SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD I BIMESTRE
(del 1 de enero al 28 de febrero 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 (PQRSDF), recibidas y atendidas por las dependencias del ICA, durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 28 de febrero de 2025, para el Nivel Nacional y Seccional.

En el presente informe, únicamente se ha considerado el bimestre comprendido entre el 1 de enero y el 28 de febrero, debido a la reciente entrada en vigencia del nuevo aplicativo denominado Sistema Nacional de Administración Documental (SINAD). A saber:

a) **Implementación de SINAD:** El nuevo gestor documental SINAD se puso en marcha el 28 de febrero de 2025, por tanto, la información del mes de marzo y abril, aun no se encuentra disponible.

b) **Trabajo con el proveedor:** Se han llevado a cabo varias reuniones con el proveedor, la Oficina de Tecnologías de la Información - OTI y el Grupo de Gestión Documental para obtener de manera eficiente el reporte de las PQRSD para efectos de los diferentes Informes que se deben emitir. Una vez se tenga a disposición, se consolidará y se presentará el informe respectivo de los meses de marzo y abril de 2025, subsanando dicho imprevisto.

Este informe tiene como objetivo analizar la oportunidad y efectividad de las respuestas emitidas por la entidad y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, de manera tal que se promueva el mejoramiento continuo de la Entidad y se fortalezca la confianza del ciudadano frente a la gestión del Instituto.

En este sentido, el contenido del presente documento se desarrolla en el marco del Programa de Transparencia y Ética Pública en la vigencia 2025 del Instituto Colombiano Agropecuario - ICA y de la Ley No 2195 de 2022, *"Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de Transparencia, Prevención 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 28 de febrero de 2025, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

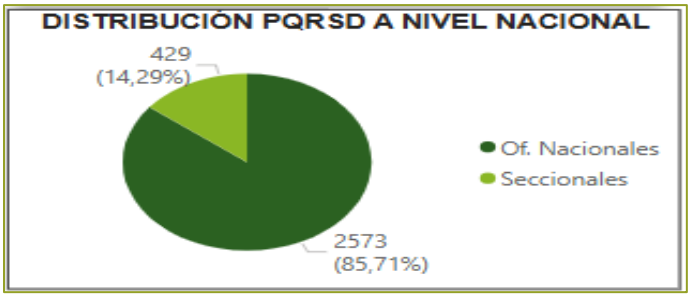
- Exponer información sobre las PQRSD recibidas a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad, según su naturaleza.
- Plantear las acciones y gestión por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, en cuanto al fortalecimiento de las relaciones con los Grupos de Interés frente 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 ha tenido en cuenta únicamente el bimestre comprendido entre el 1 de enero y el 28 de febrero, atendiendo a la reciente entrada en operación 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:

Para el primer bimestre de 2025, en Oficinas Nacionales y Gerencias Seccionales se recibieron 3.002 peticiones, de las cuales 429 corresponden a las Gerencias Seccionales equivalentes al 14,29%, mientras que para las dependencias de Oficinas Nacionales en el nivel central se reportaron 2.573 que representan el 85,71% como lo muestra la gráfica No.1:



Gráfica No. 1. Fuente: Elaboración propia con base de Datos ICA-GAC 2025

5.1. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PETICIÓN:

- La petición de información es la más frecuente, con 1.877 requerimientos, específicamente en los siguientes temas: ingreso y salida de mascotas, expedición de guías, hierros, forestales, semillas, registro de predios, vacunas.

- Se recibieron 383 solicitudes generales relacionadas con requerimientos de visitas, devoluciones de dinero, entre otros.

