

**54.2.33**  
**11 de septiembre de 2026**

Señor  
Anónimo

ASUNTO: Respuesta a petición anónima 20261038370

Respetado ciudadano (a) anónimo

Desde la Gerencia Seccional Norte de Santander del ICA, se emite respuesta clara, oportuna y de fondo a petición radicada con el radicado SINAD No. 20261038370 del día 31 de agosto del 2026, en donde manifiesta:

*“cordial saludo*

*El grupo de contratistas papf norte de Santander expresamos nuestro inconformismo con los horarios que nos entregan por parte de los compañeros de la oficina principal que son la personas que hacen este horario y se acomodan para que la carga laboral de ellos sea menos que la de los contratistas.*

*Todos los meses tenemos las mismas dificultades con los horarios porque no se hacen de forma equitativa como ordena el contrato porque a unos contratistas les hacen madrugar mayor cantidad de días y a otros les dejan la tarde donde el desgaste no es igual porque no deben madrugar, un contratista que debe cumplir horario de 5 de la mañana debe despertarse a las 3 y media de la mañana para prepararse y poder llegar al puente antes de las 5 de la mañana por lo cual su esfuerzo es mucho mayor*

*Hay personas de planta a las que les asignan turnos de 7 de la mañana a las 12 del mediodía donde solo deben trabajar 5 horas mientras los contratistas trabajamos 8 hora y aun así estas personas nunca cumplen los turnos por ejemplo XXXX XXXXXXXX y XXXX XXXXXX quienes aparecen en los puentes como si fueran jefes de los contratistas que llegan a pasar lista y luego se van en la camioneta del ica a pasear todos los puentes gastando gasolina y llantas sin trabajar y sin hacer nada productivo por la entidad*

*La ingeniera XXXXXXXX dice ser jefe de los contratistas y es una persona a quien le asignan turnos en el aeropuerto los días que no hay vuelos para que no vaya y no tenga problema porque no hay llegada de vuelo internacional*

*También queremos denunciar que los horarios son acomodados para algunas personas a quienes les ayudan para que tengan fines de semana libres en el mes mientras otros contratistas deben trabajar sábados domingos y festivos.*

*En varias reuniones se ha manifestado que para las mujeres es muy difícil cumplir turnos en el puente francisco por temas de la falta de un baño y de instalaciones y aun así mas nos ponen turnos en ese lugar*

*Pedimos que las programaciones se hagan de manera equitativa para todos los contratistas, con el mismo número de turnos en los mismo lugares, los mismos turnos de madrugada y los mismo turnos de la tarde, también pedimos que se tenga en cuenta que el puente francisco no cuenta con las condiciones para las mujeres poder realizar turnos haya, pedimos que las personas de la oficina que le ponen turnos en puentes los cumplan con el mismo horario y la misma cantidad de horas que le ponen a los contratistas, pedimos que no haiga beneficios para algunos compañeros que vana la oficina a cambiar horarios y cambiar días a beneficios propios porque esto beneficia solo a unos y perjudica a otros a quienes madrugar tanto durante de tantos días afecta nuestra salud por no poder dormir bien, pedimos que los horarios se hagan de formas transparente sin ventajas y con respeto por todas las demás personas."*

*(En aplicación al principio de legalidad, confidencialidad y con el propósito de salvaguardar los derechos de los terceros no se suministra nombre de la persona relacionada en petición, procediéndose a señalar con XXXXX)*

Una vez conocidos los hechos relacionados por el peticionario, se indica que el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) Seccional Norte de Santander, en ejercicio de sus facultades legales, previo análisis de lo descrito en la queja brinda respuesta punto a punto a las inconformidades planteadas en los siguientes términos:

Frente al inconformismo manifestado por el grupo de contratistas PAPF Norte de Santander, en donde indican el inconformismo con la asignación de la programación de actividades mensuales, es importante aclarar que la programación de las mismas es elaborada y remitida por el responsable del PAPF Norte de Santander o quien haga sus veces de manera mensual al GRUPO DEL CORREO: PAPF NORTE DE SANTANDER, de acuerdo con las necesidades del servicio y las directrices establecidas, desvirtuándose el planteamiento realizado en donde se asegura que la programación de actividades es realizada con el propósito de generar un beneficio particular.

En cuanto a la percepción relacionada con una distribución desigual de la carga laboral entre los contratistas y el personal de planta ubicados la oficina principal, es importante señalar que dicha situación debe ser analizada de manera individual y objetiva, toda vez que estamos en presencia de vinculación diferencial en la entidad, lo que conlleva a que los contratistas tenga un asignación y cumplimiento de actividades que corresponden con las necesidades operativas del PAPF que permitan garantizar la prestación del servicio público de manera permanente e ininterrumpido en los Puentes Internacionales Simón Bolívar, Francisco de Paula Santander, Atanasio Girardot, La Unión, Aeropuerto Internacional Camilo Daza y/o Zona Secundarias de Inspección según necesidad de servicio.

En el caso de los puntos ubicados en Cúcuta, Villa del Rosario y Puerto Santander, la programación debe responder principalmente a las dinámicas de los puentes internacionales y a

los horarios en los que se presenta circulación de personas y vehículos tanto particulares como de carga establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores, bajo los lineamientos generales de apertura para los puentes internacionales en Norte de Santander, los cuales operan bajo acuerdos binacionales coordinados con autoridades migratorias y aduaneras. Por esta razón, la asignación de actividades y franjas horarias se realiza teniendo en cuenta las necesidades operativas del servicio y no con el propósito de beneficiar o reducir la carga laboral de un grupo determinado. Es importante precisar que la distribución de las actividades obedece a criterios operativos, a las necesidades de atención en los puntos de control y a la cobertura requerida, procurando en todo momento una distribución equilibrada y objetiva.

En respuesta a lo manifestado que los horarios no se estarían realizando de manera equitativa y que dicha distribución estaría vulnerando lo ordenado el contrato, es necesario precisar que una vez revisadas las estipulaciones contractuales, el contrato no establece de manera expresa que la programación de horarios deba realizarse bajo un criterio de “equidad” o distribución igualitaria de turnos, por el contrario, la Cláusula Segunda de los contratos de apoyo a la gestión del PAPF Norte de Santander vigencia 2026, correspondiente a las obligaciones específicas del contratista, establece en diferentes apartes que **las actividades serán desarrolladas de acuerdo con la necesidad del servicio y con las asignaciones efectuadas por el Supervisor del contrato.** Así mismo, el Parágrafo denominado “Alcance de las Obligaciones” señala que las obligaciones deberán ejecutarse “de acuerdo con la asignación que de ellas efectúe el Supervisor del contrato, conforme a las necesidades del servicio y su periodicidad, acatando los lineamientos impartidos para su cumplimiento”. De igual manera, la Cláusula Octava establece que la supervisión del contrato será ejercida por el responsable PAPF Norte de Santander del ICA, o quien haga sus veces, quien debe velar por el cumplimiento de las estipulaciones contractuales.

Si se considera que existe una distribución desproporcionada o que la programación no corresponde a las necesidades del servicio, la situación deberá ser expuesta ante el Supervisor del contrato o quien haga sus veces de manera inmediata indicando de manera concreta las situaciones que se consideran irregulares, con el propósito de realizar la respectiva revisión, lo que permite realizar los respectivos reajustes garantizando la continuidad de la prestación del servicio.

Por lo anterior, no resulta preciso afirmar que el contrato ordena expresamente una distribución equitativa de los horarios. Lo que establece es que las obligaciones deben ser asignadas por la supervisión conforme a las necesidades del servicio, su periodicidad y los lineamientos impartidos para su cumplimiento.

Comprendemos la preocupación expresada respecto de los turnos cuyo inicio se establece a las 5:00 a. m., teniendo en cuenta que este tipo de jornada puede requerir que el contratista inicie sus actividades personales y desplazamiento con mayor anticipación para garantizar su llegada oportuna al lugar de prestación del servicio reconociendo que estos pueden representar un esfuerzo adicional, reiterándose que la asignación de las franjas horarias de madrugada obedece a las necesidades operativas y a la adecuada prestación del servicio, y **no tiene como finalidad beneficiar, favorecer o disminuir deliberadamente los turnos de un grupo determinado de contratistas.** La programación de las actividades y la asignación de los turnos se establecen atendiendo las condiciones y necesidades particulares de cada punto de servicio, así como las obligaciones y parámetros previstos contractualmente. Por ejemplo, en el caso del Puente Internacional Atanasio Girardot, si bien este punto tiene operación hasta las 11:00 p. m., el personal del ICA se encuentra programado únicamente hasta las 8:00 p.m., lo que busca evitar

posibles circunstancias de afectación de integridad del personal contratista de la entidad, además de tener presente que dicha programación está directamente ligada con las necesidades de cobertura y organización del servicio establecidas para dicho paso fronterizo.

