

11.2.9.4

Bogotá D.C., 30 de julio de 2026

ANONIMO

ASUNTO: Respuesta al radicado 20261029326

Código de la dependencia

Respetado ciudadano (a) anónimo

Se invoca como fundamento de derecho lo consagrado en las siguientes normas y en las demás concordantes:

Constitución Política Nacional, artículo 23. Reglamento interno para trámites de PQRS "Resolución vigente expedida por el Instituto *por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA"* Ley 1755 de 2015. Artículo 81 de la Ley 962 de 2005. Ley 190 de 1995 artículo 38. Ley 24 de 1992 diciembre 15 "Por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia. Decreto 4765 de 2008. Ley 1437 de 2011. Ley 1712 de 2014. Decreto 1166 de 2016, La Ley 1581 de 2012, Ley General de Protección de Datos Personales de Colombia.

Cordial saludo, de acuerdo con su petición radicada con el No. 20261029326, nos permitimos manifestar lo siguiente:

1.Opacidad y falta de motivación en las glosas: En revisiones recientes, los funcionarios encargados están emitiendo notificaciones perentorias donde exigen la eliminación definitiva de múltiples proveedores del listado de las empresas. El argumento se limita a indicar de forma genérica que dichos proveedores "poseen novedades", sin detallar, especificar ni aclarar a qué tipo de inconsistencia se refieren. Al tratarse de

registros que muchas veces están momentáneamente inactivos en las seccionales por motivos menores y 100% subsanables, resulta desproporcionado exigir su eliminación sin permitir subsanar.

Respuesta :

Frente a la afirmación de observaciones que consideran genéricas o insuficientemente motivadas, se informa que cada observación se registra de acuerdo con lo identificado en el proceso de revisión, la cual va desde la actualización de las fechas de proveeduría, asociación de los lugares de producción de proveedores a las especies y empacadora que va a realizar el proceso, como también hasta incumplimientos mayores cuando algunos de los actores no cumplen con lo establecido en la resolución ICA 824 de 2022. Adicionalmente, en cumplimiento de la ley de protección de datos personales no se puede remitir información a título personal del estado de lugar de producción a terceros sin previa autorización del titular del registro del lugar de producción, para ello se informa en la solicitud que el titular del lugar de producción se comuniquen directamente con el ICA en la Seccional de jurisdicción de la ubicación de su lugar de producción para conocer la razón por la cual no se encuentra activo.

Dentro de las acciones que impiden que la solicitud del registro de exportador sea aprobada se encuentran las siguientes:

- Que el lugar de producción no cuente con asistencia técnica o esta se encuentre vencida,
- Que el productor no haya presentado el último informe fitosanitario trimestral o con evidencia de ausencia de información, inconsistencias o incumplimiento de la resolución ICA 824 de 2022 por inconformidades en la información suministrada,
- Que se encuentre vencido el el registro del lugar de producción,
- Que el registro ICA se encuentre inactivo como resultado de una visita de seguimiento por parte de la entidad.
- Por incumplimientos en los LMR o notificaciones de no cumplimiento internacionales.
- Por la No asociación de producto – especie – empacadora en la solicitud.

Ante estos causales se afecta la trazabilidad del producto, la inocuidad, el riesgo físico químico, o microbiológico del producto.

El procedimiento establece que ante la evidencia de los hechos presentados anteriormente el funcionario ICA, en la plataforma SIMPLIFICA aplaza la solicitud indicando en el campo de observaciones las acciones que debe realizar el titular del registro de exportador para poder aprobar su solicitud, en ningún momento se da por rechazado el trámite sin permitirle al titular del registro enmendar las inconsistencias o comunicándose con el titular del lugar de producción para poder aclarar el motivo de la inactividad del registro ICA del lugar de producción.

Con eso el ICA asegura el cumplimiento a la resolución ICA 824 de 2022, permitiendo que únicamente los lugares de producción, emparadoras que estén con registro vigente y activo puedan realizar procesos de producción y empaque sin el lleno de requisitos, lo que afectaría el comercio y los acuerdos fitosanitarios con los cuales el ICA ha logrado mantener la admisibilidad de los productos en el exterior

Ante la premisa que los motivos sean menores y 100% subsanables, el ICA no puede autorizar la producción empaque o exportación de vegetales sin el 100% del cumplimiento de los requisitos exigidos en la normatividad vigente ni los establecidos por la Organización nacional de protección fitosanitaria del país importador.

2.Vulneración al debido proceso: Las glosas genéricas nos dejan en un estado de total indefensión técnica, pues el sistema SISAP y la normativa vigente contemplan el principio de contradicción y corrección. Al no explicarse qué novedad afecta al proveedor, se bloquea la posibilidad de coordinar con las seccionales la debida actualización.