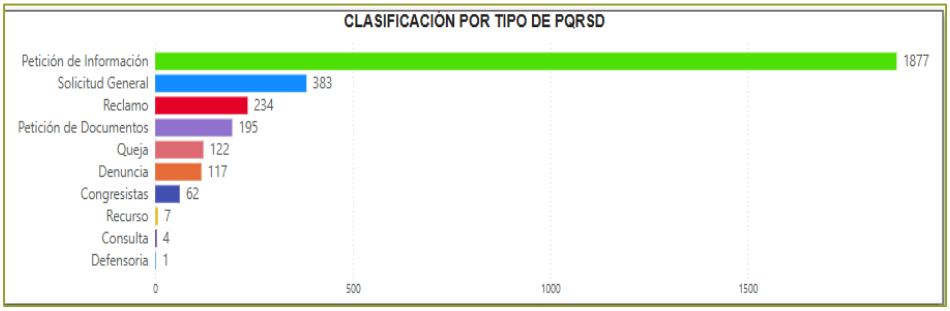
- Se registraron 234 reclamos que se refieren a incumplimientos en los compromisos, inconformidad con las respuestas dadas a las peticiones, entre otros.

- Se recibieron 195 peticiones de documentos, como certificados de registro de predios, guías de movilización, vacunas, entre otros.

- Se registraron 122 quejas que hacen referencia a la demora en la expedición de guías, Inconformidad por la forma o condiciones en que se ha prestado el servicio, en trámites, presunto acoso laboral, Incumplimiento o extralimitación de funciones u obligaciones de los servidores, entre otros.

- Se recibieron 117 denuncias sobre bloqueos de predios, supuestos actos de corrupción presuntamente realizados por servidores del Instituto, afectación al medio ambiente y la salud pública, hechos o conductas presuntamente violatorias de la normatividad vigente, entre otros.

- Finalmente, se recibieron 62 peticiones de congresistas, 7 recursos, 4 consultas y 1 Defensoría. como se muestra en la gráfica No. 2



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

De otra parte, en las Gerencias Seccionales se evidencia que se registraron peticiones de información sobre temas propios de la misión del ICA (registro de predios, certificaciones, vacunas, guías, mascotas, semillas, forestales e insumos, fertilizantes, entre otros); también solicitudes generales, en donde se requieren (visitas a predios, ciclos de vacunación,

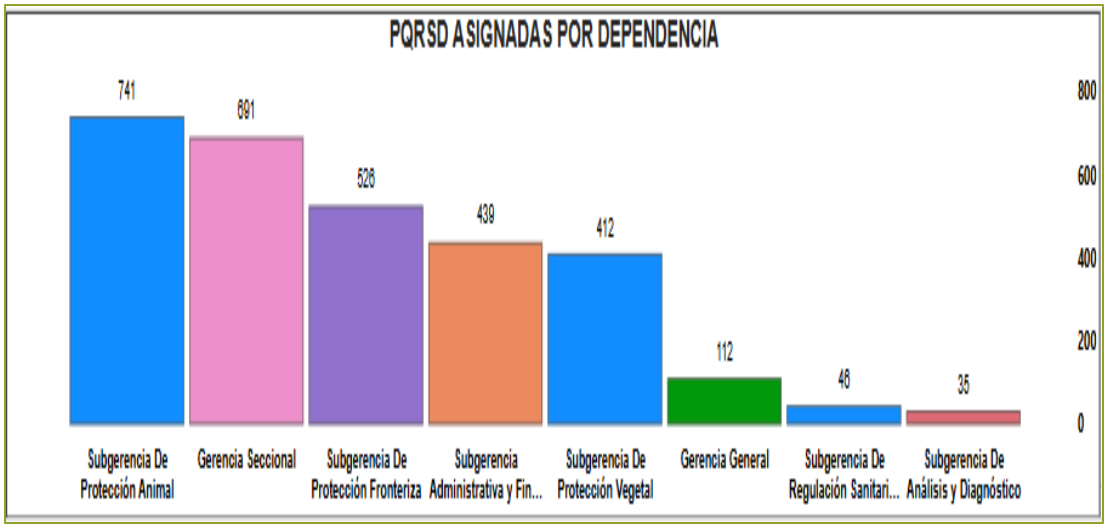
levantamiento de medidas cautelares, entre otros), petición de documentos (expedición de guías y copias de movilización, certificados de predios, RUV, etc.).

