

INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO - ICA

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

SEGUNDO SEMESTRE DE 2025

OFICINA DE CONTROL INTERNO
BOGOTÁ, MARZO DE 2026

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y la Ley 87 de 1993, presenta el seguimiento al trámite de PQRSD radicadas entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025. El objetivo es verificar el cumplimiento de los términos legales, la calidad de la información reportada y la efectividad de los mecanismos institucionales de atención al ciudadano.

1. OBJETIVO

Realizar el seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSD recibidas en el segundo semestre de 2025, verificando la oportunidad de las respuestas y el cumplimiento de la normatividad vigente, funcionamiento del sistema PQRSD integrado al SINAD, publicación y calidad de los informes trimestrales, efectividad de los mecanismos de atención al ciudadano, riesgos asociados a la gestión de peticiones, con el fin de fortalecer la confianza ciudadana en el ICA.

2. ALCANCE

Verificación al cumplimiento del Proceso “ATENCIÓN AL CIUDADANO”, al procedimiento “ACIU-PQR-P-002 V.7 – *PROCEDIMIENTO: REGISTRO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRSD*”, a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano (GAAC), en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre 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 realizado a las PQRSD correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2025, se identificaron limitaciones relacionadas con la disponibilidad, integridad y oportunidad de la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano. Lo anterior, en razón a que algunos de los soportes documentales requeridos para el desarrollo del ejercicio de verificación no fueron remitidos, lo cual restringe el alcance del análisis realizado por la Oficina de Control Interno y limita la verificación integral del cumplimiento de los procedimientos establecidos para la gestión de las PQRSD.

En particular, no se contó con la siguiente información:

- **Forma 4-631 – Registro para Apertura de Buzones:**
No se remitieron los registros correspondientes a la Seccional Tolima para el segundo semestre de 2025, ni las actas de apertura de buzones de los meses de noviembre y diciembre de 2025 para la Seccional Guaviare.
- **Forma 4-551 – Formato para dar respuesta a las quejas y denuncias anónimas:**
No se remitieron los soportes que evidencien la respuesta a las PQRSD radicadas con los números 20251043497 y 20251024795.

- **Forma 4-552 – Acta de Publicación de Respuesta a Queja y/o Denuncia Anónima:**
No se remitieron las actas de publicación de las respuestas correspondientes a las PQRSD con radicados No. 20251028995, 20251043497, 20251040512, 20251040475, 20251047174 y 20251024795.
- **Forma 4-1209 – Registro de llamadas telefónicas Atención al Ciudadano ICA:**
No se remitió el registro correspondiente a la Seccional Boyacá para el segundo semestre de 2025.

En consecuencia, la ausencia de los soportes anteriormente señalados limita la trazabilidad de las actuaciones adelantadas por las dependencias responsables y restringe la verificación del cumplimiento de los lineamientos y procedimientos establecidos para la gestión de las PQRSD, lo cual puede afectar la adecuada evaluación del proceso por parte de la Oficina de Control Interno.

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 julio y el 31 de diciembre 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.7 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 070406 del 24 de junio de 2020, expedida por la Gerencia General, *“Por la cual se escinde el Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de la Subgerencia Administrativa y Financiera del Instituto Colombiano Agropecuario- ICA y se crean dos grupos de trabajo independientes con funciones específicas.”*

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 Felicitaciones PQRSDF que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA” la cual derogó la resolución No. 008628 de 2022.*

Resolución 00028265 del 06 de noviembre de 2025, expedida por la Gerencia General, *“Por la cual se modifica parcialmente la Resolución No. Resolución No. 070406 del 24 de junio de 2020 “Por la cual se escinde el Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de la Subgerencia Administrativa y Financiera del Instituto Colombiano Agropecuario—ICA y se crean dos grupos de trabajo independientes con funciones específicas.”*

Procedimiento ACIU-PQR-P-002, *“procedimiento de registro, seguimiento y control de PQRSDF”.*

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:

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

El ICA mantiene publicados los siguientes canales, verificados en el segundo semestre de 2025:

a. Atención presencial

Incluye:

- Dirección de la sede principal.
- Horarios de atención.
- Ubicación de buzones de correspondencia.
- Acceso a la encuesta de satisfacción del usuario.

La información se encuentra actualizada y funcional.

b. Canal Escrito – Ventanilla Única de Correspondencia

El canal escrito – Ventanilla Única de Correspondencia corresponde al medio institucional para la radicación de documentos de manera presencial. La información publicada en la página web del ICA incluye la descripción del servicio, horarios de atención y ubicación física para la recepción de correspondencia. Adicionalmente, el portal institucional dispone de acceso al Sistema de Información Nacional de Documentos – SINAD, a través del cual los usuarios pueden consultar el estado de sus radicados.

También se encuentra disponible el enlace a la Encuesta de Satisfacción del Servicio, que permite evaluar la atención recibida en este canal.

c. Atención telefónica

Incluye:

- Horario de atención
- PBX.
- Línea gratuita nacional.
- Línea del Aeropuerto El Dorado.
- Acceso al directorio institucional.

De igual forma se presenta el ingreso a la “Encuesta de Satisfacción del Usuario - Calidad del Servicio.

d. Atención virtual

Incluye:

- Formulario electrónico de PQRSD.
- Redes sociales institucionales.
- Trámites y servicios en línea.
- Oferta Institucional.
- Encuesta de satisfacción.

En cuanto a las redes sociales solo se presenta un listado, Facebook, X (Twitter), YouTube, Instagram, LinkedIn, Telegram, Spotify, TikTok y Threads, sin disponer de enlaces directos.

e. Agendamiento de citas – “Pida una cita”

Permite solicitar citas virtuales para temas específicos.

Así mismo se encuentra la “Encuesta de Satisfacción del Usuario - Calidad del Servicio”

El enlace continúa activo y funcional.

f. Redes sociales

En el módulo de Redes Sociales del ICA se listan los siguientes canales:

- WhatsApp – Canal de Noticias
- Facebook
- X (Twitter)
- YouTube
- Instagram
- LinkedIn
- TikTok

Sin embargo, persisten un enlace inactivo que es el de YouTube, lo que puede afectar la experiencia del usuario.

g. ICA Comunica TV y Radio

- **ICA Comunica TV:** Enlace activo hacia YouTube.
- **ICA Comunica Radio:** Enlace activo hacia Spotify.

h. Ferias de Servicio al Ciudadano

Se presenta información general e invitación a seguir redes sociales para conocer fechas y lugares.

No se publican calendarios ni informes específicos del segundo semestre.

i. Centro de Relevo – ConvertTIC

En la sección de Comunicación e Interacción Ciudadana, el ICA presenta información sobre los servicios de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva y visual, incluyendo el Centro de Relevo, el Servicio de Interpretación en Línea – SIEL y los programas ConvertTIC – JAWS y ConvertTIC – ZoomText. La sección se encuentra activa y visible

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

a. Formulario electrónico de PQRSD

Permite:

- Registrar solicitudes.
- Consultar el estado de radicados.
- Acceder a información sobre qué es una PQRSD.

El formulario funciona adecuadamente.

b. Solicitud de información con identificación reservada

Este enlace, dirige al usuario a un cuestionario administrado por la Procuraduría General de la Nación, entidad competente para recibir y tramitar solicitudes de información bajo reserva de identidad.

El formulario permite determinar si la petición cumple con los criterios para ser tratada bajo esta modalidad y, en caso afirmativo, la radicación se realiza directamente en la plataforma de la Procuraduría.

El enlace se encuentra vigente y funcional, aunque corresponde a un mecanismo externo, no a un sistema propio del ICA.

c. Tiempos de respuesta

Este enlace presenta los términos legales para la atención de las diferentes modalidades de PQRSD, conforme a la Ley 1755 de 2015. La página incluye una tabla con los tiempos aplicables a peticiones de interés general o particular (15 días), solicitudes de información

(10 días), consultas (30 días) y quejas, reclamos, denuncias y sugerencias (15 días), así como los términos especiales establecidos en normas específicas. El enlace se encuentra vigente y funcional.

d. Respuesta a peticiones anónimas

Incluye:

- Explicación del proceso.
- Publicación de respuestas en cartelera.
- Listado de radicados atendidos.

