

**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME CONSOLIDADO DE PQRS
(del 1 de abril al 30 de junio del 2026)**

1. INTRODUCCIÓN

En concordancia con la misión que fundamenta el desarrollo de tareas y responsabilidades del Grupo de Atención al Ciudadano, el cual busca gestionar con calidad y oportunidad las peticiones que ingresan a través de los diferentes canales establecidos por el ICA, dando cumplimiento a la *Ley 1755 de 2015 y a la Resolución No. 00004541 del 23 de mayo de 2024, “Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Denuncias y Felicitaciones” que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA*”, a continuación se presenta el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), recibidas y atendidas por las dependencias del ICA, durante el periodo comprendido entre el 1° de Abril y el 30 de junio del 2026, para el Nivel Nacional y Seccional.

El presente informe tiene como propósito analizar la oportunidad y efectividad de las respuestas emitidas por el Instituto, así como formular recomendaciones dirigidas a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el fin de promover el mejoramiento continuo de la entidad y fortalecer la confianza de la ciudadanía en la gestión del Instituto Colombiano Agropecuario – ICA.

Este documento se desarrolla en el marco del Programa de Transparencia y Ética Pública para la vigencia 2026 y en cumplimiento de lo establecido en la 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”.

2. OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias recibidas y tramitadas ante el Instituto Colombiano Agropecuario-ICA, durante el periodo comprendido entre el 1° de mayo y el 30 de junio del 2026, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Presentar información sobre las PQRSDF recibidas a través de los diferentes canales de

comunicación dispuestos por la entidad, según su naturaleza.

- Plantear las acciones y gestión por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, en cuanto al fortalecimiento de las relaciones con los Grupos de Interés frente a la atención oportuna de las PQRSD.
- Identificar oportunidades de mejora y generar recomendaciones para optimizar los tiempos de respuesta.

4. ALCANCE

En el presente informe se incluye y analiza de manera detallada toda la información relacionada con las PQRSD que fueron recibidas durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio del 2026. El documento presenta el comportamiento de estas solicitudes, su clasificación, volumen, tendencias y cualquier otra característica relevante que permita comprender mejor la gestión realizada en dicho intervalo."

5. REQUERIMIENTOS REPORTADOS Y REGISTRADOS POR EL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN OFICINAS NACIONALES Y GERENCIAS SECCIONALES:

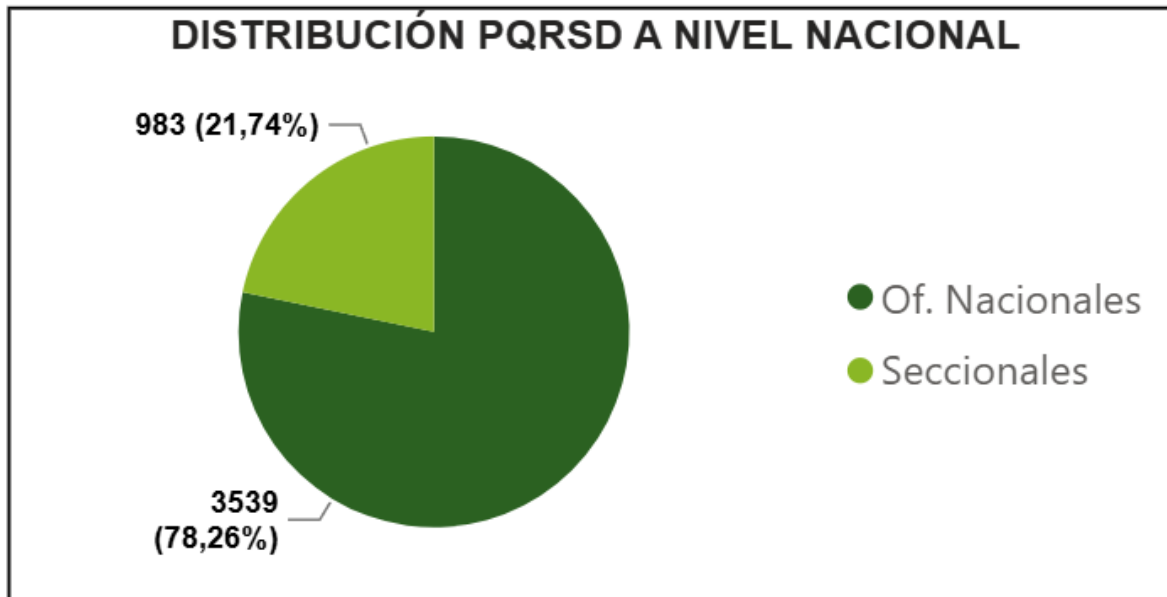
Durante el trimestre comprendido entre Abril y junio del 2026, las dependencias de Oficinas Nacionales y las Gerencias Seccionales recibieron un total de 4.522 peticiones. De este total, 983 fueron gestionadas por las Gerencias Seccionales, lo que representa el 21,74%. Por su parte, las dependencias de Oficinas Nacionales atendieron 3.539 peticiones, equivalentes al 78.26%. Esta distribución se presenta en la tabla y en la Gráfica No. 1.

Tabla No.1. Distribución PQRSD a nivel Nacional.

Mes de recepción de la petición presentada ante el ICA	Cantidad de Radicados	Radicados Seccionales	Radicados Nacionales
Abril	1.367	289	1.078
Mayo	1.702	398	1.304
Junio	1.453	296	1.157
Total	4.522	983	3.539

Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2026

Gráfica No. 1. Distribución PQRSD a nivel Nacional.



Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2026

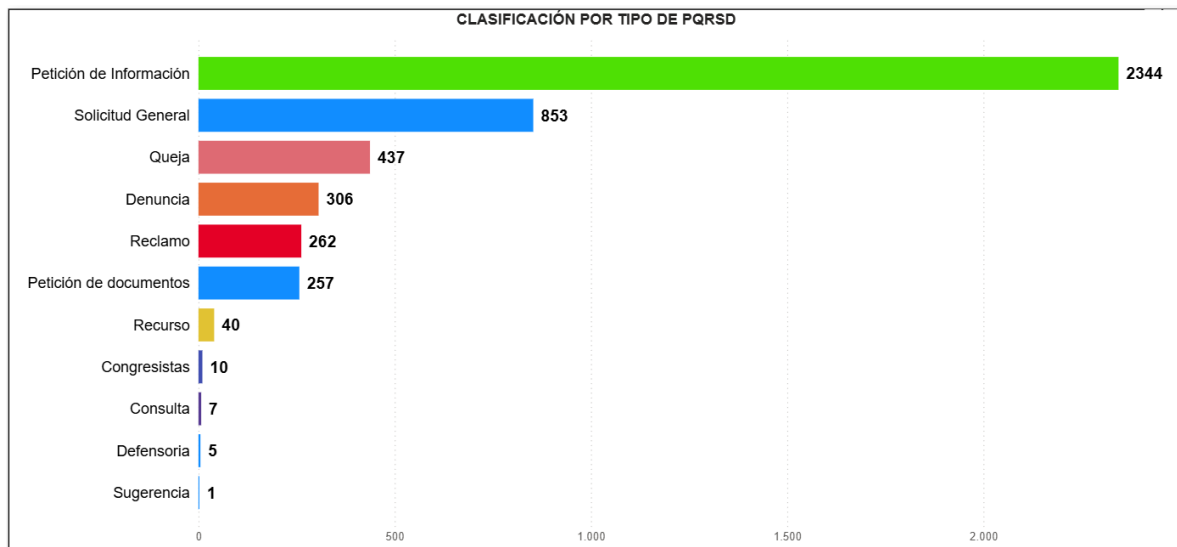
5.1. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2026:

- ❖ **Petición de Información:** Fue el tipo de solicitud más frecuente, con 2.344 requerimientos, principalmente relacionados con temas como ingreso y salida de mascotas, expedición de guías, hierros, forestales, semillas, registro de predios y vacunas.
- ❖ **Solicitudes generales:** Se recibieron 853 solicitudes relacionadas con requerimientos de visitas, devoluciones de dinero, entre otros.
- ❖ **Queja:** Se recibieron 437 quejas relacionadas con demoras en la expedición de guías, inconformidad con la atención o condiciones del servicio, trámites, presunto acoso laboral, incumplimiento o extralimitación de funciones por parte de servidores, entre otros.
- ❖ **Denuncia:** Se registraron 306 denuncias sobre bloqueos de predios, presuntos actos de corrupción cometidos por servidores del Instituto, afectaciones al medio ambiente y la salud

pública, así como conductas presuntamente violatorias de la normatividad vigente.

- ❖ **Reclamo:** Se contabilizaron 262 reclamos, los cuales hacen referencia a incumplimientos en compromisos adquiridos, inconformidad con las respuestas dadas a las peticiones, entre otros
- ❖ **Peticiones de documentos:** Se registraron 257 peticiones para la obtención de certificados de registro de predios, guías de movilización, registro de vacunas, entre otros.
- ❖ **Recurso:** Se registraron 40 solicitudes.
- ❖ **Congresista:** Se recibieron 10 peticiones.
- ❖ **Consulta:** Se recibieron 7 consultas en diferentes temas institucionales.
- ❖ **Defensoría:** Se recibieron 5 oficios.
- ❖ **Finalmente:** Se recibió, 1 Sugerencia, como se muestra en la Gráfica No. 2.

Gráfica No. 2. Clasificación por tipo de PQRS.



Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2026

Por otro lado, en las Gerencias Seccionales se identificó la recepción de múltiples solicitudes relacionadas con las funciones misionales del ICA. Entre estas se incluyeron trámites como registro de predios, expedición de certificaciones, procesos de vacunación, emisión de guías de movilización, autorización para el ingreso y salida de mascotas, así como requerimientos asociados a semillas, productos forestales, insumos y fertilizantes, entre otros.

De igual forma, se atendieron solicitudes de carácter general, dentro de las cuales se registraron peticiones para realizar visitas a predios, programar ciclos de vacunación y gestionar levantamientos

de medidas cautelares.

Respecto a las solicitudes vinculadas con documentos, estas se centraron en la expedición de guías de movilización, entrega de copias documentales y la emisión de certificados de predios y del Registro Único de Vacunación (RUV), entre otros.

5.2. DISTRIBUCIÓN POR COMPETENCIA (DEPENDENCIA):

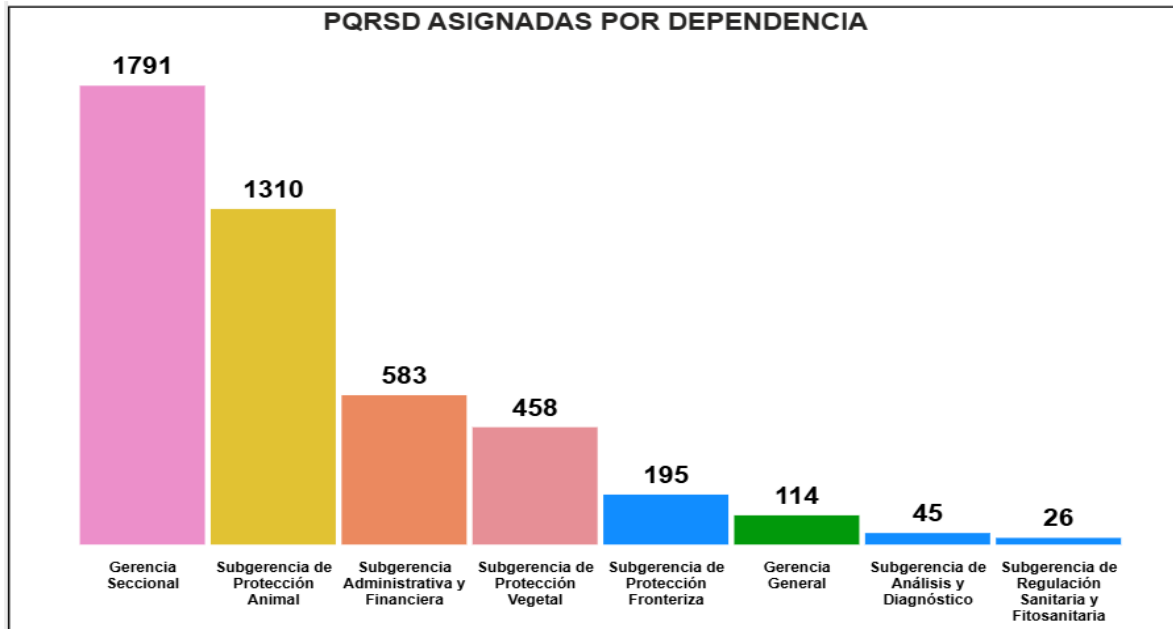
De las 4.522 peticiones recibidas a nivel nacional, las áreas más requeridas en temas misionales fueron aquellas relacionadas con sanidad animal, inocuidad, protección vegetal y semillas. Estas áreas concentraron la mayor parte de las solicitudes, reflejando el interés de los usuarios en trámites como vacunación, certificaciones, registro de predios, guías de movilización, y otros servicios propios de la misión institucional del ICA, como se puede evidenciar en la siguiente tabla y gráfica No. 3

Tabla No.2. Distribución por competencia.

Dependencia	Cantidad PQRS	Porcentaje
Gerencia General	114	2,5%
Gerencia Seccional	1.791	39,6%
Subgerencia Administrativa y Financiera	583	12,9%
Subgerencia de Análisis y Diagnóstico	45	1,0%
Subgerencia de Protección Animal	1.310	29,0%
Subgerencia de Protección Fronteriza	195	4,3%
Subgerencia de Protección Vegetal	458	10,1%
Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	26	0,6%
Total	4.522	100%

Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2026

Gráfica No.3. PQRSD asignadas por dependencia.



Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2026

5.3. ANÁLISIS DE PETICIONES POR GERENCIAS SECCIONALES.

Durante el segundo trimestre de 2026, se identificó que algunas Gerencias Seccionales concentraron un mayor volumen de peticiones asignadas, lo cual puede estar relacionado con la dinámica operativa, el tamaño del territorio o la demanda de servicios en cada región.

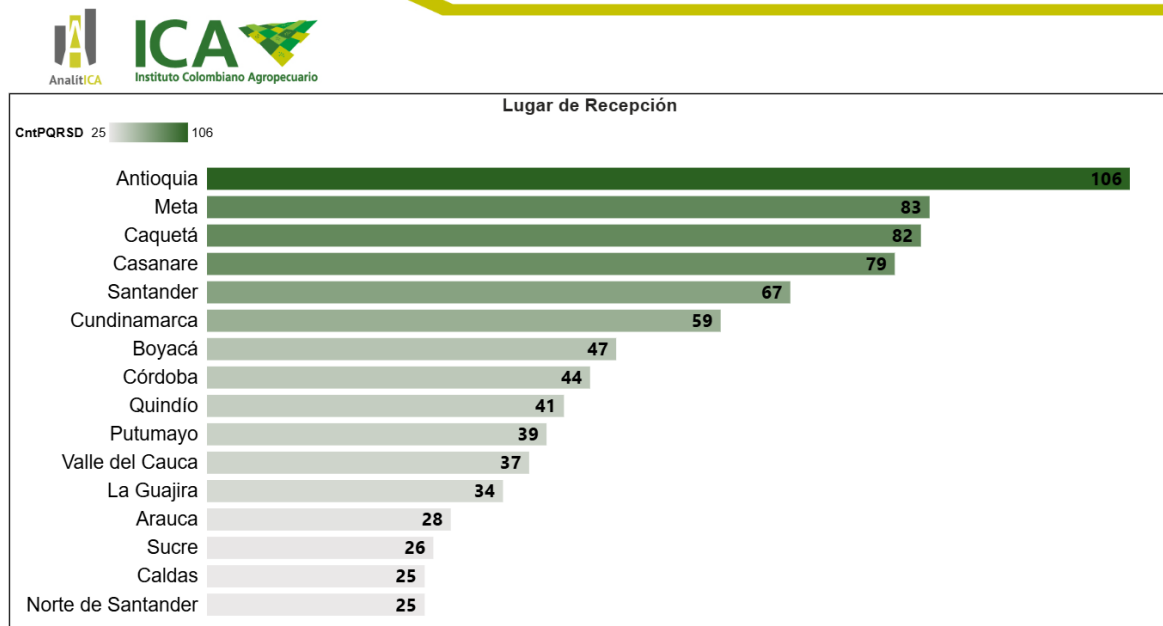
Las Seccionales con mayor número de peticiones fueron:

- Antioquia, con 106
- Meta, con 83
- Caquetá, con 82
- Casanare, con 79
- Santander, con 67
- Cundinamarca, con 59

Estas cinco gerencias representan una proporción significativa del total de solicitudes gestionadas a nivel seccional. Este comportamiento sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo la capacidad de respuesta en estas regiones, así como de analizar posibles factores que inciden en la concentración de solicitudes, tales como campañas sanitarias, ciclos de vacunación, o procesos de

certificación y registro. La información detallada se presenta en la gráfica adjunta, que permite visualizar de manera comparativa la distribución de peticiones entre las distintas Gerencias Seccionales.

Gráfica No.4. Peticiones por Gerencias Seccionales.



Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2026

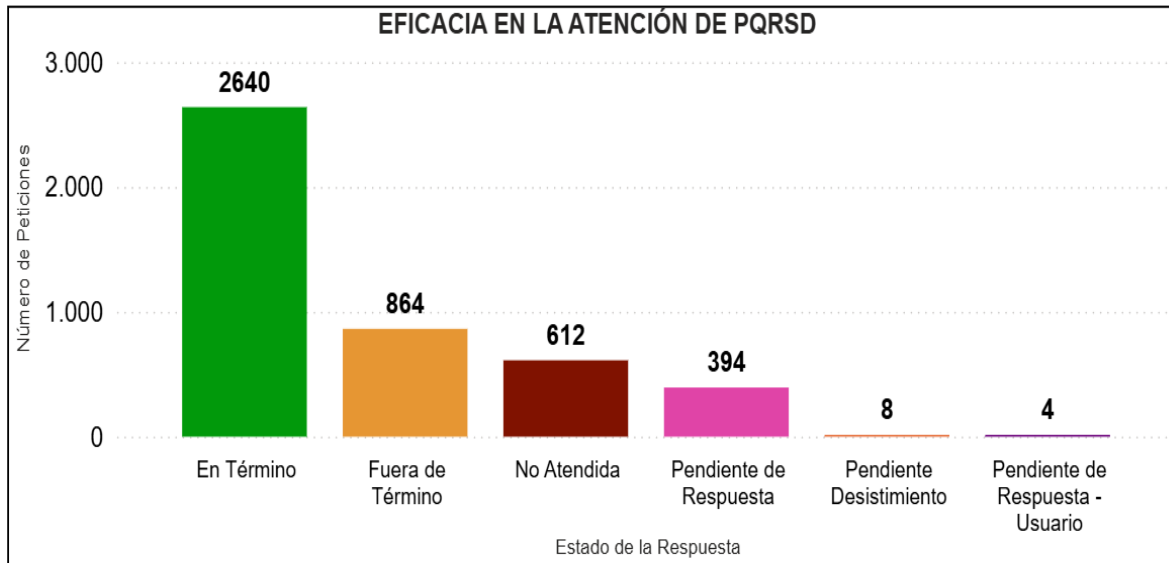
5.4. EFICACIA EN LA RESPUESTA A LOS CIUDADANOS:

Durante el trimestre, a nivel nacional se recibieron un total de 4.522 peticiones de los ciudadanos. De estas, se respondieron 2.640 dentro del plazo establecido, que representan el 58.4%, Además, 864 peticiones se atendieron fuera del término, equivalente al 19.1%. En general, se atendieron 3.504 peticiones, lo que corresponde al 77,5 % del total.

Sin embargo, 612 peticiones no fueron atendidas, lo que representa el 13.5 % del total. Adicionalmente, 394 solicitudes se encuentran pendientes de respuesta dentro de los tiempos normativos; 8 están pendientes de desistimiento y 4 permanecen a la espera de que el usuario amplíe la información requerida o realice el proceso de desistimiento.

A continuación, se presentan los términos de respuesta de las peticiones.

Gráfica No.5. Eficacia en la atención del PQRS.



Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2026

Los términos legales para responder a las PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias) en Colombia están regulados principalmente por la Ley 1437 de 2011, conocida como el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 1755 de 2015, Según esta normativa:

TIPO DE PETICIÓN	TÉRMINOS
Peticiones de interés general y particular	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción.
Peticiones de solicitud de información o documentos	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción.
Consultas	Dentro de los 30 días siguientes a su recepción.
Quejas, denuncias, reclamos y sugerencias	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción.

Fuente: Elaboración propia con base en la Ley 1755 de 2015.

Existen normas especiales que establecen términos diferentes para contestar las peticiones:	
Solicitud de información presentada por congresistas, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso	Dentro de los 5 días siguientes a su solicitud. Art. 258 Ley 5 de 1992
Solicitud de documentación de las Cámaras legislativas o sus comisiones	Dentro de los 10 días siguientes a su solicitud. Art. 260 Ley 5 de 1992
Peticiones entre autoridades	Dentro de los 10 días siguientes a su solicitud. Art. 30 CPACA
Peticiones de la Defensoría del Pueblo	Dentro de los 5 días siguientes a su solicitud. Art 16 ley 24 de 1992.

Fuente: Elaboración propia con base en la Ley 1755 de 2015.

Tabla No.3. Distribución de las peticiones a Nivel Nacional:

Estado de la Respuesta	Total, PQRSD Oficinas Nacionales	Total, PQRSD Seccionales	Total, PQRSD 2026	%
En Término	1.924	716	2.640	58,4%
Fuera de Término	751	113	864	19,1%
No Atendida	548	64	612	13,5%
Pendiente de Respuesta	314	80	394	8,7%
Pendiente de Respuesta - Usuario	1	3	4	0,1%
Pendiente Desistimiento	1	7	8	0,2%
Total	3.539	983	4.522	100%

Fuente: Elaboración propia.

Además, el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) ha implementado estrategias para fortalecer la atención a las PQRSD, como el uso de sistemas de seguimiento y control para garantizar respuestas oportunas y claras. Estas acciones permiten identificar solicitudes próximas a vencer, hacer seguimiento a los responsables de cada trámite y promover una gestión más organizada de los requerimientos ciudadanos.

De igual manera, el ICA continúa fortaleciendo la articulación entre Oficinas Nacionales y Gerencias Seccionales, con el fin de mejorar la trazabilidad de las respuestas y asegurar que la ciudadanía reciba información completa, precisa y dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente.

5.4.2. LOS FACTORES QUE CONTRIBUYEN A LA ATENCIÓN FUERA DE TÉRMINO DE LAS PETICIONES Y LAS ACCIONES TOMADAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN:

Tabla No.4. Factores de incumplimientos.

Factores que inciden en el incumplimiento de términos	Análisis de la situación	Medidas adoptadas
Insuficiencias en el monitoreo de vencimientos	No se cuenta de manera permanente con mecanismos de control que permitan identificar oportunamente las solicitudes próximas a culminar su plazo de respuesta.	Implementación de alertas preventivas y envío de notificaciones a los responsables con antelación, complementadas con informes periódicos para fortalecer el seguimiento.
Sobrecarga operativa por actividades prioritarias	La concurrencia de múltiples responsabilidades institucionales limita la capacidad de atención oportuna de las PQRSD dentro de los tiempos establecidos.	Seguimiento continuo al estado de las solicitudes y sensibilización de los equipos de trabajo sobre la importancia del cumplimiento de los términos normativos.
Limitaciones en el uso de la plataforma SINAD	El nivel de conocimiento sobre las funcionalidades del sistema no es homogéneo entre los usuarios, generando inconsistencias en el registro y control de los trámites.	Desarrollo de actividades de capacitación, acompañamiento técnico y orientación individual para fortalecer el manejo adecuado de la herramienta.
Registro incompleto de las actuaciones realizadas	Algunas respuestas fueron gestionadas por medios alternos sin quedar reflejadas oportunamente en los sistemas institucionales de información.	Verificación periódica de los casos pendientes, actualización de registros y validación de la información incorporada en el aplicativo.
Fallas en la coordinación entre dependencias	La recepción tardía de información o conceptos requeridos por parte de otras áreas afecta la construcción y consolidación de las respuestas.	Establecimiento de mecanismos de articulación, definición de responsables y fijación de tiempos de respuesta para la entrega de insumos.
Definición tardía de responsables del trámite	La falta de una designación clara desde el inicio del proceso dificulta la gestión integral y el seguimiento de las solicitudes.	Fortalecimiento de los procedimientos de asignación, garantizando la identificación temprana y trazable de los responsables de cada caso.

Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2026

5.5. PQRSD RELACIONADAS CON EL MEDIO AMBIENTE:

Durante el segundo trimestre del 2026, no se recibieron PQRSD directamente relacionadas con el medio ambiente. Sin embargo, es importante destacar que los ciudadanos continúan reportando situaciones generadas por terceros que, aunque no se clasifican formalmente como ambientales, impactan negativamente la salud pública y el entorno natural.