5.2. DISTRIBUCIÓN POR COMPETENCIA (DEPENDENCIA):

De 3.002 peticiones recibidas a nivel nacional, las áreas más requeridas en temas misionales son:

DEPENDENCIA	No. Peticiones	Porcentaje del total recibidas
Subgerencia de Protección Animal	741	24,68%
Gerencias Seccionales	691	23,02%
Subgerencia de Protección Fronteriza	526	17,52%
Subgerencia Administrativa y Financiera	439	14,62%
Subgerencia de Protección Vegetal	412	13,72%
Gerencia General	112	3,73%
Subgerencia de Regulación Sanitaria	46	1,53%,
Subgerencia de Análisis y Diagnóstico	35	1,17%,

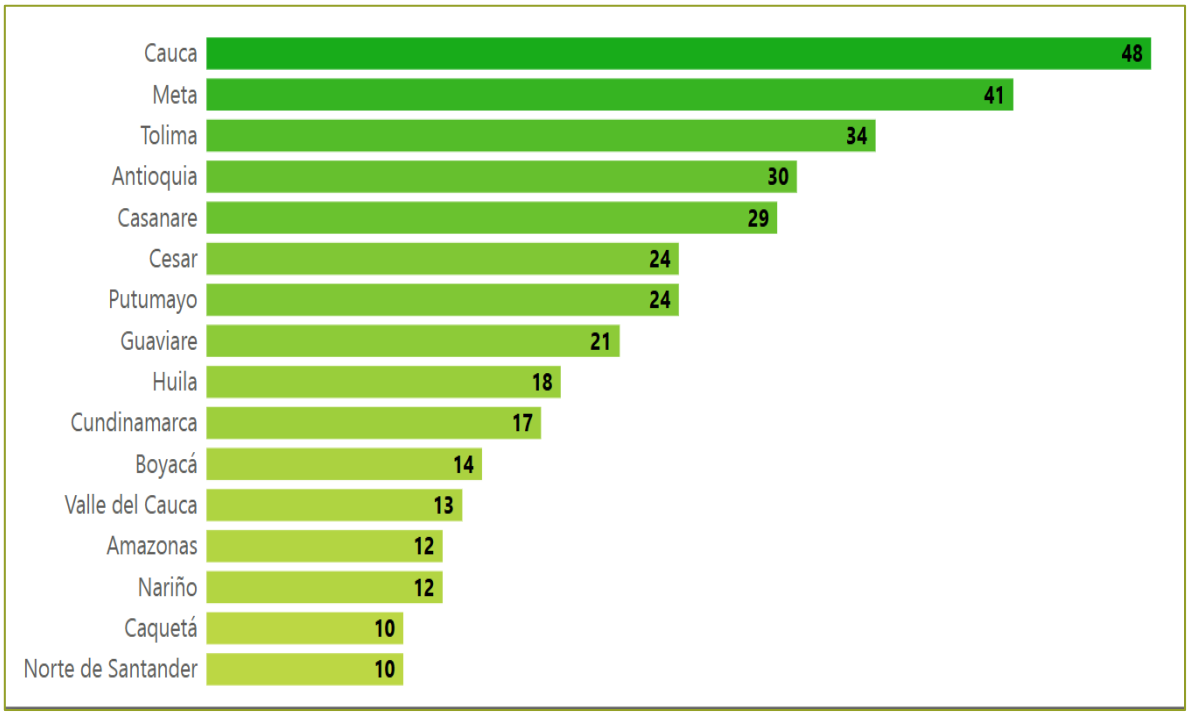
Lo anterior, como se puede evidenciar en la gráfica No.3.



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

5.3. SECCIONALES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES

De igual forma, se observó que las Gerencias Seccionales con mayor número de peticiones asignadas son: Cauca 48; Meta 41; Tolima 34; Antioquia 30; Casanare 29; Cesar 24; Putumayo 24; Guaviare 21; Huila 18; Cundinamarca 17; Boyacá 14; Valle del Cauca 13; Amazonas 12; Nariño 12; Caquetá 10; Norte de Santander con 10 y así sucesivamente, de acuerdo con la información de la siguiente gráfica.