La información se encuentra actualizada.

e. Resolución No. 00004541 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”, continúa siendo la norma interna vigente que regula el proceso durante todo el segundo semestre de 2025.

Esta resolución establece:

- Objeto, Ámbito de Aplicación y Definiciones
- Trámite de las Peticiones
- Actuaciones Adicionales
- Modalidades de Derechos de Petición
- Disposiciones Finales

Observaciones del segundo semestre 2025

1. La resolución sigue plenamente vigente, sin modificaciones ni derogatorias durante 2025.
2. Se mantiene la obligación de presentar informes trimestrales, aunque en la práctica el ICA continuó presentando informes con periodicidades distintas (bimestral, cuatrimestral, trimestral).
3. El procedimiento ACIU-PQR-P-002 V.7 continúa alineado con esta resolución, sin actualizaciones adicionales durante el semestre.

La Resolución 00004541 de 2024 continúa siendo el marco interno aplicable y debe seguirse utilizando como referencia normativa principal para el trámite de PQRSD en el ICA.

f. Informes trimestrales de seguimiento a PQRSD

Para 2025 se encuentran publicados:

- Informe bimestral (enero–febrero).
- Informe cuatrimestral (marzo–junio).

- Informe tercer trimestre (julio–septiembre).
- Informe cuarto trimestre (octubre–diciembre).

La publicación cumple con la obligación de divulgación, pero **no con la periodicidad trimestral establecida en el artículo 24 de la Resolución 00004541 de 2024**, situación que ya había sido observada en el primer semestre.

- **Preguntas frecuentes.**

Este enlace proporciona información básica y orientadora sobre los procedimientos y canales disponibles para presentar PQRSD ante el ICA. Incluye respuestas a inquietudes comunes de los usuarios, tales como la forma de radicar solicitudes, los canales habilitados y aspectos generales de la atención al ciudadano. El enlace se encuentra vigente y funcional y constituye un mecanismo de apoyo que facilita la interacción ciudadana y contribuye a una gestión más eficiente de las PQRSD.

Adicionalmente, el Instituto dispone de instrumentos institucionales que complementan y fortalecen la gestión de las PQRSD:

- **Protocolo de Atención al Ciudadano.**

El Protocolo de Atención al Ciudadano disponible en el repositorio institucional no presenta fecha de expedición visible. El documento establece lineamientos generales para la atención presencial, telefónica y virtual, así como pautas de trato digno y orientación al usuario. Durante el II semestre de 2025 no se evidencian actualizaciones o nuevas versiones del protocolo publicadas en la página institucional.

La ausencia de fecha dificulta determinar la vigencia normativa del protocolo y su alineación con disposiciones recientes, como la Resolución 00004541 de 2024.

- **Carta de Trato Digno**

Este instrumento establece los derechos y deberes de los ciudadanos en su interacción con el ICA, así como los compromisos institucionales para garantizar una atención respetuosa, transparente y oportuna. Aunque no constituye un canal de radicación de PQRSD, sí es un mecanismo institucional que orienta y soporta la gestión de estas solicitudes, al definir los estándares de servicio que deben observarse en todos los procesos de atención al ciudadano.

Como oportunidad de mejora y en línea con las buenas prácticas de transparencia activa, se sugiere evaluar la inclusión en la Carta de Trato Digno de todos los canales

institucionales de lucha contra la corrupción como el correo destinado para denuncias por actos de corrupción – RITA soytransparente@ica.gov.co y mencionar la posibilidad de realizar denuncias, incluyendo las anónimas, así como un enlace al directorio completo de sedes y dependencias. Aunque estos elementos no son exigidos por el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, su incorporación fortalecería la visibilidad de la información pública, facilitaría el control social y ampliaría la claridad para la ciudadanía sobre los mecanismos disponibles para la interacción con el ICA.

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 (2) informes correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2025, disponibles en el enlace: <https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/pgrsdf/seguimiento-canales-de-servicio> Dichos documentos corresponden al seguimiento de los canales de servicio para el tercer y cuarto trimestre de la vigencia 2025.

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

PQRSD Recibidas por Tipo de petición.

Se verificó que la información suministrada es congruente entre la forma y los informes, evidenciándose la radicación de un total de siete mil ochocientos diecisiete (7.817) PQRSD durante el segundo semestre de la vigencia 2025.

PQRSD Recibidas por tipo de petición	Forma 4-019	Informes II semestre 2025	Diferencia
Congresistas	38	38	0
Consulta	9	9	0
Defensoría	7	7	0
Denuncia	479	479	0
Petición de Documentos	549	549	0
Petición de Información	4.196	4.196	0
Queja	356	356	0
Reclamo	451	451	0
Recurso	91	91	0
Solicitud General	1632	1.632	0
Sugerencia	9	9	0
TOTAL	7.817	7.817	0

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

Distribución de Peticiones por Áreas

En cuanto a la distribución de las PQRSD, se evidenció que no existen diferencias entre el total registrado en la forma 4-019 y el reportado en los informes presentados, como se muestra en la siguiente tabla.

Distribución de PQRSD por Áreas	FORMA 4-019	Informes II semestre 2025	Diferencia
Gerencia General	333	333	0
Gerencia Seccional	2.902	2.902	0
Subgerencia Administrativa y Financiera	929	929	0
Sub. Análisis y Diagnóstico	57	57	0
Sub. Protección Animal	1.989	1.989	0
Sub. Protección Fronteriza	613	613	0
Sub. Protección Vegetal	932	932	0
Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	62	62	0
TOTAL	7.817	7.817	0

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

Estado de las Peticiones

No se evidenciaron discrepancias en los estados de las PQRSD. Al comparar la información reportada, se observó que los datos coinciden, como se presenta a continuación:

Estado de las Peticiones	Forma 4-019	Informes II semestre 2025	Diferencia
En Término	4.835	4.835	0
Fuera de Término	1.570	1.570	0
No Atendidas	1.372	1.372	0
Pendiente de respuesta	34	34	0
Pendiente de Respuesta por Usuario	0	0	0
Pendiente Desistimiento	6	6	0
TOTAL	7.817	7.817	0

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

PQRSD por Medio de Recepción

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

PQRSD por medio de recepción	Forma 4-019	Informes I semestre 2025	Diferencia
Buzón	33	33	0
Correo Electrónico	7054	7.054	0
Formulario de Peticiones	76	76	0
Presencial - Verbal	22	22	0
Telefónica	4	4	0
Ventanilla Única de Correspondencia	628	628	0
TOTAL	7.817	7.817	0

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

6.2 VERIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LA FORMA 4-019

Con base en la información registrada en la forma 4-019, suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano a la Oficina de Control Interno, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, se evidenció la siguiente información:

6.2.1 PQRSD Recibidas

Durante el segundo semestre de 2025, se evidenció la recepción de un total de siete mil ochocientos diecisiete (7.817) PQRSD, de las cuales cuatro mil novecientos quince (4.915) fueron asignadas a diferentes áreas y/o dependencias de las Oficinas Nacionales por competencia, mientras que dos mil novecientos dos (2.902) correspondieron a las Gerencias Seccionales, como se detalla a continuación:

Grupo de trabajo que debe atender las PQRSD	Cantidad	Porcentaje
Oficinas Nacionales	4.915	63%
Gerencias Seccionales	2.902	37%
TOTAL	7.817	100%

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

6.2.2 PQRSD Recibidas por Tipo de Petición

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

PQRSD Recibidas por tipo de petición	Forma 4-019	Porcentaje
Congresistas	38	0,49%
Consulta	9	0,12%
Defensoría	7	0,09%
Denuncia	479	6,13%
Petición de Documentos	549	7,02%
Petición de Información	4.196	53,68%
Queja	356	4,55%
Reclamo	451	5,77%
Recurso	91	1,16%
Solicitud General	1.632	20,88%
Sugerencia	9	0,12%
TOTAL	7.817	100%

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

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	II semestre 2025	I semestre 2025	2 semestre 2024
	Forma 4-019	Forma 4-019	Forma 4-019
Congresistas	38	90	209
Consulta	9	41	25
Defensoría	7	7	11
Denuncia	479	361	534
Periodistas	0	1	0
Petición de Documentos	549	577	594
Petición de Información	4.196	4.937	6.054
Queja	356	406	406

PQRSD Recibidas por tipo de petición	II semestre 2025	I semestre 2025	2 semestre 2024
	Forma 4-019	Forma 4-019	Forma 4-019
Reclamo	451	564	609
Recurso	91	41	18
Solicitud General	1.632	1210	884
Sugerencia	9	7	2
TOTAL	7.817	8.242	9.346

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

El análisis de las PQRSD recibidas por tipo de petición durante el II semestre de 2025, en comparación con el I semestre de 2025 y el II semestre de 2024, evidencia una tendencia decreciente en el volumen total de solicitudes. Mientras que en el II semestre de 2024 se registraron 9.346 PQRSD, en el I semestre de 2025 se reportaron 8.242, y en el II semestre de 2025 el total fue de 7.817, lo que representa una disminución acumulada del 16,4 % frente al mismo periodo del año anterior.

En cuanto a la tipología de las solicitudes, la Petición de Información continúa siendo la categoría con mayor participación; sin embargo, presenta una reducción progresiva en los tres periodos analizados. Por el contrario, la Solicitud General muestra un incremento sostenido, pasando de 884 registros en el II semestre de 2024 a 1.632 en el II semestre de 2025, lo que sugiere un mayor uso de esta categoría para canalizar requerimientos ciudadanos.

Respecto a otras tipologías, las Denuncias presentan una disminución frente a 2024, aunque registran un aumento en el II semestre de 2025 respecto al semestre inmediatamente anterior. Asimismo, Quejas y Reclamos muestran una leve tendencia a la baja, mientras que los Recursos evidencian un incremento gradual en el periodo analizado. En general, los resultados reflejan una reducción en el número total de PQRSD y variaciones en la distribución de los tipos de petición, información que resulta relevante para el seguimiento de la gestión institucional y el fortalecimiento de los mecanismos de atención al ciudadano.

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	33	0,4%
Correo Electrónico	7.054	90%

PQRSD por medio de recepción	Forma 4-019	Porcentaje
Formulario de Peticiones	76	1%
Presencial - Verbal	22	0%
Telefónica	4	0%
Ventanilla Única de Correspondencia	628	8%
TOTAL	7.817	100%

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

El análisis de los medios de recepción de las PQRSD evidencia que el correo electrónico es el canal predominante utilizado por los ciudadanos para radicar sus solicitudes ante la entidad, con 7.054 registros, lo que representa aproximadamente el 90% del total de PQRSD recibidas.

En segundo lugar, se encuentra la Ventanilla Única de Correspondencia, con 628 solicitudes (8%), consolidándose como el principal canal presencial de recepción. Por su parte, medios como el formulario de peticiones (1%) y el buzón (0,4%) presentan una participación menor dentro del total de registros. Los canales presencial-verbal y telefónico registran una participación mínima dentro del total de solicitudes recibidas.

No obstante, es importante precisar que no queda completamente claro a qué correo electrónico corresponde la categoría “correo electrónico” utilizada en los registros reportados. En la información pública de la entidad se identifican como canales electrónicos el Canal electrónico de contacto (<https://sinad.ica.gov.co:8060>) y el correo destinado para denuncias por actos de corrupción – RITA (soytransparente@ica.gov.co); sin embargo, en el reporte no se evidencia una diferenciación entre estos u otros posibles correos institucionales, lo que dificulta determinar con precisión el origen de las solicitudes registradas bajo esta categoría.

Adicionalmente, al verificar los enlaces correspondientes al formulario de peticiones y al canal electrónico, ambos redirigen al mismo sitio web, lo que sugiere que podrían corresponder al mismo medio de recepción, generando posibles inconsistencias o duplicidad en la clasificación de los canales utilizados para la radicación de las PQRSD.

6.2.4 Distribución de Peticiones por Áreas.

Las PQRSD asignadas por competencia durante el segundo semestre de la vigencia 2025 se distribuyeron de la siguiente manera:

Distribución de PQRSD por Áreas	FORMA 4-019	Porcentaje
Gerencia General	333	4,3%
Gerencia Seccional	2.902	37,1%
Sub. Administrativa y Financiera	929	11,9%

Distribución de PQRSD por Áreas	FORMA 4-019	Porcentaje
Sub. Análisis y Diagnóstico	57	0,7%
Sub. Protección Animal	1.989	25,4%
Sub. Protección Fronteriza	613	7,8%
Sub. Protección Vegetal	932	11,9%
Sub. de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	62	0,8%
TOTAL	7.817	100,0%

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

Durante el segundo semestre de 2025, las 7.817 PQRSD recibidas por la entidad fueron distribuidas entre las diferentes dependencias de acuerdo con su competencia. El análisis de esta distribución evidencia que las Gerencias Seccionales concentran la mayor cantidad de solicitudes, con 2.902 registros, lo que representa el 37,1% del total. Esto indica que una proporción significativa de los requerimientos ciudadanos es atendida a nivel territorial.

En segundo lugar, se encuentra la Subgerencia de Protección Animal, con 1.989 solicitudes (25,4%), seguida por la Subgerencia de Protección Vegetal y la Subgerencia Administrativa y Financiera, cada una con 932 y 929 registros respectivamente (11,9%), lo que refleja una participación importante en la atención de PQRSD relacionadas con sus funciones misionales y de apoyo.

Por su parte, la Subgerencia de Protección Fronteriza registra 613 solicitudes (7,8%), mientras que la Gerencia General concentra 333 registros (4,3%) del total. Finalmente, las áreas de Subgerencia de Análisis y Diagnóstico (0,7%) y Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria (0,8%) presentan una participación menor dentro de la distribución de las solicitudes.

En términos generales, los datos evidencian que la mayor carga de gestión de PQRSD se concentra en las dependencias misionales y en las gerencias seccionales, lo cual es consistente con su rol directo en la atención de requerimientos ciudadanos y en la ejecución de las funciones institucionales en el territorio.

6.2.5. Estado de las Peticiones.

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

Estado de las respuestas de las PQRSD	En Término	Fuera de Término	No Atendida	Pendiente de Respuesta	Pendiente Desistimiento	Total general
Gerencia General	216	74	41	2		333
Gerencia Seccional	2.061	393	431	12	5	2.902
Subgerencia Administrativa y Financiera	328	267	329	5		929
Subgerencia De Análisis y Diagnóstico	47	9	1			57
Subgerencia de Protección Animal	1.336	548	97	8		1.989
Subgerencia De Protección Fronteriza	202	39	369	3		613
Subgerencia de Protección Vegetal	608	224	95	4	1	932
Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	37	16	9			62
Total general	4.835	1.570	1.372	34	6	7.817

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

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025 se gestionaron un total de siete mil ochocientos diecisiete (7.817) PQRSD. De estas, cuatro mil ochocientos treinta y cinco (4.835), equivalentes al 61,9%, fueron atendidas dentro de los términos establecidos. No obstante, se evidenció que mil quinientas setenta (1.570) solicitudes, correspondientes al 20,1%, fueron atendidas fuera de término, lo cual refleja debilidades en el cumplimiento de los plazos establecidos para la atención de las peticiones ciudadanas.

Así mismo, se identificó que mil trescientas setenta y dos (1.372) solicitudes, equivalentes al 17,6%, se encuentran registradas como no atendidas, mientras que treinta y cuatro (34) casos (0,4%) aparecen pendientes de respuesta y seis (6) solicitudes (0,1%) se encuentran en estado de pendiente de desistimiento. Esta situación evidencia un número significativo de requerimientos ciudadanos que no han sido gestionados oportunamente, lo cual podría constituir un incumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, normativa que regula el derecho fundamental de petición y establece los plazos máximos para la respuesta a las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

El volumen de solicitudes atendidas fuera de término y aquellas que permanecen sin atención evidencia debilidades en la gestión, seguimiento y control de las PQRSD por parte de algunas dependencias de la Entidad, lo cual impacta negativamente la oportunidad y calidad en la atención al ciudadano y podría derivar en riesgos de carácter disciplinario para los servidores públicos responsables del trámite y respuesta de dichas solicitudes, de conformidad con el marco normativo vigente.

Al analizar la información por dependencias, se observa que las Gerencias Seccionales concentran el mayor número de PQRSD gestionadas (2.902), de las cuales 2.061 fueron atendidas dentro del término establecido. Sin embargo, también registran el mayor número de solicitudes atendidas fuera de término (393) y no atendidas (431), situación que evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento, control y gestión de las respuestas, a fin de garantizar el cumplimiento de los términos legales y una adecuada atención al ciudadano.

Por su parte, la Subgerencia de Protección Animal reporta mil trescientas treinta y seis (1.336) respuestas en término; no obstante, presenta quinientas cuarenta y ocho (548) respuestas fuera de término, posicionándose como una de las dependencias con mayor número de respuestas extemporáneas, lo cual evidencia posibles debilidades en la gestión de los tiempos de atención y en el seguimiento de las solicitudes ciudadanas.

De igual forma, la Subgerencia Administrativa y Financiera evidencia un comportamiento que requiere especial atención, al registrar un número similar entre solicitudes atendidas fuera de término (267) y solicitudes no atendidas (329), lo cual podría reflejar dificultades en la gestión, trámite y cierre oportuno de los requerimientos presentados por la ciudadanía.

En el caso de la Subgerencia de Protección Fronteriza, se identificó un número significativo de solicitudes no atendidas (369) frente a doscientas dos (202) atendidas dentro del término, situación que requiere revisión y fortalecimiento de los procesos de gestión, seguimiento y control de las PQRSD asignadas a dicha dependencia.

En términos generales, si bien una proporción de las PQRSD fue atendida dentro de los plazos establecidos, el número de solicitudes atendidas fuera de término y aquellas registradas como no atendidas evidencia debilidades en la gestión institucional frente a la atención de las peticiones ciudadanas, así como posibles incumplimientos de los términos definidos en la Ley 1755 de 2015. En consecuencia, se hace necesario fortalecer los mecanismos de control, seguimiento y gestión de las PQRSD en las diferentes dependencias de la Entidad, con el fin de garantizar el respeto al derecho fundamental de petición y mejorar la oportunidad, eficiencia y calidad en la atención al ciudadano.

7. VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DILIGENCIAMIENTO A LAS FORMAS UTILIZADAS EN EL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PQRSD.

Teniendo en cuenta los soportes remitidos por el Grupo de Atención al Ciudadano, con relación al uso de las diferentes formas utilizadas en el procedimiento se pudo evidenciar lo siguiente:

- **Forma 4-574 Registro de Peticiones, quejas y reclamos verbales.**

Para la verificación se tomó como universo un total de 22 PQRSD radicadas durante el periodo evaluado. La muestra se seleccionó, considerando como variable de análisis el medio de recepción de la solicitud. En este sentido, se priorizaron aquellas registradas bajo la modalidad presencial-verbal.

Bajo este criterio, se seleccionó una (1) PQRSD por cada departamento en el que se evidenció el uso de este medio de recepción, con el fin de evaluar el cumplimiento de los procedimientos establecidos para el registro, gestión y trazabilidad de las solicitudes, así como la adecuada aplicación de los lineamientos institucionales en materia de atención al ciudadano.

No. Radicado	Lugar de Recepción	PQRSD	Respuesta
12251029160	Amazonas	Forma diligenciada correctamente	En termino
16251024873	Atlántico	Forma diligenciada correctamente	Fuera de termino
16251040881	Bolívar	La petición remitida no corresponde al radicado solicitado.	Pendiente de desistimiento: al revisar el soporte, se evidencia que no corresponde al estado registrado, ya que no fue el usuario quien dejó de responder dentro del tiempo establecido. Por el contrario, es la entidad la que solicita tiempo para dar respuesta sin indicar el número de días, y además no se observa respuesta alguna por parte de esta.
17251044039	Boyacá	Forma diligenciada correctamente	Fuera de termino
22251037998	Cesar	Forma diligenciada correctamente	En termino
25251032999	Cundinamarca	No se usó la forma 4-574, teniendo en cuenta el soporte remitido el medio de recepción no corresponde a presencial – verbal.	En termino
31251029844	Meta	La forma no está firmada por el servidor público que recibió la petición.	En termino

Fuente: Formas y Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2025

De la revisión de la muestra seleccionada se evidenció que, en la mayoría de los casos, las PQRSD fueron diligenciadas correctamente y cuentan con respuesta dentro de los términos establecidos. No obstante, se identificaron algunas inconsistencias relacionadas con

respuestas fuera de término, uso inadecuado o incompleto de los formatos establecidos y diferencias entre la información registrada en el sistema y los soportes documentales.

Lo anterior evidencia la necesidad de fortalecer los controles en el registro, gestión y seguimiento de las solicitudes, así como el adecuado uso de las formas institucionales establecidas para garantizar la correcta atención al ciudadano, la trazabilidad de las solicitudes y la oportunidad en las respuestas.

- **Forma 4-631 Registro para Apertura Buzones.**

La selección de la muestra se realizó teniendo en cuenta el medio de recepción buzón. Para tal efecto, se identificaron los departamentos que registran PQRSD recibidas a través de este medio y, a partir de estos, se seleccionaron seccionales diferentes a las evaluadas en el ítem anterior, con el fin de ampliar la verificación del proceso.

Área y/o Seccional	Observaciones
Oficinas Nacionales	<p>Durante la verificación realizada al proceso de gestión de PQRSD en Oficinas Nacionales, se evidenció que el Grupo de Atención al Ciudadano en la Forma 4-631 – Registro para Apertura de Buzones relacionó la recepción de diez (10) PQRSD a través del buzón durante el segundo semestre de la vigencia 2025. No obstante, al revisar la Forma 4-019, no se encontraron radicadas PQRSD recepcionadas por este medio en Oficinas Nacionales.</p> <p>Lo anterior genera incertidumbre respecto al trámite y gestión brindada a dichas peticiones, evidenciando posibles debilidades en el registro, radicación y control de las solicitudes recibidas a través del buzón, lo que podría afectar la trazabilidad y el adecuado seguimiento de las PQRSD presentadas por los ciudadanos.</p>
Tolima	<p>Remiten actas correspondientes a la vigencia 2024 y al primer semestre de 2025; sin embargo, no se allegó la información del segundo semestre de 2025. Esta situación genera una limitación en el alcance de la verificación, al no ser posible revisar la totalidad del periodo requerido, desconociéndose las razones por las cuales no fue remitida la información solicitada.</p>
Guaviare	<p>Durante la verificación realizada al proceso de gestión de PQRSD en Guaviare, se evidenció que en la Forma 4-631 – Registro para Apertura de Buzones se relaciona la recepción de una (1) PQRSD a través del buzón durante el mes de julio de 2025. No obstante, al revisar la Forma 4-019, se encontraron radicadas cinco (5)</p>

Área y/o Seccional	Observaciones
	<p>PQRSD recepcionadas por este mismo medio en el mismo periodo.</p> <p>Adicionalmente, no fue posible verificar la información correspondiente al mes de noviembre, debido a que no fue allegada el acta que evidencia la apertura de buzones de los meses de noviembre y diciembre, lo cual limita la verificación de la totalidad de las solicitudes recibidas por este medio.</p>
Casanare	<p>Durante la verificación realizada al proceso de gestión de PQRSD en el departamento de Casanare, se evidenció que las oficinas locales de Orocué y Paz de Ariporo están realizando la apertura de buzones utilizando la versión 6 de la Forma 4-635. No obstante, dicha versión no corresponde a la vigente, toda vez que la versión 7 de la Forma 4-635 se encuentra en vigor desde el 08/02/2025. Esta situación evidencia el uso de formatos desactualizados en el desarrollo de la actividad.</p>
Caldas	<p>Se evidencia que no se está dando cumplimiento a la política de cero papeles, por cuanto el registro no se está llevando de manera consecutiva en la misma hoja, es decir que se deben completar todas las filas hasta el final y hacer el cambio cuando se requiere (debe hacerse de manera consecutiva por fecha).</p>

Fuente: Formas y Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2025

De la verificación realizada al proceso de gestión de PQRSD recibidas a través del buzón en las áreas evaluadas, se evidenciaron inconsistencias en el registro, control y soporte documental de las solicitudes. En algunos casos se identificaron diferencias entre la información registrada en los formatos de apertura de buzones y las PQRSD efectivamente radicadas en la forma 4-019, así como ausencia de soportes que permitan verificar la totalidad de las aperturas realizadas.

