

**RESOLUCIÓN No.00004541  
(23/05/2024)**

***“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”***

---

**EL GERENTE GENERAL  
DEL INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO – ICA**

En uso de sus facultades legales y en especial las que le confieren el Decreto 4765 de 2008, Acuerdo 00005 de 2020, el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, y

**CONSIDERANDO:**

Que la Constitución Política de Colombia, en sus artículos 20, 23, 74 y 209, establece los parámetros constitucionales del derecho a la información, el derecho de petición, el derecho a acceder a los documentos públicos y los principios de la función administrativa.

Que así mismo, la Constitución Política establece en su artículo 15 *que todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y señala que el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.*

Que la Ley 1952 de 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”,* dispone que es deber de todo servidor público dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que la Ley Estatutaria 1581 de 2012 *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”,* desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Que la ley 1474 de 2011 en su artículo 76 dispone que en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar, y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que el Decreto Ley 19 de 2012 *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”,* en los artículos 12 y 13 ordena la atención preferencial que debe brindarse a los niños, niñas, adolescentes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto-mayor y veteranos de la Fuerza Pública.

**RESOLUCIÓN No.00004541  
(23/05/2024)**

***“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”***

---

Que la Ley 1712 del 6 de marzo 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.*”, consagra el Derecho de Acceso a la Información Pública como el derecho fundamental que tienen todas las personas para conocer de la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados.

Que la Ley 1755 de 2015, regula el Derecho Fundamental de Petición y sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que el Decreto 1166 de 2016 se expidió con el objetivo de regular la presentación, radicación y constancia de las peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos.

Que mediante la Resolución 0008628 del 19 de mayo 2022, el Instituto Colombiano Agropecuario - ICA reglamentó el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, denuncias y felicitaciones PQRSDF que se formulen ante esta entidad.

Que el ICA encuentra justificada la necesidad de adoptar un nuevo reglamento, en aras de dar estricto cumplimiento al mandato constitucional y legal, actualizando para tal efecto, las disposiciones internas sobre peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, denuncias o felicitaciones promovidas por los ciudadanos, para que responda a la presentación verbal o por medios tecnológicos de éstas.

En mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**CAPITULO I**

**OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES**

**ARTÍCULO 1.- Objeto.** - Reglamentar el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, denuncias y felicitaciones PQRSDF que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario – ICA.

**ARTÍCULO 2.- Ámbito de Aplicación.** - El reglamento interno establecido en la presente resolución será de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios y contratistas del Instituto Colombiano Agropecuario - ICA.

**ARTÍCULO 3.- Definiciones:** Para la aplicación del presente reglamento, se deberán tener en cuenta las siguientes definiciones:

***“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”***

---

- 3.1 Anónimo:** Es la denuncia o queja, verbal o escrita, que una persona presenta de forma respetuosa, del que se desconoce la identidad por falta de firma o de otro signo que lo revele inequívocamente; deben ser admitidas para trámite y resolución de fondo cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario, para mantener la reserva de su identidad.
- 3.2 Consulta:** Es la solicitud que dirigen los grupos de valor al ICA, para obtener un parecer, concepto, dictamen o consejo, en relación con las materias a cargo de la Entidad, los conceptos que se emiten no comprometen la responsabilidad del Instituto Colombiano Agropecuario - ICA, ni son de obligatorio cumplimiento y por consiguiente carecen de fuerza vinculante, en estos casos los interesados tienen la opción de acogerlos o no.
- 3.3 Denuncia:** Es la notificación o aviso al Instituto Colombiano Agropecuario, de hechos o conductas presuntamente violatorias de la normatividad sanitaria vigente, que constituyen un riesgo para la producción agropecuaria y que atenten contra la salud pública y el medio ambiente.
- 3.4 Derecho de Petición.** Es una facultad que tiene todo ciudadano de presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, así como acceder a documentos públicos, salvo los casos que establezca la Ley.
- 3.5 Gestión Documental:** Es la ventanilla única de correspondencia en Oficinas Nacionales y en las Gerencias Seccionales. Son las responsables de efectuar todo el proceso de recepción de los documentos entrantes al ICA, llevándose a cabo las actividades de clasificación, registro, radicación, asignación y distribución de la correspondencia que ingresa hacia una o varias de las dependencias, cumpliendo con la normativa establecida en el Acuerdo 060 de 2001.
- 3.6 Petición de Documentos.** Hace referencia a las peticiones en las cuales se requiere examinar, desglosar y expedir copias de documentos que reposan en los archivos del Instituto Colombiano Agropecuario - ICA.
- 3.7 Petición de Interés General.** Se fundamenta en la necesidad de protección del bien común y el interés general, solicitando a la autoridad que se pronuncie sobre un aspecto que afecta a un grupo o comunidad.
- 3.8 Petición de Interés Particular.** Consiste en aquella solicitud que el ciudadano presenta motivado por un interés individual, buscando la respuesta a una situación o actuación que le afecta y le concierne a él mismo.
- 3.9 Queja:** Es la expresión de inconformidad por la forma o condiciones en que se ha prestado el servicio o por la conducta irregular presentada por uno o varios servidores del Instituto Colombiano Agropecuario - ICA, en desarrollo de sus funciones u obligaciones.

