

INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO - ICA

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

PRIMER SEMESTRE DE 2025

OFICINA DE CONTROL INTERNO
BOGOTÁ, AGOSTO DE 2025

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de “Evaluación y Seguimiento” y de conformidad 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 – radicadas durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, con el fin de verificar el cumplimiento de la normatividad vigente en el tema.

1. OBJETIVO

Efectuar el 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”, al procedimiento “ACIU-PQR-P-002 V.5 – “REGISTRO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRSD”, a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano (GAAC), en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, así como la verificación al cumplimiento de la normatividad vigente y temas transversales al mismo.

2.1. LIMITACIONES AL ALCANCE:

Durante el seguimiento al tratamiento de las PQRSD del primer semestre de 2025, se identificaron restricciones relevantes en la calidad y oportunidad de la información entregada por el Grupo de Atención al Ciudadano, derivadas, de acuerdo con la información brindada por dicho grupo, de fallas técnicas persistentes en el aplicativo SINAD.

Estas limitaciones se resumen en los siguientes puntos:

- **Falta de integridad en los datos:** La información generada por el sistema no ha sido completa, ni confiable, afectando la trazabilidad de los registros.
- **Retrasos en la disponibilidad:** La base de datos de marzo, abril y mayo no estuvo disponible en tiempo real, lo que impidió realizar seguimientos conforme a los plazos establecidos.
- **Inconsistencias en los registros:** En el mes de junio se evidenció variabilidad en los datos descargados, con la aparición de nuevas peticiones posteriores a la extracción diaria.
- **Ausencia de solución técnica:** Aunque las fallas han sido reportadas a la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI), no se cuenta con una respuesta definitiva que garantice la estabilidad del sistema.

Estas condiciones limitan el alcance del presente informe, en tanto que comprometen la veracidad, completitud y oportunidad de la información analizada.

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, 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 2025, los dos informes trimestrales presentados por dicho grupo durante el mismo periodo, la información brindada en la página Web del Instituto, la normatividad vigente y el procedimiento ACIU-PQR-P-002 V.6 documentado en el aplicativo Diamante del Instituto.

4. MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia - Art. 23 *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.*

Ley 87 de 1993, *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.*

Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: *“La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.*

Ley 1437 de 2011, *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, artículos 13, 65 y 69.*

Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.*

Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo”.*

Ley 1952 del 2019, *“Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”.*

Ley 2052 del 2020 "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"

Ley 2195 de 2022, "por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones".

Decreto 1081 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República."

Decreto 124 de 2016, "Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Decreto 648 de 2017, "Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública", artículo 2.2.21.4.9, "Informes – literal b."

Resolución 00004541 del 23 de mayo de 2024, expedida por la Gerencia General, "Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Denuncias y Felicidades PQRSD que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA" la cual derogó la resolución No. 008628 de 2022.

Procedimiento ACIU-PQR-P-002, "procedimiento de registro, seguimiento y control de PQRSD".

Guía ACIU-PQR-G-001 "Guía para el diligenciamiento de la Forma 4-019 Registro, Seguimiento y Control de PQRSD".

5. MECANISMOS DE ATENCIÓN A LAS PQRSD DEL INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO.

En la página Web del Instituto en el link: Atención y Servicios a la Ciudadanía (<https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano>) se ubican, entre otros, los siguientes enlaces:

- **Plan Institucional de Servicio al Ciudadano**

En este enlace se encuentran los informes de la Estrategia de Servicio al Ciudadano para las vigencias 2024 y 2025 y el Plan Institucional de Atención y Servicio al Ciudadano PIASC

- **Estrategia de Participación Ciudadana.**

Se indica el enlace donde se puede consultar la información de dicha estrategia, al ingresar al mismo permite consultar todos los documentos de las diferentes etapas desde el año 2022 hasta la vigencia 2024, para la presente vigencia solo se presenta la etapa de formulación.

- **Protocolo de Atención al Ciudadano.**

Se encuentran las pautas de comportamiento y de asistencia que deben cumplir los servidores del ICA al interactuar con los ciudadanos y grupos de valor en los canales de atención, comunicación e interacción dispuestos por el Instituto. Información publicada desde la vigencia 2019.

- **Canales de Atención, Comunicación e Interacción Ciudadana**

En este espacio se invita a conocer el menú participa, para que se informen acerca de los espacios que están diseñados para la participación ciudadana.

De igual forma presenta un enlace para consultar los canales de atención, comunicación e interacción ciudadana. En este enlace se presentan los siguientes canales:

Atención presencial: Se presenta la información relacionada con la dirección donde se ubica el ICA y en la cual se ofrecerá orientación de manera personalizada, al igual que el horario de atención e indican donde se encuentran localizados los buzones de correspondencia. Actualmente se encuentra una “Encuesta de Satisfacción del Usuario - Calidad del Servicio” con el fin de medir y evaluar la experiencia del ciudadano en cuanto a la satisfacción y la calidad del servicio prestado a través de los canales de atención dispuestos por el Instituto Colombiano Agropecuario - ICA.

Canal Escrito – Ventanilla Única de Correspondencia: A través de este canal el ciudadano podrá radicar sus comunicaciones, trámites y peticiones de manera verbal y/o escrita y se generará un número de radicado. Así mismo se indica el enlace para realizar la radicación de forma virtual y el ingreso a la “Encuesta de Satisfacción del Usuario - Calidad del Servicio”.