Como seguimiento a las programaciones, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y efectuar los ajustes que resulten procedentes, siempre que estos sean compatibles con la operación de los pasos fronterizos y con las condiciones contractuales aplicables, se sugiere que una vez detectada la imposibilidad de ejecutar la actividad programada por el supervisor del contrato y bajo la figura jurídica de coordinación, la cual se aplica en el vínculo contractual, se busque realizar cambio con alguno de los demás contratista y una vez acordado esto, se dé a conocer esta novedad a través de email institucional a supervisor de contrato, quien en todo momento debe de contar con esta información para fines administrativos (ARL) entre otros.

Frente a la manifestación relacionada con la asignación de horarios y las actividades desarrolladas por funcionarios de Carrera en los puntos de control, particularmente respecto de los señores XXXX XXXXXXXX y XXXX XXXXX, es pertinente realizar las siguientes precisiones:

Por directriz de la Dirección Técnica de Logística, de manera semanal se remite la programación correspondiente a las actividades que deben desarrollar tanto los contratistas como los funcionarios del PAFP de acuerdo con las necesidades del servicio, esta programación permite organizar y hacer seguimiento a las actividades previstas para cada semana. No obstante, es importante aclarar que una parte significativa de las funciones desarrolladas por el personal de Técnicos operativos responde a requerimientos y necesidades que se presentan por demanda del servicio y en cumplimiento de las asignadas en el manual de funciones, en donde se enlistan cada una de ellas, tales como inspecciones agrícolas y pecuarias en zonas secundarias, gestión documental, atención de requerimientos, actividades de Inspección, Vigilancia y Control (I.V.C) etc. En cuanto a la atención de usuarios no todas las actividades pueden ser determinadas de manera anticipada o reflejadas en su totalidad en una programación mensual. En aquellos casos en los que, dentro de la programación mensual, se contempla la presencia de funcionarios en los puentes internacionales, dicha asignación obedece a las necesidades propias de la operación y a las funciones que les han sido encomendadas tales como acompañamiento de procedimientos, atención de requerimientos, apoyo operativo, seguimiento y demás labores que se generan de acuerdo con las necesidades del servicio y una vez terminado este acompañamiento se continua la jornada laboral en las instalaciones de la oficina principal de CUCUTA del ICA.

En cuanto al uso del vehículo institucional, se indica que éste se encuentra destinado al cumplimiento de las actividades propias de la entidad y su utilización contempla los desplazamientos requeridos tanto en el área urbana como en el área rural de Cúcuta, de acuerdo con las labores operativas que se presenten, situación que no deben interpretarse como actividades de recreación u ocio.

Respecto a la afirmación que sobre la ingeniera XXXXX XXXXXXXX y según la cual se le asignan turnos en el Aeropuerto durante los días en que no se presentan vuelos internacionales, se indica que de acuerdo con el perfil profesional y de acuerdo con las obligaciones establecidas en el contrato, se contempla, entre otras, la obligación No. 8: "Atender al público de acuerdo con la necesidad del servicio del ICA", así como la obligación No. 10: "Asistir y participar en los comités, reuniones, talleres, juntas y demás eventos que le indique el supervisor y se relacionen con el objeto del contrato." En este sentido, la asignación de una jornada o turno en el Aeropuerto

Internacional Camilo Daza no está condicionada exclusivamente a la existencia o llegada de vuelos internacionales. La prestación del servicio comprende las diferentes actividades relacionadas con el objeto contractual y las necesidades que se presenten durante la jornada programada.

Es importante señalar que la ingeniera XXXXXXXX ha sido delegada en varias oportunidades por el responsable del PAPF para participar en los comités y espacios de coordinación relacionados con la operación del aeropuerto, actividad que se encuentra directamente relacionada con las obligaciones contractuales anteriormente señaladas. En consecuencia, su presencia en el aeropuerto puede obedecer no solamente a la atención de vuelos internacionales, sino también al cumplimiento de las actividades institucionales para las cuales ha sido designada.

Frente a lo dicho de que la ingeniera XXXXXXXX “dice ser jefe de los contratistas”, se aclara que no ostenta la calidad de jefe o responsable de los contratistas. Su actuación se circunscribe a las obligaciones establecidas en su respectivo contrato. Las funciones de supervisión contractual y las facultades para impartir instrucciones corresponden a quienes formalmente tengan asignadas dichas competencias por parte de la entidad. En efecto, también se asignan turnos a otros contratistas de apoyo a la gestión en días en los que no hay vuelos internacionales programados, toda vez que durante dichas jornadas pueden desarrollarse otras actividades propias del servicio y de las obligaciones contractuales.

