

**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD
(del 1 de enero al 31 de marzo del 2026)**

1. INTRODUCCIÓN

En concordancia con la misión que fundamenta el desarrollo de tareas y responsabilidades del Grupo de Atención al Ciudadano, el cual busca gestionar con calidad y oportunidad las peticiones que ingresan a través de los diferentes canales establecidos por el ICA, dando cumplimiento a la *Ley 1755 de 2015* y a la *Resolución No. 00004541 del 23 de mayo de 2024*, “*Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Denuncias y Felicitaciones que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA*”, a continuación se presenta el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD), recibidas y atendidas por las dependencias del ICA, durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo del 2026, para el Nivel Nacional y Seccional.

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

Este documento se desarrolla en el marco del Programa de Transparencia y Ética Pública para la vigencia 2026 y en cumplimiento de lo establecido en la Ley 2195 de 2022, “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”.

2. OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias recibidas y tramitadas ante el Instituto Colombiano Agropecuario-ICA, durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo del 2026, 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

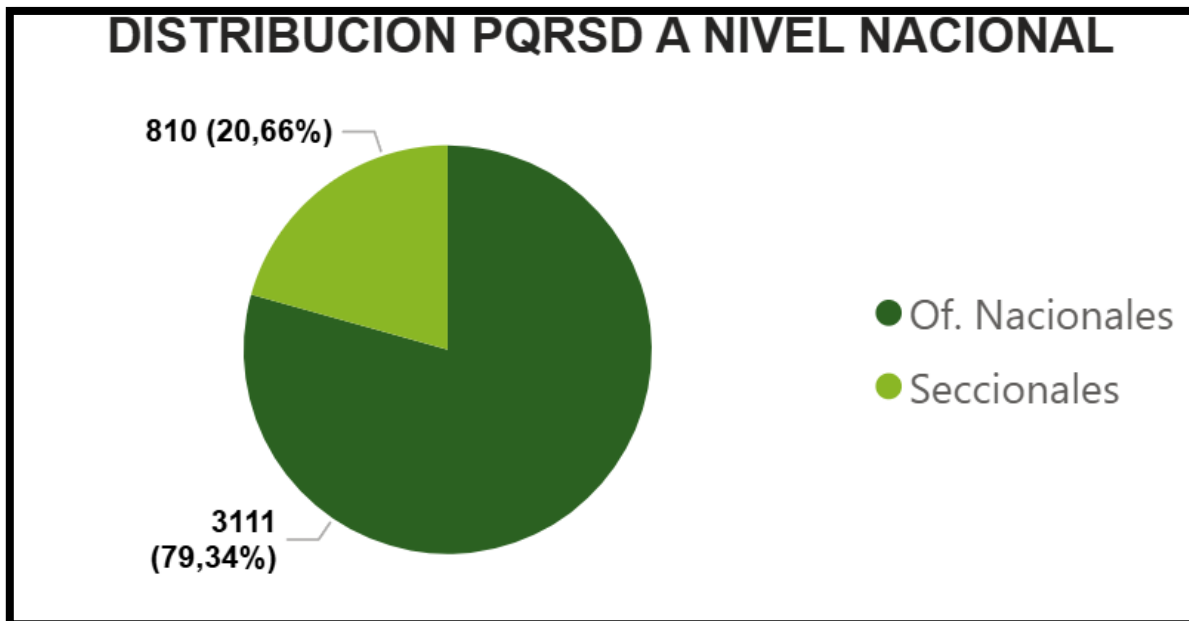
En el presente informe se incluye y analiza de manera detallada toda la información relacionada con las PQRSD que fueron recibidas durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo del 2026. El documento presenta el comportamiento de estas solicitudes, su clasificación, volumen, tendencias y cualquier otra característica relevante que permita comprender mejor la gestión realizada en dicho intervalo.

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

Durante el trimestre comprendido entre enero y marzo del 2026, las dependencias de Oficinas Nacionales y las Gerencias Seccionales recibieron un total de 3.921 peticiones. De este total, 810 fueron gestionadas por las Gerencias Seccionales, lo que representa el 20,66%. Por su parte, las dependencias de Oficinas Nacionales atendieron 3.111 peticiones, equivalentes al 79,34%. Esta distribución se presenta en la tabla y en la Gráfica No. 1.

