



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”, Subproceso “RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE SOLICITUDES Y PQR”, a cargo del Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, durante el periodo del segundo semestre de 2016, 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:

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



MinAgricultura
Ministerio de Agricultura
y Desarrollo Rural

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.

El Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental ha publicado en la página web de la Entidad, los informes trimestrales correspondientes al primer semestre de 2016, los cuales se pueden consultar en el link:

<http://www.ica.gov.co/Atencion-al-Ciudadano/Seguimiento-canales-de-servicio.aspx?viewmode=livesite>

Sin embargo, queda pendiente la publicación de los informes trimestrales correspondientes al segundo semestre del año 2016, que según la información de la dependencia encargada, se encuentra en proceso de estructuración.

Respecto del informe del que trata la Circular Externa No. 001 de 2011, se pudo verificar que la Oficina responsable, lleva el control de la información respecto de 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.

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



MinAgricultura
Ministerio de Agricultura
y Desarrollo Rural

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.

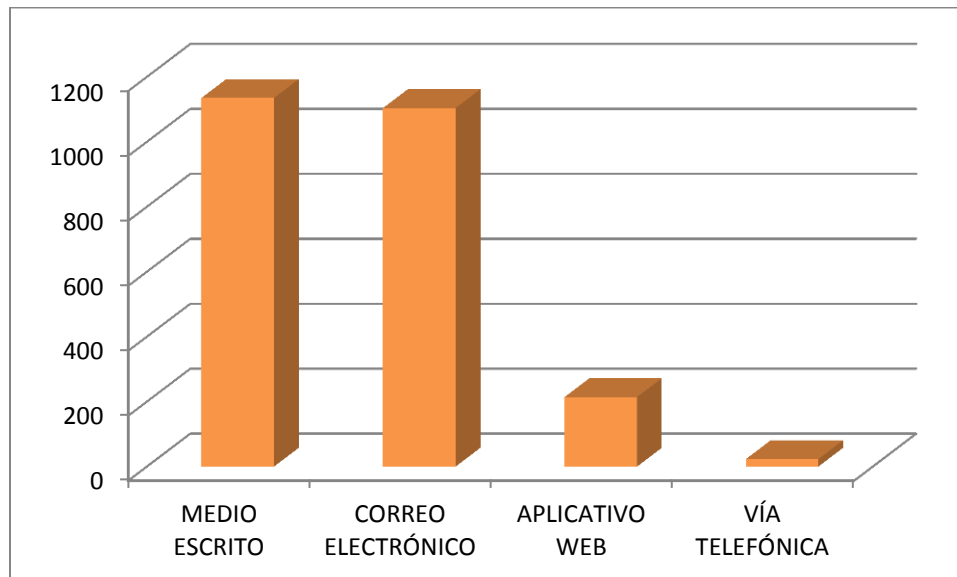
El enlace es el siguiente:

<http://www.ica.gov.co/Atencion-al-Ciudadano/Como-presentar-una-Queja.aspx>

De igual manera, el mismo 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.

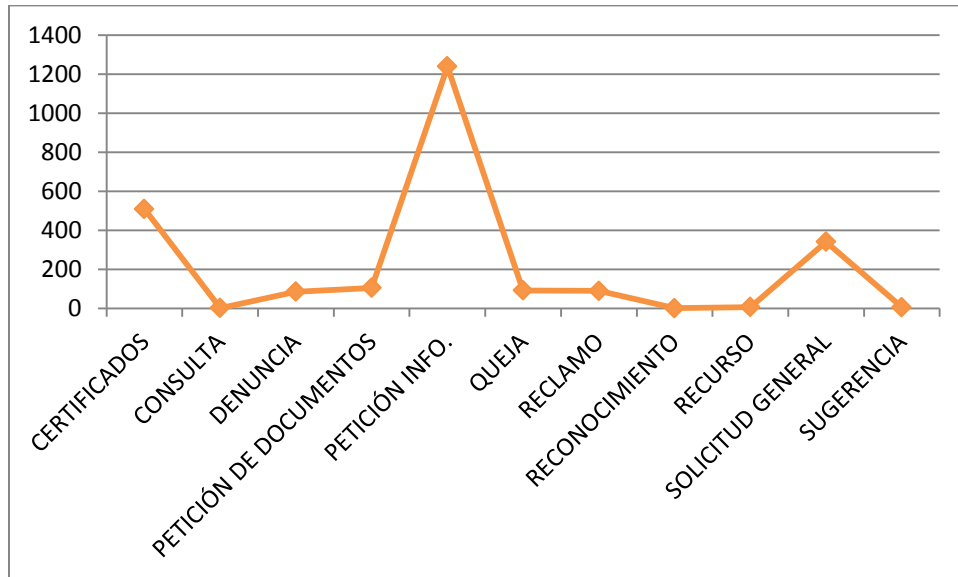
Una vez consolidada la información, se pudo identificar cuál de estos canales es el más utilizado por los usuarios:

De 2476 peticiones, quejas y reclamos presentados en el Instituto (Oficinas Nacionales) durante el segundo semestre de 2016, 1135 fueron recibidas por escrito a través de la Oficina de Correspondencia y/o a través del buzón de sugerencias, quejas y reclamos; 1104 a través de correo electrónico; 214 a través del aplicativo web y 23 vía telefónica.

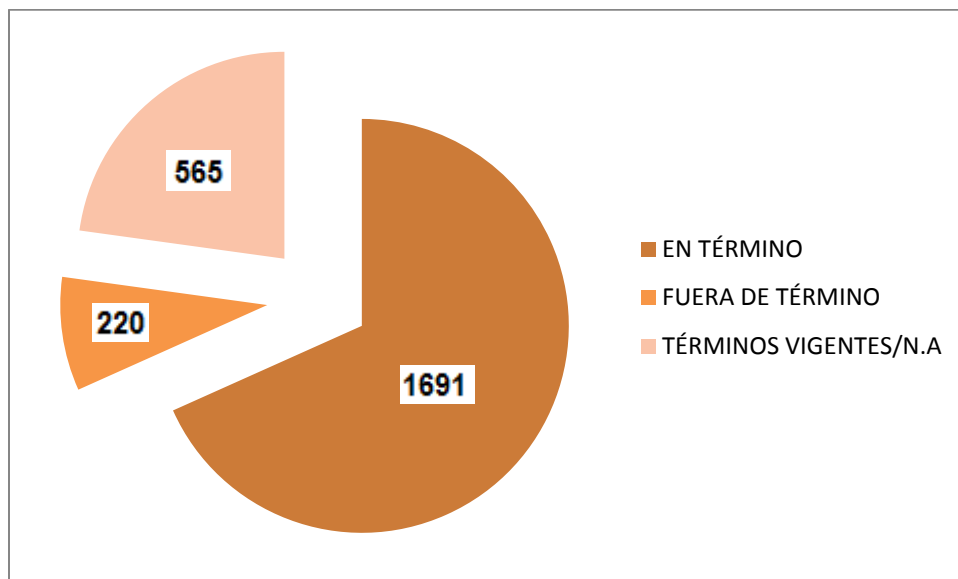


1.4 SEGUIMIENTO:

De las 2476 peticiones que se presentaron en el segundo semestre del año 2016 en Oficinas Nacionales, el Instituto realizó la siguiente clasificación para el seguimiento de las mismas: Certificados 509, Consulta 2, Denuncia 85, Petición de documentos 105, Petición de información 1239, Queja 92, Reclamo 89, Reconocimiento 1, Recurso 7, Solicitud general 341 y Sugerencia 6.



De las peticiones presentadas en el periodo del alcance del presente informe, se respondieron oportunamente un total de 1691 peticiones, 220 se respondieron por fuera de términos y 565 corresponden a peticiones que aún cuentan con términos vigentes para dar respuesta a la fecha de elaboración del presente documento o no requieren respuesta, lo anterior de conformidad a los términos legales:



De las 220 peticiones que no se les dio respuesta en los términos legales, se puede obtener las cantidades en relación con el tipo de petición que se presenta: Certificados 18, Denuncia 6, Petición de documentos 18, Petición de información 118, Queja 8, Reclamo 17 y Solicitud general 35.



MinAgricultura
Ministerio de Agricultura
y Desarrollo Rural

Si bien el Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental remite trimestralmente un informe del proceso de ATENCIÓN AL CIUDADANO a la Subgerencia Administrativa y Financiera de la Entidad, las peticiones que no son contestadas en los términos legales, no son informadas al Grupo Coordinador de Procesos Disciplinarios, con el propósito de adelantar las investigaciones a que haya lugar, por el incumplimiento a las respuestas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, evidenciando falta de comunicación entre las dependencias del Instituto en miras de identificar las falencias del proceso y toma de medidas correctivas.

Es pertinente aclarar, que esta falencia fue identificada a través de informe de seguimiento a la atención del ciudadano, correspondiente al primer semestre de 2016.

1.5 VEEDURÍAS CIUDADANAS.

Durante el periodo del segundo semestre de 2016, se presentaron dos peticiones por parte de Veedurías ciudadanas:

Denuncia	Correo Electrónico	Protección Animal	Gerencia Seccional Bolívar	27/08/2016	Manifiesta presuntas falencias e irregularidades en construcción de la obra de la plaza de mercado de la cabecera municipal de Marialabaja, Bolívar	16/09/2016	SIN RESPUESTA
----------	--------------------	-------------------	----------------------------	------------	---	------------	---------------

Petición de Información	Correo Electrónico	Protección Animal	Dirección Técnica de Inocuidad e Insumos Veterinarios	14/07/2016	Solicita información que se viene presentando con el Laboratorio Medick Ltda Y Nocar Ltda	29/07/2016	SIN RESPUESTA
-------------------------	--------------------	-------------------	---	------------	---	------------	---------------

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



MinAgricultura
Ministerio de Agricultura
y Desarrollo Rural

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:

Como resultado de la revisión ejecutada por la Oficina de Control Interno del Instituto, en relación con las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del segundo semestre de 2016 en Oficinas Nacionales, se presentan las siguientes recomendaciones:

- Se reitera la publicación en la página web del Instituto, del registro organizado sobre los derechos de petición que sean formulados, de conformidad a lo señalado en la Circular Externa No. 001 de 2011, del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, haciendo la salvedad que dicha información reposa en el Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
- Se reitera el cumplimiento de los términos de respuesta de las peticiones, establecidos en la norma respecto de las peticiones, quejas y reclamos, especialmente al Decreto 1755 de 2015.
- Informar al Grupo Coordinador de Procesos Disciplinarios, los casos en los que no se dé respuesta oportuna en los términos establecidos por la Ley, con el fin de que adelanten las respectivas investigaciones.
- Realizar la publicación de los informes trimestrales correspondientes al segundo semestre del año 2016.
- Llevar especial seguimiento a las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas, de conformidad a lo establecido en el literal a del artículo 35 de la Ley 489 de 1998.