Atención telefónica: Se indica el horario de atención, el teléfono conmutador, la línea nacional gratuita, el número telefónico de la oficina Aeropuerto Internacional El Dorado e invitan a consultar el directorio institucional. De igual forma se presenta el ingreso a la “Encuesta de Satisfacción del Usuario - Calidad del Servicio”

Atención virtual: Se muestra el ingreso al formulario electrónico para PQRSD, a Trámites y Servicios en línea y a la oferta institucional y se presentan las diferentes redes sociales con que cuenta el Instituto. De igual manera se señala el ingreso a la “Encuesta de Satisfacción del Usuario - Calidad del Servicio”

Pida una cita: Este enlace permite agendar una cita virtual en relación con unos temas específicos. Así mismo se encuentra la “Encuesta de Satisfacción del Usuario - Calidad del Servicio”

Redes Sociales: Se presentan las diferentes redes sociales utilizadas por el Instituto. Sin embargo, al tratar de ingresar a las mismas no es posible, solo se encuentran activas Instagram y LinkedIn.

ICA Comunica TV: Enseña el enlace al canal de YouTube.

ICA Comunica Radio: Presenta una imagen para ingresar al canal de Spotify. Sin embargo, al tratar de ingresar indica que “No se puede acceder a este sitio”.

Ferías de servicio al ciudadano: Presenta una breve información sobre las ferías de servicio e invita a seguir las redes sociales del Instituto para conocer las ferías en las que el Instituto participa a nivel nacional.

Centro de relevo – ConvertIC: Asistencia que presenta plataformas de acceso al público con discapacidad, que les permita ingresar fácilmente a consultas y servicios prestados.

- **PQRSD - Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y/o Denuncias**

Formulario de PQRSD (Recepción de solicitudes): En este enlace se presenta el ingreso al sistema de PQRSD donde podrá registrar una petición y consultar el resultado de estas. De igual forma indica, qué es PQRSD, que problemas resuelve y a donde quiere llegar el Instituto con esta herramienta.

Solicitud de información con identificación reservada: este enlace solicita el diligenciamiento de un cuestionario que ayuda a determinar si la petición corresponde a una solicitud de información con identificación reservada.

Tiempos de respuesta: Se indican los plazos de Ley para dar respuesta a cada uno de los tipos de petición que sean allegadas al Instituto.

Respuesta a peticiones anónimas: En esta sección se le indica al peticionario que las respuestas de las peticiones con carácter anónimo no tienen una notificación, sino que se realiza una publicación en la cartelera de la sede del ICA donde fue registrada la misma. Igualmente se presentan las respuestas a las peticiones anónimas radicadas en el instituto atendidas con el número radicado que fueron registradas para conocimiento de los ciudadanos que las presentaron.

Resolución No. 00004541 (23 de mayo de 2024): Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Denuncias y Felicitaciones PQRSD que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA.

Estrategia de Fortalecimiento Respuestas Oportunas a Peticiones, Quejas y Reclamos ICA: Se presenta dicha Estrategia desde el año 2020 hasta el 2024.

Informe Trimestral de seguimiento a PQRSD: Se presentan los informes trimestrales de PQRSD, realizados por el Grupo de Atención al Ciudadano – Subgerencia Administrativa y Financiera, desde el año 2020 hasta el 2025, sin embargo, para esta vigencia se publicó un informe bimestral (enero y febrero) y otro cuatrimestral (de marzo a junio).

Informe Canal de Atención Pida una Cita: En este enlace continúa el informe con las debilidades, fortalezas e interacciones realizadas en la vigencia 2023 en relación con el servicio en línea para agendamiento de citas.

6. 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 dos informes del primer semestre de la vigencia 2025, en el enlace, <https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/pqrsdf/seguimiento-canales-de-servicio>. No obstante, lo anterior, se evidencia incumplimiento al artículo 24 de la resolución No. 0004541 del 2024 “Por la cual se reglamenta el trámite interno de *Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Denuncias y Felicidades PQRSD* que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario - ICA” el cual establece que los informes se deben presentar trimestrales, y para este semestre se realizó uno bimestral y otro cuatrimestral.

la Oficina de Control Interno a partir del análisis de los referidos informes y la forma 4-019 “Registro, seguimiento y control de PQRSD”, evidencio lo siguiente:

PQRSD Recibidas por Tipo de petición.

Se verificó que la información suministrada es congruente entre la forma y los informes, radicándose un total de 8.242 PQRSD en el primer semestre del 2025.

PQRSD Recibidas por tipo de petición	Forma 4-019	Informes I semestre 2025	Diferencia
Congresistas	90	90	0
Consulta	41	41	0
Defensoría	7	7	0
Denuncia	361	361	0
Periodistas	1	1	0
Petición de Documentos	577	577	0
Petición de Información	4937	4.937	0
Queja	406	406	0
Reclamo	564	564	0
Recurso	41	41	0
Solicitud General	1210	1.210	0
Sugerencia	7	7	0
TOTAL	8.242	8.242	0

Fuente: Informes y Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2025

Distribución de Peticiones por Áreas

En cuanto a la distribución de las PQRSD, no se evidencian diferencias entre el total registrado en la forma 4-019 y los informes presentados, sin embargo, si se refleja una leve discrepancia entre 2 áreas, como se muestra en la siguiente tabla.

