipos de peticiones, el resultado siempre fue el mismo, por lo cual se evidencia que continua presentándose debilidad en este tipo de mecanismo de atención y confirmando la necesidad urgente de la creación del formulario electrónico único para la recepción de PQRSD, estrategia planteada en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano en su quinto componente “Transparencia y acceso a la información”.

6.2. DESARROLLO.

De acuerdo a la base de datos suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de la entidad, durante el periodo señalado anteriormente se presenta la siguiente información:

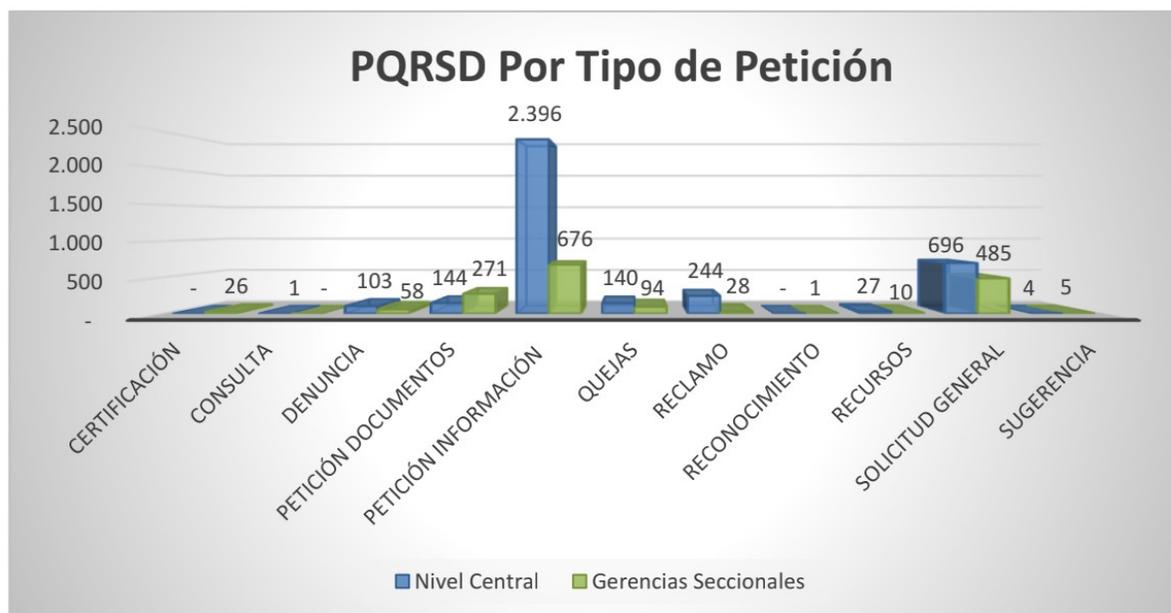
- 6.2.1. En el primer semestre de 2020, fueron recibidas un total de 5.409 PQRSD, de las cuales 1.654 se presentaron en las gerencias seccionales y 3.755 corresponden al nivel central.



Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental – 2020

6.2.2. PQRSD Recibidas por Tipo de petición.

A continuación se presenta gráfica y cuadro que refleja el tipo de petición y el total de radicados por cada una:



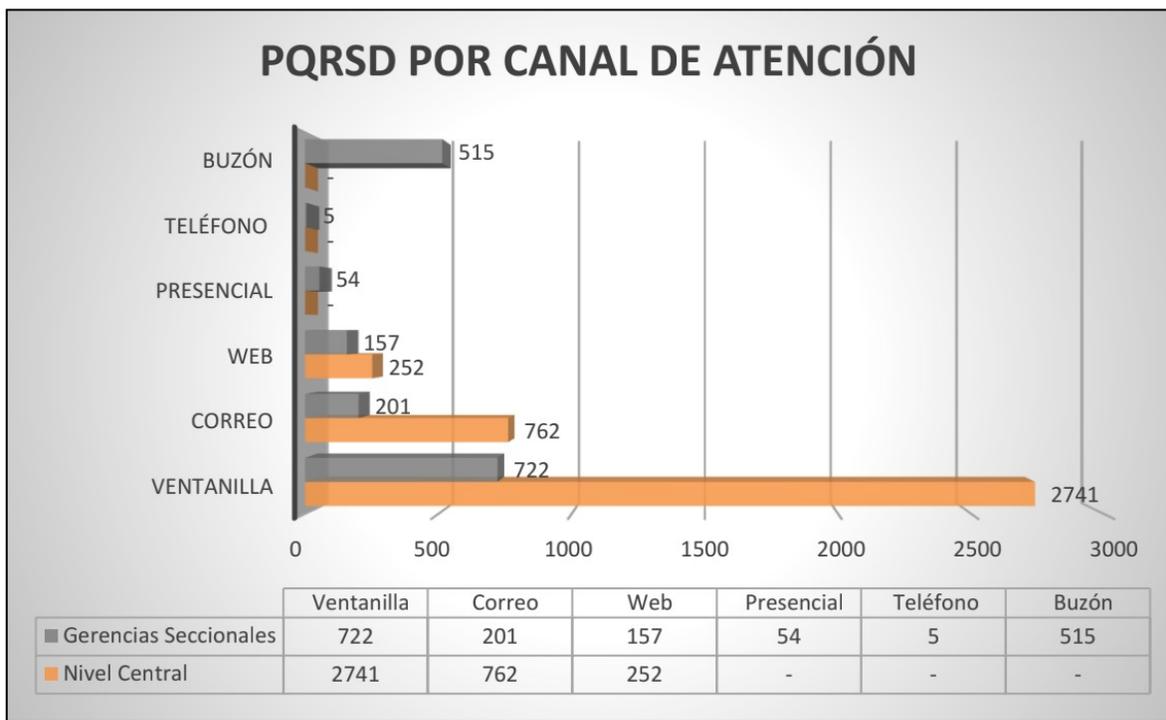
Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental – 2020

Tipo de Petición	Total Radicados a Nivel Nacional	Porcentaje
Certificación	26	0,48%
Consulta	1	0,02%
Denuncia	161	2,98%
Petición Documentos	415	7,67%
Petición Información	3072	56,79%
Quejas	234	4,33%
Reclamo	272	5,03%
Reconocimiento	1	0,02%
Recursos	37	0,68%
Solicitud General	1181	21,83%
Sugerencia	9	0,17%
Total	5409	100,00%

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental – 2020

Teniendo en cuenta la información antes relacionada, se evidencia que para el presente periodo de seguimiento, las tipologías más representativas son: la petición de información con un porcentaje del 56,79%, seguida de las solicitudes generales con un 21,83% y petición de documentos con un 7,67%, a nivel nacional.