Adicionalmente, se observaron situaciones relacionadas con el uso de formatos desactualizados y debilidades en el manejo de los registros documentales, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los controles en la aplicación de los procedimientos y el uso adecuado de las formas institucionales. Estas situaciones pueden afectar la trazabilidad, el seguimiento y la adecuada gestión de las solicitudes presentadas por los ciudadanos a través de este medio.

- **Forma 4-551 Para dar respuesta a las quejas y denuncias anónimas.**

Para la verificación del cumplimiento en el diligenciamiento y uso de las Formas 4-551 – Formato para dar respuesta a las quejas y denuncias anónimas y 4-552 Acta de Publicación de Respuesta a Queja y/o Denuncia Anónima, se tomó como base el universo de PQRSD registradas como anónimas. A partir de este universo, se seleccionó una muestra representativa correspondiente a un (1) radicado por cada tipo de petición, con el propósito de evaluar la trazabilidad del trámite y la respuesta emitida.

No. Radicado	Tipo de petición	Observaciones
20251028995	Denuncia	La respuesta no fue diligenciada conforme a lo establecido en los campos definidos en la guía de diligenciamiento del formato. Asimismo, presenta el número de radicado 20252028161 con fecha 25/09/2025, pese a que la instrucción indica que no debe ser radicado. Adicionalmente, el documento no cuenta con la firma del jefe de la dependencia.
20251043497	Petición de documentos.	No se entregó la respuesta; remiten un pantallazo del radicado en SIAND, con el cual no es posible verificar el uso de la forma.
20251040512	Petición de información	La respuesta no fue diligenciada conforme a lo establecido en los campos definidos en la guía de diligenciamiento del formato. Asimismo, presenta el número de radicado 20252040745 con fecha 22/10/2025, pese a que la instrucción indica que no debe ser radicado. Adicionalmente, el documento no cuenta con la firma del jefe de la dependencia.
20251040475	Queja	La respuesta no fue diligenciada conforme a lo establecido en los campos definidos en la guía de diligenciamiento del formato. Asimismo, presenta el número de radicado 20252040745 con fecha 22/10/2025, pese a que la instrucción indica que no debe ser radicado.
20251047174	Reclamo	Con los soportes adjuntos no es posible evidenciar que se haya dado respuesta al reclamo, ya que los documentos aportados no lo demuestran.
20251024795	Solicitud General	No remiten soportes que evidencien que se dio respuesta a la solicitud.

Fuente: Formas y Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2025

Como resultado del ejercicio de revisión, se evidenciaron debilidades en el diligenciamiento, soporte y formalización de las respuestas asociadas a los radicados analizados.

En particular, se identificaron inconsistencias en el uso del formato establecido, incumplimiento de las instrucciones de la guía de diligenciamiento, como la asignación de números de radicado cuando la instrucción indica que no deben ser radicados, ausencia de firma del jefe de la dependencia en algunos documentos, así como falta de soportes que permitan verificar la emisión de respuesta en determinados casos. Adicionalmente, en algunos radicados solo se remitieron capturas de pantalla del sistema SIAND, lo cual no permite evidenciar el uso correcto de la forma ni la respuesta efectiva al requerimiento.

En consecuencia, los resultados de la muestra evidencian debilidades en la aplicación de los lineamientos establecidos para la gestión y respuesta de las PQRSD anónimas, lo que limita la adecuada trazabilidad del trámite y la verificación del cumplimiento de los procedimientos institucionales. Se hace necesario fortalecer los controles y la correcta aplicación de la guía de diligenciamiento y de los soportes documentales requeridos para garantizar la adecuada gestión y registro de las respuestas emitidas.

- **Forma 4-552 Acta de Publicación de Respuesta a Queja y/o Denuncia Anónima**

Para la verificación de la Forma 4-552, Acta de Publicación de Respuesta a Queja y/o Denuncia Anónima, se tomaron como referencia los mismos radicados seleccionados para la revisión de la Forma 4-551, Formato para dar respuesta a las quejas y denuncias anónimas, considerando que ambos documentos hacen parte del mismo procedimiento y se encuentran asociados dentro del trámite de gestión de PQRSD anónimas. Lo anterior, con el propósito de verificar de manera integral la trazabilidad del proceso, así como el cumplimiento de los lineamientos establecidos para la elaboración de la respuesta y su respectiva publicación.

No. Radicado	Tipo de petición	Observaciones
20251028995	Denuncia	Pese a que tiene respuesta, no remitieron la forma 4-552 - Acta de Publicación de Respuesta.
20251043497	Petición de documentos.	No atendida. No remitieron la forma 4-552 - Acta de Publicación de Respuesta
20251040512	Petición de información	Aunque se obtuvo respuesta, no se remitió la forma 4-552 – Acta de Publicación de Respuesta.
20251040475	Queja	Aunque se obtuvo respuesta, no se remitió la forma 4-552 – Acta de Publicación de Respuesta.

No. Radicado	Tipo de petición	Observaciones
20251047174	Reclamo	No remitieron la forma 4-552 - Acta de Publicación de Respuesta
20251024795	Solicitud General	No atendida. No remitieron la forma 4-552 - Acta de Publicación de Respuesta

Fuente: Formas y Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2025

De acuerdo con la verificación realizada a los radicados seleccionados para la revisión de la Forma 4-552 – Acta de Publicación de Respuesta a Queja y/o Denuncia Anónima, se evidenció que en ninguno de los casos analizados se remitió el soporte correspondiente a dicha forma. Si bien en algunos radicados se reporta la existencia de respuesta a la PQRSD, no se aportó el Acta de Publicación que permita evidenciar el cumplimiento del procedimiento establecido para la publicación de la respuesta en los casos de quejas y denuncias anónimas.

En este sentido, los resultados de la revisión evidencian debilidades en la aplicación y conservación de los soportes documentales requeridos dentro del procedimiento, lo cual puede afectar la adecuada demostración del cumplimiento de los lineamientos institucionales y de las normas que regulan la gestión de las PQRSD. Por lo anterior, se recomienda fortalecer los controles asociados al diligenciamiento, remisión y archivo de la Forma 4-552, con el fin de garantizar la trazabilidad del proceso y la adecuada evidencia del cumplimiento del procedimiento y del marco normativo aplicable.

- **Forma 4-932 Registro de peticiones recibidas a través del buzón.**

Para la verificación de la Forma 4-932, Registro de peticiones recibidas a través del buzón, se seleccionó una muestra de cinco (5) quejas radicadas mediante este canal, tomando un (1) registro de PQRSD de diferente departamento, con el propósito de revisar la aplicación del formato y la trazabilidad del trámite en diferentes dependencias territoriales.

No. Radicado	Lugar de recepción	Observaciones
25251033540	Cundinamarca	La solicitud no se encuentra registrada en el formato “Registro de peticiones recibidas a través del buzón”. Por lo anterior, se desconoce si la petición no fue diligenciada en la forma por falta de disponibilidad de

No. Radicado	Lugar de recepción	Observaciones
		<p>la misma en el buzón o si el ciudadano optó por presentarla a su modo. La queja se encuentra relacionada con el horario de atención al público.</p>
40251034326	Tolima	<p>La solicitud no se encuentra registrada en el formato “Registro de peticiones recibidas a través del buzón”. En consecuencia, no es posible establecer si la petición no fue diligenciada en el formato correspondiente por falta de disponibilidad del mismo en el buzón o si el ciudadano optó por presentarla en otra forma.</p> <p>Adicionalmente, no fue posible evidenciar si la queja fue relacionada en las actas de apertura del buzón, toda vez que la seccional no remitió la totalidad de dichas actas para su verificación. Cabe señalar que la queja se encuentra relacionada con el presunto uso del teléfono celular durante la atención al público.</p>
21251049052	Cauca	<p>Se trata de una queja recibida a través del buzón; sin embargo, se encuentra registrada en el formato de “Registro de quejas o peticiones verbales”. En consecuencia, no es posible establecer si esta situación se presentó por falta de disponibilidad del formato correspondiente en el buzón o si, al momento de radicar la PQRSD en la Forma 4-019, el funcionario no seleccionó correctamente el medio de recepción.</p>
39251073131	Sucre	<p>Queja registrada en el formato establecido. La queja establece que no se brindó atención al ciudadano debido a la falta de impresora, sin que se haya informado una fecha probable para el restablecimiento del servicio.</p>
18251044790	Caldas	<p>Queja registrada en el formato establecido. La queja da a conocer un mal servicio por la actitud de un vigilante.</p>

Fuente: Formas y Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2025

En la verificación realizada a la muestra de cinco (5) PQRSD recibidas a través del buzón, se evidencian inconsistencias en el registro y gestión de las peticiones en la Forma 4-932 Registro de peticiones recibidas a través del buzón. En tres de los casos revisados no se evidenció el registro de la solicitud en el formato establecido, lo que impide determinar si la petición no fue diligenciada por falta de disponibilidad del formato en el buzón o si el ciudadano optó por presentarla en otro formato.