Distribución de PQRSD por Áreas	FORMA 4-019	Informes I semestre 2025	Diferencia
Gerencia General	335	335	0
Gerencia Seccional	2189	2.189	0
Subgerencia Administrativa y Financiera	1004	1.004	0
Sub. Análisis y Diagnóstico	90	90	0
Sub. Protección Animal	2213	2.213	0
Sub. Protección Fronteriza	1096	1.097	-1
Sub. Protección Vegetal	1200	1.199	1
Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	115	115	0
TOTAL	8.242	8.242	0

Fuente: Informes y Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2025

Estado de las Peticiones

Se evidencian discrepancias en los estados de las PQRSD. Al comparar los datos, estos no coinciden, como se observa a continuación:

Estado de las Peticiones	Forma 4-019	Informes I semestre 2025	Diferencia
En Término	3963	3.962	1
Fuera de Término	1996	1.997	-1
No Atendidas	2195	2.194	1
Pendientes	52	54	-2
Pendiente de Respuesta - Usuario	3	32	-29
Pendiente Desistimiento	33	3	30
TOTAL	8.242	8.242	0

Fuente: Informes y Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2025

PQRSD por Medio de Recepción

Tras verificar los medios de recepción, no se identifican discrepancias entre los datos consignados en la forma 4-019 y los dos informes publicados en el primer semestre de 2025, como se muestra a continuación:

PQRSD por medio de recepción	Forma 4-019	Informes I semestre 2025	Diferencia
Buzón	32	32	0
Correo Electrónico	7469	7.469	0
Formulario de Peticiones	258	258	0
Presencial – Verbal	19	19	0
Telefónica	2	2	0
Ventanilla Única de Correspondencia	462	462	0
TOTAL	8.242	8.242	0

Fuente: Informes y Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2025

6.2 VERIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LA FORMA 4-019

Con base en la forma 4-019, suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano a la Oficina de Control Interno, del periodo correspondiente del 1 de enero al 30 de junio de 2025, se evidencia la siguiente información:

6.2.1 PQRSD Recibidas

Durante el primer semestre de 2025, se recibieron un total de 8.242 PQRSD, de las cuales 6.053 fueron asignadas a diferentes áreas y/o dependencias de Oficinas Nacionales por competencia, mientras que 2.189 correspondieron a las Gerencias Seccionales, como se detalla a continuación:

Grupo de trabajo que debe atender las PQRSD	Cantidad	Porcentaje
Oficinas Nacionales	6.053	73%
Gerencias Seccionales	2.189	27%
TOTAL	8.242	100%

Fuente: Informes y Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2025

En la verificación realizada se evidenció que, si bien el instructivo para el diligenciamiento de la forma 4-019 *Registro, seguimiento y control de PQRSD* describe la manera en que deben completarse cada uno de los campos, en la práctica se presentan inconsistencias. En lo referente al campo **Subgerencia**, se selecciona un área de Oficinas Nacionales,

mientras que en el campo **Grupo de Trabajo** se elige una seccional, tal como se muestra en la tabla siguiente. Adicionalmente, no se están utilizando correctamente las pestañas interactivas, lo que ha generado que las mismas seccionales aparezcan registradas de diferentes formas.

Subgerencia	Grupo de Trabajo	Total Radicados
Gerencia General		56
	Gerencia Seccional Antioquia	5
	Gerencia Seccional Cundinamarca	6
	Gerencia Seccional Norte de Santander	1
	Gerencia Seccional Putumayo	43
	Gerencia Seccional San Andrés y Providencia	1
Subgerencia Administrativa y Financiera		4
	Gerencia Seccional Bolívar	1
	Gerencia Seccional Nariño	2
	Gerencia Seccional Vichada	1
Subgerencia De Protección Animal		93
	Gerencia Seccional Antioquia	1
	Gerencia Seccional Bolívar	1
	Gerencia Seccional Nariño	1
	Gerencia Seccional Nariño	27
	Gerencia Seccional Sucre	34
	Gerencia Seccional Valle del Cauca	2
	Gerencia Seccional Vichada	27
Subgerencia De Protección Vegetal		19
	Correo Electrónico	1
	Gerencia Seccional Bolívar	1
	Gerencia Seccional Nariño	2
	Gerencia Seccional Nariño	6
	Gerencia Seccional Sucre	6
	Gerencia Seccional Vichada	3
Subgerencia De Regulación Sanitaria y Fitosanitaria		1
	Gerencia Seccional Huila	1
Total general		173

Así mismo, en los casos asignados a la Gerencia Seccional se observa que en 37 PQRSD se registra un área de Oficinas Nacionales. Así:

Subgerencia	Total Radicados
Gerencia Seccional	37
Gerencia General	30
Gestión de Infraestructura Física Mantenimiento	1
Grupo de Gestión del Talento Humano	3
Oficina Asesora Jurídica	1
Oficina de Tecnologías de Información	1
Subgerencia De Protección Animal	1
Total general	37

Por lo anteriormente expuesto, la asignación del Grupo de trabajo que debe atender las PQRSD de acuerdo con la información registrada en la forma 4-019 carece de confiabilidad.

6.2.2 PQRSD Recibidas por Tipo de Petición

A continuación, se presenta la tabla que clasifica las PQRSD radicadas en el primer semestre de la vigencia 2025, según el tipo de petición.

PQRSD Recibidas por tipo de petición	Forma 4-019	Porcentaje
Congresistas	90	1,09%
Consulta	41	0,50%
Defensoría	7	0,08%
Denuncia	361	4,38%
Periodistas	1	0,01%
Petición de Documentos	577	7,00%
Petición de Información	4937	59,90%
Queja	406	4,93%
Reclamo	564	6,84%
Recurso	41	0,50%
Solicitud General	1210	14,68%
Sugerencia	7	0,08%
TOTAL	8.242	100%

Fuente: Informes y Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2025

La tendencia no varía con relación al informe del semestre anterior, la Petición de Información sigue siendo la más alta, lo cual reiteramos que puede obedecer a posibles deficiencias en la publicación proactiva de datos de interés ciudadano en la sede electrónica de la Entidad, razón por la cual la Oficina de Control Interno sugiere la necesidad de fortalecer estrategias de comunicación.