6.2.3. PQRSD por Canal de Atención.



Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental – 2020

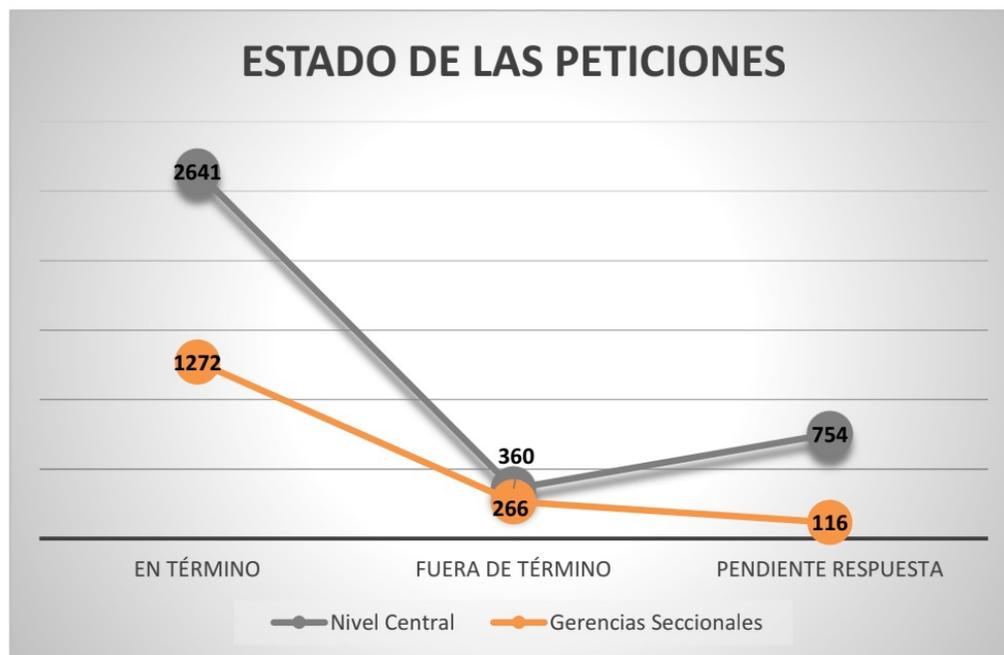


Se observa que, para el primer semestre de 2020 el medio de recepción más utilizado por los ciudadanos para efectuar el registro de sus peticiones ante la entidad, a nivel central, fue la ventanilla única de correspondencia, seguido por el correo electrónico. Con respecto a las gerencias seccionales, el medio más utilizado fue el correo electrónico seguido del buzón. Así mismo se refleja que en el primer semestre de 2020 a nivel central no se presentaron peticiones mediante los siguientes medios: presencial, teléfono y buzón.

6.2.4 Estado de las Peticiones.

Del total de peticiones recibidas en el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2020, de acuerdo a la base de datos presentada por el Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, se respondieron oportunamente un total de 3.913 peticiones, 626 se respondieron de manera extemporánea, 870 corresponden a tipos de peticiones que se encuentran pendiente de respuesta. Sin embargo, al revisarse las fechas de respuesta al ciudadano se pudo evidenciar que al corte del 30 de junio de 2020 de las 870 peticiones pendientes de respuestas 728 ya se encontraban fuera de término.

A continuación, se presenta la representación gráfica de dichos estados divididos a nivel Central y Seccional.



Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental – 2020

6.2.5 Distribución de Peticiones por Áreas.

De las 5.409 peticiones recibidas a nivel nacional, las áreas con mayor asignación son la Subgerencia de Protección Animal con 2.381, Subgerencia de Protección Vegetal con 1.163 y la Subgerencia Administrativa y Financiera con 758 peticiones, siguiendo la tendencia de los semestres anteriores.

La información sobre el número de peticiones asignadas a las diferentes dependencias del Instituto, se muestra en la siguiente gráfica:



Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental – 2020

Por otra parte, en la siguiente tabla se presenta el detalle por dependencia de peticiones no atendidas oportunamente en el I Semestre de 2020:

Distribución de peticiones por áreas	Peticiones Recibidas	Peticiones No atendidas oportunamente	%
Comisión de Personal	2	1	50%
Comité de Convivencia Laboral	1	-	0%
Gerencia General	379	77	20%
Subgerencia Administrativa y Financiera	758	285	38%

Subgerencia de Análisis y Diagnóstico	78	8	10%
Subgerencia de Protección Animal	2.381	586	25%
Subgerencia de Protección Fronteriza	642	211	33%
Subgerencia de Protección Vegetal	1.163	326	28%
Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	5	2	40%
Total	5.409	1.496	28%

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental – 2020

En comparación con el semestre inmediatamente anterior, se presenta una disminución del 11% en las peticiones no atendidas oportunamente por las diferentes dependencias del Instituto.

	Total	No atendidas oportunamente	Porcentaje
Peticiones II semestre 2019	5.200	2.052	39%
Peticiones I semestre 2020	5.409	1.496	28%
Porcentaje de disminución			11%

Fuente: Informes de Seguimiento Control Interno 2019 – 2020



Fuente: Informes de Seguimiento Control Interno 2019 – 2020

De acuerdo a la información presentada anteriormente frente a las peticiones recibidas, aunque se evidencia una disminución en el porcentaje de peticiones no atendidas oportunamente frente al mismo periodo del año 2019, se continúa

presentando un alto porcentaje en la falta de oportunidad para gestionar las peticiones de los usuarios.