Mes de recepción de la petición presentada ante el ICA	Cantidad de Radicados	Radicados Seccionales	Radicados Nacionales
enero	1121	229	892
febrero	1435	304	1131
marzo	1365	277	1088
Total	3921	810	3111

Tabla No.1. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2026

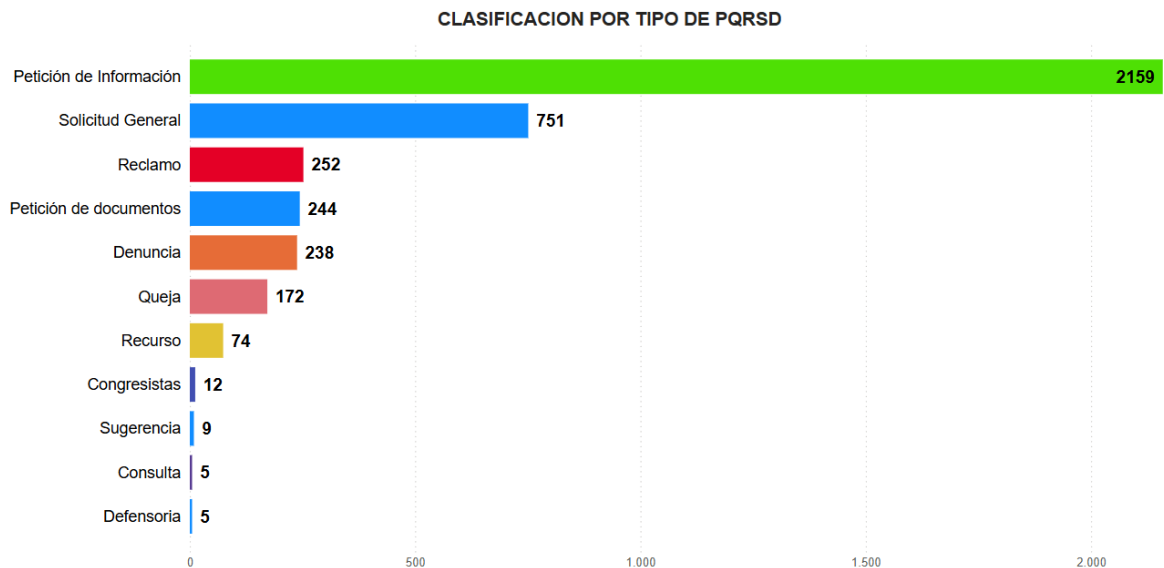


Gráfica No. 1. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2026

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

- ❖ **Petición de Información:** Fue el tipo de solicitud más frecuente, con 2.159 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 751 solicitudes relacionadas con requerimientos de visitas, devoluciones de dinero, entre otros.
- ❖ **Reclamos:** Se contabilizaron 252 reclamos, los cuales hacen referencia a incumplimientos en compromisos adquiridos, inconformidad con las respuestas dadas a las peticiones, entre otros.
- ❖ **Peticiones de documentos:** Se registraron 244 peticiones para la obtención de certificados de registro de predios, guías de movilización, registro de vacunas, entre otros.
- ❖ **Denuncias:** Se registraron 238 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.
- ❖ **Quejas:** Se recibieron 172 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.
- ❖ **Recursos:** Se registraron 74 peticiones

- ❖ **Congresistas:** Se recibieron 12 peticiones
- ❖ **Sugerencias:** Se recibieron 9
- ❖ **Consultas:** Se recibieron 5 consultas en diferentes temas institucionales
- ❖ **Finalmente:** Se recibieron, 5 de la Defensoría, como se muestra en la Gráfica No. 2.



Gráfica No. 2. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2026

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

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

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

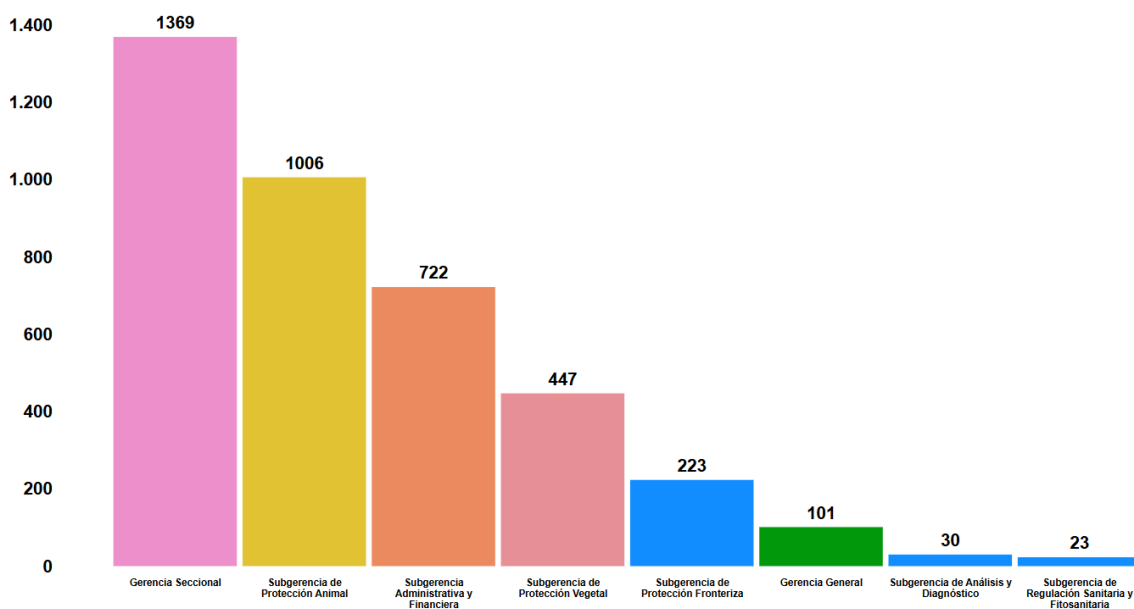
5.2. DISTRIBUCIÓN POR COMPETENCIA (DEPENDENCIA):

De las 3.921 peticiones recibidas a nivel nacional, las áreas más requeridas en temas misionales fueron aquellas relacionadas con sanidad animal, inocuidad, protección vegetal

y semillas. Estas áreas concentraron la mayor parte de las solicitudes, reflejando el interés de los usuarios en trámites como vacunación, certificaciones, registro de predios, guías de movilización, y otros servicios propios de la misión institucional del ICA, como se puede evidenciar en la siguiente tabla y gráfica No. 3

Dependencia	Cantidad	%
Gerencia General	101	3%
Gerencia Seccional	1369	35%
Subgerencia Administrativa y Financiera	722	18%
Subgerencia de Análisis y Diagnóstico	30	1%
Subgerencia de Protección Animal	1006	26%
Subgerencia de Protección Fronteriza	223	6%
Subgerencia de Protección Vegetal	447	11%
Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	23	1%
Total	3921	100%

Tabla No.2. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2026



Gráfica No.3. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2026

5.3. ANÁLISIS DE PETICIONES POR GERENCIAS SECCIONALES

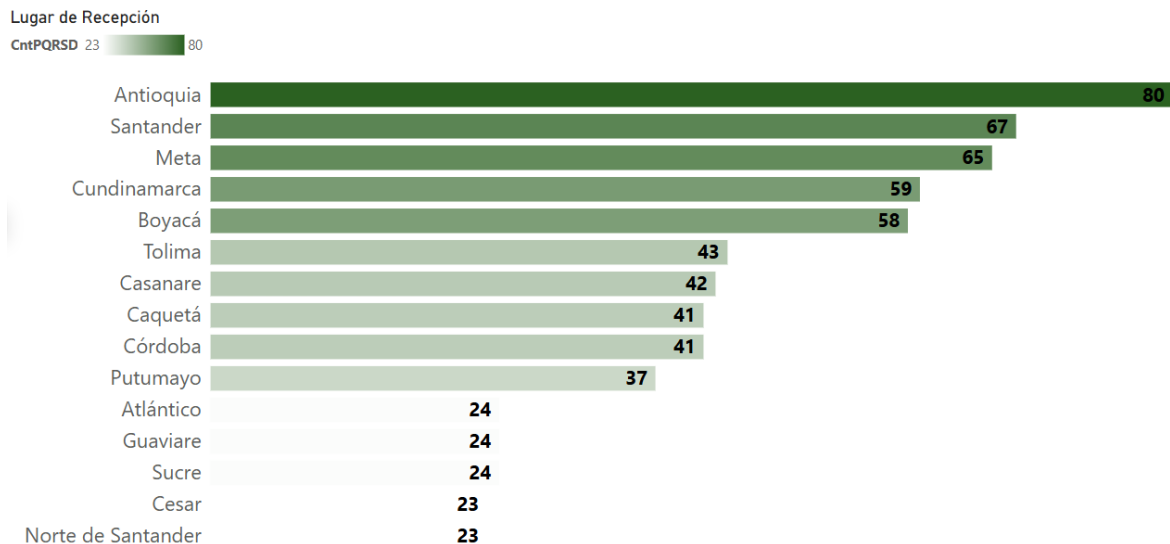
Durante el primer trimestre de 2026, se identificó que algunas Gerencias Seccionales concentraron un mayor volumen de peticiones asignadas, lo cual puede estar relacionado con la dinámica operativa, el tamaño del territorio o la demanda de servicios en cada región.

Las Seccionales con mayor número de peticiones fueron:

- Antioquia, con 80
- Santander, con 67
- Meta, con 65
- Cundinamarca, con 59
- Boyacá, con 58

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

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



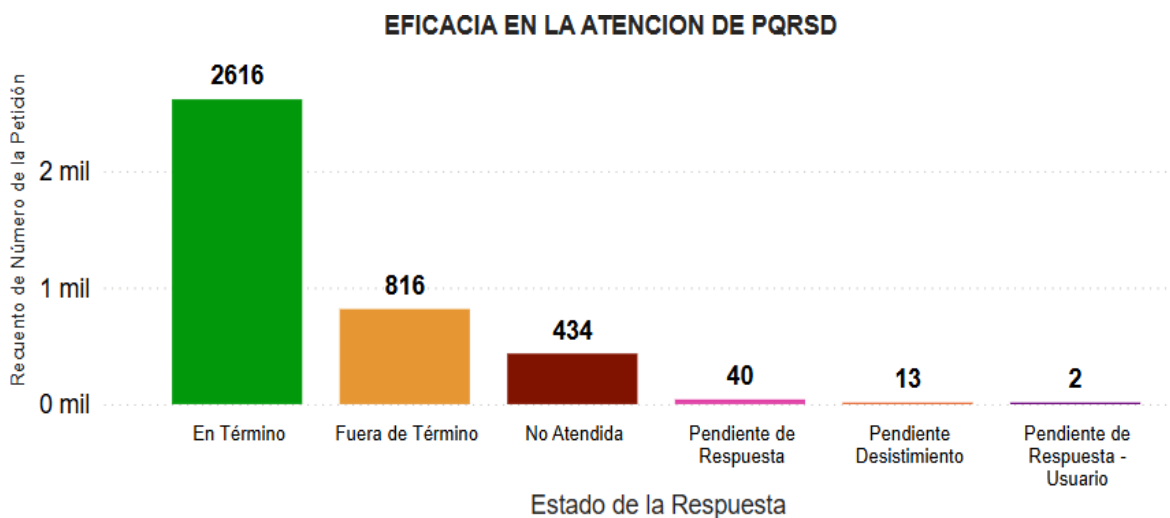
Gráfica No.4. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2026

5.4. EFICACIA EN LA RESPUESTA A LOS CIUDADANOS:

Durante el trimestre, a nivel nacional se recibieron un total de 3.921 peticiones de los ciudadanos. De estas, se respondieron 2.616 dentro del plazo establecido, que representan el 67%, Además, 816 peticiones se atendieron fuera del término, equivalente al 21%. En general, se atendieron 3.432 peticiones, lo que corresponde al 88, % del total.

Sin embargo, 434 peticiones no fueron atendidas, lo que representa el 11 % del total. Adicionalmente, 40 solicitudes se encuentran pendientes de respuesta dentro de los tiempos normativos; 13 están pendientes de desistimiento y 2 permanecen a la espera de que el usuario amplíe la información requerida o realice el proceso de desistimiento.

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



Gráfica No.5. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2026

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.

Tabla No.3. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2026

5.4.1. Distribución de las peticiones a Nivel Nacional:

Estado de la Respuesta	Total, PQRSD OF. /NAL	Total, PQRSD Seccional	Total, PQRSD
En Término	1.959	657	2.616
Fuera de Término	735	81	816
No Atendida	54	380	434
Pendiente de Respuesta	29	11	40
Pendiente de Respuesta - Usuario	0	2	2
Pendiente Desistimiento	8	5	13
Total	2.718	880	3.921

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. Asimismo, desde el Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano, se realizaron reuniones, capacitaciones y atención a inquietudes por parte de las diferentes áreas.

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 que generan retrasos	Descripción	Acciones implementadas
Debilidades en el seguimiento de términos	No siempre se realiza un control efectivo y oportuno sobre los plazos de respuesta, lo que dificulta identificar solicitudes próximas a vencer.	Envío de recordatorios a los responsables con 6, 3 y 1 día antes del vencimiento; fortalecimiento del control mediante reportes periódicos y alertas tempranas.
Alta carga laboral y priorización de actividades misionales	La atención simultánea de actividades misionales de alta prioridad reduce la oportunidad en la gestión de las PQRSD.	Seguimiento permanente a las solicitudes asignadas y sensibilización al personal sobre el cumplimiento de los términos legales.
Dificultades en el manejo del aplicativo SINAD	Algunos funcionarios no cuentan con suficiente familiaridad con el aplicativo, lo que genera errores en el registro y seguimiento de las respuestas.	Acompañamiento permanente, jornadas de capacitación grupales y asesorías personalizadas para el uso adecuado del SINAD.
Falta de trazabilidad en el registro de respuestas	En algunos casos las respuestas se enviaron por correo electrónico sin quedar registradas oportunamente en el sistema institucional.	Revisión y recuperación de PQRSD pendientes, asegurando su registro adecuado y la actualización de la información en el aplicativo.
Debilidades en la articulación interáreas	Retrasos en la entrega de insumos por parte de otras dependencias afectan la elaboración y consolidación de respuestas.	Definición de canales formales de comunicación, tiempos máximos para la entrega de insumos y fortalecimiento de la coordinación interdependencias.
Asignación tardía o poco clara de responsables	Falta de claridad en la responsabilidad integral de las solicitudes desde su radicación hasta el cierre.	Asignación oportuna y trazable de responsables para cada PQRSD, garantizando la gestión integral de las peticiones.

