

**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD
(del 1 de julio al 30 de septiembre 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 julio al 30 de septiembre 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 julio al 30 de septiembre 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 julio al 30 de septiembre 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."

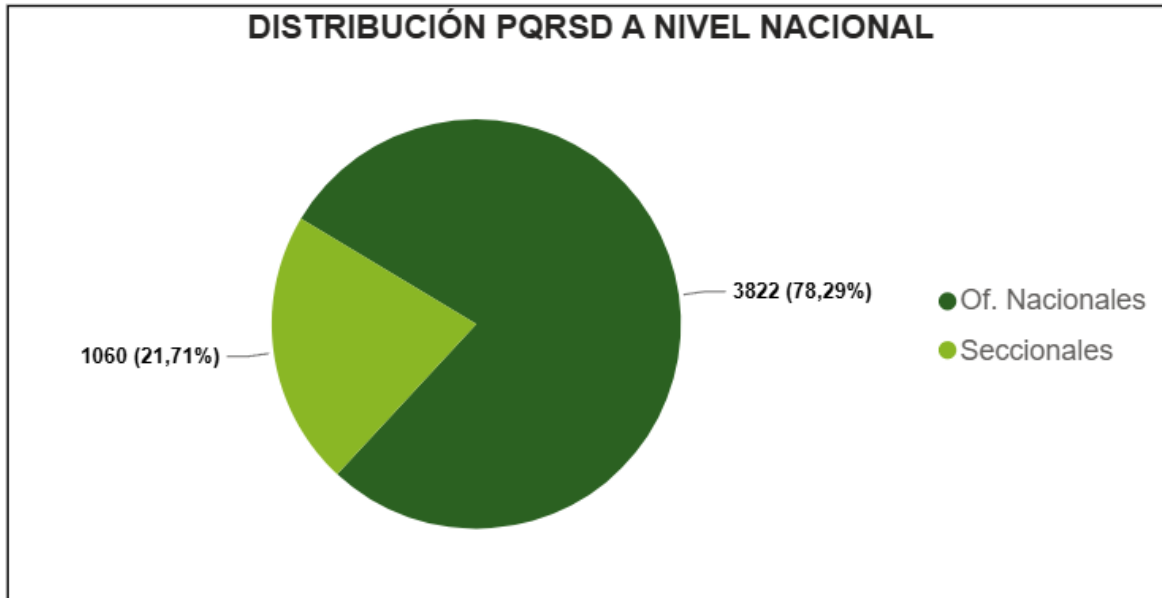
5. REQUERIMIENTOS REPORTADOS Y REGISTRADOS POR EL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN OFICINAS NACIONALES Y GERENCIAS SECCIONALES:

Durante el trimestre comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre del 2026, las dependencias de Oficinas Nacionales y las Gerencias Seccionales recibieron un total de 4.882 peticiones. De este total, 1.060 fueron gestionadas por las Gerencias Seccionales, lo que representa el 21,71%. Por su parte, las dependencias de Oficinas Nacionales atendieron 3.822 peticiones, equivalentes al 78.29%. Esta distribución se presenta en la tabla y en la Gráfica No. 1.

DISTRIBUCIÓN PQRSD A NIVEL NACIONAL

Mes	Cantidad de Radicados	Radicados Nacionales	Radicados Seccionales
septiembre	1762	1406	356
julio	1635	1273	362
agosto	1485	1143	342
Total	4882	3822	1060