Estas denuncias suelen estar vinculadas a solicitudes más cercanas al medio ambiente aquellas que mencionan afectación directa sobre recursos naturales, contaminación, olores ofensivos, disposición inadecuada de residuos, presencia de vectores, riesgos sanitarios con impacto comunitario, manejo de material vegetal, uso de plaguicidas, plantaciones forestales, viveros o actividades agropecuarias con posible incidencia ambiental.

Tabla No.4. Clasificación de denuncias ambientales:

Clasificación ambiental	Casos o temas identificados	Cercanía ambiental
Afectación por actividades porcícolas y avícolas	Quejas por marraneras, criaderos de cerdos, galpones, mortalidad avícola, explotación porcícola, malos olores, moscas, gallinazos y riesgos sanitarios.	Muy alta
Contaminación, residuos y vertimientos	Manejo irresponsable de residuos avícolas, raquis, material vegetal, quema de plumas, vísceras, descargas, uso inadecuado de agua potable y posible afectación de acueductos.	Muy alta
Plagas, vectores y especies de interés sanitario	Proliferación de moscas, caracol africano, hormiga arriera, roedores, murciélagos y polillas que afectan cultivos, viviendas, bosque nativo o salud pública.	Alta
Forestal, viveros y material vegetal	Registro de plantaciones forestales, viveros, restauración ecológica, reforestación, cultivos de pinos, palma de cera, permisos o información sobre material vegetal.	Alta
Uso de insumos agrícolas y afectación a cultivos	Mal uso de insecticidas, herbicidas, productos sin registro ICA, fertilizantes, daño a cultivos y deriva de herbicidas.	Media-alta

Fuente: Elaboración propia.

La mayor recurrencia ambiental se concentra en denuncias asociadas a actividades pecuarias, principalmente porcícolas y avícolas, debido a su relación con olores ofensivos, residuos orgánicos, vectores, manejo de mortalidad animal y posibles afectaciones a la salud pública y al entorno. En segundo nivel aparecen los asuntos de residuos, contaminación, plagas, material vegetal, viveros y

plantaciones forestales, los cuales requieren clasificación técnica para determinar la competencia institucional y la necesidad de traslado o articulación con autoridades ambientales, sanitarias o territoriales.

Desde el Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano, se recomienda priorizar para análisis ambiental las solicitudes sobre porcícolas, avícolas, olores ofensivos, residuos, vectores, vertimientos, plagas y material vegetal. Las demás solicitudes de tipo documental, administrativo, judicial, laboral o de guías de movilización no se consideran ambientales de manera directa, salvo que incluyan afectación al suelo, agua, aire, flora, fauna o salud pública.

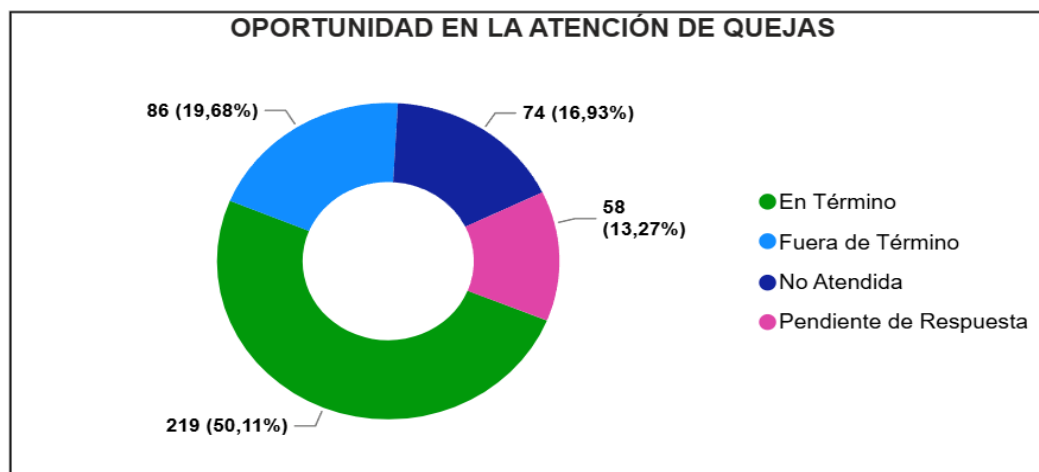
5.6. QUEJAS:

Durante el segundo trimestre (abril a junio) se recibieron 437 quejas, de las cuales:

- 219 fueron atendidas dentro del término establecido, porcentaje de cumplimiento (50,11%).
- 86 fueron gestionadas fuera del plazo y corresponden al (19.68%).
- 74 no fueron atendidas, corresponden al (16,93%).
- 58 pendiente de respuesta (13,27%)

Estos datos se ilustran en la gráfica que se presenta a continuación:

Gráfica No. 6. Oportunidad en la atención de quejas.



Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2026

5.7. DENUNCIAS:

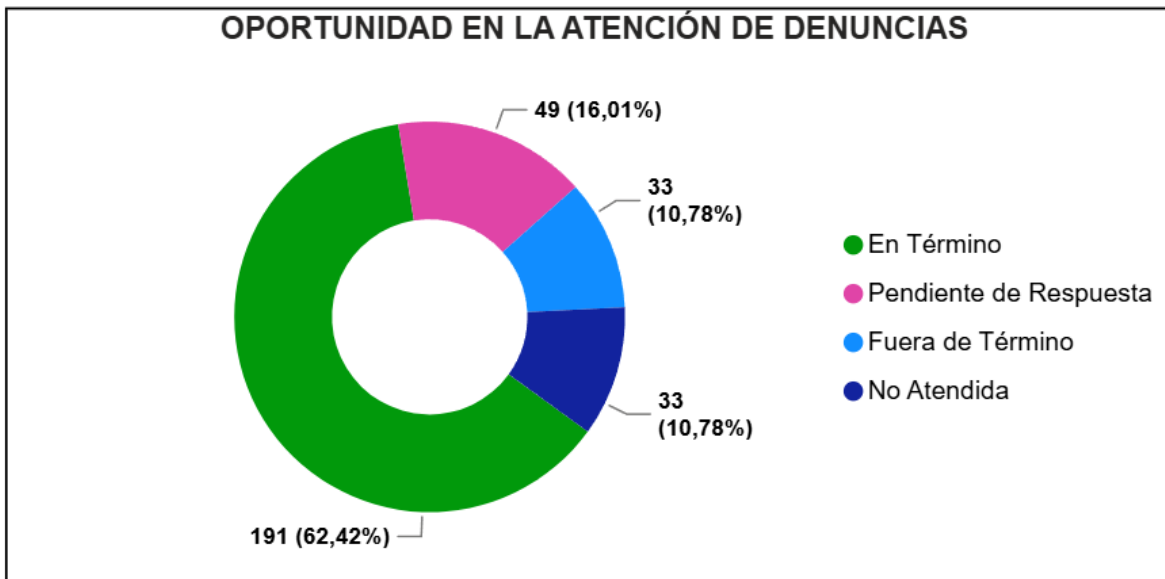
Durante el presente trimestre se recibieron 306 denuncias, de las cuales:

- 191 fueron atendidas dentro del término establecido con un porcentaje de cumplimiento del (62,42%).

- 33 se gestionaron fuera del término con un porcentaje de cumplimiento del (10,78%).
- 33 no fueron atendidas, equivalente al porcentaje de (10,78%).
- 49 pendiente de respuesta, equivalente al porcentaje de (16,01%).

De acuerdo con la gráfica que se presenta a continuación:

Gráfica No. 7. Oportunidad en la atención de denuncias.



Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2026

Del total de peticiones, se registraron diecisiete (17) peticiones sobre presuntos actos de corrupción, que se direccionaron a las dependencias competentes, para verificar la situación de acuerdo con los informes de tiempo, modo y lugar en que se presentaron los hechos y con el fin de que se tomen las medidas pertinentes a que haya lugar.

5.8. PETICIONES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES:

De las peticiones recibidas durante el periodo, once (11) fueron trasladadas a otras entidades como: Federación Colombiana de Ganaderos, Ministerio de Agricultura.

5.9. PETICIONES DE INFORMACIÓN NEGADA:

Para el trimestre, se recibieron treinta (30) solicitudes de carácter clasificado o reservado, las cuales

fueron negadas de acuerdo con la Ley 1581 de 2015, teniendo en cuenta que las mismas son de carácter sensible.

5.10. PETICIONES REITERATIVAS:

Durante el trimestre objeto de análisis se identificaron 178 peticiones reiteradas, entendidas como aquellas solicitudes presentadas nuevamente por el ciudadano respecto de asuntos que ya habían sido atendidos y respondidos previamente por la entidad, conservando el mismo propósito, contenido o pretensión. Este comportamiento evidencia la persistencia del peticionario en relación con hechos y requerimientos sobre los cuales ya existe un pronunciamiento institucional.

La presentación recurrente de este tipo de solicitudes puede obedecer a diferentes circunstancias, entre las que se destacan:

- Insatisfacción frente a la respuesta recibida, cuando el ciudadano considera que la contestación no atendió integralmente su requerimiento, resulta insuficiente o no corresponde a las expectativas planteadas inicialmente.
- Dificultades en la comprensión de la respuesta emitida, derivadas de información percibida como poco clara o susceptible de interpretaciones diversas, lo que puede motivar nuevas radicaciones sobre el mismo tema.
- Desconocimiento del alcance de los procedimientos administrativos, especialmente en aquellos casos donde el peticionario no identifica que la entidad ya ha emitido una decisión o respuesta definitiva respecto de su solicitud.
- Expectativa de obtener una decisión diferente, aun en ausencia de hechos nuevos, elementos probatorios adicionales o fundamentos que justifiquen una revisión del asunto.
- Uso inadecuado de los mecanismos de gestión o atención, que conduce a reiterar la petición en lugar de emplear las herramientas legales procedentes, como recursos administrativos o acciones ante las autoridades competentes.
- Percepción de insuficiente acompañamiento o seguimiento, situación que puede llevar al ciudadano a insistir mediante nuevas solicitudes con el propósito de llamar la atención sobre su caso o impulsar una actuación más rápida.

En este contexto, resulta pertinente evaluar e implementar medidas orientadas a optimizar el tratamiento de las peticiones reincidentes, favoreciendo una gestión más ágil y eficiente. De igual manera, es importante fortalecer la calidad, oportunidad y claridad de las respuestas institucionales, así como consolidar estrategias de orientación e información que permitan a la ciudadanía comprender adecuadamente los alcances de las actuaciones administrativas y los canales disponibles para la atención de sus requerimientos.

5.11. PETICIONES RECURRENTE:

Durante el periodo analizado, se presentaron un total de (1524), requerimientos ciudadanos canalizados a través de los diferentes medios de participación institucional disponibles. Estas solicitudes se relacionan principalmente con temas misionales del Instituto, así mismo en asuntos recurrentes de interés público de alta demanda. Entre los temas que se destacan por su frecuencia están:

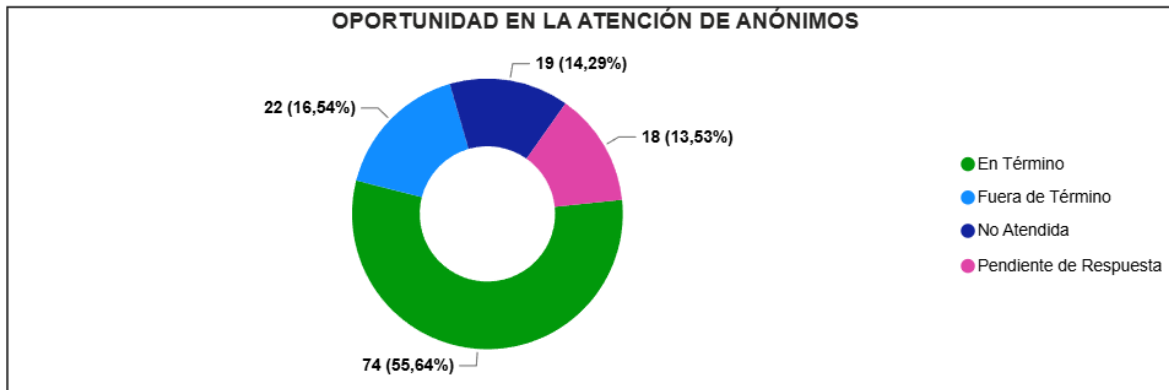
- **Registros, requisitos, trámites, inscripción o renovación:** Incluye solicitudes relacionadas con registro, inscripción, actualización, renovación, habilitación y requisitos para adelantar trámites ante el ICA. Se observan referencias frecuentes a predios, semovientes, plataformas y documentación requerida.
- **Sanidad animal, movilización y guías sanitarias:** Agrupa asuntos sobre animales, predios pecuarios, movilización, guías sanitarias, vacunación, especies bovinas, equinas, porcinas, aves y mascotas. También incluye consultas o trámites de control sanitario animal.
- **Denuncias, quejas, reclamos y derechos de petición:** Reúne manifestaciones ciudadanas como denuncias, quejas, reclamos, posibles irregularidades, derechos de petición y solicitudes asociadas a inconformidades o requerimientos formales de respuesta institucional.
- **Conceptos técnicos, consultas normativas y orientación:** Comprende solicitudes de concepto, orientación técnica, interpretación normativa, aplicación de resoluciones, circulares, requisitos jurídicos o técnicos, e inquietudes sobre procedimientos institucionales.
- **Certificaciones, constancias y certificados:** Incluye solicitudes de certificados, certificaciones, constancias o soportes emitidos por el ICA, generalmente para acreditar registros, actividades, condiciones sanitarias, cumplimiento o información institucional.
- **Importaciones, exportaciones y comercio exterior:** Agrupa asuntos sobre importación, exportación, comercio exterior, permisos sanitarios, requisitos zoosanitarios o fitosanitarios, inspecciones y trámites para ingreso o salida de productos, animales o vegetales.
- **Sanidad vegetal, viveros, semillas, cultivos y plagas:** Incluye temas de viveros, semillas, cultivos, material vegetal, plagas, huertos, predios productores, productos agrícolas y sanidad vegetal. También contempla solicitudes asociadas a control fitosanitario.

Esta caracterización permite orientar acciones institucionales enfocadas en fortalecer la atención ciudadana, priorizar la automatización de respuestas para temas de alta demanda, y mejorar la eficiencia en los procesos de gestión documental y de comunicación.

5.12. ANÓNIMAS:

Durante el trimestre, se recibieron 133 peticiones anónimas a nivel nacional. De éstas, se ha dado respuesta dentro del plazo establecido a 74 peticiones con un porcentaje de cumplimiento del (55.64%), mientras que 22 fueron atendidas fuera de término, que corresponde al (16.54%). Aún permanecen sin respuesta 18 peticiones que corresponden al (13,53%), por último 19 peticiones no atendidas que corresponden al (14.29%).

Gráfica No. 8. Oportunidad en la atención de anónimos.



Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2026.

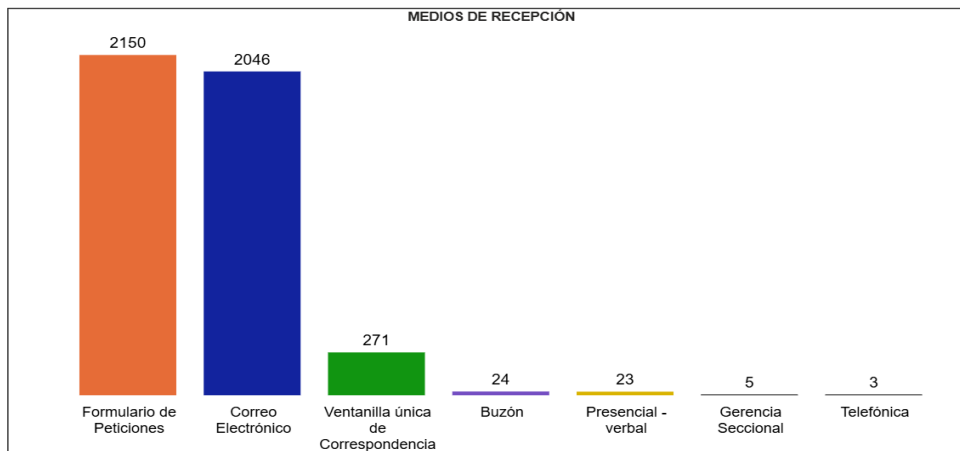
5.13. MEDIO DE RECEPCIÓN UTILIZADO POR LOS USUARIOS:

Por último, del total de 4.522 requerimientos recibidos durante el periodo analizado, los canales de comunicación más utilizados por los usuarios fueron:

- Formulario de Peticiones de la página web.
- Correo electrónico – link del aplicativo SINAD.
- Ventanilla Única de Correspondencia.
- Buzón.
- Presencial Verbal.
- Gerencia Seccional

5.13.1. Telefónico:

Gráfica No. 9. Medios de recepción.



Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2026

Esta preferencia en el uso de canales se evidencia en la gráfica que se presenta a continuación:

Tabla No.5. Medios de recepción:

Medio de recepción	Cantidad	Porcentaje
Formulario de Peticiones	2.150	47,50%
Correo Electrónico	2.046	45,20%
Ventanilla Única de Correspondencia	271	6,00%
Buzón	24	0,50%
Presencial - verbal	23	0,50%
Gerencia Seccional	5	0,10%
Telefónica	3	0,10%
Total	4.522	100%

Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2026

5.14. TIEMPOS DE RESPUESTA A CADA PETICIÓN:

Conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, toda petición debe ser resuelta dentro de los quince (15) días calendario siguientes a su recepción. No obstante, se contemplan plazos especiales: las solicitudes de documentos y de información deben atenderse en un término máximo de diez (10) días, mientras que las consultas formuladas a las autoridades competentes cuentan con un plazo de treinta (30) días para ser resueltas. Durante la presente vigencia, la entidad presentó un tiempo promedio de respuesta de once (11) días, cumpliendo con los parámetros legales establecidos.

5.15. PIDA UNA CITA:

El Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) implementó en su página web el canal de atención “Pida una Cita”, con el objetivo de que los usuarios puedan agendar, según su disponibilidad, una fecha y hora específica para resolver inquietudes relacionadas con trámites ante la entidad. Durante el periodo reportado, se agendaron un total de 38 citas, las cuales fueron atendidas de la siguiente manera:

Tabla No.6. Medios de recepción:

Tipo de atención	Cantidad	Porcentaje
Citas radicadas mediante gestión documental	30	78,90%
Ingresos radicados sin relación directa al canal	8	21,10%

Total	38	100%
--------------	-----------	-------------

Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2026

Temas autorizados para la atención a través del canal:

- Importación y exportación de mascotas.
- Importación y exportación de semillas.
- Registro sanitario de predios pecuarios.

5.16. RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS DE LOS PARTICULARES DIRIGIDAS A MEJORAR EL SERVICIO QUE PRESTA LA ENTIDAD:

Durante el periodo que se está reportando, se recibieron una (1) sugerencia. El Instituto considera importantes las sugerencias de los ciudadanos para mejorar sus trámites y servicios. Por eso, las envía al área responsable según el tema. Si se consideran útiles, se implementarán acciones de mejora.

5.17. RECOMENDACIONES DE LOS PARTICULARES DIRIGIDAS A INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA:

Durante el presente período, no se presentaron recomendaciones de los particulares en este sentido.

5.18. RECOMENDACIONES DE LOS PARTICULARES DIRIGIDAS A RACIONALIZAR EL EMPLEO DE LOS RECURSOS DISPONIBLES:

Durante el presente periodo, no se presentaron recomendaciones de los particulares en este sentido.

5.19. RECOMENDACIONES DE LAS VEEDURÍAS CIUDADANAS:

El Instituto Colombiano Agropecuario-ICA, garantiza el acceso a la información por parte de las veedurías ciudadanas, en ejercicio del derecho al control social. Durante el presente periodo, se recibieron cuatro (4) solicitudes, las cuales fueron validadas y se confirmó que 2 cumplen con la caracterización de veedurías, estas se tramitaron conforme a los procedimientos establecidos.

5.20. FELICITACIONES DE LOS PARTICULARES:

Durante el presente periodo, no se presentaron recomendaciones de los particulares en este sentido.

6. CONCLUSIONES:

El análisis de las PQRSD recibidas entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2026 permite concluir que el ICA mantiene una alta demanda ciudadana frente a sus trámites y servicios misionales, con un total de 4.522 requerimientos. De estos, el 78,26% fue gestionado por Oficinas Nacionales y el 21,74% por Gerencias Seccionales, lo que evidencia una mayor concentración de solicitudes en Oficinas Nacionales.

La petición de información fue la tipología más recurrente, con 2.344 solicitudes, seguida por solicitudes generales, quejas, denuncias, reclamos y peticiones de documentos. Este comportamiento refleja que la ciudadanía acude principalmente al ICA para obtener orientación, certificaciones, guías, registros e información sobre trámites relacionados con sanidad animal, protección vegetal, semillas, movilización y vacunación.

En cuanto a la oportunidad de respuesta, se atendieron 3.504 peticiones, equivalentes al 77,5% del total; de estas, 2.640 fueron respondidas dentro del término y 864 fuera de término. No obstante, las 612 solicitudes no atendidas y las 394 pendientes de respuesta evidencian la necesidad de fortalecer el seguimiento, la trazabilidad y el control preventivo de vencimientos.

Las Gerencias Seccionales de Antioquia, Meta, Caquetá, Casanare, Santander y Cundinamarca concentraron una parte importante de las solicitudes territoriales, por lo que resulta pertinente continuar evaluando las cargas de trabajo y fortalecer el acompañamiento técnico y operativo en las seccionales con mayor demanda.

Aunque no se registraron PQRSD clasificadas directamente como ambientales, se identificaron asuntos cercanos a esta temática, especialmente asociados a actividades porcícolas y avícolas, residuos, olores ofensivos, vectores, plagas y material vegetal, los cuales requieren una adecuada clasificación y articulación con las autoridades competentes cuando corresponda.

Finalmente, se concluye que los canales digitales son los medios de recepción más utilizados, destacándose el formulario web y el correo electrónico. Por ello, es necesario continuar fortaleciendo la atención virtual, la calidad de las respuestas, el uso del aplicativo SINAD, la automatización de temas recurrentes y la articulación entre dependencias, con el fin de mejorar la oportunidad del servicio y la confianza ciudadana.

7. RECOMENDACIONES:

- Fortalecer el seguimiento preventivo de las PQRSD próximas a vencer, mediante alertas periódicas y reportes de control que permitan reducir las respuestas fuera de término y evitar solicitudes no atendidas.
- Reforzar la articulación entre Oficinas Nacionales y Gerencias Seccionales, definiendo responsables, tiempos internos de respuesta y mecanismos de

escalamiento para los casos que requieren insumos de varias dependencias.

- Implementar jornadas de capacitación continua sobre el uso adecuado del aplicativo SINAD, con énfasis en registro, trazabilidad, cierre oportuno de actuaciones y actualización de estados de las solicitudes.
- Priorizar el acompañamiento técnico y operativo a las Gerencias Seccionales con mayor volumen de PQRSD, especialmente Antioquia, Meta, Caquetá, Casanare, Santander y Cundinamarca.
- Mejorar la calidad y claridad de las respuestas institucionales, utilizando lenguaje sencillo, completo y preciso, con el fin de disminuir peticiones reiterativas y fortalecer la confianza ciudadana.
- Automatizar o estandarizar respuestas para los temas recurrentes de mayor demanda, como registros, certificaciones, guías de movilización, vacunación, sanidad animal, protección vegetal, semillas e importaciones o exportaciones.
- Fortalecer los canales digitales de atención, especialmente el formulario web y el correo electrónico, garantizando orientación clara al ciudadano sobre requisitos, tiempos de respuesta y canales adecuados para cada trámite.
- Establecer controles periódicos para identificar solicitudes no atendidas, pendientes de respuesta o gestionadas por medios alternos, asegurando que todas las actuaciones queden registradas en los sistemas institucionales.
- Definir criterios de clasificación y priorización para las PQRSD con posible impacto ambiental, sanitario o comunitario, especialmente aquellas relacionadas con actividades porcícolas, avícolas, residuos, olores ofensivos, vectores, plagas y material vegetal.
- Realizar análisis periódicos de las quejas, denuncias y reclamos para identificar causas recurrentes, adoptar acciones correctivas y prevenir situaciones que afecten la oportunidad, calidad y transparencia del servicio.

Cordialmente,

Clara Patricia Aguilar Ardila
Coordinador Grupo Atención al Ciudadano

Elaborado por: Jaime Alfonso Torres López - GAC

Revisado por: Clara Patricia Aguilar Ardila Coordinadora-GAC

Miguel Angel Ruiz - SAF