En consecuencia, la asignación de turnos en días sin vuelos internacionales no constituye una situación exclusiva de la ingeniera XXXXXXXX, sino que corresponde a una modalidad de programación que también se aplica a otros contratistas cuando las necesidades del servicio así lo requieren en concordancia con la obligación No. 3 de los contratos de apoyo, que establece: **“Apoyar la atención de los usuarios que requieren información sobre los trámites de comercio exterior relacionados con el Instituto, de acuerdo con la necesidad del servicio.”**

(Subrayado y negritas fuera del texto)

Se precisa que la programación de los turnos no tiene como finalidad favorecer o beneficiar de manera particular a determinados contratistas. En este sentido, la prestación del servicio durante sábados, domingos y días festivos responde a la necesidad de garantizar la continuidad de las actividades en los puentes internacionales y aeropuerto que requieren atención durante dichos días.

Por las características propias del servicio y por el número de contratistas vinculados para esta vigencia con la entidad, no es posible establecer una distribución idéntica de los turnos para todos los contratistas, toda vez que las necesidades de cobertura pueden variar entre los diferentes puntos y jornadas. No obstante, se tendrá en cuenta la observación presentada respecto de la distribución de los fines de semana y días festivos, con el propósito de realizar el seguimiento correspondiente a las programaciones y verificar que, dentro de las posibilidades operativas se pueda acoger y atender las necesidades específicas de cada uno de los contratistas, esto siempre que se de cumplimiento al objeto contractual.

Frente a la manifestación relacionada con las condiciones locativas existentes en el Puente Internacional Francisco de Paula Santander, particularmente respecto de la disponibilidad de servicios sanitarios e instalaciones adecuadas para el personal que presta sus servicios en este paso fronterizo, se informa que esta situación ha sido puesta en conocimiento de la Subgerencia

de Protección Fronteriza mediante comunicación remitida desde el área Protección Fronteriza de la Seccional Norte de Santander por correo electrónico el día 07 de septiembre de 2026, con el propósito de que sea conocida y se adelanten las acciones que correspondan; Así mismo, es pertinente señalar que desde el año 2023 se vienen realizando gestiones ante la Alcaldía de Cúcuta relacionadas con la asignación del predio en el cual se encuentra ubicado el tráiler del ICA, destinado a la prestación del servicio en el Puente Internacional Francisco de Paula Santander, siendo necesario dar a conocer que estas gestiones tienen como finalidad avanzar en la formalización y disposición del espacio requerido para mejorar las condiciones de operación y atención en dicho punto.

La entidad reconoce que las condiciones de infraestructura y disponibilidad de servicios sanitarios son aspectos importantes para el adecuado desarrollo de las actividades del personal, y que estas circunstancias pueden generar mayores dificultades durante el cumplimiento de las actividades, especialmente cuando se trata de turnos prolongados, no obstante, mientras se adelantan las gestiones administrativas y de coordinación interinstitucional necesarias para mejorar y/o formalizar las condiciones del lugar, la programación de los turnos debe responder a las necesidades operativas del servicio y garantizar la cobertura requerida en los diferentes puntos de control fronterizo. En consecuencia, la asignación de turnos en este punto no obedece a una intención de desconocer las condiciones manifestadas por el personal, sino a la necesidad de garantizar la continuidad del servicio de la entidad.

### **FUNDAMENTO DE DERECHO LO CONSAGRADO**

Se invoca como fundamento normativo el contenido del artículo 23 de la Constitución Política Colombia que consagra:

**ARTICULO 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 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 de lo Contencioso Administrativo*

Reglamento interno para trámites de PQRSD “Resolución vigente expedida por el Instituto \* por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA\*\*

Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes.

Respecto del planteamiento realizado por el quejoso frente a la solicitud relacionada con la programación equitativa, los turnos para los contratistas, la distribución de jornadas de madrugada y tarde, las condiciones del Puente Internacional Francisco de Paula Santander, el cumplimiento de los horarios por parte de los funcionarios y los cambios de programación, nos permitimos reiterar lo siguiente:

---

Instituto Colombiano Agropecuario - ICA

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

Página web: [www.ica.gov.co](http://www.ica.gov.co)

Formulario de PQRSDF (recepción de solicitudes): <https://sinad.ica.gov.co:8086/home>

La programación de los servicios se realiza teniendo en cuenta las necesidades operativas de cada punto de atención, los requerimientos del servicio, las actividades a desarrollar y las obligaciones establecidas en los respectivos contratos. Por las características del servicio de control y atención en los puntos fronterizos, no resulta técnicamente posible garantizar que todos los contratistas tengan exactamente el mismo número de turnos en cada lugar, ni una distribución idéntica de jornadas de madrugada, tarde, fines de semana y días festivos etc.