Fuente: Base de Datos ICA - GAC 2026

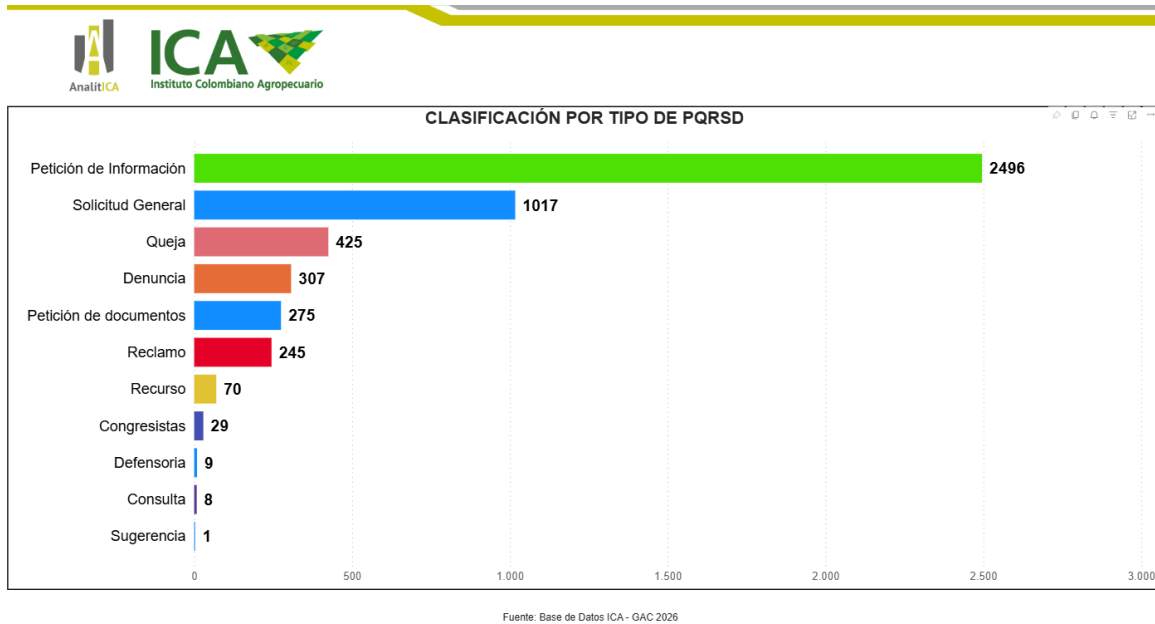


Fuente: Base de Datos ICA - GAC 2026

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

- ❖ **Petición de Información:** Fue el tipo de solicitud más frecuente, con 2.496 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 1.017 solicitudes relacionadas con requerimientos de visitas, devoluciones de dinero, entre otros.
- ❖ **Queja:** Se recibieron 425 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.
- ❖ **Denuncia:** Se registraron 307 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.
- ❖ **Peticiones de documentos:** Se registraron 275 peticiones para la obtención de certificados de registro de predios, guías de movilización, registro de vacunas, entre otros
- ❖ **Reclamo:** Se contabilizaron 245 reclamos, los cuales hacen referencia a incumplimientos en compromisos adquiridos, inconformidad con las respuestas dadas a las peticiones, entre otros
- ❖ **Recurso:** Se registraron 70 peticiones.
- ❖ **Congresista:** Se recibieron 29 peticiones

- ❖ **Defensoría:** Se recibieron **9**
- ❖ **Consulta:** Se recibieron 8 consultas en diferentes temas institucionales
- ❖ **Finalmente:** Se recibió, 1 de Sugerencia, como se muestra en la Gráfica No. 2.



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.

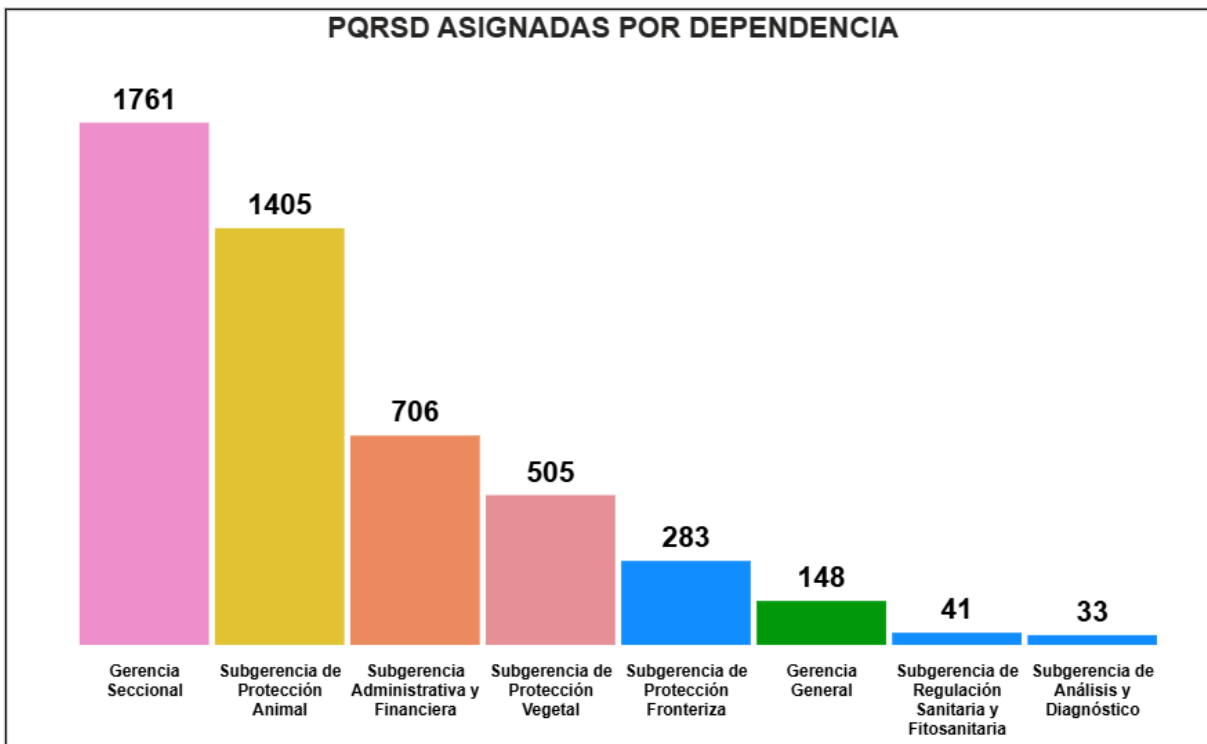
5.2. DISTRIBUCIÓN POR COMPETENCIA (DEPENDENCIA):