A continuación, realizaremos un comparativo con los dos semestres anteriores.

PQRSD Recibidas por tipo de petición	I semestre 2025	2 semestre 2024	1 semestre 2024
	Forma 4-019	Forma 4-019	Forma 4-019
Congresistas	90	209	379
Consulta	41	25	18
Defensoría	7	11	16
Denuncia	361	534	568
Periodistas	1	0	0
Petición de Documentos	577	594	535
Petición de Información	4.937	6.054	6.446
Queja	406	406	535
Reclamo	564	609	580
Recurso	41	18	29
Solicitud General	1210	884	845
Sugerencia	7	2	17
TOTAL	8.242	9.346	9.968

Fuente: Informes y Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – 2024 - 2025

La Petición de Información, aunque viene en descenso sostenido, continúa dominando el volumen. Se evidencian incrementos notables en el primer semestre del 2025 en Consulta, Solicitud General y Recurso. La tendencia muestra menor recepción de PQRSD, lo que podría indicar mejoras en la gestión previa, reducción de requerimientos ciudadanos o cambios en canales de atención.

6.2.3 PQRSD por Medio de Recepción.

A continuación, se presentan los medios de recepción más utilizados por los ciudadanos para el registro de sus PQRSD ante la entidad:

PQRSD por medio de recepción	Forma 4-019	Porcentaje
Buzón	32	0,4%
Correo Electrónico	7469	91%
Formulario de Peticiones	258	3%

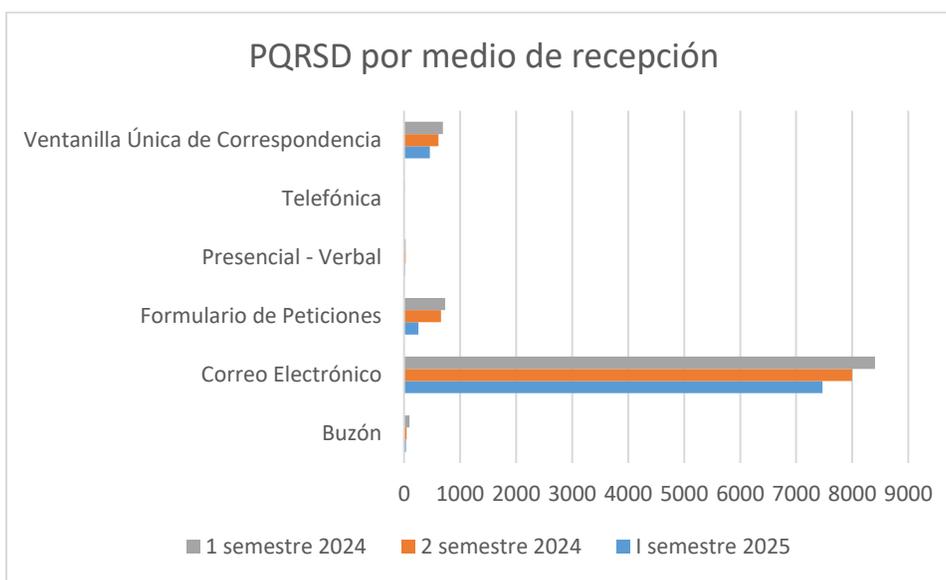
Presencial – Verbal	19	0%
Telefónica	2	0%
Ventanilla Única de Correspondencia	462	6%
TOTAL	8.242	100%

Fuente: Informes y Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2025

El correo electrónico continúa siendo el medio más utilizado, es fundamental optimizar la gestión de estas solicitudes, asegurando tiempos de respuesta eficientes y evitando rezagos en su atención.

Si bien en la página institucional se encuentra habilitado el canal electrónico de contacto (<https://sinad.ica.gov.co:8060>), que direcciona al Sistema PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades) para el registro de solicitudes, se evidencia que, conforme a la información consignada en la forma 4-019, únicamente se ha efectuado el registro del 3%, lo cual resulta preocupante, dado que este bajo porcentaje puede indicar un uso ineficiente del canal dispuesto y limitar la trazabilidad, oportunidad y efectividad en la atención de las PQRSD.

Por lo anteriormente expuesto, se procedió a verificar los medios de recepción utilizados en periodos anteriores, encontrando que la tendencia continúa orientándose hacia el uso del correo electrónico, posiblemente debido a su accesibilidad y preferencia por parte de los usuarios, o a fallas presentadas en el nuevo sistema, situación que podría limitar el uso de la plataforma diseñada para garantizar una gestión más eficiente y trazable de las PQRSD.