**RESOLUCIÓN No.00004541  
(23/05/2024)**

***“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”***

---

- 3.10 Reclamo:** Manifestación de inconformidad por incumplimiento de compromisos adquiridos por la entidad, relacionados con la irregularidad en los procesos, servicios y productos ofrecidos, o por la inoportuna e injusta decisión o desatención de una solicitud.
- 3.11 Recursos:** Denomínese así todo medio que concede la ley procesal para la impugnación de los actos administrativos, a efectos de subsanar los errores de fondo o los vicios de forma en que se haya incurrido al dictarlas.
- 3.12 Solicitud General:** Reúne la petición verbal o escrita de interés general o particular, que presenta toda persona natural o jurídica ante la Entidad en forma respetuosa, con el fin de que se le reconozca un derecho, se le resuelva una situación jurídica o se le preste un servicio. También cuando en la misma solicitud se requieran varios tipos de peticiones.
- 3.13 Sugerencia:** Propuesta, recomendación, consejo o idea que formula un ciudadano para que se mejore un proceso, cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio institucional o el cumplimiento de la función pública.

**CAPITULO II  
TRÁMITE DE LAS PETICIONES**

**ARTÍCULO 4.- De los canales o medios para la presentación de las peticiones.** Las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, denuncias y felicitaciones se podrán presentar de forma verbal, escrita, o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos y seguirán el trámite establecido en el presente capítulo. Los medios de recepción establecidos en el Instituto Colombiano Agropecuario – ICA, son los siguientes:

- 4.1 Canal Presencial:** Son las solicitudes presentadas personalmente, para lo cual el Grupo de Atención al Ciudadano ofrecerá orientación e información en la oficina principal ubicada en el Edificio Neo Point 83, Av. Carrera 20 # 83-20.

**Horario de Atención:** Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua.

- 4.2 Canal Escrito:** Son las peticiones presentadas a través de la ventanilla única de correspondencia o quien haga sus veces a nivel Central y Seccional; también por medio de los buzones localizados en las oficinas del Instituto Colombiano Agropecuario - ICA, puntos de Servicio al Ganadero, puertos, aeropuertos y pasos fronterizos, a nivel nacional.

**RESOLUCIÓN No.00004541  
(23/05/2024)**

***“Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Denuncias y Felicidades PQRSDF que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA”***

---

**4.3 Canal Virtual:** A través de los siguientes medios:

**Correo electrónico:** [contactenos@ica.gov.co](mailto:contactenos@ica.gov.co)

**Correo de notificaciones judiciales:** [notifica.judicial@ica.gov.co](mailto:notifica.judicial@ica.gov.co)

**Denuncias por actos de Corrupción RITA** [soytransparente@ica.gov.co](mailto:soytransparente@ica.gov.co)

**En la página web del ICA, en el link de Atención y Servicios a la Ciudadanía  
Formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos**

**Solicitudes de Información, Denuncias y Felicidades – PQRSDF**

**Formato Web:** Se utiliza para solicitar una cita de forma virtual.

**4.4 Canal Telefónico:** Son aquellas peticiones presentadas a través de la línea telefónica de atención al usuario y mediante el directorio institucional.

**4.5 Interacciones por Redes Sociales:** Corresponde a las peticiones recepcionadas por medio de las redes sociales de la Entidad, las cuales serán administradas por la Oficina Asesora de Comunicaciones.

**PARÁGRAFO.-** Los funcionarios y contratistas del ICA, no deben tramitar o responder peticiones presentadas por medios diferentes a los formalmente señalados en este artículo.

**ARTÍCULO 5.- De la Recepción y Radicación de las diferentes Modalidades de Peticiones.** El Instituto Colombiano Agropecuario - ICA, recibirá las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, denuncias, felicitaciones y demás solicitudes, presentadas a través de los diferentes medios oficiales establecidos en esta Resolución, los cuales tendrán un número único de identificación o radicado con la respectiva fecha y hora de recepción, para su seguimiento y control correspondiente.

**ARTÍCULO 6.- Asignación por competencia y respuesta a las peticiones.** En Oficinas Nacionales, el Grupo de Gestión Documental asignará el personal encargado de realizar la labor de recepción, clasificación, registro, radicación, asignación y distribución de la correspondencia.

El Gerente, los Subgerentes, directores técnicos, Coordinadores de Grupo, jefes de Oficina y Gerentes Seccionales, deberán controlar y hacer seguimiento a la oportuna respuesta de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, denuncias y felicitaciones asignadas a sus dependencias, dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente.

En el Nivel Central, son responsables de dar respuesta al peticionario, la Gerencia General, Subgerencias, Direcciones Técnicas y Coordinaciones, una vez le haya sido asignado el requerimiento por parte del Grupo de Gestión Documental.

**RESOLUCIÓN No.00004541  
(23/05/2024)**

***“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”***

En las Seccionales, el Gerente Seccional es responsable de la atención y respuesta de las peticiones recibidas en su sede y Oficinas locales de su jurisdicción.

**ARTÍCULO 7.- Verificación de Requisitos y Trámite.** El Gerente, Subgerente, Director Técnico, Coordinador de Grupo, Jefe de Oficina, Gerente Seccional, funcionario o contratista a quien se le haya designado la petición, verificará el cumplimiento de los requisitos que sean necesarios para resolver la petición.

Si la dependencia competente observare que la petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez **(10)** días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un **(1)** mes, a partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

**ARTÍCULO 8.- Traslado entre entidades por falta de competencia.** Si el Instituto Colombiano Agropecuario - ICA, no es competente para resolver de fondo la petición, por razón del asunto u otro que a bien se considere, se le informará inmediatamente al solicitante si éste actúa en forma verbal, o dentro de los cinco **(5)** días hábiles siguientes si obró por escrito, igualmente, dentro del término anteriormente señalado se enviará a la autoridad competente con copia al peticionario.

**ARTÍCULO 9.- Traslado entre dependencias por falta de competencia.** El Gerente, Subgerente, Jefe de Oficina, Director Técnico, Coordinador de Grupo, Gerente Seccional o funcionario a quien se le haya designado la petición, tendrá un **(1)** día hábil a partir del recibo de la petición, para trasladarla a la dependencia competente cuando ello fuere procedente, sin perjuicio de las peticiones que por razón del plazo establecido para resolver deban ser trasladadas de forma inmediata.

**PARÁGRAFO.-** Una vez trasladada la petición a la dependencia competente, ésta se encargará de tramitarla y resolverla en los términos y condiciones establecidos en esta resolución, teniendo en cuenta que el plazo para responder se cuenta a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación de ésta en el Instituto Colombiano Agropecuario - ICA.

**CAPITULO III  
ACTUACIONES ADICIONALES**

**ARTÍCULO 10.- De la acumulación de trámites.** Cuando hubiere peticiones relacionadas con una misma actuación que tengan el mismo efecto, la dependencia competente hará un solo expediente al cual se acumularán de oficio o a petición del interesado, cualesquiera otros que se tramiten ante el Instituto Colombiano Agropecuario - ICA y tengan relación íntima con él, para evitar decisiones contradictorias; la acumulación se hará de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**RESOLUCIÓN No.00004541  
(23/05/2024)**

***“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”***

---

**ARTÍCULO 11.- Desistimiento.** De conformidad con el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó los artículos 17 y 18 de la Ley 1437 de 2011, se entenderá que el peticionario ha desistido de su petición en los siguientes casos:

- 11.1 Cuando expresamente lo hace saber al Instituto Colombiano Agropecuario - ICA, no obstante lo anterior, la entidad podrá continuar de oficio la actuación si lo considera necesario por razones de interés público; en tal caso expedirá resolución motivada.
- 11.2 Si transcurrido un **(1)** mes de la solicitud de documentos, información adicional, o se deban adelantar gestiones de trámite a cargo del peticionario, y este no se pronunciare en el término otorgado.

