

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

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”, Subproceso “RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE SOLICITUDES Y PQR”, procedimiento “RECEPCION, DIRECCIONAMIENTO, RESPUESTA, SEGUIMIENTO DE PQRS”, a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, durante el segundo semestre de 2018, así como la verificación al cumplimiento de la normatividad vigente.

DESARROLLO

Para la realización del presente informe, la oficina de Control Interno se basó en la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental 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 estructura del informe:

Capítulo I - Recepción y Trámite de Solicitudes y PQRS del Instituto

Capítulo II - Publicación de Informes

Capítulo III - Seguimiento

Capítulo IV - Veedurías Ciudadanas

Capítulo V - Conclusiones

Capítulo VI - Recomendaciones

CAPITULO I

RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE SOLICITUDES Y PQRS DEL INSTITUTO

El Instituto Colombiano Agropecuario cuenta con un espacio en su página web, en el cual se brinda a los usuarios las instrucciones respectivas para la presentación de PQRS, por medio del siguiente enlace <https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/como-presentar-una-queja.aspx>.

A través de este enlace 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 quien 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 mencionan a continuación:

- Presencialmente, Forma 4-574 (Verbal – Telefónica)
- Página Web ICA, 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

Posterior a la recepción de las peticiones, el Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de la entidad, 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 este 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, finalizando con su publicación.

CAPITULO II

PUBLICACIÓN DE INFORMES

Una vez realizada la verificación de la información publicada en la página web del Instituto, se evidenció el incumplimiento al procedimiento "RECEPCION, DIRECCIONAMIENTO, RESPUESTA, SEGUIMIENTO DE PQRS", en su tarea 10, debido a que no se encuentra publicado el informe correspondiente al cuarto trimestre del año 2018, relacionado con el seguimiento de los canales de servicio de la Entidad.

Adicionalmente se pudo comprobar el incumplimiento al numeral 3 de 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, en razón a que el Instituto en su página

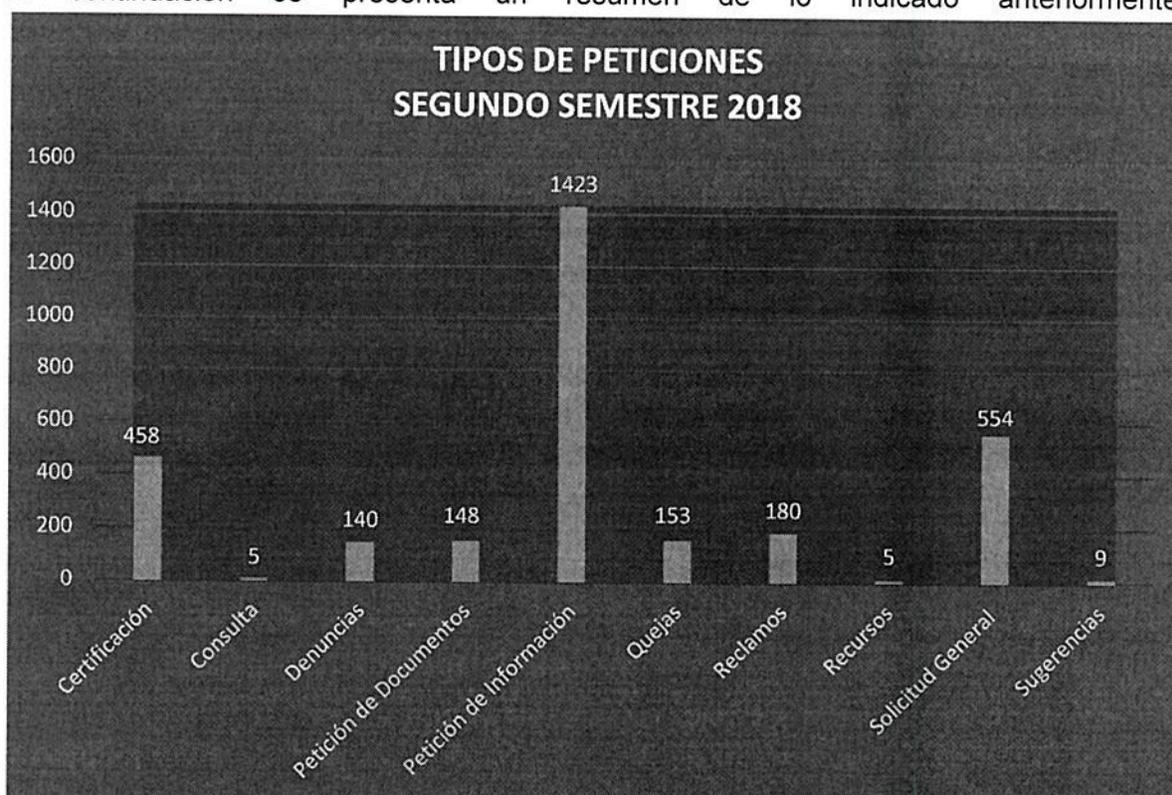
web, no cuenta con un acceso al estado de los derechos de petición que sean formulados, impidiendo al ciudadano realizar la consulta y seguimiento de los mismos.