Tabla No.4. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2026

5.5. PQRSD RELACIONADAS CON EL MEDIO AMBIENTE:

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

Estas denuncias suelen estar vinculadas a:

1. Impacto sobre el recurso hídrico: Contaminación de fuentes hídricas superficiales y subterráneas. Como también, vertimiento de excretas, lixiviados, gallinaza y residuos pecuarios que afectan quebradas, caños y acueductos veredales.
2. Impacto sobre el suelo: Contaminación del suelo por disposición inadecuada de residuos orgánicos, por ejemplo: acumulación de gallinaza sin compostar, lodos, residuos animales y desechos agropecuarios.
3. Impacto sobre la calidad del aire: Generación de malos olores (olores ofensivos) Emisiones provenientes de porquerizas, galpones, mataderos, gallinaza y cremación de animales.
4. Impacto sobre la biodiversidad y fauna: Afectación a la fauna silvestre y doméstica, riesgos por contaminación ambiental, quema de coberturas, uso de agroquímicos, presencia de especies invasoras, proliferación del caracol africano, con afectación directa a cultivos y ecosistemas locales.
5. Impacto en salud pública y ambiental: Como la proliferación de vectores y plagas, presencia de moscas, roedores, chulos y otros vectores asociados al mal manejo de residuos orgánicos.

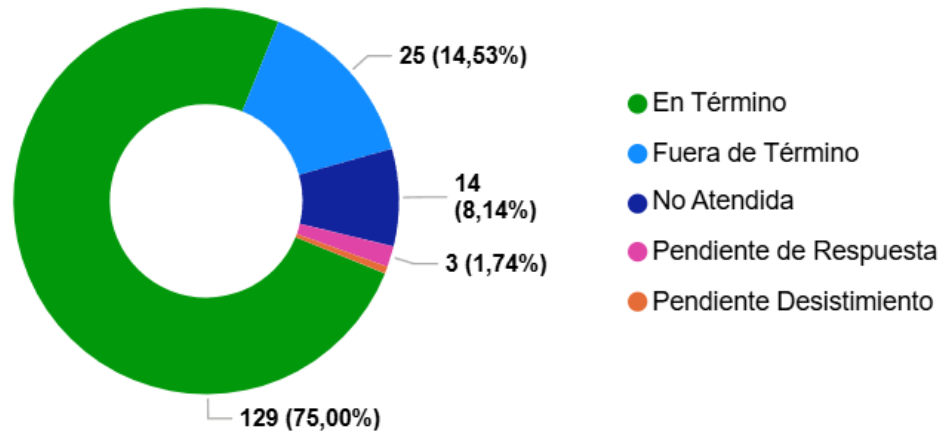
5.6. QUEJAS:

Durante el trimestre (enero – marzo) se recibieron 172 quejas, de las cuales:

- 129 fueron atendidas dentro del término establecido, porcentaje de cumplimiento (75%).
- 25 fueron gestionadas fuera del plazo y corresponden al (14.53%).
- 14 no fueron atendidas, corresponden al (8,14%).
- 3 pendiente de respuesta (1,74%)
- 1 pendiente de desistimiento (0,58%)

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

OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE QUEJAS



Gráfica No. 6. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2026

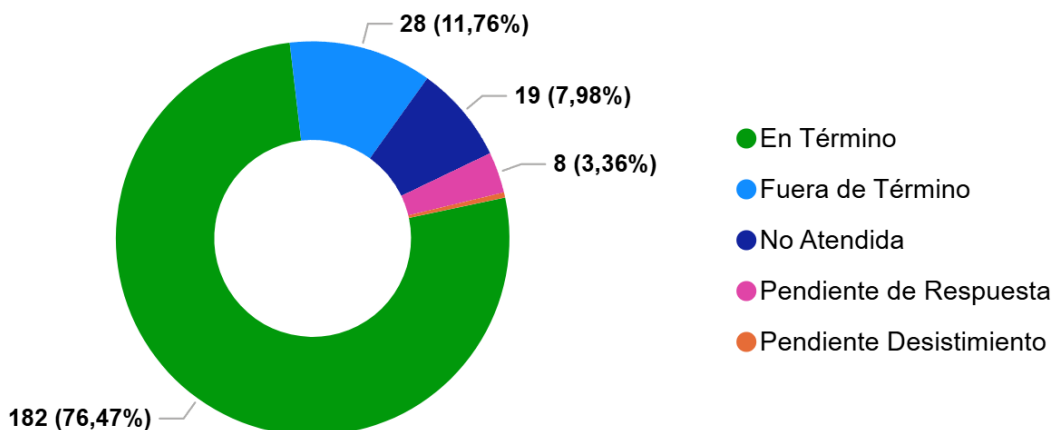
5.7 DENUNCIAS:

Durante el presente trimestre se recibieron 238 denuncias, de las cuales:

- 182 fueron atendidas dentro del término establecido con un porcentaje de cumplimiento del (76,47%).
- 28 se gestionaron fuera del término con un porcentaje de cumplimiento del (11,76%).
- 19 no fueron atendidas, equivalente al porcentaje de (7,98%).
- 8 pendiente de respuesta, equivalente al porcentaje de (3,36%).
- 1 pendiente de respuesta, equivalente al porcentaje de (0,42%).

De acuerdo con la gráfica que se presenta a continuación:

OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS



Gráfica No. 7. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2026

Del total de peticiones, se registraron veintidós (22) 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, dieciséis (16) fueron trasladadas a otras entidades como: Federación Colombiana de Ganaderos, Ministerio de Agricultura.

5.8. Peticiones de información Negada: Para el trimestre, se recibieron diecisiete (17) 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 trimestre analizado se registraron 184 casos de peticiones reincidentes, es decir, solicitudes que fueron nuevamente radicadas por el peticionario, a pesar de haberse emitido una 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 asociada a diversos factores, tales como:

- Inconformidad con la respuesta emitida, ya sea porque el ciudadano considera que no resuelve de fondo su solicitud, que es incompleta o que no se ajusta a sus expectativas o pretensiones iniciales.

- Falta de claridad en la respuesta institucional, lo cual puede generar interpretaciones ambiguas o dudas sobre el alcance de la decisión adoptada, motivando nuevas radicaciones sobre el mismo asunto.
- Desconocimiento de los procedimientos administrativos y los efectos de la respuesta, especialmente cuando el peticionario no comprende que la entidad ya se ha pronunciado de manera definitiva frente al objeto de la solicitud.
- Expectativa de obtener un resultado diferente, aun cuando no existan nuevos hechos, pruebas o fundamentos jurídicos que justifiquen una reconsideración del caso.
- Errores en la identificación del trámite adecuado, llevando al ciudadano a reiterar la petición en lugar de acudir a los mecanismos legales correspondientes, como recursos en sede administrativa o acciones judiciales.
- Percepción de falta de atención o seguimiento, que puede impulsar al peticionario a insistir como mecanismo para visibilizar su situación o acelerar una respuesta.

Analizar la adopción de estrategias que faciliten una gestión más eficiente de los casos recurrentes, con el fin de ofrecer una atención más oportuna y elevar la satisfacción de los usuarios. Asimismo, verificar la calidad y adecuación de las respuestas brindadas y fortalecer los canales de información dirigidos a la ciudadanía.

5.10. Peticiones Recurrentes: Durante el periodo analizado, se presentaron un total de (802), 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:

- Registro, actualización o cancelación de predios y usuarios ICA/SINIGAN: Incluye registros de predios agrícolas, pecuarios y forestales, actualización o corrección de datos, desbloques, cancelaciones y trasposos de predios y usuarios en plataformas como SINIGAN, SIMPLIFICA y SIGMA.
- Guías sanitarias de movilización, bonos de venta y movimientos de animales Solicitudes de expedición, copia, verificación, anulación o historial de guías de movilización, bonos de venta, movimientos irregulares, bloqueos por movilización y trazabilidad ganadera.
- Vacunación, inventarios y sanidad animal Información y certificados sobre registros de vacunación, inventarios de semovientes, ciclos de vacunación (especialmente fiebre aftosa), enfermedades (brucelosis, tuberculosis, leptospira, encefalitis equina) y mortalidades inusuales.

- Certificaciones y licencias sanitarias y zoonosanitarias Incluye certificaciones BPA/BPG, granjas bioseguras, licencias zoonosanitarias, permisos para ferias ganaderas, cabalgatas, centros veterinarios, mercados ganaderos y plantas de beneficio animal.
- Peticiones formales de acceso a bases de datos, historiales, registros oficiales, expedientes administrativos, respuestas a requerimientos judiciales, tutelas, acciones populares y procesos sancionatorios.
- Asistencia técnica, capacitación y acompañamiento institucional Solicitudes de capacitaciones, orientación técnica, acompañamiento sanitario, apoyo a proyectos agropecuarios, control de especies invasoras, manejo forestal y fortalecimiento comunitario o educativo.
- Quejas, denuncias y recursos administrativos Quejas por maltrato animal, afectaciones ambientales, fallas del servicio, contaminación, robos de ganado, así como recursos de reposición y apelación contra actos administrativos del ICA.

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.

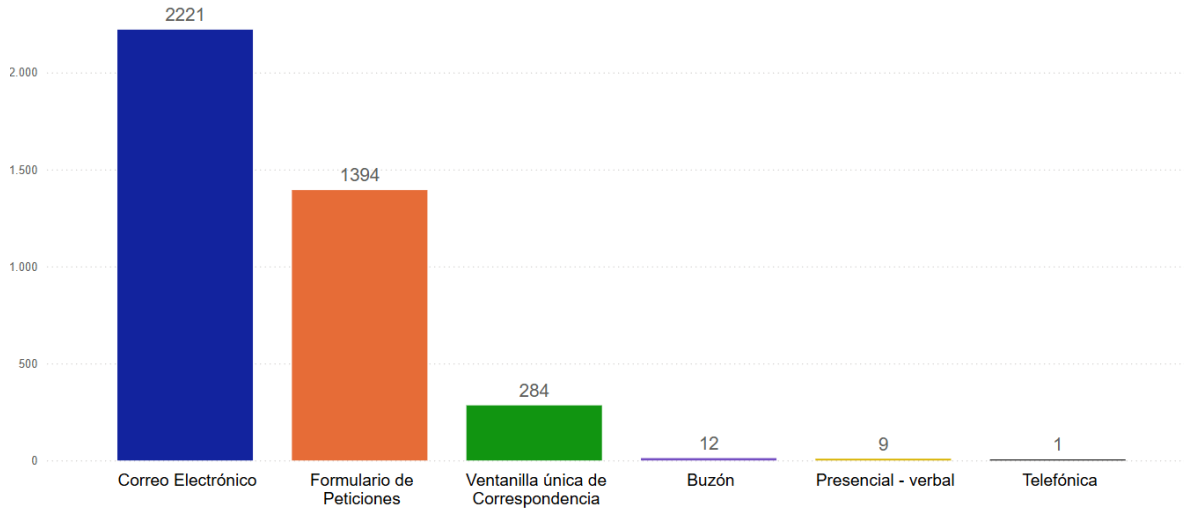
5.11. Anónimas: Durante el trimestre, se recibieron 127 peticiones anónimas a nivel nacional. De éstas, se ha dado respuesta dentro del plazo establecido a 87 peticiones con un porcentaje de cumplimiento del (69%), mientras que 25 fueron atendidas fuera de término, que corresponde al (20%). Aún permanecen sin respuesta 5 peticiones que corresponden al (4,%), por último 10 peticiones no atendidas que corresponden al (8%).

5.12. Medio de Recepción utilizado por los usuarios:

Por último, del total de 3.921 requerimientos recibidos durante el periodo analizado, los canales de comunicación más utilizados por los usuarios fueron:

- Correo electrónico
- Formulario de Peticiones de la página web
- Ventanilla Única de Correspondencia
- Buzón
- Presencial Verbal
- Telefónico

MEDIOS DE RECEPCION



Gráfica No. 9. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2026

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Correo Electrónico	2221	57%
Formulario de Peticiones	1394	36%
Ventanilla Única de Correspondencia	284	7%
Buzón	12	0,31%
Presencial -Verbal	9	0,23%
Telefónico	1	0,03%
Total	3921	100%

Tabla No. 5. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2026

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 diez (10) días, cumpliendo con los parámetros legales establecidos.

5.14. Pida una Cita: El Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) tiene habilitado 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 13 citas, las cuales fueron atendidas de la siguiente manera:

Tipo de atención	Cantidad	Porcentaje
Citas radicadas mediante gestión documental	11	67%
Ingresos radicados sin relación directa al canal	2	33%
Total	13	100%

Tabla No.6. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2026

Temas autorizados para la atención a través del canal:

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

5.15. Recomendaciones y/o Sugerencias de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que presta la entidad:

El Instituto considera importantes las sugerencias de los ciudadanos para mejorar sus trámites y servicios. Por eso, las envía al área responsable según el tema. Si se consideran útiles, se implementarán acciones de mejora. Durante el periodo que se está reportando, se recibieron nueve (9) sugerencias.

5.16. Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública: Durante el presente periodo, 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, en ejercicio del derecho al control social. Durante el presente periodo, se recibieron 9 solicitudes que indican ser de veedurías sin embargo al validarlas se identificó que sólo dos (2) solicitudes cumplen los requisitos para registrarse en esta categoría, las cuales fueron tramitadas conforme a los procedimientos establecidos.

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

6. CONCLUSIONES

- Alto volumen de PQRSD y concentración en áreas misionales: Durante el trimestre se recibieron 3.921 PQRSD, con mayor participación en Gerencia General y sanidad animal. Esto confirma que el núcleo de la demanda ciudadana sigue centrado en los servicios misionales del ICA.
- Mayor carga operativa en Oficinas Nacionales y Seccionales específicas: El 79,34% de las solicitudes fueron tramitadas por Oficinas Nacionales y el 20,66% por Gerencias Seccionales. Las seccionales con mayor carga (Antioquia, Santander, Meta, Cundinamarca y Boyacá) concentran gran parte de la operación, evidenciando la necesidad de mayor capacidad instalada en estas regiones.
- Cumplimiento aceptable, pero con rezagos importantes en tiempos de respuesta: Aunque 84% de las PQRSD se respondieron dentro del término, un 26% fueron contestadas fuera de plazo, 14% no fueron atendidas, 0,06% pendientes de respuesta por usuario y 0,42% pendiente de desistimiento. Esto impacta la percepción de calidad del servicio y el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015.
- Problemas estructurales que afectan la oportunidad de respuesta: Limitaciones del SINAD (tecnología, interoperabilidad, usabilidad), insuficiencia y rotación de personal, falta de seguimiento oportuno por parte de las áreas que deben emitir las respuestas y controles de trazabilidad, complejidad técnica de ciertos trámites.
- Incremento de denuncias y persistencia de quejas: Las denuncias representan un volumen significativo (238), incluyendo casos relacionados con corrupción, afectaciones sanitarias o ambientales indirectas. Las quejas (169) presentan un 4,39%, lo cual es crítico debido a su naturaleza correctiva.
- Alto uso de canales digitales y baja presencialidad: El correo electrónico y SINAD representan el 92% de los ingresos. Esto demuestra una clara preferencia y adopción de los canales digitales por parte de los usuarios, así como la efectividad de las estrategias de virtualización de los trámites y comunicaciones. El alto porcentaje de ingresos a través del correo electrónico y SINAD (91,55%) evidencia que la ciudadanía prioriza medios ágiles, accesibles y disponibles de forma remota,

lo que reduce la necesidad de atención presencial.