Así mismo, se identificaron debilidades en el registro del canal de recepción de la PQRSD, al encontrarse una queja registrada en el formato de peticiones verbales pese a haber sido recibida a través del buzón.

Si bien en dos de los casos se evidenció el registro de la queja en el formato correspondiente, el contenido de las mismas da cuenta de situaciones relacionadas con la atención al ciudadano, tales como presuntas fallas en la prestación del servicio y comportamientos inadecuados durante la atención.

En consecuencia, los resultados de la revisión evidencian debilidades en la aplicación de los controles establecidos para el registro y seguimiento de las peticiones recibidas a través del buzón, lo cual limita la adecuada trazabilidad del trámite y la verificación del cumplimiento de los procedimientos institucionales. Así mismo, por el tipo de quejas recibidas, se hace necesario fortalecer las medidas orientadas a garantizar una adecuada prestación del servicio y una correcta atención al usuario, así como reforzar la correcta utilización de los formatos establecidos y la remisión y conservación de los soportes asociados al proceso de apertura y registro de las peticiones recibidas por este canal.

- **Forma 4-1209 Registro de llamadas telefónicas Atención al Ciudadano ICA**

Para la verificación de la Forma 4-1209 – Registro de llamadas telefónicas de Atención al Ciudadano ICA, se seleccionó como muestra la seccional Boyacá, teniendo en cuenta que esta dependencia registra PQRSD cuyo medio de recepción corresponde al canal telefónico. La selección se realizó con el propósito de revisar la correcta aplicación del formato y la trazabilidad del registro de las solicitudes recibidas a través de este medio.

No fue posible realizar la validación de la Forma 4-1209 – Registro de llamadas telefónicas de Atención al Ciudadano, debido a que el GGAC no allegó el soporte correspondiente. Al respecto, remite correo en el cual la seccional manifestó: “En atención a lo requerido, me permito informar que no se cuenta con evidencia del registro de llamadas en la Forma 4-1209, toda vez que, a la fecha, se desconocía la existencia de dicho documento y su finalidad”.

Lo anterior evidencia el incumplimiento en la aplicación de los lineamientos y formatos establecidos para el registro y control de las solicitudes recibidas a través del canal telefónico, lo cual impide verificar la trazabilidad de las PQRSD recibidas por este medio y limita los mecanismos de control y seguimiento institucional. Esta situación reviste especial importancia, en la medida en que la ausencia de dichos registros puede afectar la adecuada

gestión de las solicitudes ciudadanas, la transparencia del proceso y la verificación del cumplimiento de los procedimientos establecidos para la atención al ciudadano.

8. SISTEMA PQRSDF (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES)

Durante el segundo semestre de 2025, se verificó nuevamente el funcionamiento del Sistema Nacional de Administración Documental – SINAD, aplicativo implementado por el ICA el 28 de febrero de 2025 para la gestión documental y el registro de PQRSDF.

Tal como se evidenció en el primer semestre, el sistema continuó presentando fallas que afectaron la integridad, oportunidad y confiabilidad de la información reportada por el Grupo de Atención al Ciudadano (GAAC).

El análisis consolidado del segundo semestre se presenta a continuación:

8.1 Persistencia de fallas técnicas reportadas por el GAAC

Los informes del tercer trimestre (julio–septiembre) y cuarto trimestre (octubre–diciembre) confirman que las dificultades identificadas en el primer semestre no fueron resueltas.

Entre las fallas recurrentes se destacan:

a. Falta de integridad en los datos

- Registros incompletos o con campos vacíos.
- PQRSDF que aparecen en reportes posteriores sin haber sido visibles en cortes previos.
- Inconsistencias entre la información descargada y la publicada en los informes trimestrales.

b. Variabilidad en los registros

- Cambios en el número total de PQRSDF entre descargas realizadas con pocos días de diferencia.
- Casos que desaparecen temporalmente del sistema y reaparecen en cortes posteriores.
- Duplicidad ocasional de radicados.

c. Retrasos en la disponibilidad de bases de datos

- El GAAC reportó que las bases de datos de varios meses del segundo semestre no estuvieron disponibles en tiempo real.
- En algunos cortes, la descarga solo fue posible días después del cierre del mes, afectando la elaboración de informes.

d. Problemas en la trazabilidad

- Dificultad para identificar la fecha real de asignación y respuesta.
- Inconsistencias entre los estados del sistema y los estados reportados en la forma 4-019.
- Registros que cambian de estado sin evidencia documental.
- Falta de generación de alertas de vencimiento en el SINAD, que permita enviar un mensaje de alerta al funcionario competente para prevenir el incumplimiento de los términos de ley.

8.2 Impacto en la gestión institucional

Las fallas del SINAD durante el segundo semestre generaron impactos similares a los del primer semestre, entre ellos:

- Limitación en la capacidad de seguimiento del GAAC, especialmente en la verificación de tiempos de respuesta.
- Afectación en la calidad de los informes trimestrales, que dependen de la información descargada del sistema.
- Riesgos de incumplimiento normativo, particularmente frente a la Ley 1755 de 2015 y la Resolución 00004541 de 2024.
- Dificultad para la OCI en la validación de cifras, estados y distribución de PQRSD por áreas.
- Debilitamiento de la trazabilidad, lo que afecta la transparencia y la confianza ciudadana.

8.3 Gestión adelantada por el ICA

En los informes del segundo semestre se evidencia que:

- El GAAC continuó reportando las fallas a la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI).
- La OTI informó que se estaban realizando ajustes progresivos al sistema, pero no se reportó una solución definitiva durante 2025.
- No se publicaron comunicados oficiales sobre estabilización del SINAD.

8.4 Conclusión del seguimiento al SINAD

Con base en la información disponible, se concluye que:

- El SINAD continuó presentando fallas significativas durante todo el segundo semestre de 2025, afectando la integridad, oportunidad y confiabilidad de la información relacionada con las PQRSD.
- Las inconsistencias observadas en el primer semestre persistieron sin solución definitiva.

- La situación representa un riesgo para el cumplimiento normativo y para la adecuada gestión del proceso Atención al Ciudadano.
- Se requiere que la OTI presente un plan de estabilización, con cronograma, responsables y entregables verificables.

8.5 Resolución No.00028265 (06/11/2025)

Revisada la Resolución 00028265 de 2025 se pudo evidenciar que se realizaron ajustes para precisar las funciones del Grupo de Atención al Ciudadano y del Grupo de Gestión Documental en relación con la recepción, radicación y distribución de las PQRSD, es importante señalar que dicha modificación normativa no altera la responsabilidad institucional del Grupo de Atención al Ciudadano como líder del proceso.

Independientemente de la dependencia que ejecute actividades operativas asociadas al trámite de las solicitudes, el GAAC continúa siendo el responsable de garantizar la administración, seguimiento, consolidación, análisis y reporte de las PQRSD del Instituto, conforme a lo establecido en el procedimiento vigente y en la caracterización del proceso; es necesario *resaltar* que la Oficina de Control Interno en los seguimientos realizados semestralmente a la atención de las PQRSD no ha solicitado “*aclarar la responsabilidad de cada grupo de trabajo frente a esta función según su competencia.*”, lo que sí ha recomendado en los diferentes informes ha sido la implementación de controles eficientes en las diferentes actividades del trámite de las PQRSD con el fin de garantizar su gestión.