Fuente: Informes y Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – 2024 - 2025

6.2.4 Distribución de Peticiones por Áreas.

Las PQRSD asignadas por competencia durante el primer semestre de la vigencia 2025 fueron distribuidas de la siguiente manera:

Distribución de PQRSD por Áreas	FORMA 4-019	Porcentaje
Gerencia General	335	4,06%
Gerencia Seccional	2.189	26,56%
Sub. Administrativa y Financiera	1.004	12,18%
Sub. Análisis y Diagnóstico	90	1,09%
Sub. Protección Animal	2.213	26,85%
Sub. Protección Fronteriza	1.096	13,30%
Sub. Protección Vegetal	1.200	14,56%
Sub. de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	115	1,40%
TOTAL	8.242	100,00%

Fuente: Informes y Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2025

Del análisis de la información registrada en la Forma 4-019, se evidencia que el 53,41% de las PQRSD se concentran en la Subgerencia de Protección Animal (26,85%) y en la Gerencia Seccional (26,56%), lo que indica una alta carga operativa en dichas dependencias. En un rango intermedio se ubican la Subgerencia de Protección Vegetal (14,56%), la Subgerencia de Protección Fronteriza (13,30%) y la Subgerencia Administrativa y Financiera (12,18%), mientras que la Gerencia General (4,06%), la Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria (1,40%) y la Subgerencia de Análisis y Diagnóstico (1,09%) presentan porcentajes inferiores al 5%. Este comportamiento desigual en la distribución podría estar relacionado con la naturaleza de las funciones, la accesibilidad de los canales de atención o posibles inconsistencias en la asignación de registros en la Forma 4-019. En consecuencia, se recomienda de manera prioritaria realizar una revisión integral de la clasificación de las PQRSD, optimizar los canales de recepción y garantizar la asignación de recursos humanos y tecnológicos suficientes en las áreas con mayor volumen de solicitudes, con el fin de prevenir riesgos de saturación y garantizar la oportunidad y calidad en la atención.

6.2.5. Estado de las Peticiones.

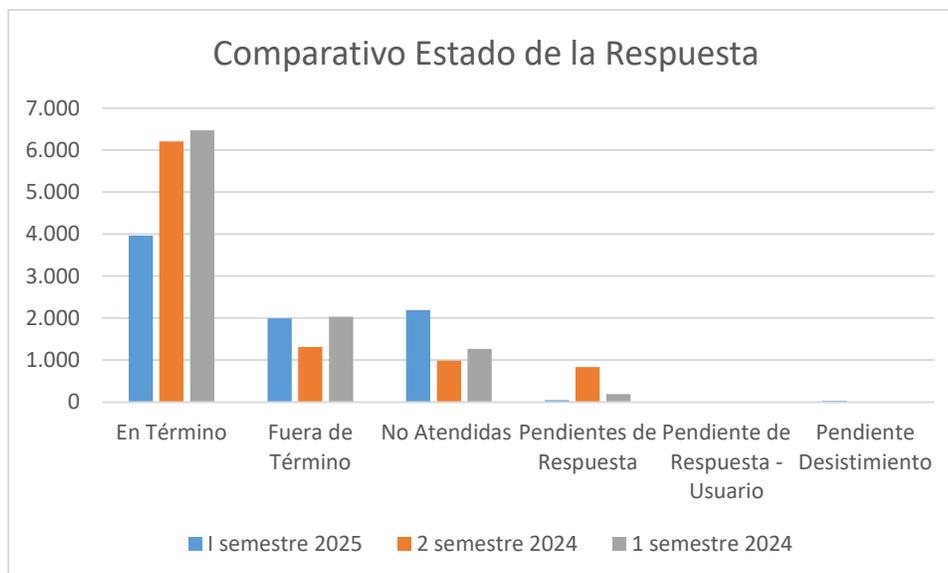
A continuación, se verifica el estado de las PQRSD del primer semestre de la vigencia 2025 reportadas en la forma 4-019, no obstante, para el presente análisis se clasificaron de la siguiente forma: en Término, Fuera de Término, No Atendidas, Pendientes de Respuesta, Pendiente de Respuesta-Usuario y Pendiente Desistimiento.

Estado de las respuestas de las PQRSD	En Término	Fuera de Término	No Atendida	Pendiente de Respuesta	Pendiente de Respuesta - Usuario	Pendiente Desistimiento	Total general
Gerencia General	195	52	85	3			335
Gerencia Seccional	1.421	361	390	16		1	2.189
Subgerencia Administrativa y Financiera	424	244	326	6		4	1.004
Subgerencia De Análisis y Diagnóstico	71	12	6			1	90
Subgerencia De Protección Animal	840	863	495	13		2	2.213
Subgerencia De Protección Fronteriza	332	111	631	9		13	1.096
Subgerencia De Protección Vegetal	621	329	234	3	2	11	1.200
Subgerencia De Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	59	24	28	2	1	1	115
Total general	3.963	1.996	2.195	52	3	33	8.242

Fuente: Informes y Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – I semestre 2025

Del análisis de la gestión de las PQRSD registradas en la Forma 4-019, se evidencia que el 26,64% (2.195) permanecen No Atendidas y el 24,21% (1.996) fueron gestionadas Fuera de Término, lo que representa un total del 50,85% de solicitudes con incumplimiento en la oportunidad de respuesta. Las mayores cifras de casos No Atendidos se presentan en la Subgerencia de Protección Fronteriza (631), Subgerencia de Protección Animal (495), Gerencia Seccional (390) y Subgerencia Administrativa y Financiera (326). En cuanto a la gestión Fuera de Término, destaca la Subgerencia de Protección Animal (863), seguida de la Gerencia Seccional (361), Subgerencia de Protección Vegetal (329) y Subgerencia Administrativa y Financiera (244). Este panorama refleja riesgos significativos en el cumplimiento normativo y en la calidad del servicio, siendo prioritario implementar acciones correctivas en las áreas con mayores volúmenes críticos, optimizar los canales de recepción, fortalecer el seguimiento y garantizar la asignación de recursos suficientes para mejorar la oportunidad y eficacia en la atención de las PQRSD.