En este caso, el Instituto Colombiano Agropecuario - ICA, decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

**ARTÍCULO 12.- Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo, solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez **(10)** días siguientes, en caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

**ARTÍCULO 13.- Peticiones incompletas.** Las peticiones incompletas, se tramitarán de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó los artículos 17 y 19 de la Ley 1437 de 2011.

**ARTÍCULO 14.- Atención Prioritaria y Preferente de Peticiones.** Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 del Decreto Ley 19 de 2012.

Se establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública, según lo dispuesto en artículo 13 del Decreto Ley 19 de 2012.

Se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado, de conformidad con lo señalado en el artículo 20 de la Ley 1755 de 2015.

**RESOLUCIÓN No.00004541  
(23/05/2024)**

***“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”***

---

**CAPITULO IV  
MODALIDADES DE DERECHOS DE PETICIÓN**

**ARTÍCULO 15.- Peticiones Escritas.** De acuerdo con lo establecido en el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, el cual sustituyó el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, las peticiones deben contener por lo menos los siguientes requisitos:

- 15.1** La designación de la autoridad a la que se dirige.
- 15.2** Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- 15.3** El objeto de la petición.
- 15.4** Las razones en las que fundamenta su petición.
- 15.5** La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- 15.6** La firma del peticionario cuando fuere el caso.

**PARÁGRAFO.-** El Instituto Colombiano Agropecuario - ICA, tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla.

**ARTÍCULO 16.- Peticiones Verbales.** El Grupo de Atención al Ciudadano, o quien haga sus veces en el nivel central, el funcionario o contratista a quien se le haya asignado esta responsabilidad en el nivel seccional, atenderán las peticiones presentadas por los ciudadanos en forma verbal, a través de los medios establecidos para tal fin.

A quién formule una petición de manera verbal y solicite constancia de haberla presentado, se le entregará copia del radicado de la petición, o se le enviará a través del correo electrónico que señale el mismo.

**RESOLUCIÓN No.00004541  
(23/05/2024)**

***“Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Denuncias y Felicidades PQRSDF que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario”***

---

**ARTÍCULO 17.- De las Quejas y Denuncias Anónimas.** Todo ciudadano tiene derecho de proteger su identidad en el momento de presentar su queja o denuncia y el Estado debe ser garante de ello, por tal razón, para presentar una queja o denuncia no es requisito la identificación de quien la realice, sin embargo, el deber de denunciar, consagrado en la Constitución Política de 1991 debe ser ejercido en forma responsable en virtud de los principios de buena fe, transparencia y presunción de inocencia que le son otorgados a los supuestos responsables.

La respuesta a las quejas o denuncias anónimas debe incluir el número de radicación asignado por el Grupo de Gestión Documental y notificarse mediante publicación a través de la página web en el link de Atención y servicio a la Ciudadanía, Respuestas a Peticiones Anónimas, sin perjuicio del carácter de reserva que merezcan las investigaciones penales o disciplinarias que surjan de las mismas.

**ARTÍCULO 18.- Petición de Documentos.** En ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública, consagrado en la Ley 1712 de 2014, cualquier persona puede conocer de la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control del Instituto Colombiano Agropecuario - ICA como sujeto obligado.

Toda información bajo control o custodia del Instituto Colombiano Agropecuario - ICA, es pública y no podrá ser negada o rechazada excepto por disposición constitucional o legal y cuando ésta tenga carácter de clasificada o reservada.

La petición de documentos que hace referencia a la expedición de copias o de fotocopias de documentos que reposen en los archivos de la Entidad; será tramitada por la dependencia o área competente de acuerdo con el contenido de estos, dando lugar al pago previo de las mismas por parte del peticionario, cuyo valor estará sujeto al precio que se estipule en el correspondiente acto administrativo que así lo determine y se encuentre vigente en el Instituto Colombiano Agropecuario – ICA.