En particular, los horarios de madrugada obedecen, entre otras circunstancias, a los horarios de operación de los puentes internacionales. En el caso de los puentes internacionales Simón Bolívar, Francisco de Paula Santander, Atanasio Girardot y La Unión, cuya operación inicia a partir de las 5:00 a. m., se requiere disponer del personal correspondiente desde el inicio de la prestación del servicio, por esta razón, la asignación de turnos de madrugada responde a una necesidad objetiva de cobertura y no a una intención de generar una carga adicional a determinados contratistas.

En razón a los cambios en la programación, no se considera que el hecho de realizar ajustes en la misma constituya por sí mismo un beneficio indebido, esto obedece a necesidades específicas reportadas por los contratistas y a necesidades propias del ICA como resultado de atención de procesos de gran impacto que desborda las capacidades del personal técnico y requiere ser apoyados por personal contratista. Sin embargo, cualquier modificación que se realice se encuentra debidamente sustentada y responde a criterios objetivos de necesidad del servicio del instituto.

La entidad reitera su disposición para revisar las situaciones concretas que sean identificadas y cuando se evidencie que existe margen operativo para ello, realizar los ajustes que resulten procedentes garantizando en todo momento la continuidad y adecuada prestación del servicio en los puntos de control fronterizo.

En los anteriores términos se brinda respuesta de fondo a su solicitud.

Cordialmente,

Respuesta a: Radicado No. 20261038370 del 31/08/2026

**Luis Tobias Verjel Alsina**

**Gerencia Seccional Norte de Santander**

Elaboró:

Jhon Leonardo Bayona Diaz / Gerencia Seccional Norte de Santander

Revisó:

---

Instituto Colombiano Agropecuario - ICA  
Dirección: Edificio NeoPoint 83, Av. Carrera 20 # 83-20, Bogotá D.C., Colombia.  
Página web: [www.ica.gov.co](http://www.ica.gov.co)  
Formulario de PQRSDF (recepción de solicitudes): <https://sinad.ica.gov.co:8086/home>

Vistos Buenos:

Aprobado por:

Luis Tobias Verjel Alsina / Gerencia Seccional Norte de Santander

Con copia a:

Con copia externa a:

---

**Instituto Colombiano Agropecuario - ICA**

**Dirección:** Edificio NeoPoint 83, Av. Carrera 20 # 83-20, Bogotá D.C., Colombia.

**Página web:** [www.ica.gov.co](http://www.ica.gov.co)

**Formulario de PQRSDF (recepción de solicitudes):** <https://sinad.ica.gov.co:8086/home>

## NOTIFICACION POR AVISO RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Acta de publicación de respuesta a petición anónima

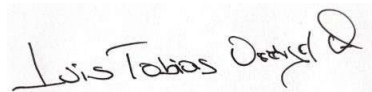
En cumplimiento, de lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011- artículo 69, que establece los términos y procedimientos para la notificación por aviso, se permite:

### NOTIFICAR

|                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NOMBRE DEL QUEJOSO O DENUNCIANTE                                 | <b>Ciudadano (a) Anónimo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| NÚMERO DE RADICADO DE LA PETICIÓN                                | 20261038370                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN                                 | 11/09/2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA                                  | Se informó que la programación de turnos se realiza de acuerdo con las necesidades operativas del servicio y las obligaciones contractuales, sin que exista obligación de distribuirlos de manera idéntica. Se indicó que las situaciones particulares pueden ser revisadas y ajustadas cuando las condiciones operativas lo permitan. Asimismo, se informó que las condiciones locativas de uno de los puntos de control fueron puestas en conocimiento de la dependencia competente para las acciones correspondientes. |
| NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA | Jhon Leonardo Bayona Diaz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

La presente comunicación se publica en la página web del ICA, en el menú de Atención y Servicios a la ciudadanía -Micrositio respuesta a peticiones anónimas y/o en la cartelera física de atención al ciudadano en Oficinas Locales- Gerencias Seccionales hoy 11/09/2026 2:30 pm por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 17/09/2026 a las 24 horas

Se le hace saber al quejoso o denunciante, que contra la presente no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 75 de la Ley 1437 de 2011, en consideración a la clase de acto que se está notificando. La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.



Luis Tobias Verjel Alsina  
Gerencia Seccional Norte de Santander