De las 4.882 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 PQRSD	Porcentaje
Gerencia General	148	3,03%
Gerencia Seccional	1761	36,07%
Subgerencia Administrativa y Financiera	706	14,46%
Subgerencia de Análisis y Diagnóstico	33	0,68%
Subgerencia de Protección Animal	1405	28,78%
Subgerencia de Protección Fronteriza	283	5,80%
Subgerencia de Protección Vegetal	505	10,34%
Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	41	0,84%
Total	4882	100,00%

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



Fuente: Base de Datos ICA - GAC 2026

5.3. ANÁLISIS DE PETICIONES POR GERENCIAS SECCIONALES

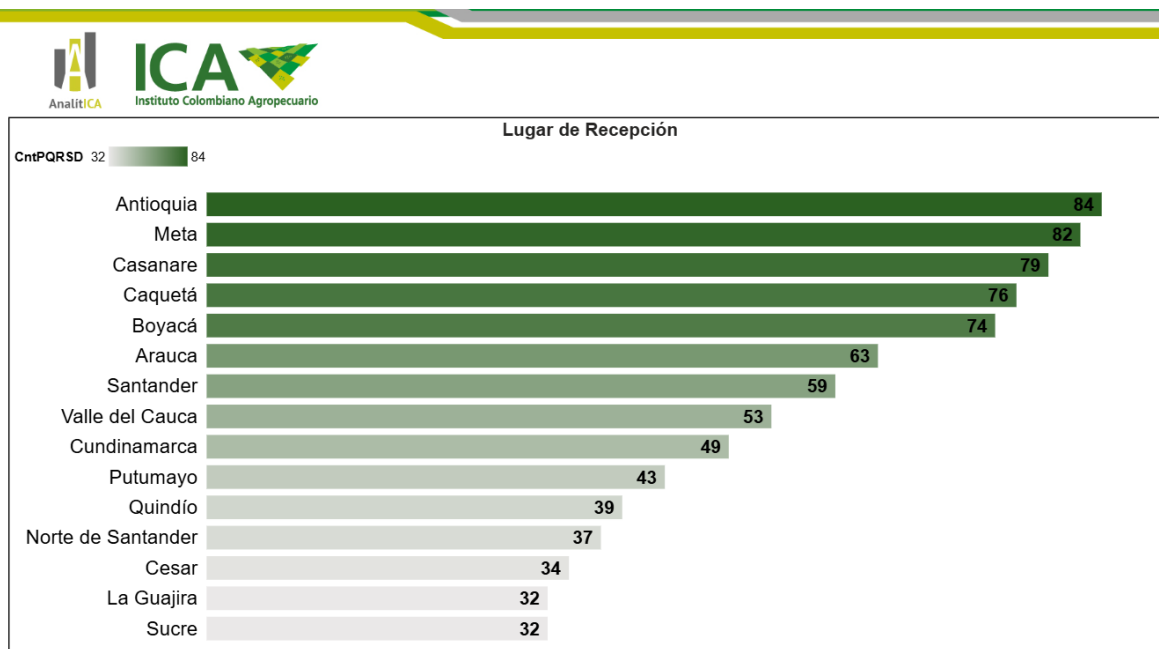
Durante el segundo trimestre de 2026, se identificó que algunas Gerencias Seccionales concentraron un mayor volumen de peticiones asignadas, lo cual puede estar relacionado con la dinámica operativa, el tamaño del territorio o la demanda de servicios en cada región.

Las Seccionales con mayor número de peticiones fueron:

- Antioquia, con 84
- Meta, con 82
- Casanare, con 79
- Caquetá, con 76
- Boyacá, con 74
- Arauca, con 63

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.



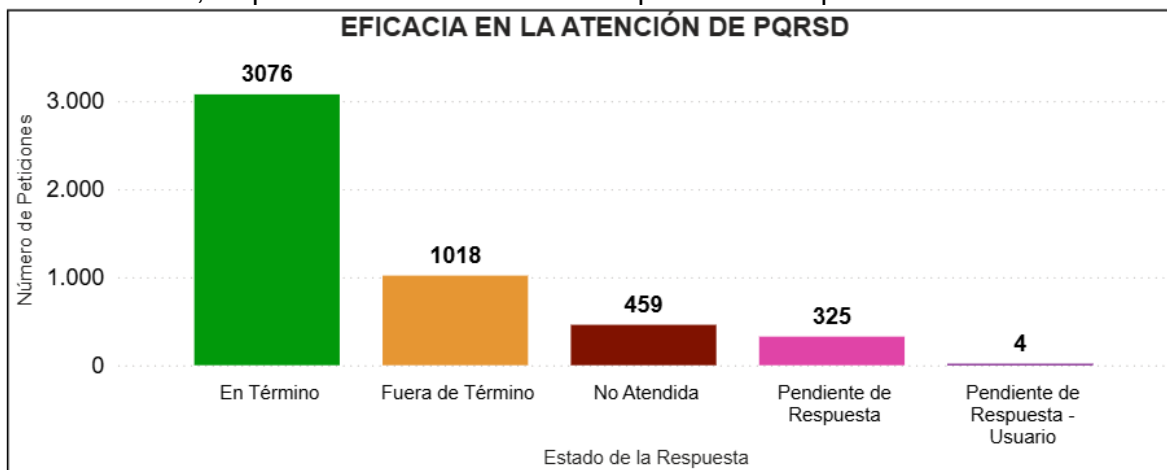
Gráfica No.4. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2026