Gráfica No.4. Fuente: Base de Datos ICA-GAC 2025

5.4. EFICACIA EN LA RESPUESTA A LOS CIUDADANOS: Durante el primer bimestre, a nivel nacional se recibieron un total de 3.002 peticiones de los ciudadanos. De estas, se respondieron 1.919 dentro del plazo establecido, que representan el 63,92%. Además, 550 peticiones fueron respondidas fuera del término, equivalente al 18,32%. En total, se atendieron 2.469 peticiones, lo que corresponde al 82,24% del total. Sin embargo, 501 peticiones no fueron atendidas que representan el 16,69% y 32 pendientes de respuesta dentro de los términos de ley o por el usuario que amplie la solicitud, lo que representa el 1.07%. A continuación, se da a conocer los términos de las peticiones.

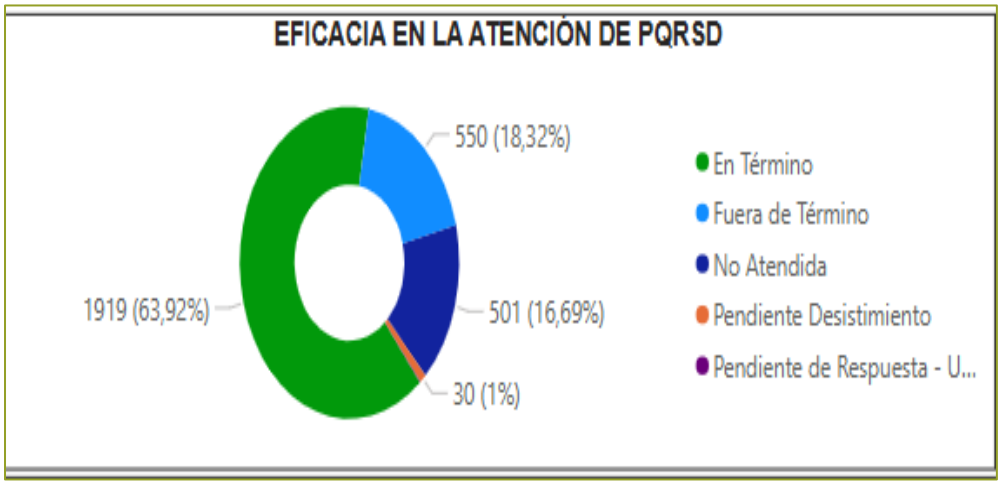
Los términos legales para responder a las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias) en Colombia están regulados principalmente por la Ley 1437 de

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	Oficinas Nacionales	Gerencias Seccionales	Total
En Término	1553	366	1919
Fuera de Término	503	47	550
No Atendidas	485	16	501
Pendiente de Respuesta	2	0	2
Pendiente de Respuesta - Usuario	30	0	30
Total	**2.573**	**429**	**3.002**

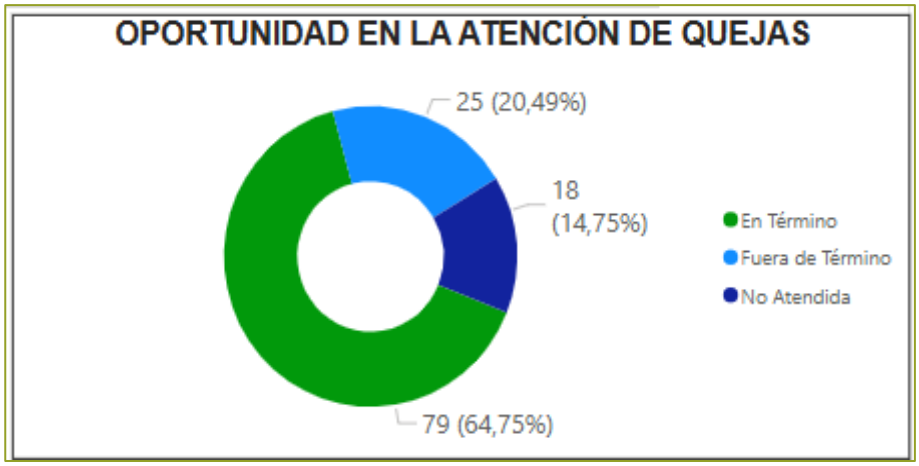
Además, el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) ha implementado estrategias para fortalecer la atención a las PQRSD, como el uso de sistemas de seguimiento y control para garantizar respuestas oportunas y claras.

