



MinAgricultura
Ministerio de Agricultura
y Desarrollo Rural

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 periodo del primer semestre de 2017, así como la verificación del cumplimiento a la Ley.

INFORMACIÓN GENERAL: La información contenida en el presente documento, corresponde a la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y se presenta la información consolidada 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:



MinAgricultura
Ministerio de Agricultura
y Desarrollo Rural

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

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 encuentran publicados los informes trimestrales relacionados al seguimiento de los canales de servicio de la Entidad, correspondientes a lo corrido del 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.



MinAgricultura
Ministerio de Agricultura
y Desarrollo Rural

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
- 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.

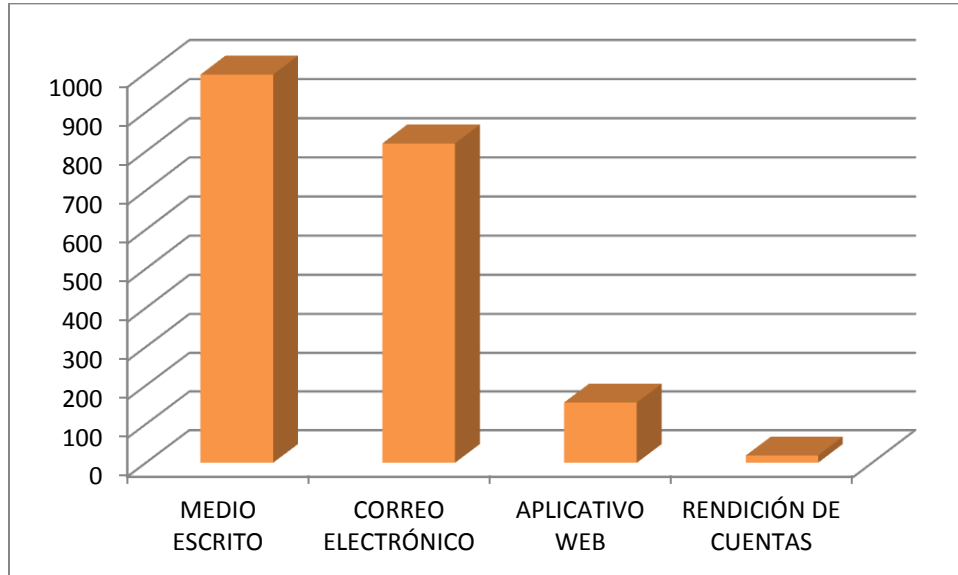
El enlace es el siguiente:

<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; sin embargo, realizada la verificación con algunas peticiones presentadas en el Instituto, se evidenció que este sistema no es funcional y no arroja la información que requiere el usuario.

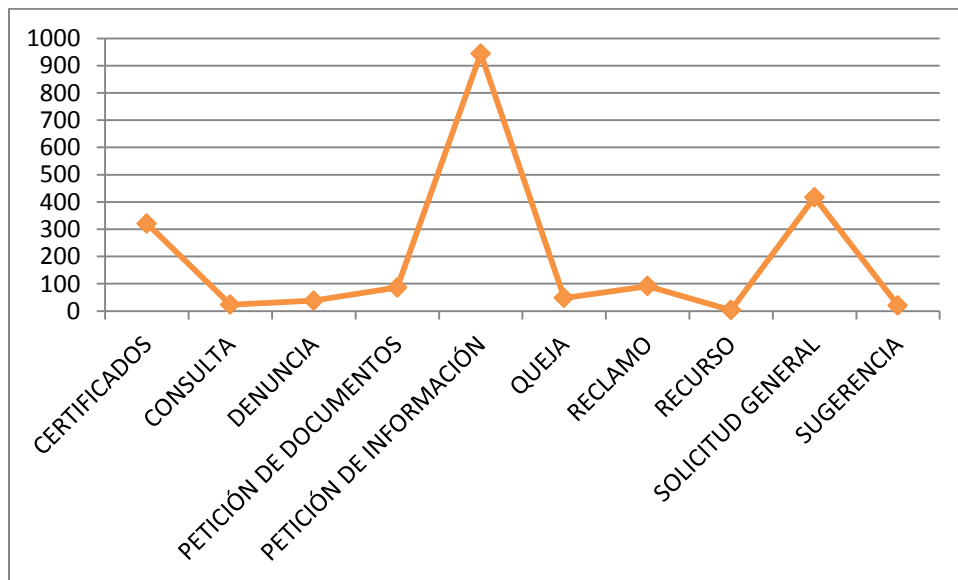
Una vez consolidada la información, se pudo identificar cuál de estos canales es el más utilizado por los usuarios:

De 1991 peticiones, quejas y reclamos presentados en el Instituto (Oficinas Nacionales) durante el primer semestre de 2017, 996 fueron recibidas por escrito a través de la Oficina de Correspondencia y/o a través del buzón de sugerencias, quejas y reclamos; 820 a través de correo electrónico; 156 a través del aplicativo web y 19 a través de las intervenciones, preguntas y propuestas realizadas en la diligencia de rendición de cuentas del año 2016.



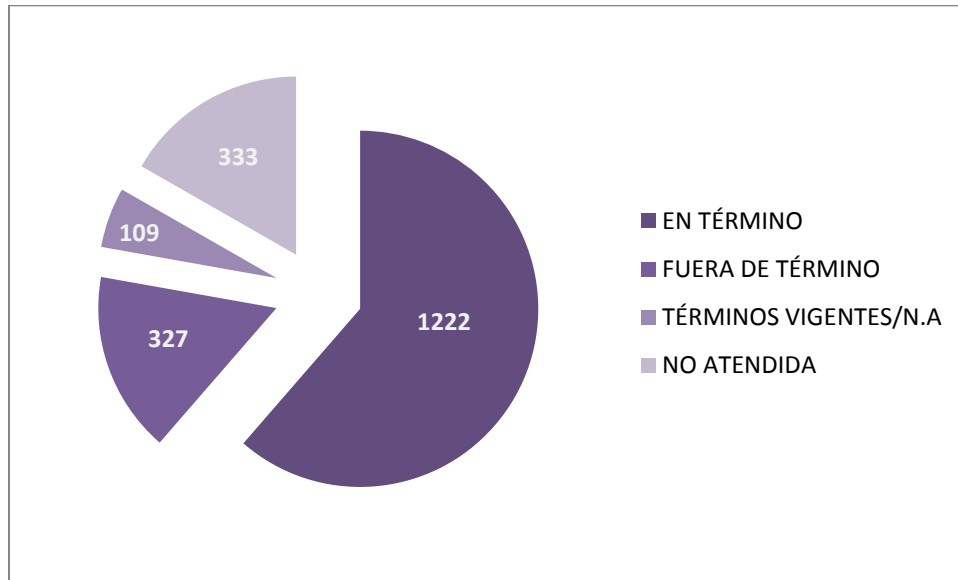
1.4 SEGUIMIENTO:

De las 1991 peticiones que se presentaron en el primer semestre del año 2017 en Oficinas Nacionales, el Instituto realizó la siguiente clasificación para el seguimiento de las mismas: Certificados 321, Consulta 23, Denuncia 38, Petición de documentos 86, Petición de información 944, Queja 48, Reclamo 91, Recurso 3, Solicitud general 417 y Sugerencia 20.