A continuación, procedemos a revisar el comportamiento del estado de las respuestas de las PQRSD en los últimos tres semestres:



Del análisis comparativo del estado de la respuesta de las PQRSD, se observa que, aunque el volumen total de solicitudes registradas presenta una tendencia decreciente (9.968 en el I semestre 2024, 9.346 en el II semestre 2024 y 8.242 en el I semestre 2025), la proporción de casos gestionados en término evidencia un deterioro significativo, pasando de 6.475 en el I semestre 2024 a 3.963 en el I semestre 2025, lo que representa una reducción del 38,8% en la atención oportuna. Paralelamente, se incrementa de manera preocupante el número de solicitudes no atendidas (de 986 en el II semestre 2024 a 2.195 en el I semestre 2025, con un aumento del 122,6%), al igual que aquellas gestionadas fuera de término (de 1.317 a 1.996 en el mismo periodo, incremento del 51,5%).

Este comportamiento refleja un deterioro en la oportunidad y eficacia de la gestión, que, sumado a los hallazgos de concentración de carga operativa en determinadas dependencias y de posibles inconsistencias en la clasificación de las solicitudes, demanda la adopción de medidas correctivas inmediatas, orientadas a optimizar la distribución de casos, reforzar los recursos en áreas críticas y garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos para la atención de las PQRSD.

Si bien se efectuó el cambio del gestor documental de SISAD a SINAD, la gestión de las PQRSD debe garantizarse independientemente de la plataforma utilizada. No obstante, el alto porcentaje de solicitudes atendidas fuera de término y no atendidas ha sido constante en el tiempo, tal como se evidencia en los informes anteriores, sin que la Institución adopte medidas efectivas que aseguren la correcta, oportuna y completa atención al usuario, conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015.

7. SISTEMA PQRSD (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES)

En la sede electrónica del Instituto Colombiano Agropecuario se encuentra el módulo 'Atención y Servicios a la Ciudadanía', dentro del cual se dispone el enlace PQRSD (Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y/o Denuncias). Este enlace direcciona al Formulario de PQRSD para la recepción de solicitudes, herramienta que también es accesible desde la página principal mediante el canal electrónico de contacto: <https://sinad.ica.gov.co:8060>.

Durante el desarrollo del presente informe se ha hecho referencia al SINAD (Sistema Nacional de Administración Documental), en razón a que el Sistema PQRSD (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades) hace parte integral de dicho gestor documental, el cual inició su operación el 28 de febrero de 2025. No obstante, el proceso de implementación ha resultado dispendioso debido a las recurrentes fallas técnicas identificadas.

Al respecto, el Grupo de Atención al Ciudadano informó que se han presentado desde su implementación fallas técnicas que han afectado la integridad de los datos. Estas fallas incluyen:

- **Inconsistencias en la generación de información:** El sistema no ha arrojado datos completos ni adecuados en varias ocasiones, lo que impide realizar un análisis confiable y exhaustivo.
- **Retrasos en la disponibilidad de datos:** Los seguimientos de 6, 3, 2 y 1 día no se realizaron en tiempo real debido a la falta de acceso oportuno a las bases de datos de marzo, abril y mayo.
- **Variabilidad en los registros:** La base de datos de junio presentó cambios posteriores a su descarga, con la aparición de nuevas peticiones, lo que compromete la estabilidad de los datos reportados.
- **Ausencia de solución técnica definitiva:** Aunque las fallas han sido reportadas a la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) y al desarrollador del aplicativo, no se ha recibido respuesta técnica concluyente que permita garantizar la confiabilidad del sistema.

Estas circunstancias limitan el alcance del presente informe, en tanto que impiden verificar con certeza el cumplimiento de los tiempos de respuesta, la trazabilidad de los casos y la efectividad del seguimiento institucional. Asimismo, afectan la posibilidad de emitir recomendaciones fundamentadas en evidencia completa y veraz, lo cual resulta crítico para el fortalecimiento de la confianza ciudadana y la mejora continua del proceso de atención.

Desde la perspectiva de la Oficina de Control Interno, la expectativa era que con la implementación del SINAD se optimizara la gestión de las PQRSD; sin embargo, los resultados evidenciados en este informe demuestran un comportamiento contrario, reflejando un impacto negativo en la oportunidad y eficacia en la atención.

En consecuencia, se recomienda que la alta dirección, en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información y el Grupo de Atención al Ciudadano, adopte medidas inmediatas para la estabilización del sistema, establezca controles que garanticen la

continuidad operativa y asegure el cumplimiento de los plazos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1437 de 2011 para la atención de peticiones ciudadanas.

8. VEEDURÍAS CIUDADANAS

Tras la revisión del archivo Excel denominado “*Último 2 peticiones-veedurias2025*” enviado por el Grupo de Atención al Ciudadano mediante correo electrónico de fecha 12/08/2025, así como de los soportes compartidos mediante el enlace proporcionado en dicho correo, se evidencian inconsistencias que limitan la trazabilidad, veracidad y oportunidad de la información presentada. Ejemplo de esto, entre otros son:

- **Clasificación incorrecta de solicitudes:** Se identifican casos en los que las peticiones no corresponden a radicados efectuados por veedurías ciudadanas, sino a solicitudes individuales que hacen referencia a actividades de veeduría. Ejemplo de ello es el radicado No. 20251018332, cuya naturaleza no permite clasificarlo como una solicitud de veeduría.
- **Falta de correspondencia entre radicados y soportes:** Algunos radicados mencionados en los soportes no se encuentran relacionados en el archivo Excel, y viceversa. Por ejemplo, el radicado No. 15252008707 hace referencia al radicado 20250930100521, el cual no está incluido en el cuadro ni en la carpeta de soportes.
- **Duplicidad y confusión en la organización documental:** Se detecta la repetición de archivos en carpetas distintas que corresponden a radicados diferentes, lo que genera ambigüedad en la identificación de las solicitudes. Tal es el caso del archivo “13251100287 Solicitud”, presente en las carpetas de los radicados 13251100287 y 15251010072.
- **Soportes que no permiten evidenciar el tipo de solicitud ni la respuesta brindada.** Ejemplo de esto se encuentra en la carpeta denominada “20251014387” en los archivos, Respuesta 20251014387 y Solicitud 20251014387.

Las inconsistencias detectadas limitan la capacidad de análisis técnico y seguimiento efectivo de las peticiones formuladas por veedurías ciudadanas, comprometen la transparencia y la trazabilidad del proceso y dificultan la validación de las respuestas emitidas. La falta de correspondencia entre los radicados, los soportes y la clasificación de las solicitudes impide garantizar la trazabilidad y el adecuado seguimiento por parte de esta oficina a la atención de las veedurías ciudadanas.

Se sugiere al Grupo de Atención al Ciudadano implementar un proceso de verificación y depuración documental que permita:

- Confirmar la naturaleza de cada solicitud, diferenciando claramente las peticiones formuladas por veedurías ciudadanas de aquellas que hacen referencia a su ejercicio.
- Asegurar la correspondencia entre los radicados reportados y los soportes entregados, evitando omisiones o referencias cruzadas no documentadas.

- Establecer criterios de organización documental que prevengan duplicidades y faciliten la trazabilidad de cada trámite.

Este ajuste contribuirá a fortalecer la transparencia institucional, mejorar la calidad del seguimiento técnico y garantizar la atención adecuada a los mecanismos de control social.

9. SEGUIMIENTO OCI-PQRS

Teniendo en cuenta el cumplimiento de las funciones y el rol de seguimiento de la Oficina de Control interno establecidas en la Ley 87 de 1993, se vienen realizando seguimientos a las peticiones instauradas por los ciudadanos quienes deciden copiar al buzón del correo de la oficina en mención para que la misma vele por que se dé una respuesta oportuna, concreta y completa dentro del término establecido por la Ley 1755 del 2015, lo anterior, en atención a que no reciben la respuesta por parte de diferentes dependencias del Instituto con las características anteriormente mencionadas.

Por tal motivo, durante el primer semestre de 2025 se realizó seguimiento a treinta y siete (37) peticiones, solicitando a dependencias del ICA copia de la respuesta dada, posteriormente reiterando la solicitud inicial, cuando finalmente no se evidenció respuesta al petionario, se realizó el traslado al Grupo de Instrucción Disciplinaria con la finalidad que se determine si se incurrió en alguna falta disciplinaria, así como las responsabilidades a que haya lugar, teniendo en cuenta la prohibición prevista en el artículo 39 numeral 8 de la Ley 1952 del 2019, de omitir y retardar la respuesta a las peticiones que se instauran ante la entidad.

10. VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO

Realizada la verificación del cumplimiento por parte del Grupo de Atención al Ciudadano al plan de mejoramiento establecido en las vigencias 2018 y 2021 como resultado del seguimiento realizado al proceso de Atención al Ciudadano, se pudo evidenciar que, a 30 de junio de 2025, continúa presentándose nueve (9) acciones vencidas de la vigencia 2021.

Esta situación permite evidenciar la falta de gestión y de apropiación por parte del GAAC, reiterándose las falencias e ineficiencias presentadas en la consecución del cumplimiento al plan de mejoramiento.

Es importante por parte de la coordinación de dicho grupo identificar las causas del estancamiento o falta de avance del plan y tomar las medidas necesarias para el cumplimiento de las actividades establecidas y de ser necesario solicitar con la debida justificación, la reformulación y/o cambios en las mismas.

Realizar seguimientos constantes conlleva a la consolidación de una cultura de mejoramiento continuo, la cual es fundamental para lograr más y mejores resultados.

11. CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE CONTAR CON UNA DEPENDENCIA O ENTIDAD ÚNICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS DE RELACIÓN ESTADO-CIUDADANO

La Ley 2052 de 2020, en concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), establece la obligación para las entidades públicas del orden nacional y territorial con más de 100.000 habitantes de contar con una dependencia o entidad única encargada de implementar las políticas definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública en relación con la interacción Estado-Ciudadano.

Esta obligación se fundamenta en la necesidad de garantizar una gestión pública centrada en el ciudadano, mediante acciones articuladas en participación, servicio, transparencia, rendición de cuentas y mejora normativa.

Actualmente, el Instituto Colombiano Agropecuario cuenta con el Grupo de Atención al Ciudadano, que forma parte de la Subgerencia Administrativa y Financiera, sin autonomía funcional ni nivel directivo. Esta estructura, si bien cumple funciones operativas de atención, no responde a los lineamientos establecidos por Función Pública en cuanto a:

- Jerarquía organizacional adecuada para la coordinación transversal de políticas.
- Capacidad de articulación con las demás dimensiones del MIPG.
- Responsabilidad formal en la implementación de estrategias de interacción Estado-Ciudadano.

La ausencia de una dependencia con nivel directivo o autonomía funcional para liderar la “Relación del Estado con los Ciudadanos” representa un **incumplimiento parcial** de los mandatos establecidos en:

- **Ley 2052 de 2020** – Artículos 1, 2 y 5, sobre racionalización de trámites y enfoque ciudadano.
- **MIPG – Manual Operativo versión 6 (2024)** – Numeral 3.3 Relación Estado Ciudadano.
- **Estrategia Relación Estado-Ciudadano 2025** – Cuyo objeto es “Desarrollar la estrategia de relación Estado - ciudadanías para la vigencia 2024, a través de acciones internas articuladas que permitan fortalecer la transparencia, la participación, el control social y la prestación del servicio hacia los grupos de valor.”

