

11.2.9.1

Bogotá D.C., 06 de abril de 2026

ANONIMO

ASUNTO: Respuesta denuncia anónima radicada con el No. 20261010306 del día 11 de marzo de 2026

Código de la dependencia

Respetado ciudadano (a) anónimo

De acuerdo a su petición radicada con el No. 20261010306 del día 11 de marzo de 2026 en donde manifiesta:

“Es preocupante la falta de respuesta oportuna por parte del director técnico de inocuidad e insumos agrícolas, es un canal muerto y es un actuar común de los funcionarios del área de fertilizantes, no responden correos; en la sede prácticamente no hay atención presencial, no hay manera de conocer estado y asignación de procesos de manera oportuna ya que cualquier consulta es direccionada a la plataforma SINAD. Ya no cumplen su función de atender y asesorar de manera personalizada al usuario.”. (...)

Se invoca como fundamento de derecho lo consagrado en las siguientes normas y en las demás concordantes:

Constitución Política Nacional, artículo 23. Reglamento interno para trámites de PQRSDF “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 1755 de 2015. Artículo 81 de la Ley 962 de 2005. Ley 190 de 1995 artículo 38. Ley 24 de 1992 diciembre 15 “Por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia. Decreto 4765 de 2008. Ley

Instituto Colombiano Agropecuario - ICA

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

Página web: www.ica.gov.co

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

1437 de 2011. Ley 1712 de 2014. Decreto 1166 de 2016. La Ley 1581 de 2012, Ley General de Protección de Datos Personales de Colombia.

Respuesta:

En atención a la queja presentada, lamentamos la situación manifestada por el usuario y ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados.

Nos permitimos informar que actualmente esta dirección técnica se encuentra adelantando acciones orientadas al fortalecimiento y mejora continua en la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), con el fin de optimizar los tiempos de respuesta y la calidad del servicio brindado.

Respecto a la atención presencial, es importante señalar que en nuestras instalaciones siempre se dispone de personal profesional capacitado para orientar y atender a los usuarios. No obstante, es preciso aclarar que dicha atención no siempre implica la solución inmediata de los casos, en razón a que la mayoría de las consultas están relacionadas con trámites de registro o modificaciones de registro, los cuales deben surtir un proceso de revisión técnica conforme a la normatividad vigente.

Agradecemos sus observaciones, las cuales contribuyen al mejoramiento continuo de nuestros procesos y a la prestación de un servicio más eficiente.

Cordialmente,

Hugo Alveiro Rosas Romero
Dirección Técnica de Inocuidad e Insumos Agrícolas

Respuesta a: Radicado No. 20261010306 del 09/03/2026

Copias internas:

Grupo de Atención al Ciudadano

Elaboró:

Sonia Marcela Troncoso Guataqui / Dirección Técnica de Inocuidad e Insumos Agrícolas

Aprobado por:

Instituto Colombiano Agropecuario - ICA

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

Página web: www.ica.gov.co

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

Hugo Alveiro Rosas Romero / Dirección Técnica de Inocuidad e Insumos Agrícolas

Con copia a:

C/CSMTG

sonia.troncoso@ica.gov.co

Instituto Colombiano Agropecuario - ICA

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

Página web: 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	Ciudadano (a) Anónimo
NÚMERO DE RADICADO DE LA PETICIÓN	20261010306
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	06/04/2026
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	En atención a la queja presentada, lamentamos la situación manifestada por el usuario y ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados. Nos permitimos informar que actualmente esta dirección técnica se encuentra adelantando acciones orientadas al fortalecimiento y mejora continua en la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), con el fin de optimizar los tiempos de respuesta y la calidad del servicio brindado. Respecto a la atención presencial, es importante señalar que en nuestras instalaciones siempre se dispone de personal profesional capacitado para orientar y atender a los usuarios. No obstante, es preciso aclarar que dicha atención no siempre implica la solución inmediata de los casos, en razón a que la mayoría de las consultas están relacionadas con trámites de registro o modificaciones de registro, los cuales deben surtir un proceso de revisión técnica conforme a la normatividad vigente.
NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	Hugo Alveiro Rosas Romero

La presente comunicación se publica en la página web del ICA, en el menú de Atención y Servicios a la ciudadanía -Micro sitio respuesta a peticiones anónimas y/o en la cartelera física de atención al ciudadano en Oficinas Locales- Gerencias Seccionales hoy 06/04/2026 a las 2:18 pm por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 10/04/2026 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.

Clara Patricia Aguilar Ardila

Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano