

**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA  
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD  
(del 1 de marzo al 30 de junio de 2025)**

## **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 (PQRSD), recibidas y atendidas por las dependencias del ICA, durante el periodo comprendido entre el 1° de marzo y el 30 de junio de 2025, para el Nivel Nacional y Seccional.

Con la implementación del nuevo aplicativo denominado Sistema Nacional de Administración Documental (SINAD), el pasado 28 de febrero de 2025, se han presentado dificultades significativas en el control y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas entre el 1 de marzo y el 30 de junio del presente año.

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 enmarca en el Programa de Transparencia y Ética Pública correspondiente a la vigencia 2025, y en cumplimiento de 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 marzo y el 30 de junio de 2025, a través de los diferentes

canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

### 3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Presentar información sobre las PQRSD 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.

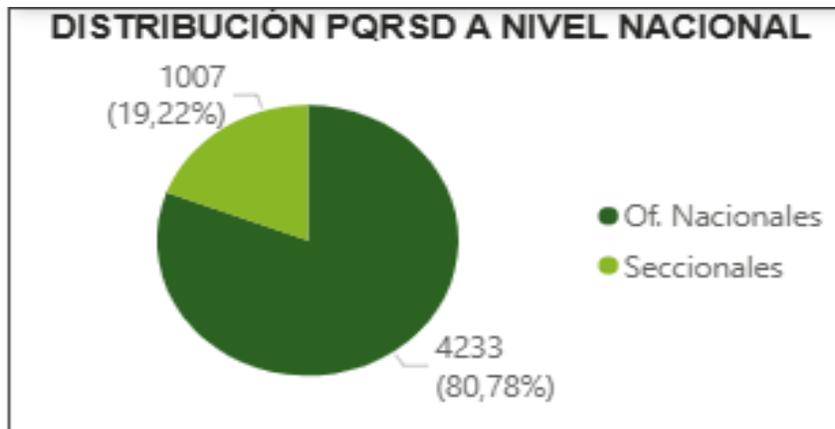
### 4. ALCANCE

En el presente informe se contempla la información de las PQRSD recibidas en el periodo comprendido entre el 1° de marzo y el 30 de junio de 2025, en atención a la reciente puesta en marcha del nuevo aplicativo Sistema Nacional de Administración Documental (SINAD).

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

Durante el cuatrimestre (marzo a junio de 2025), las dependencias de Oficinas Nacionales y las Gerencias Seccionales recibieron un total de 5.240 peticiones. De éstas, 1.007 correspondieron a las Gerencias Seccionales, lo que representa el 19,22% del total. Por su parte, las dependencias de Oficinas Nacionales reportaron 4.233 peticiones, equivalentes al 80,78%, como se muestra a continuación en la tabla y en la Gráfica No.1.

<b>Cantidad de Peticiones Recibidas Mensualmente – ICA</b>			
<b>Mes</b>	<b>Total Radicados</b>	<b>Radicados Seccionales</b>	<b>Radicados O/Nacionales</b>
marzo	1447	201	1246
abril	1359	234	1125
mayo	1326	316	1010
junio	1108	256	852
<b>Total</b>	<b>5240</b>	<b>1007</b>	<b>4233</b>



Gráfica No. 1. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2025

### 5.1. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES RECIBIDAS DURANTE EL CUATRIMESTRE DE 2025:

- ❖ **Petición de Información:** Fue el tipo de solicitud más frecuente, con 3.060 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 827 solicitudes relacionadas con requerimientos de visitas, devoluciones de dinero, entre otros.
- ❖ **Peticiones de documentos:** Se registraron 382 peticiones para la obtención de certificados de registro de predios, guías de movilización, registro de vacunas, entre otros.
- ❖ **Reclamos:** Se contabilizaron 330 reclamos, los cuales hacen referencia a incumplimientos en compromisos adquiridos, inconformidad con las respuestas dadas a las peticiones, entre otros.
- ❖ **Quejas:** Se recibieron 284 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.
- ❖ **Denuncias:** Se registraron 244 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.
- ❖ **Consultas:** Se recibieron 37 consultas en diferentes temas institucionales
- ❖ **Recursos:** Se registraron 37
- ❖ **Congresistas:** Se recibieron 28 peticiones

- ❖ **Finalmente, Se** recibieron 7 sugerencias, 6 de la Defensoría y 1 de periodistas, como se muestra en la Gráfica No. 2.