Respuesta:

El ICA, mediante la plataforma en línea SIMPLIFICA, le permite al usuario interactuar de manera directa 24/7, en la cual podrá realizar la solicitud, modificación o renovación de los registros de exportador, empaadora y lugares de producción de vegetales para la exportación en fresco; en todo momento las solicitudes presentan un flujo lógico las cuales incluyen: revisión por parte de funcionario ICA, correcciones por parte del titular, revisión de correcciones por parte de funcionario ICA y aceptación, desistimiento o rechazo según sea el caso.

En todo momento se da cumplimiento al debido proceso y frente al hecho de la actualización en la plataforma SISAP, únicamente se actualiza la información una vez este completado el proceso en SIMPLIFICA.

Adicionalmente, el ICA cuenta con los canales establecidos por el instituto para la atención directa de los usuarios a través de los correos electrónicos, chatbot de SIMPLIFICA, soporte mediante plataforma teams con los usuarios que así lo deseen para aclarar las dudas y hacer más rápidos sus trámites.

3. Tiempos de respuesta críticos y rechazos tardíos: Como agravante a esta situación, los trámites institucionales se están demorando considerablemente más de lo usual, superando por mucho los tiempos estándar de evaluación. Lo más crítico de este panorama es que, luego de una larga y extenuante espera en el sistema, el trámite es rechazado de manera fulminante por las razones ambiguas anteriormente descritas, obligando a las empresas a reiniciar los procesos desde cero, perdiendo semanas de

trabajo y afectando gravemente los cronogramas de exportación y los compromisos comerciales internacionales del país.

Respuesta:

El Instituto Colombiano Agropecuario – ICA realiza los tramites radicados en la plataforma SIMPLIFICA para la revisión y aprobación de las solicitudes de modificación del registro como exportador dentro de los tiempos establecidos por la plataforma, los cuales no deben superar dos días posteriores a su radicación, en algunos casos pueden tardar un poco más porque se solicitan aclaraciones al titular el cual debe enmendar para remitir nuevamente el radicado para su revisión de aclaraciones.

Dentro de las faltas presentadas se categorizan como leves, moderadas o graves dependiendo donde se manifieste el riesgo.

- Solicitudes de eliminación de proveedores con registros inactivos.
- Afectaciones operativas derivadas de rechazos tardíos.

En este sentido se busca que cada trámite que se radique en la plataforma SIMPLIFICA sea revisado por el funcionario de manera inmediata y realice las observaciones que sean pertinentes a fin de poder ser subsanadas en el menor tiempo posible.

Frente a sus peticiones, el ICA atenderá y pondrá toda la disposición para mejorar sus procesos para atención y respuesta a sus solicitudes, así:

- Primero: Emitir una directriz clara a los evaluadores del SISPA para que instancien, desglosen y detallen de manera específica las observaciones y "novedades", erradicando el uso de frases ambiguas que no permiten el derecho a la defensa técnica.

Al respecto los funcionarios siguen los lineamientos estratégicos establecidos por el ICA en los procedimientos e instructivos de la actividad.

Frente a las observaciones es importante conocer que las obligaciones están enmarcadas en la resolución ICA 824 de 2022, y es de obligatorio cumplimiento para los actores en su cumplimiento.

Como se mencionó anteriormente y en cumplimiento de la ley de protección de datos personales no se puede informar a terceros sobre la situación del lugar de producción y/o empacadora, esta información se brinda directamente al titular del registro y no se puede informar al exportador el estado del tercero.

- Segundo: Permitir un tiempo prudencial para la subsanación de los proveedores con inactividades temporales antes de exigir su remoción del trámite.

Una vez el funcionario realiza el aplazamiento de la revisión, la plataforma SIMPLIFICA queda abierta para que el titular realice la subsanación de las inconsistencias, ya sea comunicándose con el titular del registro que presenta la novedad para que realice la subsanación o para que realice las acciones necesarias para mantener el registro con toda la información necesaria para que no se obstaculicen los procesos de exportación más adelante.

En ningún momento se podrá dejar continuar con el proceso cuando los lugares de producción o empacadoras no cumplan con la normatividad vigente,

En el caso que el exportador no cuente con lugares de producción o empacadoras en estado activo asociadas a su registro el registro quedará inactivo.

- Tercero: Realizar una auditoría interna sobre los tiempos de respuesta actuales de la plataforma, puesto que las demoras prolongadas seguidas de rechazos por causales no claras están generando un detrimento operativo y económico incalculable para el gremio exportador.

La plataforma SIMPLIFICA, dentro de su desarrollo genera alertas al funcionario sobre los días transcurridos en las solicitudes, y se realizara seguimiento a:

- cumplimiento de los plazos administrativos.
- consistencia en la aplicación de criterios técnicos.
- oportunidad en la emisión de observaciones y decisiones.

De identificarse oportunidades de mejora, se adoptarán las acciones correctivas pertinentes dentro del marco institucional.

De igual forma tras de revisar y analizar su comunicación con los procedimientos vigentes, y con el fin de no afectar el comercio internacional de los vegetales para la exportación en fresco se concluye lo siguiente:

- La Resolución 824 de 2022 establece que los terceros vinculados a un trámite deben encontrarse vigentes, activos y sin novedades que afecten la trazabilidad o la condición fitosanitaria del envío.
- Cuando el lugar de producción presenta una novedad registrada en la seccional, es responsabilidad del titular del lugar de producción, informar al exportador que su lugar de producción presenta una novedad y no debe ser asociado en ningún proceso de exportación hasta tanto su registro se encuentre activo.

Instituto Colombiano Agropecuario - ICA

Dirección: Edificio NeoPoint 83, Av. Carrera 20 # 83-20, Bogotá D.C., Colombia.

Página web: www.ica.gov.co

Formulario de PQRSDF (recepción de solicitudes): <https://sinad.ica.gov.co:8086/home>

- Es responsabilidad del Exportador asociar únicamente lugares de producción o emparadoras que se encuentren activas y no presenten inconsistencias en su registro.
- La eliminación de proveedores solo procede cuando la novedad afecta directamente la integridad del trámite o cuando la condición del proveedor impide cumplir los requisitos de la Resolución 824.
- Respecto a los tiempos de respuesta, el ICA mantiene procedimientos internos de control y seguimiento, y cualquier variación es revisada mediante los mecanismos de gestión institucional para mejorar la respuesta al usuario.
- El ICA, mediante una circular informará a todos los actores el cumplimiento y las medidas de control establecida para garantizar el cumplimiento de los requisitos fitosanitarios establecidos por los países importadores y el cumplimiento a la normatividad vigente tanto a nivel nacional como internacional garantizando la confiabilidad, trazabilidad y muy importante la calidad fitosanitaria y de inocuidad de los productos vegetales exportados en fresco

Finalmente, el ICA reitera su disposición para seguir fortaleciendo la claridad y oportunidad de sus procesos, y agradece al gremio exportador su colaboración en el cumplimiento de la normatividad fitosanitaria vigente. Quedamos atentos a acompañar cualquier inquietud adicional a través de nuestros canales de atención.

Cordialmente,

Respuesta a: Radicado No. 20261029326 del 09/07/2026

Edna Milena Zambrano Gomez

Dirección Técnica de Epidemiología y Vigilancia Fitosanitaria

Elaboró:

Lina Juliana Romero Sarmiento / Dirección Técnica de Epidemiología y Vigilancia Fitosanitaria

Revisó:

Vistos Buenos:

Aprobado por:

Edna Milena Zambrano Gomez / Dirección Técnica de Epidemiología y Vigilancia Fitosanitaria

Instituto Colombiano Agropecuario - ICA

Dirección: Edificio NeoPoint 83, Av. Carrera 20 # 83-20, Bogotá D.C., Colombia.

Página web: www.ica.gov.co

Formulario de PQRSDF (recepción de solicitudes): <https://sinad.ica.gov.co:8086/home>

Con copia a:

Con copia externa a:

C/CEpidemiologia Agricola epidemi.agricola@ica.gov.co C/CPrograma de registros para exportación
registros.vegetales@ica.gov.co

NOTIFICACION POR AVISO RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Acta de publicación de respuesta a petición anónima

En cumplimiento, de lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011- artículo 69, que establece los términos y procedimientos para la notificación por aviso, se permite:

NOTIFICAR

NOMBRE DEL QUEJOSO O DENUNCIANTE	Ciudadano (a) Anónimo
NÚMERO DE RADICADO DE LA PETICIÓN	20261029326
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	30/07/2026
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	En revisiones recientes, los funcionarios encargados están emitiendo notificaciones perentorias donde exigen la eliminación definitiva de múltiples proveedores del listado de las empresas.
NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	Edna Milena Zambrano Gómez

La presente comunicación se publica en la página web del ICA, en el menú de Atención y Servicios a la ciudadanía -Micro sitio respuesta a peticiones anónimas y/o en la cartelera. física de atención al ciudadano en Oficinas Locales- Gerencias Seccionales hoy 30/07/2026 a las 07:40 am pm por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 06/08/2026 a las 24 horas.

Se le hace saber al quejoso o denunciante, que contra la presente no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 75 de la Ley 1437 de 2011, en consideración a la clase de acto que se está notificando. La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

José Luis Brochero Troncoso
Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano