



INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO - ICA

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

SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ, MARZO 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 julio y diciembre de 2019, con el fin de verificar la aplicación de la normatividad vigente en el tema y su cumplimiento.

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 julio y el 31 de diciembre de 2019, así como la verificación al cumplimiento de la normatividad vigente y temas transversales al mismo.

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 julio y el 31 de diciembre de 2019, 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 PQRS 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. DESARROLLO DEL 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 segundo semestre del año, sobre el 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>, presentados por el Grupo Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, dando cumplimiento al procedimiento “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 algunas deficiencias que dan lugar a las siguientes observaciones:

Informe tercer trimestre:

1. Se presenta diferencia entre el número total de las peticiones recibidas a nivel nacional indicadas en el numeral 1.2 “Distribución por competencia” y la información presentada en la primera gráfica del mismo numeral “Gráfica No. 3”.
2. En este mismo numeral en la información presentada con respecto a las seccionales con mayor número de peticiones, algunos datos presentados en el párrafo no corresponden con lo indicado en la tabla “Gráfica No. 5”.
3. La información presentada en el numeral 1.3 “Distribución de peticiones por áreas” donde se indica el total de las peticiones de información (1.334) difiere de la presentada en la tabla “Gráfica No. 6” del mismo numeral (1.344).
4. Con respecto al numeral 1.4 “Eficacia en la respuesta a los ciudadanos” lo definido no es claro ya que indican un total de 3.041 peticiones, pero la sumatoria de lo indicado no representa el mismo valor. De otra parte, observan una disminución del 9% pero no se indica con relación a que.

Informe cuarto trimestre:

1. En el segundo párrafo del numeral 1.2 “Distribución por competencia”, se identificó diferencia en el número total de las peticiones recibidas a nivel seccional que corresponde a 965, frente a la sumatoria de las Subgerencias relacionadas cuyo resultado es de 1.002 peticiones. Es decir, una variación de 37 entre las dos.
2. La información presentada en numeral 1.3 “Distribución de peticiones por áreas” donde se indica el total de las peticiones (2.159), difiere de la presentada en la tabla en el total general “Gráfica No. 6” del mismo numeral (2.156).
3. Existe diferencia en el valor de las peticiones de la Subgerencia Administrativa y Financiera (376) y la Subgerencia de Protección Animal

(965) en el numeral 1.2 “Distribución por competencia”, con respecto a los valores de estas mismas Subgerencias indicadas en la tabla del numeral 1.3 “Distribución de peticiones por áreas”.

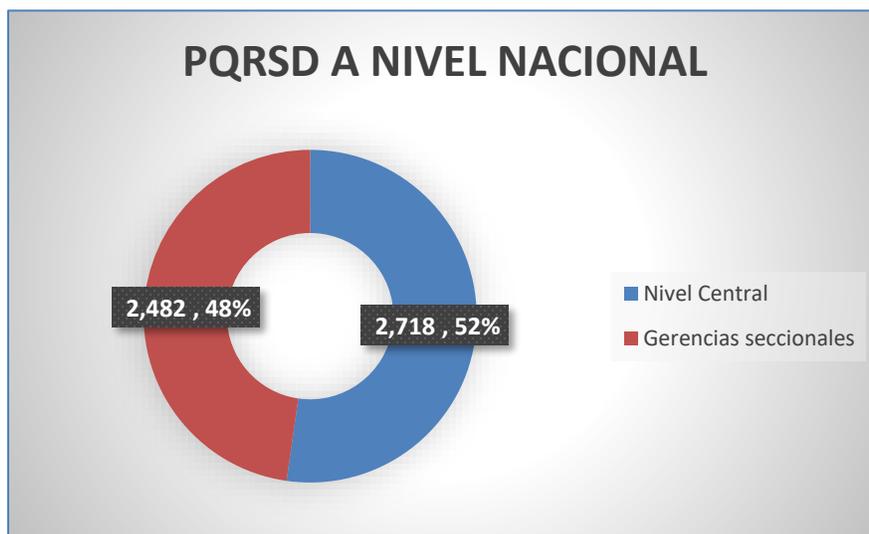
4. En el numeral 1.4 “Eficacia en la respuesta a los ciudadanos” indican una disminución del 71% en el recibo de peticiones, con respecto al tercer trimestre de 2019, siendo lo real un 29%.
5. Existe diferencia entre el total de las peticiones respondidas, presentadas en el numeral 1.4 “Eficacia en la respuesta a los ciudadanos” (1.878) y la indicada en el numeral 1.5 “Oportunidad en la atención de las peticiones” (1.712).
6. En el numeral 1.16 “Medio de comunicación utilizado por los usuarios”, existe una diferencia entre el total de requerimientos recibidos (2.159) y la sumatoria de los canales más utilizados (2.153).

Con relación a la posibilidad que los ciudadanos puedan realizar la consulta y seguimiento de sus PQRSD, se evidenció que, aunque ha sido reiterada la recomendación de desarrollar y poner al servicio de los usuarios una aplicación para este fin, hasta el momento no ha sido implementada.

6.2. ANALISIS DE LA BASE DE DATOS.

De acuerdo a la base de datos suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de la entidad, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2019, se presenta la siguiente información:

- 6.2.1. Para el segundo semestre de 2019, fueron recibidas un total de 5.200 PQRSD, de las cuales 2482 se presentaron en las gerencias seccionales y 2.718 corresponden al nivel central.



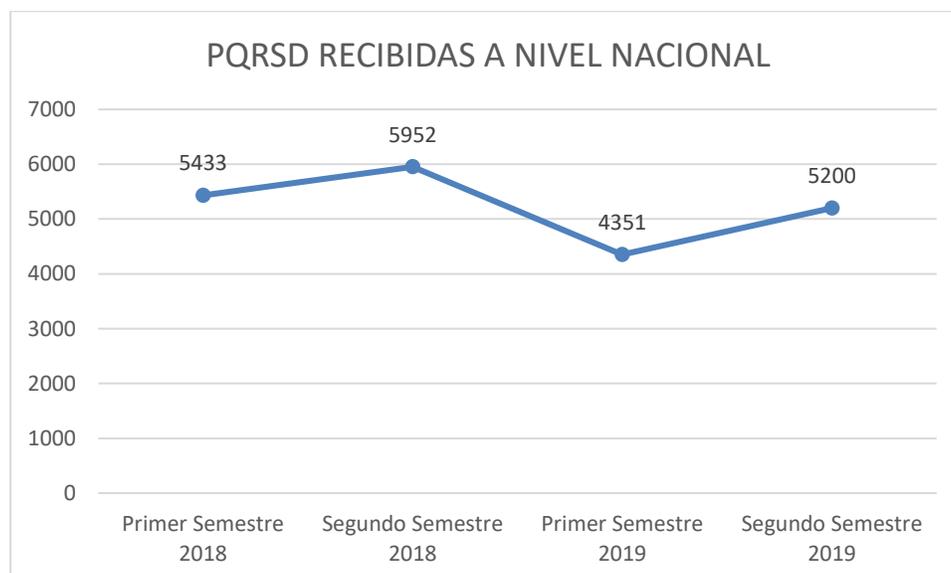
Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental – 2019

6.2.2. PQRSD Recibidas por Tipo de petición.

TIPO DE PETICION	Total Radicados	Porcentaje
Certificaciones	39	1%
Consulta	18	0%
Denuncia	238	5%
Petición Documentos	663	13%
Petición Información	2.328	45%
Queja	288	6%
Reclamo	191	4%
Reconocimiento	3	0%
Recursos	28	1%
Solicitud General	1.390	27%
Sugerencia	14	0%
TOTAL	5.200	100%

De las PQRSD recibidas se puede observar de acuerdo a la tabla anterior, que las tipologías más representativas son: Petición de Información con una participación del 45%, las solicitudes generales con un 27% y la petición de documentos con un 13%.