6.2.6 Comparación PQRSD recibidas en periodos anteriores Oficinas Nacionales.



Fuente: Informes de Seguimiento Control Interno 2017 – 2018 – 2019 - 2020

De acuerdo a lo observado en la gráfica anterior, el número de PQRSD recibidas a nivel nacional, en los primeros semestres de los últimos tres años comparado con el primer semestre del año 2017, ha tenido un aumento mayor al 200%, lo que evidencia una mayor demanda de información asociada a los servicios misionales del instituto.

7. VEEDURÍAS CIUDADANAS

Según la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de la entidad, en el periodo de verificación no se recibieron peticiones por parte de las veedurías ciudadanas.

8. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA RESOLUCIÓN 17444.

Con el objeto de dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015, el Instituto Colombiano Agropecuario profirió la Resolución 17444 del 29 de noviembre de 2016, mediante la cual se reguló el trámite interno de los derechos de petición, trámites, reclamos,

denuncias, sugerencias y demás actuaciones que se formulen, tanto ante el Instituto en el nivel central, como seccional.

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 8 de la citada resolución, le corresponde al Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental o quien haga sus veces, en el nivel central, y en el nivel seccional el funcionario al que se haya asignado esta responsabilidad, atender las peticiones verbales hechas por los ciudadanos, en forma presencial, vía telefónica, o por cualquier otro medio oficial autorizado.

Por otra parte, se adoptó el "PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO, RESPUESTA, SEGUIMIENTO DE PQRS" CÓDIGO ACIU-PQR-P002 en el que se establecen los canales, relacionados anteriormente, mediante los cuales los ciudadanos podrán enviar sus peticiones al Instituto.

Conforme a lo anterior, la Oficina de Control Interno procedió a verificar el cumplimiento articulado, tanto de la Resolución 17444, como del procedimiento ACIU-PQR-P002 en el nivel central en los siguientes términos:

- a) Se verificó que el Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental, para dar aplicación al art. 6 de la resolución 17444 cuenta con las formas 4-574 y 4-932 pre impresas, la Ventanilla Única de Correspondencia en Oficinas Nacionales, el Link Atención al Ciudadano en la web del instituto, las líneas telefónicas 3323700 – 2884800 Ext. 1793-1788, el correo electrónico contactenos@ica.gov.co, el chat y el buzón de sugerencias, para recibir y tramitar las PQRS, así mismo que al momento de recibirlas las incorpora en el sistema de gestión documental y les asigna el respectivo número de SISAD con registro de la fecha de recepción.
- b) Con relación a la recepción de las peticiones verbales a las que se refiere el Artículo 8 de la citada resolución, se aplica la forma 4-574.
- c) Respecto al término de un día hábil para el traslado por parte del Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental, al funcionario competente para resolver la petición establecido en el artículo 10 de la Resolución 17444, se verificó que se está aplicando parcialmente, toda vez que se identificaron trámites en los que el tiempo de traslado es superior al establecido.
- d) Se comprobó la publicación de la carta de trato digno, dando cumplimiento al Art. 36 de la Resolución 17444 de 2016. Dicha carta se encuentra en el link <https://www.ica.gov.co/transparencia/informacion-interes> numeral 2.9.2.
- e) La Oficina de Control Interno pudo constatar que, para la apertura de los buzones de atención al ciudadano, se encuentra la forma 4-631 establecida dentro del procedimiento "ACIU-PQR-P002 - RECEPCIÓN,

DIRECCIONAMIENTO, RESPUESTA, SEGUIMIENTO DE PQRS” el cual a su vez se encuentra registrado en el aplicativo Diamante.

- f) En cuanto a la obligación del registro en actas que se debe realizar en cada apertura de buzones, se encontró que este se viene ejecutando en la forma 4-631, establecida para tales efectos en el procedimiento “ACIU-PQR-P002 - RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO, RESPUESTA, SEGUIMIENTO DE PQRS”, el cual se encuentra registrado en el aplicativo Diamante.