5.4. EFICACIA EN LA RESPUESTA A LOS CIUDADANOS:

Durante el trimestre, a nivel nacional se recibieron un total de 4.882 peticiones de los ciudadanos. De estas, se respondieron 3.076 dentro del plazo establecido, que representan el 63.01%, Además, 1.018 peticiones se atendieron fuera del término, equivalente al 20.85%. En general, se atendieron 4.094 peticiones, lo que corresponde al 83,86% del total.

Sin embargo, 459 peticiones no fueron atendidas, lo que representa el 9.40 % del total. Adicionalmente, 325 solicitudes se encuentran pendientes de respuesta dentro de los tiempos normativos; 4 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 Oficinas Nacionales	Total, PQRSD Seccionales	Total, PQRSD Q3 2026	Porcentaje
En Término	2274	802	3076	63,01%
Fuera de Término	885	133	1018	20,85%
No Atendida	407	52	459	9,40%
Pendiente de Respuesta	256	69	325	6,66%
Pendiente de Respuesta - Usuario			4	0,08%
Total	3822	1060	4882	100,00%

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. Estas acciones permiten identificar solicitudes próximas a vencer, hacer seguimiento a los responsables de cada trámite y promover una gestión más organizada de los requerimientos ciudadanos.

De igual manera, el ICA continúa fortaleciendo la articulación entre Oficinas Nacionales y Gerencias Seccionales, con el fin de mejorar la trazabilidad de las respuestas y asegurar que la ciudadanía reciba información completa, precisa y dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente.

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

Factor	Análisis de la situación	Medidas adoptadas
Fallas en el seguimiento	Los controles no siempre permiten prevenir oportunamente los vencimientos.	Alertas preventivas, reportes periódicos y seguimiento a solicitudes próximas a vencer.
Sobrecarga laboral	La acumulación de funciones y actividades de campo afecta la atención oportuna.	Priorización de solicitudes y fortalecimiento del apoyo administrativo.
Problemas con SINAD	Las fallas, bloqueos y dificultades de acceso retrasan la gestión de los trámites.	Capacitación, acompañamiento técnico y reporte de fallas del sistema.
Asignaciones tardías	Las reasignaciones y traslados fuera de tiempo reducen el plazo disponible para responder.	Verificación temprana de competencia y mejora en la asignación de responsables.
Demoras en la información	La recopilación, validación y consolidación de insumos retrasa las respuestas.	Mayor articulación entre dependencias y definición de tiempos internos.
Reprocesos	Las devoluciones reiteradas para ajustes prolongan la aprobación de las respuestas.	Mejorar la revisión previa y reducir devoluciones innecesarias.
Falta de capacitación	Algunos responsables desconocen los procedimientos y términos aplicables.	Jornadas de capacitación y socialización de lineamientos.
Clasificación inadecuada	Algunas solicitudes requieren tiempos o gestiones diferentes a los registrados.	Revisar la clasificación desde la radicación y utilizar matrices de seguimiento.

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

- **PQRS RELACIONADAS CON EL MEDIO AMBIENTE:**

Durante el segundo trimestre del 2026, no se recibieron PQRS 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:

Solicitudes más cercanas al medio ambiente aquellas que mencionan afectación directa sobre recursos naturales, contaminación, olores ofensivos, disposición inadecuada de residuos, presencia de vectores, riesgos sanitarios con impacto comunitario, manejo de material vegetal, uso de plaguicidas, plantaciones forestales, viveros o actividades agropecuarias con posible incidencia ambiental.

Clasificación ambiental	Casos o temas identificados	Cercanía ambiental
Afectación ambiental y recursos naturales	268 casos: contaminación o afectación ambiental, fuentes hídricas, aguas residuales, medidas ambientales y posibles daños a recursos naturales.	Muy alta
Fauna silvestre, biodiversidad y especies invasoras	32 casos: ataques de murciélagos y rabia silvestre, plagas o malezas invasoras, roya blanca y otros eventos que afectan biodiversidad o fauna.	Muy alta
Plaguicidas, agroquímicos y control de insumos	49 casos: aplicación de herbicidas o glifosato, plaguicidas presuntamente fraudulentos, registros, etiquetas y control de productos químicos agrícolas. Ejemplos: 29261039745, 20261043238, 20261040754.	Alta
Agua, suelo, residuos y manejo sanitario	82 casos: calidad del agua o suelo, compostaje, residuos, desechos, abonos orgánicos y manejo sanitario con posible impacto ambiental.	Alta
Sanidad agropecuaria con componente ambiental	26 casos: bienestar animal, zoonosis, mortalidad de animales, rabia silvestre y emergencias sanitarias relacionadas con el entorno.	Media-alta