Gráfica No. 2. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2025

Por otra parte, en las Gerencias Seccionales se evidenció la recepción de diversas peticiones relacionadas con temas propios de la misión del ICA, tales como: registro de predios, certificaciones, vacunas, guías de movilización, ingreso y salida de mascotas, semillas, productos forestales, insumos y fertilizantes, entre otros.

Asimismo, se recibieron solicitudes generales que incluyen requerimientos como visitas a predios, programación de ciclos de vacunación y levantamiento de medidas cautelares.

En cuanto a las peticiones de documentos, éstas estuvieron orientadas principalmente a la expedición de guías de movilización, copias de documentos, certificados de predios y del Registro Único de Vacunación (RUV), entre otros.

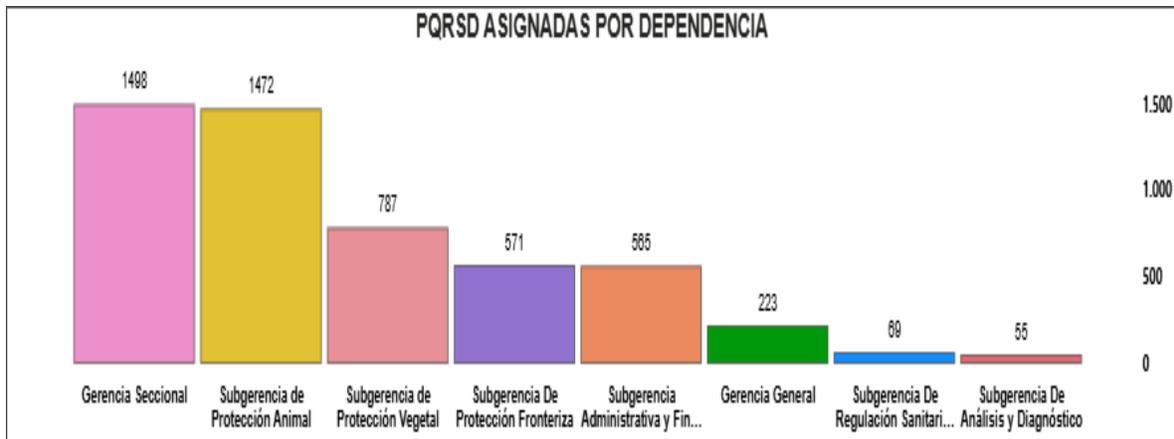
## 5.2. DISTRIBUCIÓN POR COMPETENCIA (DEPENDENCIA):

De 5.240 peticiones recibidas a nivel nacional, las áreas más requeridas en temas misionales son:

DEPENDENCIA	No. Peticiones	Porcentaje del total recibidas
Gerencias Seccionales	1498	28,59%
Subgerencia Protección Animal	1472	28,09%

Subgerencia de Protección Vegetal	787	15,02%
Subgerencia de Protección Fronteriza	571	10,90%
Subgerencia Administrativa y Financiera	565	10,78%
Gerencia General	223	4,26%
Subgerencia de Regulación Sanitaria	69	1,32%,
Subgerencia de Análisis y Diagnóstico	55	1,05%,

Lo anterior, como se puede evidenciar en la gráfica No.3.