Este incumplimiento puede afectar negativamente la trazabilidad institucional, la articulación de procesos de mejora continua y el cumplimiento de metas asociadas a la gestión pública centrada en el ciudadano.

De acuerdo con lo anterior se concluye que la creación de una dependencia única para la gestión de la relación Estado-Ciudadano no solo responde a una obligación legal, sino que constituye una oportunidad estratégica para fortalecer la confianza institucional, mejorar la experiencia ciudadana y avanzar en el cumplimiento de los principios de buen gobierno.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. Con base en el presente informe, se reiteran las recomendaciones formuladas en el informe anterior, dado que persisten las debilidades identificadas y no se evidencian mejoras sustanciales en la gestión de las PQRSD.
2. La implementación del SINAD no ha generado la mejora esperada en la gestión de las PQRSD; por el contrario, persisten y se han incrementado los porcentajes de solicitudes fuera de término y no atendidas, evidenciando deficiencias operativas, de seguimiento y control.
3. La información reportada en la forma 4-019 presenta inconsistencias y falta de confiabilidad, lo que afecta la trazabilidad, oportunidad y calidad del seguimiento.
4. Se continúan incumpliendo disposiciones legales y procedimentales (Ley 1755 de 2015, Ley 1952 de 2019, Resolución ICA 00004541 de 2024, procedimiento ACIU-PQR-P-002 V.6 e ISO 9001:2015 numeral 8.2.1), generando riesgos reputacionales y posibles implicaciones disciplinarias.
5. No se evidencian acciones efectivas frente a observaciones y hallazgos reiterados en informes anteriores, lo que refleja una limitada capacidad de respuesta institucional ante recomendaciones previas.
6. Se confirma la materialización de riesgos relacionados con la afectación reputacional por respuesta inoportuna, falta de respuesta y deficiencias en la estrategia de participación ciudadana.
7. Incumplimiento de la Ley 2052 de 2020 ya que no se cuenta con una dependencia del nivel directivo encargada de implementar las políticas definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública en relación con la interacción Estado-Ciudadano.

Recomendaciones

1. Implementar un sistema de control y verificación diaria sobre el estado de las PQRSD para identificar las próximas a vencer, las vencidas y las no atendidas, con acciones correctivas inmediatas.
2. Fortalecer la capacitación y sensibilización dirigida a funcionarios y contratistas sobre la importancia del cumplimiento de términos legales, el uso correcto de los canales oficiales y la adecuada radicación y clasificación de solicitudes.
3. Rediseñar y optimizar el flujo de asignación de PQRSD para garantizar coherencia entre la competencia funcional y el grupo de trabajo responsable, evitando errores recurrentes en la forma 4-019.
4. Establecer controles de verificación periódica sobre la integridad de las bases de datos, que permitan detectar y corregir inconsistencias antes de su uso en procesos de evaluación.
5. Establecer indicadores de gestión y alertas tempranas que permitan a la alta dirección realizar seguimiento mensual al cumplimiento de plazos, calidad y oportunidad en las respuestas.

6. Aplicar medidas correctivas y, de ser necesario, disciplinarias a las dependencias que incumplan reiteradamente los términos legales y los procedimientos internos.
7. Revisar periódicamente las causas recurrentes de reclamos, quejas y denuncias, con el fin de implementar mejoras específicas en procesos y servicios para prevenir su repetición.
8. Establecer un plan de acción inmediato para estabilizar el funcionamiento del SINAD, priorizando la generación de reportes confiables y consistentes en tiempo real, así como la trazabilidad de todas las solicitudes.
9. Fortalecer el soporte técnico del aplicativo SINAD, priorizando la solución definitiva a las fallas reportadas, en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) y el desarrollador correspondiente.
10. Implementar mecanismos de contingencia que aseguren la calidad y disponibilidad de datos confiables en tiempo real, especialmente para el seguimiento a términos de respuesta establecidos, en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y demás disposiciones aplicables.
11. Documentar formalmente las limitaciones técnicas y su impacto en la gestión de PQRSD, como parte de los informes de seguimiento, para facilitar la toma de decisiones y la trazabilidad institucional.
12. En cumplimiento de la Ley 2052 de 2020, se recomienda la creación de manera urgente de una dependencia con nivel directivo y autonomía funcional, encargada de liderar la relación Estado-Ciudadano, dado que la actual estructura del Grupo de Atención al Ciudadano no cumple con los requisitos de jerarquía, articulación interinstitucional ni responsabilidad estratégica exigidos por dicha normativa, lo cual limita la implementación efectiva de políticas de participación, transparencia, rendición de cuentas y mejora normativa

Finalmente, la Oficina de Control Interno reitera la importancia de que la alta dirección adopte decisiones inmediatas y efectivas frente a las debilidades, riesgos e incumplimientos normativos identificados en el presente seguimiento, garantizando que las áreas competentes implementen acciones correctivas verificables y sostenibles en el tiempo. El fortalecimiento de la gestión de las PQRSD no solo es un mandato legal, sino un compromiso institucional para preservar la confianza ciudadana, la transparencia y la eficacia en la atención al usuario.



SANDRA PIEDAD RIAÑO BUSTAMANTE

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Aranza Rocío Vargas Solano
Yolanda Arciniegas Pinzón

Fecha elaboración: 25 de agosto de 2025