9. MEDIDAS DE CONTINGENCIA PARA LA ATENCIÓN DE PQRS EN EL MARCO DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL GOBIERNO NACIONAL PARA ENFRENTAR LA PANDEMIA POR COVID -19.

De conformidad con lo informado por parte del Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Instituto a la Oficina de Control Interno, con el fin de garantizar la atención al ciudadano en la coyuntura de la pandemia por covid – 19 se han implementado las medidas que se relacionan a continuación:

Elaboración del Protocolo para la Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales por Emergencia Sanitaria, de conformidad con la circular 001 de 2020 del AGN, disponible para consulta en el link <https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano>

En cumplimiento al Decreto 491 de 2020, se creó el correo *notificaciones.ica@ica.gov.co*, el cual se destinó exclusivamente para notificaciones o comunicaciones de actos administrativos, mientras esté vigente la emergencia sanitaria.

Se ha dado cumplimiento a la ampliación de los términos para atender las PQRS, que se reciben en el Instituto, atendiendo lo señalado en el Decreto 491 de 2020.

En la página web del Instituto, se han publicado las anteriores disposiciones y se han socializado mediante correos masivos para conocimiento de los funcionarios a través de Intranet.

10. CONCLUSIONES.

- ❖ Se evidenció la publicación por parte del Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de los dos informes trimestrales del primer semestre del año, dando cumplimiento al procedimiento establecido. Sin embargo, se constató diferencias en la presentación de datos del primer informe trimestral publicado por el mencionado grupo y la información allegada a la Oficina de Control Interno.
- ❖ Se comprobó que la página Web continúa sin un enlace funcional de consulta, donde el ciudadano pueda realizar seguimiento a sus PQRSD. Por lo anterior, se ratifica la necesidad imperiosa de la creación del formulario electrónico único para la recepción de PQRSD.
- ❖ Considerando los resultados del seguimiento realizado, se evidencia que se continúa presentando debilidades en el cumplimiento de los términos de respuesta, lo que podría generar posibles sanciones.
- ❖ Se constató que el tipo de mecanismo de participación ciudadana más requerido por los usuarios del Instituto, continúa siendo la petición de información y los menos requerido son las consultas y sugerencias.
- ❖ Las áreas con mayor número de peticiones recibidas son la Subgerencia de Protección Animal, seguida de la Subgerencia de Protección Vegetal.
- ❖ Se verificó que el instructivo para el diligenciamiento de la forma 4-019 (ACIU-PQR-I-001) indicado en el plan diamante, continúa sin ser actualizado, incumpliendo con el procedimiento de control de documentos (GIT-GCD-P-001) establecido por el Instituto.
- ❖ Se adoptaron medidas adecuadas de contingencia para garantizar la atención de PQRSD en el marco de la pandemia por covid – 19.

11. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, verificar de manera constante y oportuna la información que se trabaja para los diferentes informes, con el fin de que no se presenten inconsistencias.
- Se sugiere al Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y a las diferentes áreas del Instituto, fortalecer los lineamientos y estrategias frente a la oportunidad de respuesta de las peticiones.
- Esta Oficina sugiere trasladar al Grupo de Procesos Disciplinarios del Instituto, las PQRSD instauradas por los ciudadanos, que no fueron atendidas y de aquellas que se atendieron fuera de término.
- Se recomienda tener presente la actualización de la forma 4-574, teniendo en cuenta el traslado de sede del Instituto.

- Se sugiere al Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, verificar de manera general, que la información de canales de atención que haya variado a partir del cambio de sede del Instituto, se actualice y se divulgue adecuada y suficientemente, con el fin de procurar la mayor cobertura posible de usuarios informados, especialmente de aquellos que habitualmente acudían a la ventanilla de atención.
- Se exhorta al Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, analizar las recomendaciones de los informes semestrales emitidos por la Oficina de Control Interno, y formular un plan de mejoramiento en coordinación con las diferentes áreas del Instituto que participan en el desarrollo de este procedimiento.



JUAN FERNANDO PALACIO ORTIZ
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Yolanda Arciniegas Pinzón.
Luis Miguel Sabogal
Fecha elaboración: agosto de 2020.