Del análisis de las 4.882 peticiones registradas se identificaron 584 solicitudes únicas con coincidencias temáticas ambientales. La mayor recurrencia corresponde a porcicultura y avicultura (192 solicitudes), seguida de asuntos relacionados con olores, vectores o salud pública (172) y material vegetal, viveros o plantaciones forestales (134). También se encontraron solicitudes sobre plaguicidas y agroquímicos (65), plagas, enfermedades vegetales o malezas (42), residuos, compostaje o disposición (41), fauna silvestre y biodiversidad (26), deforestación o afectación de recursos naturales (26), y agua, vertimientos o contaminación hídrica (8).

Recomendación: Con base en la recurrencia observada, se recomienda priorizar la revisión de solicitudes relacionadas con explotaciones porcinas o avícolas, olores y vectores, salud pública, material vegetal y viveros, plaguicidas, plagas y manejo de

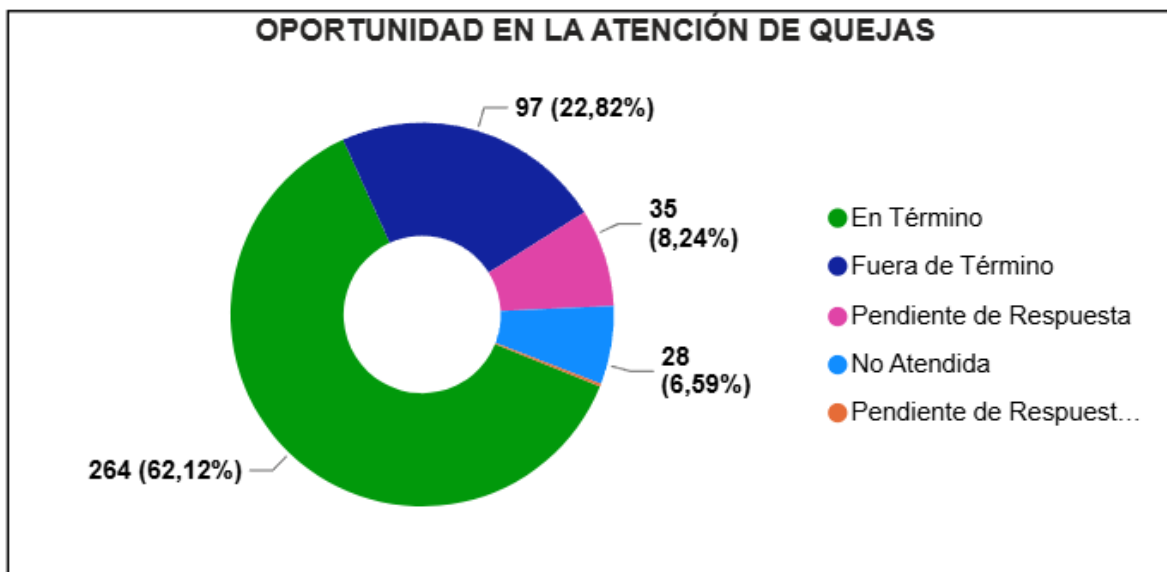
residuos. La identificación corresponde a un filtro preliminar por el contenido de los asuntos, causas y observaciones; cada caso debe validarse técnicamente para confirmar su carácter ambiental, definir la competencia del ICA y establecer si requiere traslado o articulación con otra autoridad.

QUEJAS:

Durante el tercer trimestre (julio a septiembre) se recibieron 390 quejas, de las cuales:

- 264 fueron atendidas dentro del término establecido, porcentaje de cumplimiento (62,12%).
- 97 fueron gestionadas fuera del plazo y corresponden al (22,82%).
- 28 no fueron atendidas, corresponden al (6,59%).
- 1 pendiente de respuesta (0,24%)