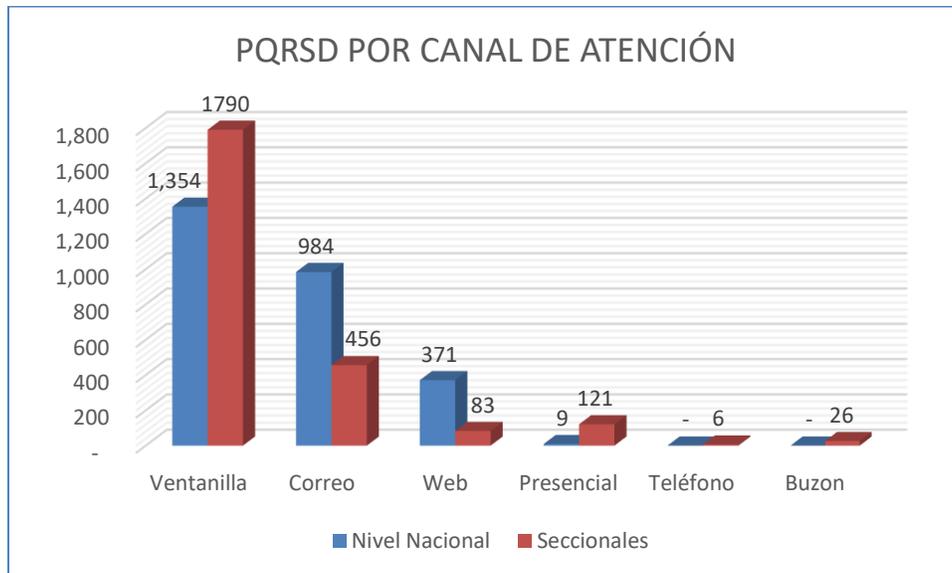
6.2.3. Comparación PQRSD recibidas en periodos anteriores Oficinas Nacionales.



Fuente: Informes trimestrales presentados por el Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental – 2018 -2019

De acuerdo a lo observado en la gráfica anterior, el número de PQRS recibidas a nivel nacional durante el segundo semestre de 2019 disminuyó en 752, con relación a las recibidas durante el mismo periodo de 2018, es decir el equivalente al 12.6%, lo que evidencia un mayor grado de efectividad de los servicios prestados por el ICA a la ciudadanía.

6.2.4. PQRS por Canal de Atención.



Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental - 2019

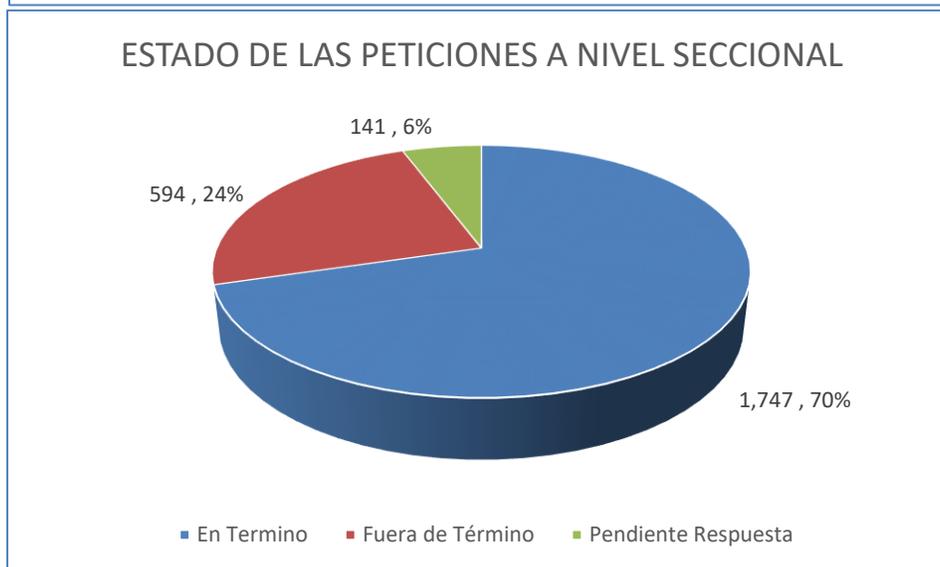
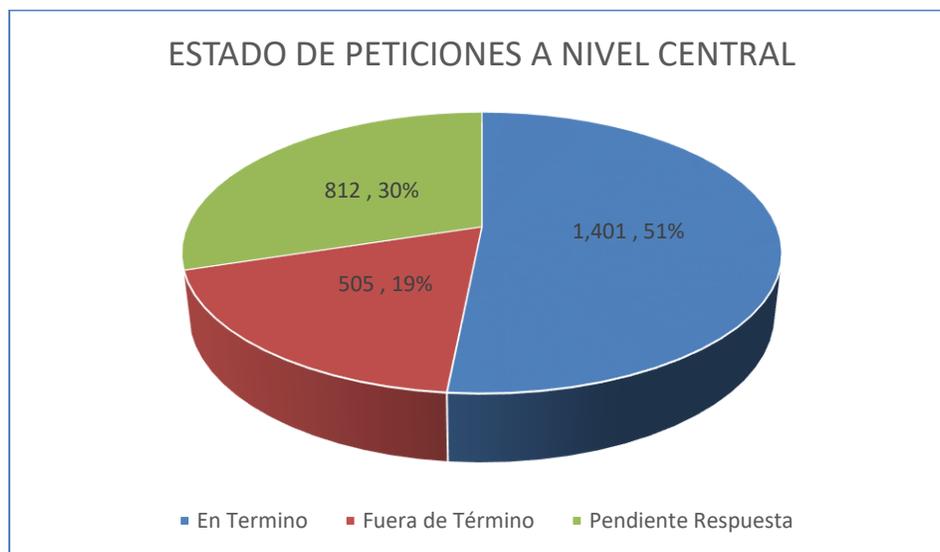
Se observa que, el medio de recepción más utilizado por los ciudadanos para efectuar el registro de sus peticiones ante la entidad, tanto a nivel central como seccional, es la ventanilla única de correspondencia, seguido por el correo electrónico. Así mismo se refleja que en el segundo semestre de 2019 a nivel nacional no se presentaron peticiones por medio de teléfono ni de buzón.

6.2.5. Estado de las Peticiones.

Del total de peticiones recibidas en el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2019, de acuerdo a la base de datos presentada por el Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, se respondieron oportunamente un total de 3.148 peticiones, 1.099 se respondieron fuera de término y 953 corresponden a tipos de peticiones que se encuentran pendiente de respuesta. Sin embargo, al verificar las fechas de respuesta al ciudadano, se pudo evidenciar que al corte del 31 de diciembre de 2019, de las 953 peticiones pendientes de respuesta,

894 se identificaron como extemporáneas y solo 59 dentro del término establecido en la Ley.

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 - 2019

Teniendo en cuenta que los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, tanto a nivel nacional como seccional, están debidamente regulados por la Ley, se observa en las gráficas precedentes, un alto porcentaje de solicitudes radicadas en el segundo semestre de 2019 pendientes de respuesta o fuera de término, evidenciándose un incumplimiento normativo y una falta de oportunidad de los tiempos de respuesta a las diferentes peticiones.

6.2.6 Distribución de Peticiones por Áreas.

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 - 2019

De las 5.200 peticiones recibidas a nivel nacional, las áreas con mayor asignación son la subgerencia de Protección Animal con 2.542, Subgerencia de Protección Vegetal con 1.045 y la Subgerencia Administrativa y Financiera con 779 peticiones.

Por otra parte, en la siguiente tabla se presenta el detalle por dependencia de peticiones no atendidas oportunamente en el II Semestre de 2019:

DISTRIBUCIÓN POR COMPETENCIA	Peticiones Recibidas	Peticiones No atendidas oportunamente	%
Subgerencia Protección Animal	2542	950	37%
Subgerencia Protección Vegetal	1045	428	41%
Subgerencia Administrativa y Financiera	779	321	41%
Gerencia General	193	138	72%
Subgerencia de Análisis y Diagnóstico	19	9	47%
Subgerencia Protección Fronteriza	609	198	33%
Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	13	8	62%
TOTAL	5.200	2.052	39%

De acuerdo a la información presentada anteriormente, se evidencia que un 39% de las peticiones recibidas, no se tramitaron dentro del término establecido legalmente para este fin.

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 RECEPCION, 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 evidenció por parte del Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental, mediante el SISAD 20191118753 del 19/07/2019, la aplicación de la forma 4-574 para el trámite de la petición verbal presentada por un ciudadano que optó por hacerlo de manera anónima. De igual forma el trámite de la petición presentada por vía telefónica con asignación de SISAD 20191116317 del 26/06/2019 presentada por el ciudadano.
- 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) Por otra parte, se evidenció cumplimiento en la remisión de la copia de la respuesta al ciudadano para su registro, al Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental, tal y como se constató de acuerdo al análisis de los registros de la base de datos remitida por parte del mismo, a la Oficina de Control Interno, en la que adicionalmente se observa la fecha de radicación, el término de respuesta, la fecha efectiva de respuesta con su respectivo SIDAD y el resumen de la misma.
- e) 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.
- f) 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.
- g) 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. CONCLUSIONES.

- ❖ Se evidenció la publicación por parte del Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, de los dos informes trimestrales del segundo semestre del año, dando cumplimiento al procedimiento establecido.

- ❖ Sin embargo, aunque los informes fueron realizados y publicados en el término establecido, en los mismos se evidencian las inconsistencias a las que se refiere el numeral 6.1 del presente informe.
- ❖ Existe un alto porcentaje en la falta de atención oportuna a los requerimientos ciudadanos, lo que se puede convertir en graves sanciones de tipo legal, credibilidad y pérdida de imagen de la Entidad.
- ❖ El Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, deberá considerar la materialización del riesgo de la falta de respuesta oportuna a las peticiones, con el fin de evitar a futuro, posibles sanciones.
- ❖ La página Web continúa sin un enlace funcional de consulta, donde el ciudadano pueda realizar seguimiento a sus PQRSD.
- ❖ Se verificó por parte de la Oficina de Control Interno, que durante el año 2019 el Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, realizó la socialización del reglamento interno para el trámite de PQRSD, en las Gerencias Seccionales, Boyacá, Meta, Valle del Cauca y Risaralda.
- ❖ Se identificó que el instructivo para el diligenciamiento de la forma 4-019, no se encuentra publicado en la forma 4-002, tal y como lo establece el numeral 1 literal a) del procedimiento de control de documentos (GIT-GCD-P-001).

10. RECOMENDACIONES.

- Elaborar y poner en marcha, campañas de difusión sobre la importancia y obligación de la atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos a todos los niveles del Instituto. Así mismo, sobre la obligatoriedad de dar aplicabilidad del procedimiento “Recepción, Direccionamiento, Respuesta, Seguimiento de PQRS” y al Instructivo para el diligenciamiento de la forma 4-019.
- Definir instrumentos de seguimiento y vigilancia eficaces y permanentes en el tiempo, para asegurarse de dar estricto cumplimiento a la Ley.
- El Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, deberá verificar en la base de datos que presenta el consolidado de las peticiones recibidas, las fechas de respuesta al ciudadano. con el fin de determinar correctamente el estado de las peticiones.
- Los Informes Trimestrales elaborados por el Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, presentan diferencias en los datos reportados, se recomienda mayor cuidado y diligencia al elaborar los informes.
- Se recomienda 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.

- Dar cumplimiento a los términos de respuesta señalados en la Ley 1755 de 2015, con el fin de evitar sanciones de tipo legal, pérdida de imagen y credibilidad de la Entidad.
- Esta Oficina sugiere, trasladar al Grupo de Procesos Disciplinarios del Instituto, los trámites de PQRSD que no fueron tramitados o que se realizaron extemporáneamente.
- Se recomienda, realizar la actualización de la forma 4-574 ya que la dirección del Instituto mencionada en la misma, se encuentra desactualizada.
- Se sugiere realizar una revisión y actualización de la Resolución 00017444 de fecha 29 de noviembre de 2016, no solo con el fin de adecuarla a la normatividad vigente, sino de robustecerla con un instrumento efectivo de seguimiento y control para garantizar su cumplimiento.
- Se recomienda por parte de la Oficina de Control Interno, adelantar jornadas de reinducción a las dependencias del ICA tanto en los ajustes a los citados documentos, como en el "PROCEDIMIENTO RECEPCION, DIRECCIONAMIENTO, RESPUESTA, SEGUIMIENTO DE PQRS" CÓDIGO ACIU-PQR-P002, con el fin de evitar que se sigan respondiendo PQRS por fuera del término.

ORIGINAL FIRMADO

(Emergencia Sanitaria COVID-19)

JUAN FERNANDO PALACIO ORTIZ

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Yolanda Arciniegas Pinzón.

Luis Miguel Sabogal

Fecha elaboración: Marzo 2020.