En este sentido, la aclaración normativa realizada en la resolución no implica un traslado de responsabilidades, sino una armonización formal que reafirma la distribución funcional ya definida en los instrumentos internos.

9. VEEDURÍAS CIUDADANAS

En seguimiento a las solicitudes presentadas por veedurías ciudadanas, el Grupo de Atención al Ciudadano (GAAC) remitió dos archivos en Excel con los radicados que identificaron bajo esta categoría, junto con los soportes correspondientes. La información fue revisada por la Oficina de Control Interno (OCI) y contrastada con el Sistema Nacional de Administración Documental – SINAD, con el fin de verificar la trazabilidad y consistencia de los registros.

La clasificación de una solicitud como proveniente de una veeduría ciudadana corresponde al GAAC. En algunos registros se observan denominaciones como “veedor ciudadano” o “líder social”, lo cual sugiere que la categorización puede estar basada en la forma en que el peticionario se identifica en su escrito. Con los soportes remitidos no es posible determinar si se realizó verificación sobre la existencia formal de las veedurías, por lo cual este aspecto se deja registrado únicamente como parte del seguimiento efectuado.

A continuación, se presenta la información revisada:

TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO DE RADICADO	REMITENTE	SUBGERENCIA/ GRUPO DE TRABAJO	FECHA RADICADO	FECHA RESPUESTA	CONTESTADA EN TÉRMINO
Solicitud General	20251030884	Anónima	Subgerencia de Análisis y Diagnóstico	13/08/2025	25/08/2025	SI
Solicitud General	20251032837	Veeduría Nacional del Mérito y de la Carrera Administrativa	Subgerencia Administrativa y Financiera	25/08/2025	5/11/2025	NO
Petición de Documentos	20251035039	Jose Fernando Ulloa Rodríguez	Subgerencia Administrativa y Financiera	8/09/2025	24/09/2025	SI
Denuncia	20251039076	Lina Ximena Baez Torres - Contraloría de Cundinamarca.	Gerencia Seccional Cundinamarca	1/10/2025	13/10/2025	SI
Solicitud General	20251043942	Diana Marcela Velasco Rincón-Veeduría Distrital	Grupo de Instrucción Disciplinaria	30/10/2025	4/11/2025	SI
Petición de Información	20251047290	Veeduría Oriente Santander - Jesus Hernando Parra Torres	Grupo de Gestión del Talento Humano	19/11/2025	29/12/2025	NO
Petición de Información	20251048137	Veeduría Nacional del Mérito y de la Carrera Administrativa	Grupo de Gestión del Talento Humano	24/11/2025	30/12/2025	NO

Fuente: Información presentada por el Grupo de Atención al Ciudadano – II semestre 2025

La información revisada permite dar continuidad al seguimiento de las solicitudes asociadas a veedurías ciudadanas y facilita la trazabilidad de las actuaciones adelantadas por el Instituto. Durante la verificación se identificaron diferencias entre algunas fechas reportadas por el GAAC y las registradas en SINAD, así como casos en los que el tiempo de respuesta consignado no coincide con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. La adecuada correspondencia entre los registros institucionales y el cumplimiento de los plazos legales resulta fundamental para garantizar la calidad, oportunidad y coherencia de la información presentada, independientemente del sistema o medio en el que se encuentre. La revisión realizada por la OCI se orientó a contrastar la información disponible y a documentar la coherencia entre fechas, soportes y respuestas, con el fin de aportar a la calidad del seguimiento institucional.

10. 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 segundo semestre de 2025 se realizó seguimiento a treinta y cuatro (34) peticiones, solicitando a dependencias del ICA copia de la respuesta dada, posteriormente reiterando la solicitud inicial, cuando finalmente no se evidenció respuesta al peticionario, 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.

Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)

Dirección: Edificio Neo Point 83, Av. Carrera 20 # 83-20, Bogotá D.C., Colombia.

Correo: contactenos@ica.gov.co

Página web: www.ica.gov.co

11. VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO

Revisada la matriz consolidada de los planes de mejoramiento de la Oficina de Control Interno, se evidenció que el Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano (GGAC) registra un total de veintiuna (21) acciones de mejora en estado “vencido”, correspondientes a observaciones derivadas de auditorías realizadas en las vigencias 2019, 2021 y 2024.

Del total de acciones vencidas, seis (6) corresponden a auditorías efectuadas directamente al GGAC y quince (15) a acciones de mejora derivadas de auditorías realizadas a otras dependencias de la Entidad, en las cuales el GGAC figura como responsable de su cumplimiento.

En este sentido, la Oficina de Control Interno considera pertinente que al interior del GGAC se adelante un análisis detallado de las acciones de mejora que actualmente se encuentran en estado vencido, con el propósito de establecer si dicha situación obedece a que las acciones fueron ejecutadas oportunamente pero no se remitieron las evidencias de su cumplimiento a la Oficina de Control Interno, o si, por el contrario, las acciones no fueron implementadas dentro de los plazos establecidos.

En este último caso, se recomienda identificar las causas que dieron origen al incumplimiento y definir las estrategias necesarias que permitan adelantar su pronta implementación, con el fin de asegurar el cumplimiento de los compromisos establecidos en los planes de mejoramiento y fortalecer los mecanismos de control y seguimiento institucional.

Adicionalmente, resulta importante señalar que el Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano, en su calidad de dependencia encargada de liderar y orientar la gestión institucional en materia de atención al ciudadano, debe propender por el cumplimiento oportuno de las acciones de mejora asignadas, constituyéndose en referente para las demás dependencias de la Entidad en la implementación de buenas prácticas de gestión, control y seguimiento.

Así mismo, es pertinente indicar que el incumplimiento o retraso en la implementación de las acciones de mejora puede verse reflejado en las debilidades evidenciadas en el presente informe, particularmente en aspectos relacionados con la gestión, seguimiento y control de las PQRSD, lo cual refuerza la necesidad de adoptar medidas que permitan cerrar oportunamente las acciones pendientes y fortalecer la gestión del proceso.

12. SEGUIMIENTO A LAS OBSERVACIONES DEL INFORME DE SEGUIMIENTO – I SEMESTRE DE 2025

En cumplimiento de las funciones asignadas a la Oficina de Control Interno y con el fin de garantizar la trazabilidad del proceso de evaluación, se realizó la verificación del estado de

las observaciones formuladas en el Informe de Seguimiento correspondiente al primer semestre de 2025, así como de las aclaraciones remitidas por el Grupo de Atención al Ciudadano (GAAC) y la respuesta institucional emitida mediante memorando No. 20263000847 del 27 de enero de 2026.

El presente capítulo consolida los resultados de dicha verificación y determina el nivel de avance, permanencia o reincidencia de los riesgos identificados.

12.1 Funcionamiento del Sistema SINAD y calidad de la información

En el primer semestre se documentaron fallas relacionadas con integridad, disponibilidad y variabilidad de la información generada por el SINAD. El GAAC confirmó estas dificultades y señaló que el proceso PQRSD no fue incorporado adecuadamente en el contrato inicial del aplicativo.

Durante el segundo semestre persistieron limitaciones en la disponibilidad de soportes requeridos para la verificación (registros de buzones, actas de publicación de anónimas y formatos de llamadas), lo cual evidencia que el riesgo asociado a la trazabilidad y completitud de la información continúa vigente.

12.2 Diligenciamiento de la Forma 4-019

En el primer semestre se identificaron inconsistencias en la clasificación de subgerencias, grupos de trabajo y registros no estandarizados. Aunque el GAAC explicó el funcionamiento de las pestañas interactivas, no se aportaron evidencias que demostraran la corrección de las inconsistencias.

En el segundo semestre se observó que dichas inconsistencias fueron subsanadas.

12.3 Diferencias entre datos base y tableros de control

En el informe del primer semestre se identificaron discrepancias entre los datos presentados en los cuadros y aquellos reflejados en las gráficas generadas mediante la herramienta Power BI. El GAAC informó que estas diferencias se originaban en la parametrización del aplicativo y anunció la programación de una reunión con la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) para revisar su funcionamiento.

Si bien en el segundo semestre no se presentaron diferencias entre los datos reportados en la forma 4-019 y los informes trimestrales, en los soportes revisados se evidencia que no todas las PQRSD han sido relacionadas en la forma 4-019.

12.4 Clasificación y trazabilidad de solicitudes de veedurías ciudadanas

En el primer semestre se evidenciaron errores de clasificación, duplicidad de archivos y falta de correspondencia entre radicados y soportes. El GAAC reconoció estas situaciones y reportó acciones correctivas, incluyendo capacitación interna.

Durante el segundo semestre, en la documentación revisada no se identificaron elementos que permitieran apreciar avances frente a las acciones de ajuste y depuración anunciadas

por el GAAC, ni se observó en los informes trimestrales un análisis específico que reflejara la evolución de este tema. En consecuencia, no fue posible valorar cambios en la gestión de las solicitudes clasificadas como veedurías ciudadanas respecto a lo observado en el periodo anterior.

12.5 Periodicidad de los informes trimestrales

El incumplimiento de la periodicidad establecida en el artículo 24 de la Resolución 00004541 de 2024 fue observado en el primer semestre.

En el segundo semestre se publicaron informes del tercer y cuarto trimestre; lo cual se encuentra conforme a la resolución.

12.6 Estado de las peticiones y riesgo de incumplimiento de términos

El primer semestre evidenció un volumen significativo de peticiones fuera de término y no atendidas. El GAAC informó sobre alertas y reuniones, pero reconoció dificultades internas en las dependencias responsables.

En el segundo semestre se registraron 1.570 peticiones fuera de término y 1.372 no atendidas, cifras que confirman la permanencia del riesgo.

12.7 Plan de Mejoramiento 2018–2021

El primer semestre evidenció nueve acciones vencidas del plan de mejoramiento 2021. El GAAC presentó antecedentes y comunicaciones previas, pero no evidencias de cierre.

En el segundo semestre no se remitió información adicional que permita verificar avances.

12.8 Dependencia responsable de la Política de Servicio al Ciudadano

En el informe del primer semestre se señaló que la estructura actual del Instituto no se ajusta plenamente a los lineamientos establecidos en la Ley 2052 de 2020 y en las directrices de Función Pública, en cuanto a la existencia de una instancia responsable de la Política de Servicio al Ciudadano con capacidad de coordinación transversal y nivel jerárquico adecuado.

Durante el segundo semestre, en la documentación revisada no se identificaron elementos que permitieran apreciar avances orientados a la revisión de este aspecto estructural. Si bien en espacios de capacitación se han mencionado interpretaciones que permitirían que dicha función sea ejercida por un grupo interno de trabajo, esta Oficina considera necesario contar con una orientación formal y escrita por parte de Función Pública que precise el alcance de la exigencia normativa y su aplicación en entidades con estructuras organizacionales similares a la del ICA.

En este sentido, se prevé elevar una consulta institucional con el fin de obtener claridad sobre los requisitos aplicables y las alternativas de cumplimiento, lo cual permitirá valorar este tema con mayor precisión en los seguimientos posteriores.

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

1. La gestión de los mecanismos de atención al ciudadano continúa mostrando avances en disponibilidad y diversidad de canales, aunque persisten aspectos que requieren ajustes para asegurar una experiencia más homogénea, accesible y alineada con los estándares institucionales de servicio.
2. La calidad y consistencia de la información utilizada para el seguimiento a las PQRSD aún presenta retos, especialmente en lo relacionado con la estabilidad de las herramientas tecnológicas y la uniformidad en los registros. Estas situaciones inciden en la trazabilidad del proceso y en la confiabilidad de los análisis institucionales.
3. La gestión de las solicitudes asociadas a veedurías ciudadanas requiere una mayor estandarización, especialmente en lo relacionado con su identificación, registro y tratamiento. La ausencia de criterios uniformes para este tipo de requerimientos limita la claridad de la información y dificulta realizar análisis comparativos consistentes entre periodos.
4. Varias observaciones formuladas en periodos anteriores continúan vigentes, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la implementación de acciones correctivas y de asegurar un seguimiento más estructurado que permita demostrar avances verificables en la gestión del proceso.
5. Se evidenció que el Instituto publicó los informes de seguimiento a los canales de servicio correspondientes al tercer y cuarto trimestre de la vigencia 2025 en la página web institucional, lo cual contribuye al cumplimiento de los principios de transparencia y acceso a la información.
6. Se identificó que una proporción significativa de solicitudes fue atendida fuera de los términos establecidos o permanece sin atención, lo cual refleja debilidades en los mecanismos de seguimiento, control y gestión de las respuestas por parte de algunas dependencias, situación que afecta la oportunidad en la atención al ciudadano y el cumplimiento de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
7. El correo electrónico constituye el principal canal de recepción de solicitudes; sin embargo, la información reportada no permite identificar con claridad a través de que correo se reciben dichas comunicaciones, lo cual podría estar limitando la precisión en la clasificación de los canales de atención utilizados por la ciudadanía.
8. Se evidenciaron inconsistencias en el diligenciamiento de los formatos, ausencia de soportes y uso de las formas, utilización de versiones desactualizadas, diferencias entre la información registrada en los formatos y la consignada en los sistemas institucionales, así como la falta de registros que permitan verificar la trazabilidad de las solicitudes recibidas a través de determinados canales de atención.

Recomendaciones:

1. Fortalecer la gestión integral de los canales de atención, asegurando su actualización permanente, la coherencia entre los distintos medios y la disponibilidad de información clara y accesible para los ciudadanos.

2. Consolidar acciones orientadas a mejorar la calidad y consistencia de los registros, promoviendo controles internos que permitan garantizar trazabilidad, uniformidad y confiabilidad en la información utilizada para el seguimiento institucional.
3. Fortalecer la estandarización en la gestión de solicitudes asociadas a veedurías ciudadanas, estableciendo criterios claros para su identificación, registro y tratamiento. Esto permitirá mejorar la coherencia de la información, facilitar el análisis comparativo entre periodos y asegurar un manejo uniforme de este tipo de requerimientos.
4. Reforzar el seguimiento a las observaciones formuladas en semestres anteriores, priorizando aquellas que presentan recurrencia y estableciendo mecanismos que permitan evidenciar avances verificables y sostenibles en el tiempo.
5. Fortalecer los mecanismos de seguimiento y control en la gestión de las PQRSD por parte de las dependencias responsables, con el fin de garantizar la emisión de respuestas dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y evitar la acumulación de solicitudes fuera de término o sin atención.
6. Revisar y de ser necesario ajustar la clasificación de los medios de recepción de las PQRSD en los registros institucionales, de manera que se identifique de forma precisa el correo electrónico o canal específico a través del cual se reciben las solicitudes, garantizando mayor trazabilidad y confiabilidad en la información reportada.
7. Fortalecer los controles asociados al diligenciamiento y uso de las formas establecidas, mediante la capacitación a los responsables, la verificación del uso de versiones vigentes y la exigencia de soportes completos. Así mismo, implementar mecanismos de conciliación periódica entre los formatos y los sistemas institucionales, y establecer controles que garanticen la consistencia de la información y la trazabilidad integral de las solicitudes recibidas a través de todos los canales de atención.

En términos generales, los resultados del presente seguimiento permiten identificar avances y también oportunidades de mejora en la gestión institucional de las PQRSD. No obstante, la persistencia de solicitudes no atendidas o atendidas por fuera de los términos legales constituye un aspecto crítico que requiere especial atención, dado que afecta directamente la calidad del servicio, la confianza ciudadana y el cumplimiento de los principios que orientan la función administrativa. La Oficina de Control Interno continuará realizando el acompañamiento y la verificación correspondiente, con el propósito de contribuir al fortalecimiento de los mecanismos de atención, a la mejora continua del proceso y al cumplimiento de los estándares de transparencia, eficiencia y oportunidad en la respuesta a las solicitudes ciudadanas.



SANDRA PIEDAD RIAÑO BUSTAMANTE

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Aranza Rocío Vargas Solano
Yolanda Arciniegas Pinzón

Fecha elaboración: 26 de marzo de 2026

Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)

Dirección: Edificio Neo Point 83, Av. Carrera 20 # 83-20, Bogotá D.C., Colombia.

Correo: contactenos@ica.gov.co

Página web: www.ica.gov.co