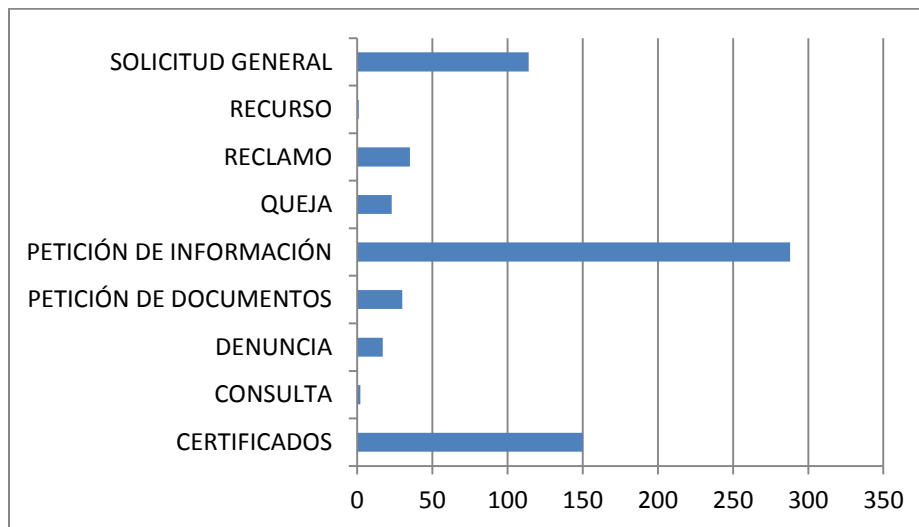


De las peticiones presentadas en el periodo del alcance del presente informe, se respondieron oportunamente un total de 1222 peticiones, 327 se respondieron por

fuera de términos, 109 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 333 no fueron atendidas, lo anterior de conformidad con los términos legales:



De las 660 peticiones que no se les dio respuesta en los términos legales y 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.

Durante el periodo del primer semestre de 2017, se presentaron dos peticiones por parte de Veedurías ciudadanas:

Petición de Información	Correo electrónico	Gerencia General	07/01/2017	Solicita información sobre la ganadería sostenible.	23/01/2017		No Atendida
-------------------------	--------------------	------------------	------------	---	------------	--	-------------

Petición de Información	Correo electrónico	Gerencia Seccional Meta	28/05/2017	Solicita información de normas para compostaje	12/06/2017		No Atendida
-------------------------	--------------------	-------------------------	------------	--	------------	--	-------------

Según la información del Grupo de Atención al Ciudadano, si bien las peticiones y/o observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas, llevan un control sistemático, las mismas no cuentan con respuesta alguna; evidenciando que no se acoge la recomendación por parte del Departamento Nacional de Planeación, señalada en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” e incumpliendo lo establecido en el literal a del artículo 35 de la Ley 489 de 1998.

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.



MinAgricultura
Ministerio de Agricultura
y Desarrollo Rural

- 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 de los informes trimestrales 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.
- Se evidencia el incumplimiento del artículo 35 de la Ley 489 de 1998, respecto del especial seguimiento y atención a los requerimientos por parte de las veedurías ciudadanas; observación reiterativa en seguimientos anteriores.

Teniendo en cuenta las conclusiones enunciadas anteriormente y las falencias evidenciadas respecto de la atención a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos; se recomienda estructurar puntos de control suficientes que permitan desarrollar esta actividad de conformidad a las normas y directrices que rigen la materia.

Si bien el proceso de atención al ciudadano, contempla un punto de control, donde el Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental revisa y alerta en los casos en los cuales los términos de respuesta de las peticiones están próximos a vencer, se evidencia que el mismo no es eficaz, ya que persiste el incumplimiento en la respuesta oportuna de los requerimientos que se presentan en la Entidad, motivo por el cual, se recomienda, formular políticas adecuadas e incentivar a los funcionarios del Instituto, en el cumplimiento de las normas (Ley 1755 de 2015) que garanticen la protección del derecho fundamental de petición.

En este mismo sentido, se recomienda sistematizar la recepción de los requerimientos que realicen las veedurías ciudadanas, teniendo en cuenta que el ordenamiento jurídico exige especial atención a dichas peticiones y/o sugerencias que coadyuvan al mejoramiento de la actividad que desarrolla la Entidad en este tema.



MinAgricultura
Ministerio de Agricultura
y Desarrollo Rural

Finalmente, 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

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