- Reincidencia y recurrencia en peticiones: 184 peticiones reiterativas y 802 recurrentes indican: Falta de claridad en las respuestas, problemas de comunicación institucional, necesidad de mejorar la información disponible para evitar duplicidad de trámites.
- Cumplimiento promedio de respuesta dentro de los 10 días establecidos: El tiempo promedio de respuesta (10 días) está dentro del marco legal, pero los rezagos en volumen total disminuyen la efectividad global del proceso.

7. RECOMENDACIONES:

- **Fortalecer la capacidad operativa en áreas misionales y seccionales de alta demanda:** Dado que la mayor concentración de peticiones se presenta en sanidad animal, protección vegetal e inocuidad, así como en las gerencias seccionales de Antioquia, Santander, Meta, Cundinamarca y Boyacá, se recomienda evaluar la asignación de mayor personal, apoyo temporal o esquemas de redistribución de carga laboral en dichas dependencias.
- **Optimizar el seguimiento y control de términos de respuesta:** Aunque se han implementado alertas y recordatorios, persiste un porcentaje significativo de respuestas fuera de término. Se recomienda fortalecer los tableros de control gerencial con indicadores diarios de vencimientos, priorización automática de solicitudes próximas a expirar y reportes periódicos a los niveles directivos.
- **Mejorar la calidad y claridad de las respuestas institucionales:** El alto número de peticiones reiterativas y recurrentes evidencia inconformidad o falta de comprensión por parte de los ciudadanos. Se sugiere estandarizar respuestas para temas frecuentes, emplear un lenguaje claro y pedagógico, e incluir explicaciones sobre los efectos jurídicos y administrativos de cada respuesta.
- **Implementar estrategias de automatización para temas recurrentes:** Considerando que más de 800 solicitudes corresponden a temas de alta recurrencia (registro de predios, guías de movilización, vacunación, certificaciones), se recomienda avanzar en respuestas automáticas, chatbots informativos, guías paso a paso y preguntas frecuentes dinámicas integradas al SINAD y a la página web institucional.
- **Reforzar la capacitación continua en el uso del aplicativo SINAD:** Las dificultades en el manejo del sistema siguen siendo un factor de retraso. Se recomienda institucionalizar un plan permanente de capacitación, con módulos virtuales, manuales actualizados y acompañamiento diferencial para nuevos funcionarios o dependencias con mayores inconsistencias.
- **Fortalecer la articulación interdependencias:** Los retrasos asociados a la entrega

de insumos entre áreas requieren mayor coordinación. Se recomienda formalizar acuerdos de tiempos máximos de respuesta entre dependencias, designar puntos focales por área y realizar mesas periódicas de seguimiento a las PQRSD que requieren respuestas conjuntas.

- **Reducir el número de peticiones no atendidas:** El porcentaje de solicitudes no atendidas impacta negativamente la percepción ciudadana y el cumplimiento normativo. Se recomienda realizar jornadas periódicas de depuración, cierre y recuperación de PQRSD, así como establecer responsables de control específico para estos casos.
- **Fortalecer la atención de quejas y denuncias:** Dada la naturaleza correctiva y sensible de las quejas y denuncias, se sugiere establecer protocolos de priorización, seguimiento reforzado y análisis de causas, especialmente en casos reiterados o relacionados con presuntos actos de corrupción, con el fin de generar acciones preventivas y correctivas institucionales.
- **Ampliar y promover el uso del canal “Pida una Cita”:** El bajo uso del canal evidencia una oportunidad de mejora. Se recomienda ampliar los temas habilitados, divulgar activamente este servicio en medios digitales y evaluar su impacto como mecanismo para reducir la radicación de peticiones formales en temas que pueden resolverse de manera directa.
- **Fortalecer la comunicación y pedagogía ciudadana:** Para disminuir la recurrencia, reiteración y errores en la radicación de trámites, se recomienda intensificar estrategias de comunicación institucional como campañas informativas, piezas pedagógicas, videos explicativos y jornadas virtuales de orientación que permitan a los ciudadanos conocer mejor los procedimientos, requisitos y canales adecuados.

Cordialmente,

Clara Patricia Aguilar Ardila
Coordinador Grupo Atención al Ciudadano.

Elaborado por: Jaime Alfonso Torres López.
Revisado por: Clara Patricia Aguilar Ardila.