

Informe Semestral de Seguimiento al Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en el Instituto Colombiano Agropecuario – ICA

PRIMER SEMESTRE DE 2019

OFICINA DE CONTROL INTERNO

AGOSTO DE 2019

OBJETIVO: Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015 y la Ley 87 de 1993, en relación al seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno del Instituto, de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y la verificación de la aplicación de la normatividad vigente en el tema, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad y calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, coadyuvando con el mejoramiento continuo de la entidad.

ALCANCE: Verificación al cumplimiento del Proceso “ATENCIÓN AL CIUDADANO”, Sub-proceso “RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE SOLICITUDES Y PQR”, procedimiento “ACIU-PQR-P002 - RECEPCION, DIRECCIONAMIENTO, RESPUESTA, SEGUIMIENTO DE PQRS”, a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, en el periodo comprendido entre 01 enero y el 30 de junio de 2019, así como la verificación al cumplimiento de la normatividad vigente y temas transversales al mismo.

DESARROLLO

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 2019, y por consiguiente, el resultado de este informe contiene el estado de las actividades realizadas por dicho grupo, señalando sus fortalezas y debilidades.

A continuación se detalla la distribución del informe:

CAPÍTULO I - Recepción y Trámite de Solicitudes y PQRSD del Instituto

CAPÍTULO II - Publicación de Informes

CAPÍTULO III - Seguimiento

CAPÍTULO IV - Veedurías Ciudadanas

CAPÍTULO V - Conclusiones

CAPÍTULO VI - Recomendaciones por parte de la Oficina de Control Interno

CAPÍTULO I

RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE SOLICITUDES Y PQRS DEL INSTITUTO

A través del enlace <https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/como-presentar-una-queja.aspx>, el Instituto Colombiano Agropecuario - ICA presenta a los ciudadanos, las instrucciones y los medios dispuestos para la recepción de sus ideas e inquietudes de forma verbal o escrita, en relación con la gestión institucional.

A través de estos medios es posible el registro de los distintos tipos de mecanismos de participación ciudadana, recepcionando a su vez la información relacionada con el remitente (Cédula, Nombres y Apellidos, Dirección, Teléfono, Empresa, Email, País, Departamento, Ciudad, Fecha, Tipo de Mecanismo, A quién va Dirigido y Asunto), permitiendo tener una trazabilidad de las peticiones recibidas y una base de datos de los usuarios que utilizan el servicio.

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

✓	Presencialmente: Forma 4-574 (Verbal – Telefónica)
✓	Página Web: www.ica.gov.co , Link “Atención al Ciudadano”
✓	Correo electrónico: contactenos@ica.gov.co
✓	Chat
✓	Ventanilla Única de Correspondencia en oficinas nacionales
✓	Ventanilla Única de Correspondencia en las oficinas seccionales y laboratorios nacionales
✓	Buzones de sugerencias localizados en las oficinas del ICA
✓	Línea gratuita nacional para el resto del país 018000114517

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:

- 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.
- Elabora el informe final de cada trimestre con la información de las peticiones recibidas y la respectiva gestión, para el posterior envío del mismo a la Subgerencia Administrativa y Financiera y su publicación.

CAPÍTULO II

PUBLICACIÓN DE INFORMES

Una vez verificada la información publicada en la página web del Instituto, se evidenció la publicación de los dos informes trimestrales de seguimiento de los canales de servicio de la entidad, para la vigencia 2019, en el enlace <https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/seguimiento-canales-de-servicio>, dando cumplimiento al procedimiento “RECEPCION, DIRECCIONAMIENTO, RESPUESTA, SEGUIMIENTO DE PQRS”, en su tarea 10.

De otra parte, y al igual que en el anterior seguimiento, se pudo comprobar que el Instituto en su página web, no dispone de una funcionalidad que permita al ciudadano realizar la consulta y seguimiento de los mecanismos de participación formulados.

CAPÍTULO III

SEGUIMIENTO

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 fueron recibidas un total de 3057 PQRS, para lo cual se realizó la siguiente clasificación:

Tipo de Petición	Total Radicados
Certificación	367
Consulta	2
Denuncia	91
Petición de Documentos	138
Petición de Información	1472
Queja	202
Reclamo	234
Recurso	30
Solicitud General	518
Sugerencia	3
TOTAL	3057

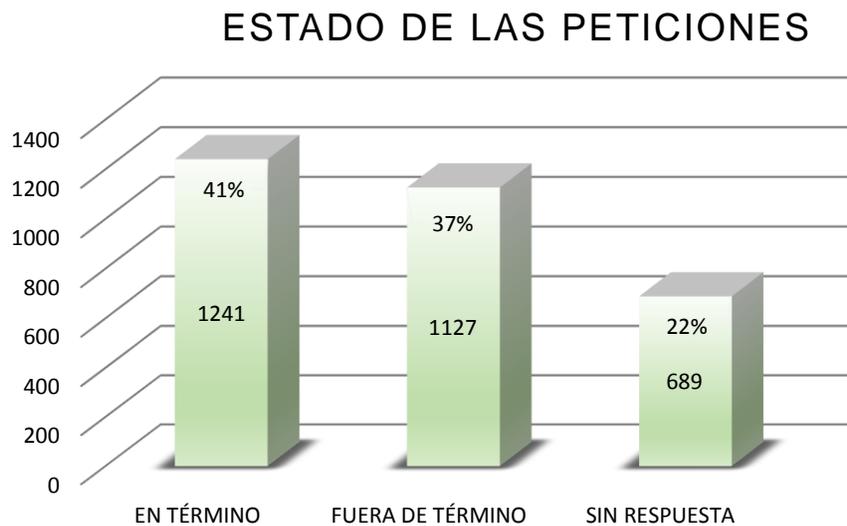
De igual manera se pudo observar, que el medio de recepción más utilizado por los ciudadanos para efectuar el registro de sus peticiones ante la entidad, es la Ventanilla Única de Correspondencia.

A continuación se presentan las estadísticas de los medios de recepción utilizados por los usuarios:

Medio de Recepción	Total Radicados
Aplicativo Web	392
Correo Electrónico	1043
Presencial	19
Ventanilla Única de Correspondencia	1603
TOTAL	3057

De las peticiones recibidas en el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2019, se respondieron oportunamente un total de 1241 peticiones, 1127 se respondieron de manera extemporánea, 689 corresponden a tipos de peticiones que se encuentran pendiente de respuesta, las cuales de acuerdo al tiempo señalado para brindar la contestación, estarían fuera de término.

La gráfica representa lo señalado:



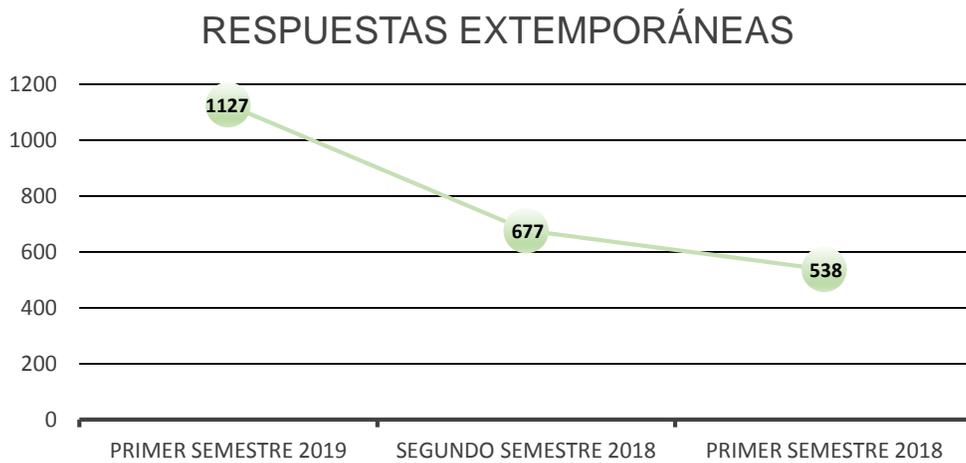
De las 1241 peticiones atendidas de manera oportuna, se puede hacer una clasificación acorde a su tipo, de la siguiente manera:

Tipo de Petición	Total Radicados
Certificación	154
Consulta	2
Denuncia	33
Petición de Documentos	58
Petición de Información	586
Queja	58
Reclamo	99
Recurso	13
Solicitud General	238
TOTAL	1241

De las 1127 peticiones que fueron contestadas de manera extemporánea, se puede hacer una disgregación de acuerdo a su tipo, así:

Tipo de Petición	Total Radicados
Certificación	192
Denuncia	20
Petición de Documentos	66
Petición de Información	550
Queja	45
Reclamo	76
Recurso	5
Solicitud General	173
TOTAL	1127

Frente a las respuestas extemporáneas, comparando el presente periodo con los anteriores, se evidencia significativo aumento en cuanto a la falta de la oportunidad, lo cual se refleja en el siguiente gráfico:



Frente a las 689 peticiones que se encuentran pendiente de respuesta, se pueden resumir en la siguiente tabla de acuerdo a su tipo:

Tipo de Petición	Total Radicados
Certificación	21
Denuncia	38
Petición de Documentos	14
Petición de Información	336
Queja	99
Reclamo	59
Recurso	12
Solicitud General	107
Sugerencia	3
TOTAL	689

CAPÍTULO IV

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.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

- A la fecha de realización del presente seguimiento, se observa la publicación en la página web del ICA, de los informes correspondientes a los dos primeros trimestres de la vigencia 2019.
- La página web del Instituto no cuenta con un enlace funcional de consulta al público, que permita efectuar el seguimiento a las PQRSD presentadas. **Reiterativa**
- La consulta de peticiones presente en la página web del Instituto, no ejerce control alguno sobre la fecha de presentación de la solicitud, ya que permite la modificación de la misma. **Reiterativa**
- La base de datos suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de la entidad, no relaciona PQRSD recibidas a través de canales como Chat, Buzones de Sugerencias y la línea gratuita nacional, ni se hizo claridad a la Oficina de Control Interno sobre si hubo peticiones formuladas a través de estos medios. **Reiterativa**
- Se evidenció que el tipo de mecanismo de participación ciudadana más requerido por los usuarios del Instituto, corresponde a Petición de Información (1472) y los menos requeridos son los de Consulta (2) y Sugerencias (3).
- Se evidenció incumplimiento en la respuesta oportuna de las peticiones, según los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, teniendo en cuenta que de 3.057 peticiones recibidas por parte del Instituto, 1.127 no se resolvieron dentro de los términos legales. Al compararlas con el último seguimiento de la vigencia 2018, donde se recibieron 3075 y se respondieron 677 de manera extemporánea, se evidencia alto crecimiento en la falta de oportunidad para gestionar las peticiones de los usuarios.

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES

Teniendo presente lo indicado con anterioridad, esta oficina recomienda:

- Para el informe del segundo trimestre de 2019 que se encuentra publicado en la página web del ICA, se sugiere ajustar la redacción de la introducción, debido a que registra como periodo reportado “entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2019”, que es el correspondiente al primer trimestre.
- Dar cumplimiento a los términos de respuesta señalados en la Ley 1755 de 2015, en relación con las peticiones que se presentan a la entidad, debido al incremento significativo en el número que fueron contestadas de manera extemporánea.
- Fortalecer los canales de atención al ciudadano, de los que dispone la Entidad, con la finalidad de facilitar el acceso a las personas con algún tipo de discapacidad visual o auditiva.
- En virtud del artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, que señala “La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”, esta Oficina sugiere trasladar al Grupo de Procesos Disciplinarios del Instituto, los casos de las PQRSD instauradas por los ciudadanos, que no fueron atendidas y de aquellas que fueron contestadas de manera extemporánea.



JUAN FERNANDO PALACIO ORTIZ

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró:

Jorge Marimón Acosta

Carolina Cabrera Tovar

Sergio Fernando Moreno Silva

Fecha elaboración: 29/08/2019