CAPITULO III

SEGUIMIENTO

De acuerdo a las 3076 PQRS que fueron recibidas durante el periodo señalado anteriormente, el Instituto realizó la siguiente clasificación: 458 de tipo Certificación, 5 Consulta, 140 Denuncias, 148 Petición de Documentos, 1423 Petición de Información, 153 Quejas, 180 Reclamos, 5 Recursos, 554 Solicitud General y 9 Sugerencias; es importante aclarar, que en la base de datos suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de la entidad, se encuentra una (1) petición clasificada como "Eliminar", la cual no hace parte de los tipos de petición definidos.

A continuación se presenta un resumen de lo indicado anteriormente:



Se pudo establecer un comparativo, entre los tipos de peticiones recibidos en el primer semestre, frente a las recibidas en el segundo semestre de 2018, lo cual se puede ver reflejado en la siguiente tabla:

Tipo de Petición	Peticiones Recibidas Primer Semestre 2018	Peticiones Recibidas Segundo Semestre 2018
Certificación	547	458
Consulta	1	5
Denuncias	112	140

Tipo de Petición	Peticiones Recibidas Primer Semestre 2018	Peticiones Recibidas Segundo Semestre 2018
Petición de Documentos	163	148
Petición de Información	1495	1423
Quejas	92	153
Reclamos	210	180
Reconocimiento	1	0
Recursos	9	5
Solicitud General	444	554
Sugerencias	5	9
TOTAL	3079	3075

De las peticiones recibidas en el periodo del alcance del presente informe, se respondieron oportunamente un total de 1751 peticiones, 677 se respondieron de manera extemporánea, 647 corresponden a peticiones, que según indica el Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de la entidad, se encuentran pendiente de respuesta; sin embargo, de acuerdo al tiempo señalado para brindar la respuesta, estas últimas peticiones estarían fuera de término.

Es importante aclarar, que en la base de datos suministrada, se encuentra un comentario ("Correo Gerencia Seccional Cundinamarca"), en el espacio "En Término", destinado para registrar si se dio la respuesta correspondiente, el cual no condice con la clasificación definida.

La gráfica representa lo señalado:



De las 677 peticiones que no se les dio respuesta en los términos legales, se puede discriminar con relación al tipo de petición que se presenta: 225 de tipo Certificación, 18

Denuncias, 43 Petición de documentos, 211 Petición de información, 15 Quejas, 35 Reclamos, 126 Solicitud general y 4 Sugerencias.

En la siguiente gráfica se presenta un resumen de lo señalado:



CAPITULO 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 presentó una petición por parte de una veeduría ciudadana.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

- A la fecha de realización del presente seguimiento, se pudo observar que no se encontraba publicado el informe del último trimestre de la vigencia 2018.
- El Instituto no cuenta con un registro público sobre los derechos de petición, incumpliendo lo indicado en 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.
- La página web del Instituto no cuenta con un enlace funcional de consulta al público, que permita efectuar el seguimiento a las PQRS presentadas.
- 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.
- La base de datos suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de la entidad, no relaciona PQRS recibidas a través de canales como Chat, Buzones de Sugerencias y la línea gratuita nacional.
- Se evidenció que el tipo de mecanismo de participación ciudadana que más se presenta en el Instituto, corresponde a Petición de Información y el menos utilizado es el de Consulta y de Recursos.
- Se pudo determinar que en comparación con el primer semestre de 2018, se presentó un aumento en las peticiones por Certificaciones, Consultas, Denuncias, Quejas, Solicitudes en General y por Sugerencias.
- Se evidenció incumplimiento en la respuesta oportuna de los derechos de petición, infringiendo los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, teniendo en cuenta que de 3.076 peticiones recibidas por parte del Instituto, 1.325 solicitudes no se resolvieron dentro de los términos legales, equivalente a un 43%; igualmente se logró identificar que las peticiones con mayor número de solicitudes corresponde a "CERTIFICACIONES", de las cuales no fueron atendidas un total de 225 solicitudes. Por otra parte, se identificó que existen peticiones en estado "PENDIENTE DE RESPUESTA", que a la fecha de la verificación se encontraban vencidas.
- No hay uniformidad en el diligenciamiento de la forma 4-019 versión 02 de 2016.

CAPITULO VI

RECOMENDACIONES

Teniendo presente lo indicado con anterioridad, esta oficina recomienda:

- Dar cumplimiento 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, en relación con la publicación de un registro organizado que contenga la información de los derechos de petición que le sean formulados al Instituto, el cual deberá ser publicado en la página web u otro medio, permitiendo a la ciudadanía su consulta y seguimiento.
- Diligenciar de manera uniforme la forma 4-019, Versión 02 de 2016, la cual está diseñada para registrar la gestión que realiza la entidad, frente a las peticiones recibidas, facilitando su entendimiento.
- 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 gran número que fueron contestadas de manera extemporánea.
- Establecer canales de atención al ciudadano, que faciliten en 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 PQRS 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 Marimon Acosta
Cesar Cifuentes Rico
Carolina Cabrera Tovar