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**
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
Cumplimiento normativo	Se debe informar a los ciudadanos y/o usuarios sobre los plazos y ampliaciones según la Resolución No. 00004541 de 2024	Aplicación de la normativa y comunicación clara con los ciudadanos y/o usuarios
Salida a campo y comisiones de servicio	Los desplazamientos a zonas alejadas dificultan la conectividad y la comunicación	Capacitación y documentación de procedimientos

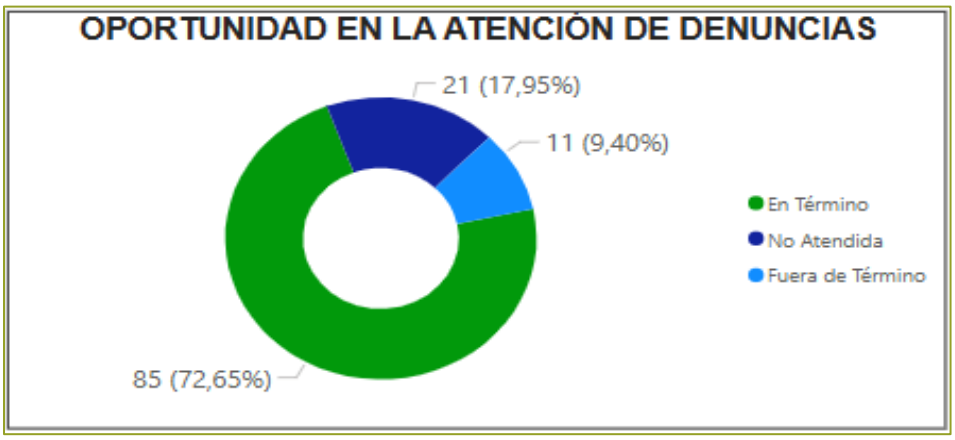
5.5. PQRSD RELACIONADAS CON EL MEDIO AMBIENTE: En este bimestre, no se recibieron PQRSD relacionadas con el medio ambiente. Es importante mencionar que los ciudadanos denuncian situaciones que se originan por parte de terceros y que afectan de alguna manera la salud pública y el medio ambiente.

5.6. QUEJAS: Para el bimestre se recibieron 122 quejas, de las cuales se atendieron dentro del término 79, que corresponde al 64,75% de cumplimiento, fuera de término 25 que corresponde a 20,49%, las no atendidas son 18, que representan el 14,75%, de acuerdo con la gráfica que se presenta a continuación.



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

DENUNCIAS: De las 117 Denuncias recibidas durante el bimestre, se atendieron dentro del término 85, que corresponden al 72,65% de cumplimiento, fuera de término 11 que corresponden al 9,40%, las no atendidas son 21, que representan el 17,95%. 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 diez (10) 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, veinte (20) fueron trasladadas a otras entidades como: Secretaria de Salud Montería, Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Medellín, Empresa de Alimentos Material Genético, UNAP, DIAN, Atención al ciudadano Agencia Nacional de Tierras, Secretaría Distrital de Hacienda, INVIMA, Policía Nacional, Corpoboyacá, Ministerio de Agricultura; entre otras.

5.8. Peticiones de información Negada: Para el bimestre, se recibieron nueve (9) solicitudes de carácter clasificado o reservado, las cuales fueron negadas de acuerdo a la Ley 1581 de 2015, teniendo en cuenta que las mismas son de carácter sensible.