Gráfica No.3. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2025

### 5.3. ANÁLISIS DE PETICIONES POR GERENCIAS SECCIONALES

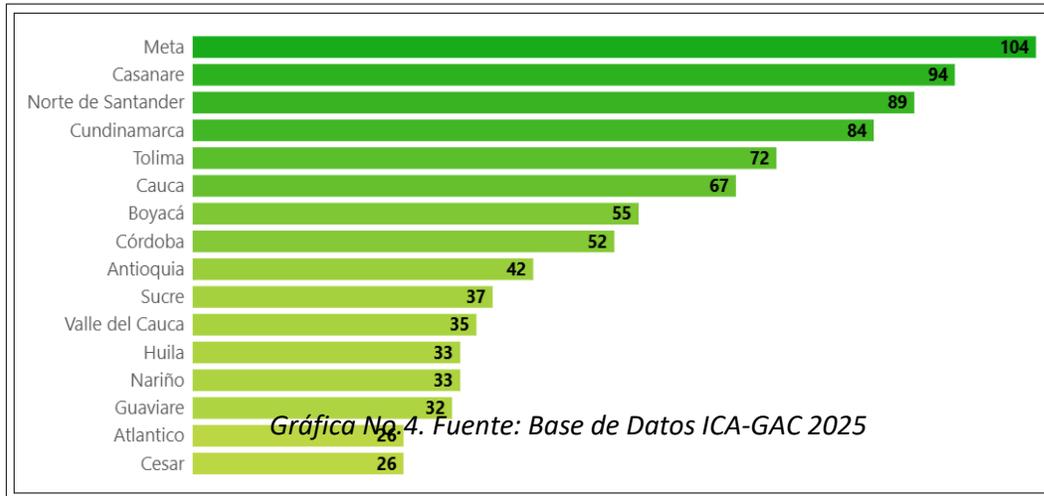
Durante el cuatrimestre de 2025, se identificó que algunas Gerencias Seccionales concentraron un mayor volumen de peticiones asignadas, lo cual puede estar relacionado con la dinámica operativa, el tamaño del territorio o la demanda de servicios en cada región.

Las Seccionales con mayor número de peticiones fueron:

- Meta, con 104
- Casanare, con 94
- Norte de Santander, con 89
- Cundinamarca, con 84
- Tolima, con 72
- Cauca, con 67

Estas seis 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.



#### 5.4. EFICACIA EN LA RESPUESTA A LOS CIUDADANOS:

Durante el cuatrimestre, a nivel nacional se recibieron un total de 5.240 peticiones de los ciudadanos. De estas, se respondieron 2.043 dentro del plazo establecido, que representan el 39%. Además, 1.447 peticiones fueron respondidas fuera del término, equivalente al 27,62%. En general, se atendieron 3.490 peticiones, lo que corresponde al 66,62% del total.

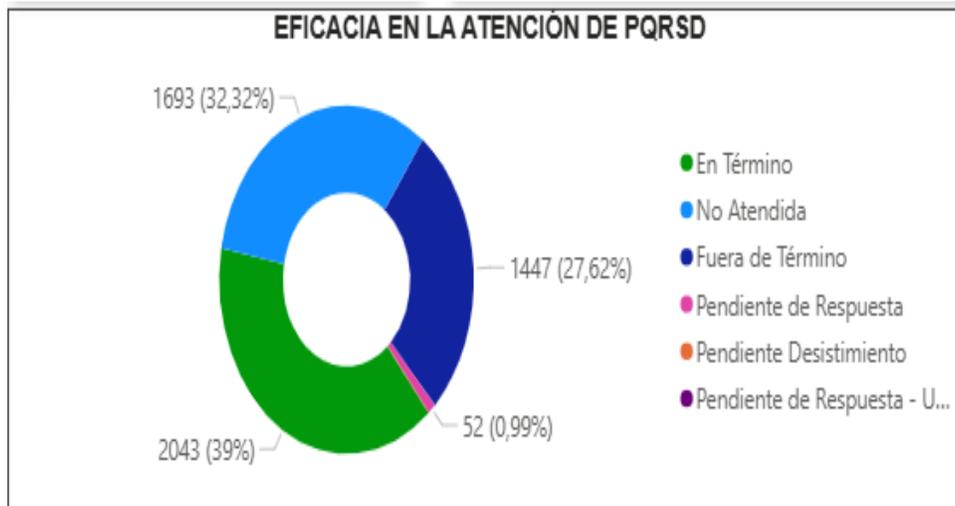
Sin embargo, 1.693 peticiones no fueron atendidas, lo que representa el 32,32% del total. Adicionalmente, 56 solicitudes permanecen pendientes de respuesta, ya sea por encontrarse dentro del plazo legal o a la espera de que el usuario amplíe la información requerida, o efectuar el proceso de desistimiento, lo que equivale al 1,07%. A continuación, se presentan los términos de respuesta de las peticiones.

Los términos legales para responder a las PQRSD (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.

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.

A continuación, la gráfica que representa la oportunidad en emitir las respuestas a las peticiones:



Gráfica No.5. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2025

#### 5.4.1. Distribución de las peticiones a Nivel Nacional:

Estado de la Respuesta	Total PQRSD O/Nal	Total PQRSD Seccional	Total PQRSD
En Término	1331	712	2043
Fuera de Término	1315	132	1447
No Atendida	1542	151	1693
Pendiente de Respuesta	41	11	52
Pendiente de Respuesta - Usuario	2	0	2
Pendiente Desistimiento	2	1	3
<b>Total</b>	<b>4233</b>	<b>1007</b>	<b>5240</b>

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.

**5.4.2.** Los factores que contribuyen a la atención fuera de término de las peticiones y las acciones tomadas para mejorar la gestión:

Factores de retraso en la atención	Descripción	Acciones tomadas
Implementación del SINAD	Fallas tecnológicas, falta de integración entre plataformas o canales poco accesibles dificultan la radicación y seguimiento de las solicitudes	Verificación del aplicativo capacitación y campañas de los procesos
Falta de personal	Insuficiente cantidad de funcionarios para atender las solicitudes	Socialización y campañas de los procesos
Rotación de funcionarios	Constante cambio de personal dificulta la continuidad en la gestión	Capacitación y documentación de procedimientos
Complejidad de algunas respuestas	Algunos casos requieren análisis detallado y procesos extensos	Uso de formatos establecidos para la ampliación de términos
Ausencia de seguimiento y control	La falta de control o de mecanismos de seguimiento oportuno impide detectar y corregir a tiempo los incumplimientos	Aplicación de la normativa y comunicación clara con los responsables de emitir las respuestas
Salida a campo y comisiones de servicio	Los desplazamientos a zonas alejadas dificultan la conectividad y la comunicación	Capacitación y documentación de procedimientos

### 5.5. PQRSD RELACIONADAS CON EL MEDIO AMBIENTE:

Durante el presente cuatrimestre, 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:

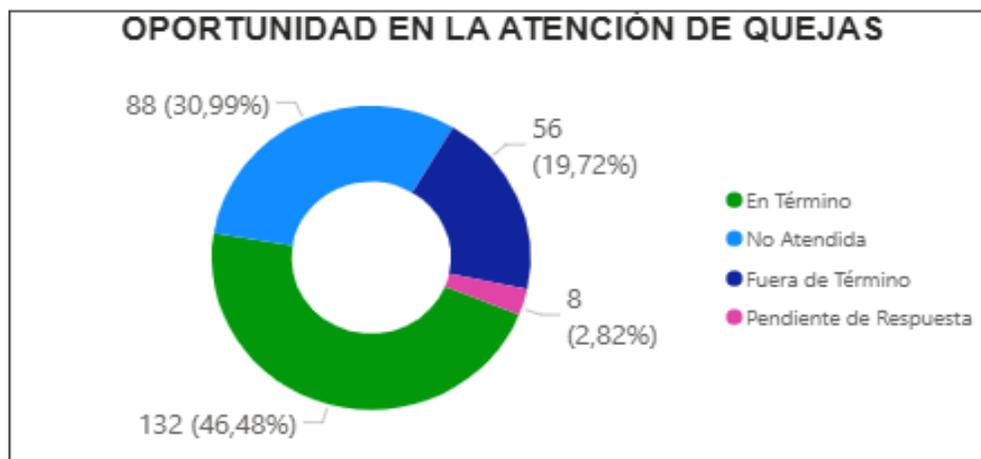
- Mal manejo de residuos sólidos.
- Afectación al medio ambiente y la salud pública
- Uso indebido, distribuidores, transporte y comercialización de insumos o alimentos agropecuarios sin el cumplimiento de los requisitos
- Emisiones contaminantes (ruido, humo, olores).
- Actividades industriales o comerciales que afectan zonas residenciales.
- Laboratorios veterinarios sin registros Vertimientos en cuerpos de agua.

### 5.6. QUEJAS:

Durante el cuatrimestre (Marzo – Junio) se recibieron 284 quejas, de las cuales:

- 132 fueron atendidas dentro del término establecido, porcentaje de cumplimiento (46,48%).
- 56 fueron gestionadas fuera del plazo y corresponden al (19,72%).
- 88 no fueron atendidas, corresponden al (30,99%).

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



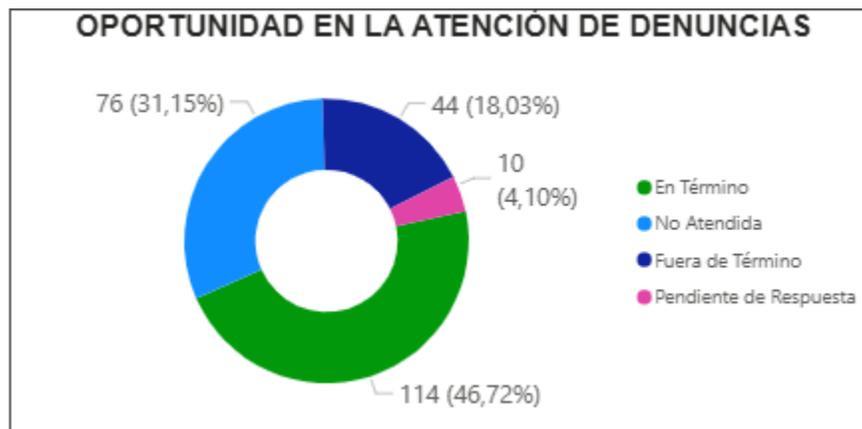
Gráfica No. 6. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2025

## 5.7 DENUNCIAS:

Durante el cuatrimestre se recibieron 244 denuncias, de las cuales:

- 114 fueron atendidas dentro del término establecido con un porcentaje de cumplimiento del (46,72%).
- 44 se gestionaron fuera del término con un porcentaje de cumplimiento del (18,03%).
- 76 no fueron atendidas, equivalente al porcentaje de (31,15%).
- 10 se encuentran pendientes de respuesta con un porcentaje de cumplimiento de (4,10%).

De acuerdo con la gráfica que se presenta a continuación:



Gráfica No. 7. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2025

Del total de peticiones, se registraron cinco (5) 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.

**5.7. Peticiones trasladadas a otras entidades:** De las peticiones recibidas durante el periodo, trece (13) fueron trasladadas a otras entidades como: Fedegan, Invima, Secretaria de Educación Santander, Ministerio de Agricultura, entre otros.

**5.8. Peticiones de información Negada:** Para el cuatrimestre, se recibieron diecinueve (19) 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.

**5.9. Peticiones Reiterativas:** Durante el cuatrimestre analizado se registraron (385), casos de peticiones reincidentes, es decir, solicitudes que fueron nuevamente radicadas por el peticionario, a pesar de haberse dado respuesta previa, manteniendo el mismo asunto, finalidad u objeto. Esta situación refleja una insistencia por parte del ciudadano en los mismos hechos y pretensiones.

La recurrencia de este tipo de solicitudes puede estar relacionada con factores como: insatisfacción con la respuesta inicial, falta de claridad en la comunicación institucional, o ausencia de mecanismos de cierre efectivos. Lo anterior sugiere la necesidad de revisar la calidad de las respuestas emitidas, fortalecer los canales de información hacia la ciudadanía, y evaluar la implementación de estrategias que permitan gestionar de forma más eficiente los casos recurrentes.

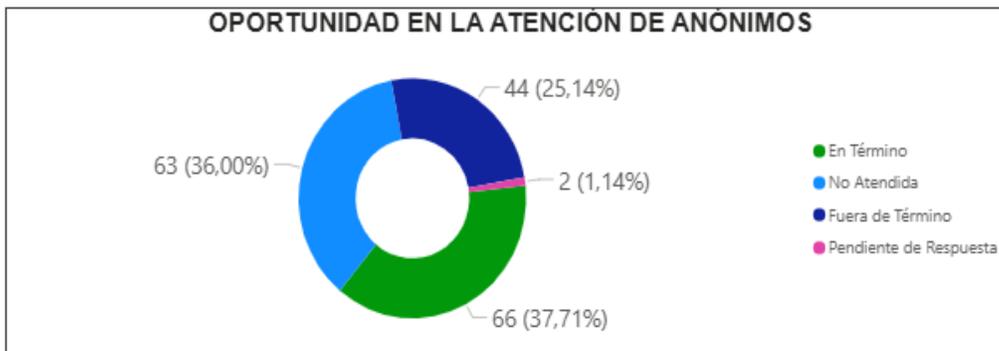
**5.10. Peticiones Recurrentes:** Durante el periodo analizado, se presentaron un total de (2.327), requerimientos ciudadanos canalizados a través de los diferentes medios de participación institucional disponibles. Estas solicitudes se relacionan principalmente con temas misionales del Instituto, así mismo en asuntos recurrentes de interés público de alta demanda. Entre los temas que se destacan por su frecuencia están:

- Solicitud de requisitos para la salida y entrada de mascotas.
- Registro y modificación de predios.
- Emisión de certificaciones diversas (laborales, prediales, sanitarias, entre otras).
- Requisitos generales para registrar predios.
- Cronogramas de vacunación de animales.
- Gestión de subproductos de origen animal y vegetal.
- Información sobre insumos agrícolas y veterinarios.
- Consultas relacionadas con aspectos financieros institucionales.

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.

**5.11. Anónimas:** Durante el cuatrimestre, se recibieron 175 peticiones anónimas a nivel nacional. De éstas, se ha dado respuesta dentro del plazo establecido a 66 peticiones con un porcentaje de cumplimiento del (37,71%), mientras que 44 fueron atendidas fuera de término, que corresponde el (25,14%). Aún permanecen sin respuesta 63 peticiones que corresponde el (36%) y hay 2 peticiones pendientes de respuesta (1,14%). Las peticiones ya atendidas han sido publicadas en las carteleras informativas de las Gerencias Seccionales y oficinas nacionales y en la página web del Instituto, las cuales se pueden consultar en el siguiente enlace:

<https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/pqrsdf/respuesta-a-peticiones-anonimas-pqrsd>



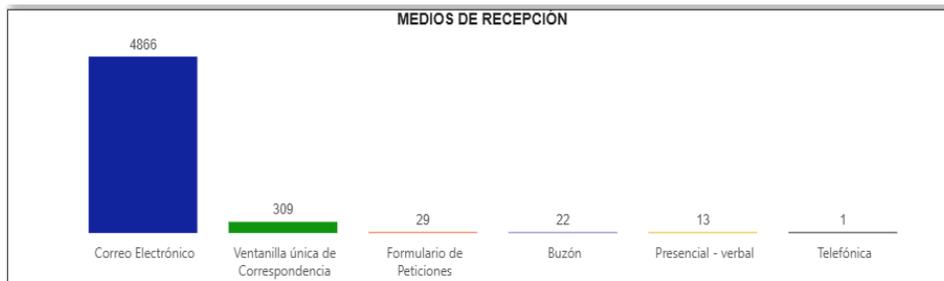
Gráfica No. 8. Fuente: Base de Datos ICA -GAC 2025

### 5.12. Medio de Recepción utilizado por los usuarios:

Por último, del total de 5.240 requerimientos recibidos durante el periodo analizado, los canales de comunicación más utilizados por los usuarios fueron:

- **Correo electrónico**
- **Formulario de Recepciones**
- **Ventanilla Única de Correspondencia**

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



Gráfica No. 9. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2025

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	PORCENTAJE
Correo Electrónico	4866	92,86%
Ventanilla Única de Correspondencia	309	5,90%
Formulario de Peticiones	29	0,55%
Buzón	22	0,42%
Presencial- Verbal	13	0,25%
Telefónico	1	0,02%

**5.13. 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 catorce (14) días, cumpliendo con los parámetros legales establecidos.

**5.14. 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 39 citas, las cuales fueron atendidas de la siguiente manera:

Tipo de atención	Cantidad	Porcentaje
Citas radicadas mediante gestión documental	21	53,85%
Ingresos radicados sin relación directa al canal	8	20,51%
Citas no asistidas por los ciudadanos	8	20,51%
Citas atendidas telefónicamente por el funcionario competente	2	5,13%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

**Temas autorizados para la atención a través del canal:**

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

**5.15. Recomendaciones y/o Sugerencias de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad:** Durante el periodo que se está reportando, se recibieron siete (7) sugerencias, recopiladas en los siguientes temas:

- *Verificación del funcionamiento de plataformas digitales: Evaluar el desempeño y*

*operatividad de los sistemas tecnológicos utilizados en la entidad, con el fin de garantizar su adecuado funcionamiento y facilitar una gestión eficiente.*

- **Revisión de infraestructura y mobiliario:** *Analizar la pertinencia, condiciones y funcionalidad de las instalaciones físicas de las distintas dependencias, así como del mobiliario disponible, asegurando espacios adecuados para la atención al público y el desempeño institucional.*
- **Capacitación al talento humano:** *Implementar procesos formativos dirigidos a los funcionarios, orientados a fortalecer sus competencias en atención al ciudadano, con enfoque en calidad del servicio y trato respetuoso.*
- **Optimización del recurso humano:** *Garantizar la disponibilidad de personal suficiente en las diferentes áreas, de acuerdo con la demanda de servicios, para mejorar la capacidad de respuesta y atención oportuna a la ciudadanía.*

Para el Instituto, resulta fundamental considerar las sugerencias que los ciudadanos presentan con el fin de mejorar los procesos y procedimientos relacionados con los trámites y servicios ofrecidos a los usuarios. Por ello, dichas recomendaciones se remiten a la dependencia correspondiente, conforme a la competencia del tema. En caso de considerarse pertinentes, se establecerán acciones de mejora que permitan su adecuada implementación.

**5.16. 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.

**5.17. 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.

**5.18. Recomendaciones de las Veedurías Ciudadanas:** El Instituto Colombiano Agropecuario-ICA, garantiza el acceso a la información por parte de las veedurías ciudadanas, para el ejercicio de control social a que se tiene derecho, durante el presente periodo, no se presentaron solicitudes.

## 6. CONCLUSIONES

- **Periodo de análisis:** Teniendo en cuenta las dificultades que han surgido en la implementación del Sistema Nacional de Administración Documental (SINAD) desde el 28 de febrero de 2025, fue necesario consolidar las PQRSD correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de marzo y el 30 de junio de 2025. Esto se realizó a pesar de no contar con la información suficiente para ejecutar los procesos de seguimiento y control requeridos durante la vigencia. Es importante señalar que se han solicitado diversas reuniones con los equipos responsables de dicha implementación, con el fin de contar

con un aplicativo que permita generar información completa, confiable y que garantice la oportuna respuesta al peticionario, conforme a los términos establecidos por la ley.