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



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

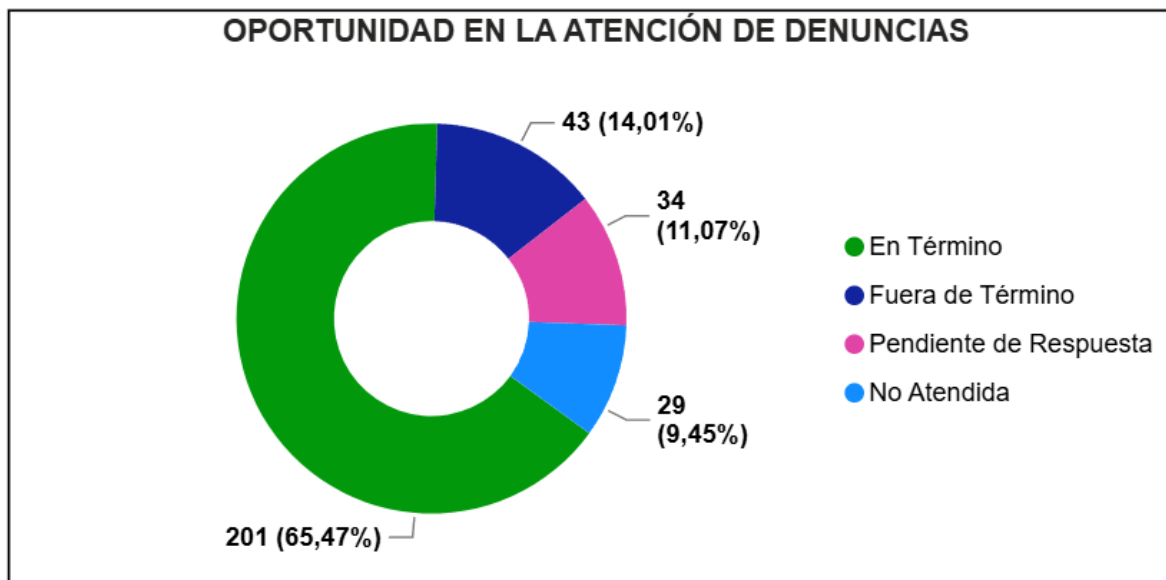
5.7 DENUNCIAS:

Durante el presente trimestre se recibieron 307 denuncias, de las cuales:

- 201 fueron atendidas dentro del término establecido con un porcentaje de cumplimiento del (65,47%).

- 43 se gestionaron fuera del término con un porcentaje de cumplimiento del (14,01%).
- 29 no fueron atendidas, equivalente al porcentaje de (9.45%).
- 34 pendiente de respuesta, equivalente al porcentaje de (11,07%).

De acuerdo con la gráfica que se presenta a continuación:



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

Del total de peticiones, se registraron cuarenta y nueve (49) 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.

- **Peticiones trasladadas a otras entidades:** De las peticiones recibidas durante el periodo, once (11) fueron trasladadas a otras entidades como: Federación Colombiana de Ganaderos, Ministerio de Agricultura,
- **Peticiones de información Negada:** Para el trimestre, se recibieron treinta (35) 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.

- **Peticiones Reiterativas:** Durante el trimestre objeto de análisis se identificaron 117 peticiones reiteradas, entendidas como aquellas solicitudes presentadas nuevamente por el ciudadano respecto de asuntos que ya habían sido atendidos y respondidos previamente por la entidad, conservando el mismo propósito, contenido o pretensión.

Este comportamiento evidencia la persistencia del peticionario en relación con hechos y requerimientos sobre los cuales ya existe un pronunciamiento institucional.

- La presentación recurrente de este tipo de solicitudes puede obedecer a diferentes circunstancias, entre las que se destacan:
- Insatisfacción frente a la respuesta recibida, cuando el ciudadano considera que la contestación no atendió integralmente su requerimiento, resulta insuficiente o no corresponde a las expectativas planteadas inicialmente.
- Dificultades en la comprensión de la respuesta emitida, derivadas de información percibida como poco clara o susceptible de interpretaciones diversas, lo que puede motivar nuevas radicaciones sobre el mismo tema.
- Desconocimiento del alcance de los procedimientos administrativos, especialmente en aquellos casos donde el peticionario no identifica que la entidad ya ha emitido una decisión o respuesta definitiva respecto de su solicitud.
- Expectativa de obtener una decisión diferente, aun en ausencia de hechos nuevos, elementos probatorios adicionales o fundamentos que justifiquen una revisión del asunto.
- Uso inadecuado de los mecanismos de gestión o atención, que conduce a reiterar la petición en lugar de emplear las herramientas legales procedentes, como recursos administrativos o acciones ante las autoridades competentes.
- Percepción de insuficiente acompañamiento o seguimiento, situación que puede llevar al ciudadano a insistir mediante nuevas solicitudes con el propósito de llamar la atención sobre su caso o impulsar una actuación más rápida.

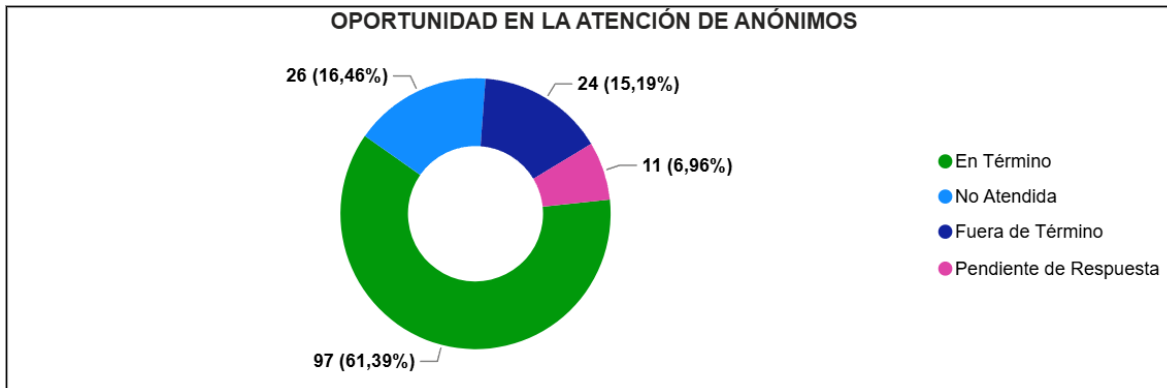
En este contexto, resulta pertinente evaluar e implementar medidas orientadas a optimizar el tratamiento de las peticiones reincidentes, favoreciendo una gestión más ágil y eficiente. De igual manera, es importante fortalecer la calidad, oportunidad y claridad de las respuestas institucionales, así como consolidar estrategias de orientación e información que permitan a la ciudadanía comprender adecuadamente los alcances de las actuaciones administrativas y los canales disponibles para la atención de sus requerimientos.

- **Peticiones Recurrentes:** Durante el periodo analizado, se presentaron un total de (469), 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 de predios, semovientes y SINIGAN — 607 solicitudes (misional). Actualización, consulta y certificación de registros pecuarios, inventarios y datos en SINIGAN.
- Vacunación y campañas sanitarias animales — 378 solicitudes (misional). Registros y ciclos de vacunación, fiebre aftosa, brucelosis y otras campañas de prevención animal.
- Empleo, convocatorias y talento humano — 293 solicitudes (interés público). Consultas sobre convocatorias, listas de elegibles, vacantes, posesiones y certificaciones laborales.
Reúne manifestaciones ciudadanas como denuncias, quejas, reclamos, posibles irregularidades, derechos de petición y solicitudes asociadas a inconformidades o requerimientos formales de respuesta institucional.
- Guías sanitarias y movilización animal — 279 solicitudes (misional). Expedición, consulta, corrección y verificación de guías para movilizar animales o semovientes.
- Sanidad vegetal, plagas, semillas y viveros — 221 solicitudes (misional). Certificación fitosanitaria, control de plagas, semillas, material vegetal, viveros y plantaciones.
- Importación, exportación y cuarentena — 202 solicitudes (misional). Requisitos y certificados sanitarios o fitosanitarios para comercio exterior, mascotas y mercancías.
- Inocuidad, plaguicidas e insumos agrícolas — 185 solicitudes (misional). Registros, control y uso de plaguicidas, fertilizantes, insumos agrícolas e inocuidad de la producción.

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.

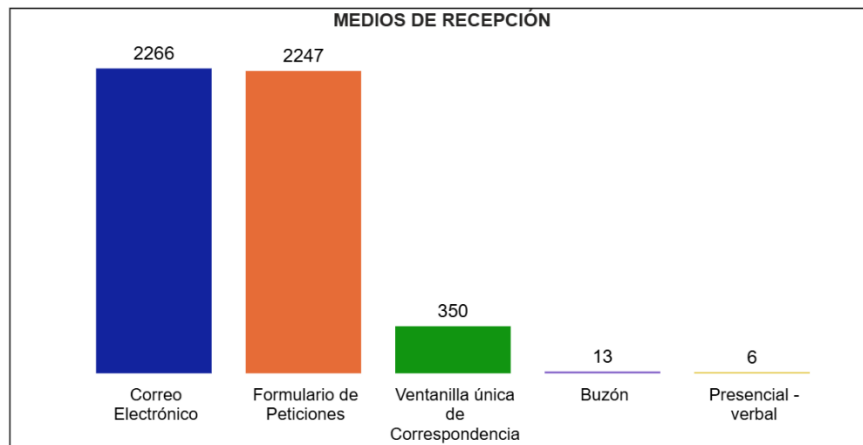
- **Anónimas:** Durante el trimestre, se recibieron 158 peticiones anónimas a nivel nacional. De éstas, se ha dado respuesta dentro del plazo establecido a 97 peticiones con un porcentaje de cumplimiento del (61.39%), mientras que 24 fueron atendidas fuera de término, que corresponde al (15.19%). Aún permanecen sin respuesta 11 peticiones que corresponden al (6,96%), por último 26 peticiones no atendidas que corresponden al (16,46%).



• **Medio de Recepción utilizado por los usuarios:**

Por último, del total de 3.822 requerimientos recibidos durante el periodo analizado, los canales de comunicación más utilizados por los usuarios fueron:

- **Correo electrónico – link del aplicativo SINAD**
- **Formulario de Peticiones de la página web**
- **Ventanilla Única de Correspondencia**
- **Buzón**
- **Presencial Verbal**



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.

MEDIOS DE RECEPCIÓN		
Medio de recepción	Valor	Porcentaje
Correo Electrónico	2266	46,42%
Formulario de Peticiones	2247	46,03%
Ventanilla única de Correspondencia	350	7,17%
Buzón	13	0,27%
Presencial - verbal	6	0,12%
Total	4882	100,00%

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

- **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 (11) días, cumpliendo con los parámetros legales establecidos.

- **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 40 citas, las cuales fueron atendidas de la siguiente manera:

Tipo de atención	Cantidad	Porcentaje
Citas radicadas mediante gestión documental	23	57.50%
Ingresos radicados sin relación directa al canal	17	42.50%
Total	40	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

- **Recomendaciones y/o Sugerencias de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que presta la entidad:** Durante el periodo que se está reportando, se recibieron una (1) sugerencia.

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.

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.

- **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.

- **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 ocho (8) solicitudes, las cuales fueron validadas y se confirmó que 5 cumplen con la caracterización de veedurías, estas se tramitaron conforme a los procedimientos establecidos.

- **Felicitaciones de los particulares:** Durante el presente periodo, no se presentaron recomendaciones de los particulares en este sentido.

6. CONCLUSIONES

- Durante el tercer trimestre de 2026, el ICA recibió 4.882 PQRSD, de las cuales el 78,29 % fue gestionado por Oficinas Nacionales y el 21,71 % por las Gerencias Seccionales, lo que evidencia una mayor concentración de la demanda en el nivel nacional.
- Las peticiones de información constituyeron la categoría más frecuente, con 2.496 registros, seguidas por las solicitudes generales. Los temas de mayor demanda

estuvieron relacionados con registro de predios, vacunación, guías de movilización, sanidad animal, protección vegetal, semillas y trámites de comercio exterior.

- La gestión institucional alcanzó una atención del 83,86 % del total de solicitudes; sin embargo, únicamente el 63,01 % fue respondido dentro del término. El 20,85 % se atendió de manera extemporánea y el 9,40 % no fue atendido, por lo que persiste una oportunidad prioritaria de mejora en el cumplimiento de los plazos legales.
- Las fallas en el seguimiento, la sobrecarga laboral, las dificultades con el aplicativo SINAD, las asignaciones tardías, la demora en la obtención de información, los reprocesos y la clasificación inadecuada fueron identificados como los principales factores que afectan la oportunidad de las respuestas.
- Las Gerencias Seccionales con mayor volumen de solicitudes requieren seguimiento y acompañamiento diferenciados, debido a que la concentración de PQRSD puede estar asociada con la demanda regional de servicios, campañas sanitarias y procesos de registro y certificación.
- El correo electrónico y el formulario web concentraron el 92,45 % de las solicitudes recibidas, confirmando que los canales digitales son el principal medio de contacto de la ciudadanía y deben continuar fortaleciéndose en capacidad, orientación y trazabilidad.
- La recurrencia de peticiones, quejas y denuncias muestra la necesidad de emitir respuestas más claras, completas y comprensibles, así como de fortalecer la prevención, el seguimiento y la articulación entre dependencias para mejorar la confianza ciudadana y la calidad del servicio.
- Aunque las solicitudes con componente ambiental no siempre se clasifican formalmente como tales, el análisis identificó asuntos relacionados con afectaciones a recursos naturales, olores, vectores, residuos, plaguicidas, fauna silvestre y sanidad agropecuaria, lo que hace necesario validar técnicamente estos casos y coordinar su atención con las autoridades competentes cuando corresponda.

7. RECOMENDACIONES

1. Implementar un esquema de alertas preventivas y seguimiento diario a las PQRSD próximas a vencer, con responsables definidos por dependencia.
2. Fortalecer la capacitación periódica de los responsables de PQRSD en términos legales, clasificación, asignación, redacción de respuestas y manejo del aplicativo SINAD.

3. Optimizar el proceso de asignación y reasignación de solicitudes mediante la verificación temprana de competencia, evitando traslados tardíos y pérdida de tiempo de respuesta.
4. Revisar la distribución de cargas de trabajo y reforzar el apoyo administrativo en las dependencias con mayor demanda, especialmente durante campañas sanitarias y periodos de alta radicación.
5. Mejorar la estabilidad, disponibilidad y soporte técnico de SINAD, así como documentar y escalar oportunamente las fallas que afecten la gestión de los trámites.
6. Definir tiempos internos para recopilar, validar y consolidar información entre dependencias, reduciendo demoras y reprocesos en la elaboración y aprobación de respuestas.
7. Fortalecer el correo electrónico y el formulario web como principales canales de atención, garantizando orientación clara, trazabilidad, confirmación de radicación y consulta del estado de las solicitudes.
8. Diseñar respuestas estandarizadas y contenidos de orientación para los temas recurrentes, sin afectar el análisis particular de cada caso, con el fin de mejorar la claridad y reducir peticiones reiterativas.
9. Crear un protocolo para identificar, validar y remitir solicitudes con componente ambiental, coordinando su atención con las áreas técnicas del ICA y otras autoridades competentes cuando corresponda.

Cordialmente,

José Luis Brochero Troncoso
Coordinador Grupo Atención al Ciudadano

Elaborado por: Jaime Alfonso Torres López
*Revisado por: **José Luis Brochero Troncoso***