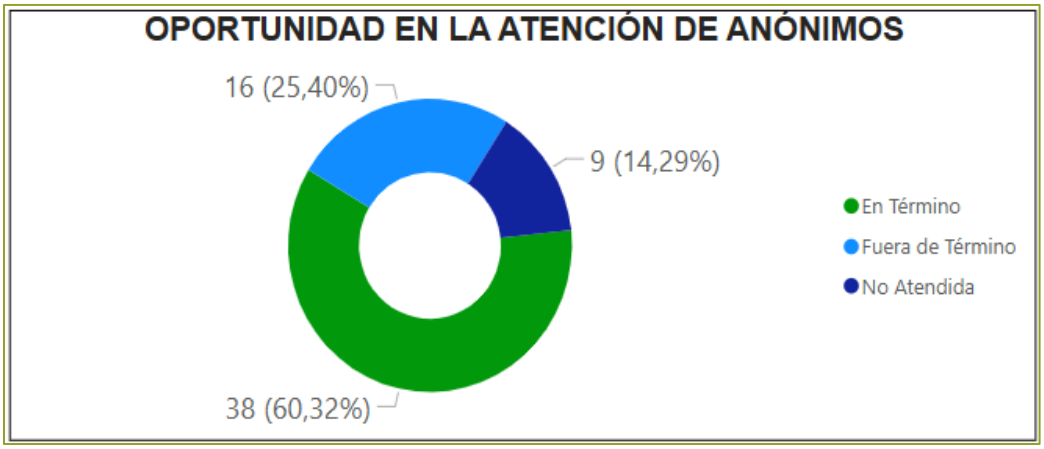
5.9. Peticiones Reiterativas: Se presentan cuando una vez ya resuelta la petición, el peticionario la vuelve a requerir tratando el mismo asunto, finalidad u objeto, en cierta forma cuando se insiste en los mismos hechos y pretensiones; de acuerdo con el consolidado, para el bimestre se recibieron ciento cuarenta (140) peticiones de este tipo.

5.10. Peticiones Recurrentes: Son las solicitudes que se presentan con más frecuencia, de acuerdo con el tema tratado por los ciudadanos o asunto que más se destaca en todas las peticiones que se reciben por los diferentes canales de participación del Instituto.

En este bimestre fueron presentados 1.347 requerimientos en los que se destaca la solicitud de información de temas misionales, solicitud de requisitos para la salida y entrada de mascotas, registro y modificación de predios, certificaciones, requisitos para los predios, cronograma de vacunación y subproductos de origen animal y vegetal, información sobre insumos agrícolas y veterinarios, certificaciones laborales, temas financieros, entre otros.

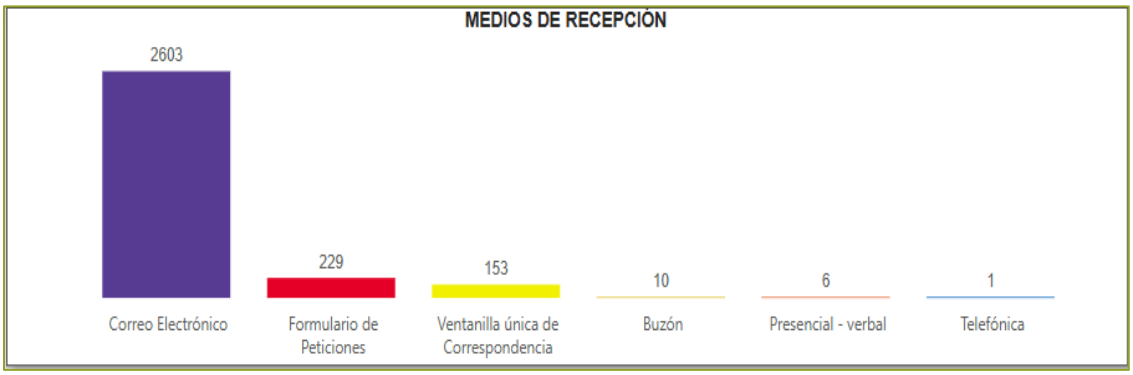
5.11. Anónimas: Durante el bimestre, se recibió un total de 63 peticiones anónimas a nivel nacional, actualmente se ha dado respuesta en término a 38 peticiones que corresponde al 60,32%, fuera de término 16 peticiones que corresponden al 25,40% y las no atendidas son 9 peticiones que corresponde al 14,29%,las peticiones atendidas se encuentran publicadas en las carteleras de las Gerencias Seccionales, 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, de los 3.002 requerimientos recibidos, los canales más utilizados por los usuarios son el Correo Electrónico, el Formulario de Recepciones y la Ventanilla Única de Correspondencia, como se evidencia a continuación:



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

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	PORCENTAJE
Correo Electrónico	2603	86,71%
Formulario de Peticiones	229	7,63%
Ventanilla Única de Correspondencia	153	5,10%
Buzón	10	0,33%
Presencial- Verbal	6	0,20%
Telefónico	1	0,03%

5.13. Tiempos de respuesta a cada petición: La Ley 1755 de 2015 establece que toda petición debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Sin embargo, para las solicitudes de documentos e información se aplica un término especial de diez (10) días, y para las consultas dirigidas a las autoridades competentes, de treinta (30) días. Durante la presente vigencia, la entidad registró un tiempo promedio de respuesta de once (11) días.

5.14. Pida una Cita: El Instituto Colombiano Agropecuario-ICA implementó un canal de atención en su página Web denominado ***"Pida una Cita"*** con el propósito que el usuario agende una cita de acuerdo a su disponibilidad, definiendo una hora y día específico para aclarar dudas de algún trámite que desee realizar dentro de la entidad. Ahora bien, durante el periodo reportado se agendaron14 citas, las cuales se atendieron de la siguiente manera:

- **7** citas fueron radicadas mediante consecutivo de gestión documental
- **2** ingresos fueron radicados pero no guardaban relación directa con los temas que se agendan por este canal.
- **4** Corresponden a citas de ciudadanos que no se conectaron a la reunión programada.
- **1** cita se atendió telefónicamente por el funcionario competente
-

Temas autorizados para la atención por este medio o que se pueden tramitar son:

- 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, no se presentaron sugerencias.

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

- **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 la 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.

- **Periodo de análisis:** En el presente informe, únicamente se ha considerado el bimestre comprendido entre el 1 de enero y el 28 de febrero, debido a la reciente entrada en vigencia del nuevo aplicativo denominado Sistema Nacional de Administración Documental (SINAD). Se han llevado a cabo varias reuniones con el proveedor, la OTI y el Grupo de Gestión Documental para obtener la información disponible de las PQRSD para efectos de los diferentes Informes que se debe emitir el grupo. Una vez la tengamos a disposición, se consolidará y se presentará el informe respectivo de los meses de marzo y abril de 2025.

- **Impacto de la rotación de personal:** La constante rotación de personal afecta la continuidad de los procesos, ya que implica la pérdida de conocimiento y experiencia en los procedimientos establecidos. Esta situación genera dificultades y retrasos en el cumplimiento de la normatividad vigente.

- Por otra parte, se ha identificado un número significativo de respuestas entregadas fuera de término. A pesar de los seguimientos y correos de recordatorio enviados a las áreas responsables, la situación persiste; por tanto, resulta imprescindible que el Comité de Gestión y Desempeño adopte medidas concretas para mejorar los tiempos de respuesta.

7. RECOMENDACIONES

- Asimismo, se dará continuidad a la revisión permanente de cada seccional con el fin de subsanar las inconsistencias detectadas en el informe trimestral 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 y las Gerencias Seccionales, 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.

- Por último, resulta pertinente proseguir con el proceso y las gestiones necesarias para la implementación de un aplicativo de gestión en línea de las PQRSD, dado que actualmente el Grupo de Atención al Ciudadano realiza este trámite de forma manual mediante SharePoint.