Al peticionario, se le indicará que la administración accede a la petición y por consiguiente el valor de las copias solicitadas deberá ser cancelado previamente, para cubrir los gastos mínimos que ellas ocasionen al ser reproducidas, siempre y cuando aquellas sean igual o superior a cinco (5) folios; como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, una vez el interesado presente el recibo de comprobante de pago.

Si por cualquier razón, no fuere posible reproducir en el Instituto Colombiano Agropecuario – ICA los documentos cuya copia sea solicitada, el Grupo de Servicios Generales o a quién se le asigne esta función, el sitio en el cual se obtendrán las copias, debiendo ser canceladas total y previamente por el peticionario.

**RESOLUCIÓN No.00004541**  
**(23/05/2024)**

***“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”***

---

**PARÁGRAFO.- 1.** El valor de cada copia será el establecido anualmente por el Instituto Colombiano Agropecuario – ICA, que en ningún caso podrá exceder el valor de la reproducción, teniendo en cuenta el índice de inflación del año respectivo, según lo previsto en el artículo 17 de la Ley 57 de 1985 y el artículo 3 de la Ley 242 de 1995.

**PARÁGRAFO.- 2.** En el caso que la información solicitada, repose en un formato electrónico o digital, o el peticionario así lo solicite, se le podrá grabar o enviar la información por estos medios y no se le cobrará costo alguno de reproducción, cuando se compruebe que la institución no ha incurrido en ninguna inversión o gasto.

**ARTÍCULO 19.- Información Pública Clasificada.** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias.

**PARÁGRAFO.-** Constituye información pública clasificada, los datos privados y semiprivados consagrados en la Ley 1266 de 2008, a su vez, los datos sensibles y personales, de conformidad a la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 por medio del cual se reglamenta parcialmente la normatividad anterior.

**ARTÍCULO 20.- Información Clasificada y Reservada.** El Instituto Colombiano Agropecuario - ICA, deberá mantener un índice actualizado de los actos, documentos e informaciones denominadas como clasificadas o reservadas, de conformidad con lo señalado en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014, el índice incluirá sus denominaciones, la motivación y la individualización del acto en que conste tal calificación, esto con el fin de tenerla herramienta que sirva de soporte para rechazar o denegar el acceso a una información con estas características.

**PARÁGRAFO.- 1.** El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido tratamiento.

**PARÁGRAFO.- 2.** El Instituto Colombiano Agropecuario - ICA, solo podrá negar la petición de información o documentos mediante acto administrativo motivado que señale su carácter reservado, indicando las disposiciones legales pertinentes, y se notificará al peticionario la restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

**RESOLUCIÓN No.00004541  
(23/05/2024)**

***“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”***

---

**PARÁGRAFO.- 3.** Si la persona interesada insistiera en su petición, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia, si se acepta o no la petición formulada o si se debe atender total o parcialmente, en este caso.

**ARTÍCULO 21. Peticiones Verbales en otra Lengua Nativa o Dialecto Oficial de Colombia.** Cuando el Instituto Colombiano Agropecuario-ICA no cuente con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, se dejará constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta, así mismo podrá solicitar apoyo del Ministerio de Cultura para efectuar la traducción.

**CAPITULO V  
DISPOSICIONES FINALES**

**ARTÍCULO 22. Carta de Trato Digno.** El Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano o quien haga sus veces, deberá expedir el documento para la firma del Gerente General, hacer visible y actualizar anualmente la Carta de Trato Digno, donde se especifiquen todos los derechos de los ciudadanos, los horarios y puntos de atención al público, como también los medios puestos a su disposición para garantizarles efectivamente sus derechos, de conformidad con la ley 1437 de 2011, artículo 5.

**ARTÍCULO 23. Seguimiento y control.** El Grupo de Atención al Ciudadano cuenta con un sistema centralizado y de seguimiento a las PQRSDF, con el fin de facilitar la consolidación de todas las peticiones reportadas a nivel nacional y que ingresan por los diferentes canales de atención establecidos por la entidad.

**ARTÍCULO 24. Elaboración y presentación de informes.** El Grupo de Atención al Ciudadano deberá elaborar y presentar a la Subgerencia Administrativa y Financiera, un informe trimestral de las PQRSDF recibidas por el Instituto Colombiano Agropecuario - ICA y el trámite surtido frente a las mismas.

Dicho informe deberá ser estructurado de acuerdo con los parámetros que al respecto defina la Entidad y ser producido con base en los datos generados por el sistema de información dispuesto por la entidad, así como soportarse en los reportes suministrados por las diferentes dependencias cuando haya lugar.

**RESOLUCIÓN No.00004541  
(23/05/2024)**

***“Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Denuncias y Felicidades PQRSDF que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario”***

---

**PARÁGRAFO.- 1.** Los Gerentes Seccionales o quien haga sus veces, dentro de los cinco (5) primeros días de cada mes y al vencimiento de cada trimestre, deberán enviar al Grupo de Atención al Ciudadano, la información sobre los derechos de petición en sus diferentes modalidades recibidas y tramitadas en cada Seccional, de conformidad con el formato establecido para dicha actividad.

**PARÁGRAFO.- 2.** Corresponde al Coordinador (a) del Grupo de Atención al Ciudadano, rendir y presentar el Informe respecto de la gestión y trámite de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, entre otras, ante las directivas del Instituto, una vez se haya consolidado, analizado y verificado la información de las Seccionales y Oficinas Nacionales.

**ARTÍCULO 25. Organización de Expedientes.** Los documentos soporte del trámite de las peticiones, estarán a cargo de las dependencias competentes de su atención y respuesta, atendiendo lo estipulado en la Ley 594 de 2000 del Archivo General de la Nación (AGN) y el manual de Archivo y Correspondencia del Instituto Colombiano Agropecuario - ICA.

Los expedientes podrán ser físicos o electrónicos, sin que para esto sea necesario que el peticionario haya accedido a la Entidad por medios electrónicos, y se hará su organización de conformidad a las normas generales de archivo, a lo contenido en el Capítulo IV del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo.

**ARTÍCULO 26. Utilización de medios electrónicos de comunicación.** Para dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en la presente Resolución, el Instituto Colombiano Agropecuario – ICA, podrá recibir o enviar por cualquier medio de transmisión electrónica, documentos concernientes al ejercicio del derecho de petición, quejas, reclamos y denuncias, de acuerdo con lo previsto en el art. 53 y subsiguientes de la Ley 1437 de 2011.

**ARTÍCULO 27. Buzones.** Se dispondrá de buzones en todos los puntos de servicio de atención al ciudadano, tanto a nivel central como seccional, deberán ser abiertos cada quince (15) días, para lo cual se llevará un registro de apertura en el formato establecido, el cual deberá ser suscrito por el funcionario o contratista encargado y un testigo, sobre dicha apertura se deberá enviar un reporte mensual al Grupo de Atención al Ciudadano.

A las peticiones aquí depositadas se les dará el trámite de las peticiones escritas, entendiendo que la fecha de recibido es la fecha de apertura del buzón.

**RESOLUCIÓN No.00004541  
(23/05/2024)**

***“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”***

---

**ARTÍCULO 28. Trámite por Incumplimiento de Términos y Sanciones Disciplinarias.** En todo caso, cuando no se dé cumplimiento a los plazos establecidos en la presente Resolución, para efectos del traslado y la respuesta de fondo, el funcionario del Grupo de Atención al Ciudadano, tan pronto tenga conocimiento de dicha circunstancia, deberá sin perjuicio de los procesos disciplinarios a que haya lugar, requerir al servidor público, contratista o profesional responsable, para que traslade o absuelva la actuación administrativa a su cargo, e informe inmediatamente la causa por la cual no la atendió dentro de los términos señalados.

**ARTÍCULO 29. Capacitación y Socialización del Reglamento.** El Grupo de Atención al Ciudadano, previa concertación con cada uno de los Directivos del Nivel Central como Seccional, adelantará la debida socialización de la presente Resolución, para su efectiva aplicación y evaluación de todos los aspectos concernientes a la atención al ciudadano y sus derechos.

**ARTÍCULO 30. Vigencia.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y deroga todas las normas que le sean contrarias, en especial la Resolución ICA 8628 de 2022.

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

**Dada en Bogotá D.C., a los veintitres (23) días de mayo de 2024**



**JUAN FERNANDO ROA ORTIZ**  
Gerente General