76.2.42
06 de octubre de 2026

ANONIMO

ASUNTO: Respuesta queja No. 20261043348 del 24 de septiembre de 2026.

Respetado ciudadano (a) anónimo, reciba un cordial saludo,

De acuerdo con su petición radicada con el No. 20261043348 del día 24 de septiembre de 2026, en donde manifiesta: “El día 18 de septiembre de 2026 llegué al xxxx . Durante los controles realizados a la salida del vuelo, fui abordado por una funcionaria del ICA para efectuar la inspección de unas frutas que llevaba en mi equipaje. Durante el procedimiento, la funcionaria xxx se dirigió hacia mí de una manera que considero poco respetuosa, descortés e inadecuada para la atención de un usuario. Su tono y forma de comunicación me generaron incomodidad y considero que no correspondieron al trato cordial y profesional que debe recibir cualquier ciudadano durante un procedimiento institucional. Quiero llamar especialmente la atención sobre esta situación, teniendo en cuenta que el ICA desarrolla capacitaciones y actividades relacionadas con atención al ciudadano, comunicación asertiva y calidad en el servicio. Por esta razón, considero preocupante que un usuario pueda percibir un trato de estas características precisamente durante una actuación oficial de la entidad. Entiendo perfectamente que los funcionarios del ICA deben realizar controles e inspecciones y que estos procedimientos hacen parte de sus funciones. Sin embargo, el cumplimiento de dichas funciones no debería ser incompatible con un trato respetuoso, claro y adecuado hacia los ciudadanos. Por lo anterior, solicito respetuosamente que esta situación sea verificada y revisada por la dependencia competente, y que se determine si la conducta y la forma de atención brindada en este caso estuvieron acordes con los protocolos, principios y lineamientos institucionales de atención al ciudadano. Considero importante que este tipo de situaciones no sean desestimadas, ya que la manera en que un funcionario se comunica con un usuario también hace parte de la calidad del servicio y de la imagen que proyecta la institución”.

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 PQRSD “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.

Respuesta:

El ICA reconoce la importancia de brindar a los usuarios una atención basada en los principios de respeto, cortesía, transparencia y orientación al ciudadano. Con el fin de garantizar que su situación no fuera desestimada, se realizaron las verificaciones internas correspondientes y se indagó lo sucedido con la funcionaria involucrada y los testigos que estaban presentes durante la atención que se tuvo con usted, en el marco de los procedimientos institucionales vigentes.

Al respecto, nos permitimos informarle que la indagación con los testigos arrojó que la servidora pública no incurrió en tratos descorteses ni irrespetuosos. La interacción inicial se desarrolló bajo los parámetros normales de cordialidad. No obstante, el tono y la firmeza de la comunicación variaron de manera justificada en el momento en que se le consultó directamente si transportaba otros elementos de riesgo fitosanitario o zoosanitario en su equipaje, y usted manifestó una respuesta negativa.

Posteriormente, al proceder con la inspección física obligatoria del maletín que usted portaba, se evidenció el hallazgo y la presencia de elementos de riesgo que no habían sido declarados previamente. Es importante resaltar que las modificaciones en la dinámica de la comunicación respondieron estrictamente a la necesidad de mantener el control y la autoridad técnica requerida ante la detección de productos no regulados o prohibidos que ponen en riesgo el estatus sanitario del país.

Aprovechamos la oportunidad para reiterar que los controles sanitarios y fitosanitarios realizados por el ICA en los puntos de ingreso al país tienen como finalidad proteger la sanidad agropecuaria nacional y prevenir el ingreso de plagas o enfermedades. El ICA reitera su compromiso con el cumplimiento estricto de los Lineamientos Institucionales de Atención al Ciudadano, los cuales exigen un respeto bidireccional y una atención adecuada, pero que también obligan a nuestros funcionarios a actuar con total rigurosidad en los puestos de control fronterizo, puertos y aeropuertos para salvaguardar la sanidad agropecuaria de la Nación.

Agradecemos sus comentarios, ya que contribuyen al fortalecimiento de nuestros procesos y al mejoramiento de la calidad del servicio.

Cordialmente,

Respuesta a: Radicado No. 20261043348 del 24/09/2026



Yuri Mercedes Mena Perez

Gerencia Seccional Valle del Cauca

Elaboró:

Diego Alessandro Losada Suarez / Gerencia Seccional Valle del Cauca

Revisó:

Vistos Buenos:

Aprobado por:

Yuri Mercedes Mena Perez / Gerencia Seccional Valle del Cauca

Con copia a:

Con copia externa a:

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	20261043348
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	06/10/2026
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	El ICA realizó las verificaciones correspondientes y, de acuerdo con los testimonios recaudados, no se evidenciaron tratos irrespetuosos por parte de la funcionaria. El cambio en el tono de la atención estuvo relacionado con la detección de elementos de riesgo no declarados durante la inspección del equipaje. Se reiteró que los controles sanitarios buscan proteger la sanidad agropecuaria del país y que la atención debe desarrollarse bajo principios de respeto y cordialidad.
NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	Diego Alessandro Losada Suarez

La presente comunicación se pública 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 de la Gerencia Seccional Valle del Cauca hoy 06 de octubre del 2026 a las 13:33 horas por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 13 de octubre del 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.

YURI MERCEDES MENA PEREZ
Gerencia Seccional Valle del Cauca