- **Optimización del proceso de atención:** El Grupo de Atención al Ciudadano continúa fortaleciendo el proceso mediante una comunicación constante, brindando atención y asesoría permanente a los responsables (enlaces) en las Seccionales en temas relacionados con el proceso de atención al ciudadano. Se resuelven inquietudes y se orienta sobre el adecuado proceso de registro, seguimiento y control a través de los distintos medios disponibles, con el objetivo de mejorar la consolidación del informe de las PQRSD en la forma 4-019.
- **Impacto de la rotación de personal:** La rotación del talento humano, incide negativamente en la continuidad de los procesos institucionales, dado que conlleva la pérdida de conocimientos técnicos y experiencia adquirida en la ejecución de los procedimientos establecidos. Esta situación genera dificultades operativas, retrasos en la gestión administrativa y un impacto directo en el cumplimiento de la normatividad vigente.
- **Retrasos en la atención institucional:** Se ha evidenciado un número considerable de respuestas entregadas fuera de los tiempos establecidos, situación que persiste a pesar de los esfuerzos realizados. Esta problemática afecta la eficacia en la gestión administrativa y compromete la percepción ciudadana sobre la capacidad de respuesta institucional. Se continúa trabajando en campañas internas para que se emitan respuestas dentro de los términos establecidos y recordatorios a las dependencias en los comités de gerencia.
- Durante el presente periodo se ha observado un aumento significativo en el número de peticiones no atendidas. Esta situación ha generado afectaciones en la operatividad institucional y ha impactado negativamente en la percepción ciudadana, al no obtener respuestas oportunas a sus solicitudes. Como consecuencia, se deteriora la imagen pública de la entidad y se debilita la confianza en los canales de atención establecidos.

## 7. RECOMENDACIONES

- Se sugiere implementar un plan de mejora integral en la gestión de peticiones, que incluya la optimización de los canales de atención, el fortalecimiento de los equipos responsables y el establecimiento de indicadores de eficiencia. Además, se recomienda priorizar la respuesta oportuna como parte de los compromisos de la entidad, reforzando la cultura institucional de servicio al ciudadano y transparencia.
- Asimismo, se dará continuidad a la revisión permanente con cada seccional, a fin de subsanar las inconsistencias detectadas en el informe cuatrimestral de PQRSD, y se mantendrá una comunicación constante con los responsables del proceso mediante mesas de trabajo, socializaciones y demás espacios de articulación.

- De igual manera, se fortalecerá el trabajo en equipo entre las dependencias de Oficinas Nacionales, resaltando la importancia de cumplir la misión institucional y garantizando la adecuada atención y el trámite oportuno de las solicitudes de nuestros grupos de valor.
- Adicionalmente, se incrementarán las campañas y capacitaciones en materia de Atención al Ciudadano, con el propósito de fortalecer las competencias funcionales y optimizar la calidad y oportunidad en la prestación del servicio.
- Se recomienda establecer alertas automáticas dentro de los sistemas de gestión para anticipar posibles demoras en la atención de peticiones, y así facilitar el seguimiento oportuno de cada caso. Asimismo, se sugiere implementar una política de seguimiento que defina claramente los responsables de cada proceso, junto con la socialización de las consecuencias asociadas al incumplimiento reiterado de los plazos establecidos. Esta medida busca fortalecer la responsabilidad individual y colectiva en el cumplimiento de los términos legales, así como fomentar una cultura de mejora continua en la gestión administrativa.
- Por último, se recomienda la implementación de un aplicativo especializado para el manejo integral de las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), con el fin de fortalecer los procesos de recepción, seguimiento, control, trazabilidad y emisión de respuestas oportunas. Esta herramienta permitiría superar la actual metodología manual basada en hojas de Excel alojadas en SharePoint, que presenta limitaciones operativas, riesgos en la calidad de la información y una baja eficiencia en la gestión.
- La sistematización de un aplicativo facilitaría la automatización de alertas, la asignación de responsables, la centralización de la información, y la generación de reportes en tiempo real, lo que contribuiría significativamente al cumplimiento de los términos legales y a la mejora continua en el servicio institucional.

Cordialmente,

**CLARA PATRICIA AGUILAR ARDILA**  
**Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano**

*Elaborado por: Nancy Moreno Silva*  
*Revisado por: Clara Patricia Aguilar Ardila*