

## RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Duitama, 07 de enero de 2025

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

Conforme a su Queja con número de radicado ICA 20241143446 de 20 de diciembre de 2024 la cual se transcribe a continuación:

*PAULA ANDREA CEPEDA RODRIGUEZ  
GERENTE  
INSITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO ICA  
AC 20 # 83-20*

*Bogotá*

*Estimada:*

*Actualmente somos varios los usuarios de su servicio de expedición de guías para movilización de madera en la seccional BOYACA con dirección KM 5 PAIPA- DUITAMA, los que solicitamos amablemente su colaboración con lo siguiente:*

*La atención al cliente en dicha seccional no es la mejor, se presenta continuamente que no tienen formatos de las guías, no tienen papel para poder expedir recibos de pago, se daña la impresora y no pueden imprimir y cuando sirve la impresora se quedan sin papel o tinta, además de en varias ocasiones quedar sin internet o luz, o simplemente dicen que la página de trabajo esta caída.*

*En ocasiones se les dice a los colaboradores que porque no se ayudan entre ellos y dicen que prefieren completar otras tareas por las que les pagan que atender a los usuarios, ellos dicen que tienen demasiada carga laboral y que por tanto no pueden colaborar con más tiempo de atención.*

*A demás los tiempos de atención son sumamente largos, normalmente se debe disponer de al menos medio día para poder sacar guías y con suerte de que los usuarios no lleguen por más de 3 o 4 de lo contrario sería imposible. Cuando como usuario dispongo de medio día para sacar guías no puedo sacar muchas que por que no pueden, porque hay mucha gente, así que al usuario le toca disponer de otro medio día para sacar más guías o limitar sus operaciones al ritmo de trabajo del ICA.*

*En días anteriores 13 de nov se realizó una reunión donde el tema principal fue la solicitud para expedir guías con dos días de vigencia por trayectos largos, aprovechando dicha reunión se tocó el tema del tiempo de atención y la larga espera, pero no se llegó a nada concreto y al día de hoy no se evidencia ningún cambio.*

*De muchas maneras nosotros como usuarios no estamos nada satisfechos y solicitamos:*

*1) Que evalúen el tiempo de atención al cliente.*

*2) Que proporcionen material suficiente y las herramientas adecuadas y en buen estado para los colaboradores del ICA, ya que así ellos tengan la intención de atender en ocasiones no tienen ni cómo.*

*3) Que diseñe un método de contingencia para la expedición de guías cuando no hay luz, internet u otro elemento.*

*4) Que dispongan de otra persona para atención al cliente al menos medio día el día lunes para mejorar el tiempo de atención al usuario.*

*5) que diseñen e implementen cualquier otro método de mejora que ustedes dispongan.*

*El mal servicio y los inconvenientes en su servicio afecta el buen desarrollo en las actividades de todos los usuarios y el ICA debería ser una entidad de apoyo.*

*Anexo algunas evidencias."*

**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.

**Respuesta:**

En atención a su queja se precisa lo siguiente: En el tema Forestal el Instituto Colombiano Agropecuario acorde con la normatividad vigente en la materia, a saber: *Decreto 2398 del 27 de diciembre de 2019 del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, "Por el cual se sustituye el Título 3 de la Parte 3 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector Agropecuario, Pesquero y de Desarrollo Rural 1071 de 2015, relacionado con el certificado de movilización de plantaciones forestales comerciales" y Resolución 071641 del 15/07/2020 del Instituto Colombiano Agropecuario ICA "Por medio de la cual se establecen los requisitos y los procedimientos para el registro ante el ICA de plantaciones forestales comerciales y la expedición de certificados de movilización de productos de transformación primaria obtenidos de las plantaciones comerciales forestales registradas"* tiene dos competencias principales que son: 1. Expedir registros Forestales con fines Comerciales y 2. Expedir certificados de movilización de productos de transformación primaria provenientes de plantaciones forestales con fines comerciales registradas, por tanto el ICA No expide Guías de movilización de madera, salvoconductos, remisiones u otros, ni otorga permisos para talar plantaciones forestales comerciales.

En lo que respecta a la atención en la oficina local de Duitama y en el tema de internet si se tuvo inconvenientes, en semanas pasadas, con la prestación del servicio debido a cambios que se realizaron del operador, pero que se avisaron con antelación en la página oficial del instituto: <https://www.ica.gov.co>, y una posterior falla en el cableado que afectó el servicio, pero reportada oportunamente para su arreglo por parte de la correspondiente empresa encargada del servicio; se ofrece excusas por los traumatismos que se presentaron en su momento a la prestación del servicio por las razones anteriormente mencionadas y se invita, como usuarios recurrentes de los servicios que el ICA les presta, a estar consultando la página institucional del ICA, para programar con anterioridad la expedición de los certificados de movilización de productos de transformación primaria que requiera. El Instituto no es ajeno a fallas técnicas que se puedan presentar como fallas en la energía eléctrica o daño en algún equipo de cómputo o de impresión, pero las mismas son reportadas y/o atendidas con la debida oportunidad para garantizar la atención a los servicios que requieren los usuarios.

En lo que refiere a la papelería, en el tema de certificados de movilización el Instituto emplea las formas preimpresas 3-878 “Certificado de movilización de productos de transformación primaria provenientes de plantaciones forestales comerciales Registradas” En la Seccional Boyacá siempre se ha garantizado que cada oficina local donde se presta el servicio de certificados de movilización de productos de transformación primaria cuente con la papelería para la atención del mismo.

En caso de los horarios de atención para la expedición de certificados de movilización de productos de

transformación primaria en la oficina local de Duitama se tienen habilitados los siguientes: Lunes de cada semana (siguiente día hábil cuando es festivo) de 8:00 a.m a 11:30 a.m. y 1:30 p.m. a 4:00 p.m. Jueves de cada semana (siguiente día hábil cuando es festivo) de 8:00 a.m a 11:30 a.m. y 1:30 p.m. a 4:00 p.m. en los mismos se garantiza la atención a la totalidad de usuarios que requieren el servicio en mención y de ser necesario los siguientes días hábiles cuando por alguna razón no se alcanzan a atender en dicha jornada. De igual forma y en lo que hace relación a los tiempos de atención, se tiene previsto la opción que se realice la solicitud de certificados de movilización de productos de transformación primaria con el envío de la solicitud y cumplimiento de requisitos normativos de la Resolución ICA 071641 de 2020, al correo institucional del Funcionario o Contratista que se encuentre encargado de realizar esta labor en la oficina local, de tal forma que se concerte un tiempo ya, únicamente para el proceso de verificación, firmas y entrega de los certificados en la respectiva oficina. También se tiene dispuesto la asignación de usuarios para acceso al aplicativo forestales, mediante el cual se expiden exclusivamente los certificados de movilización de productos de transformación primaria (forestales), a Pequeños reforestadores (*Titulares de registro con movilización histórica menores a 4000 m<sup>3</sup> de madera mensuales*) con el fin de que ellos mismos creen una presolicitud de certificados que requieran y se acerquen únicamente a la oficina a realizar la revisión firma y entrega de los correspondientes certificados previamente diligenciados. Se relaciona a continuación los requisitos para la solicitud de usuario a pequeños reforestadores:

*El Titular del registro de plantación forestal comercial deberá radicar solicitud de creación del usuario para el pago y creación de pre-solicitudes de certificados de movilización de madera, ante la Gerencia Seccional respectiva, proporcionando toda la información requerida para este proceso:*

- *Nombre titular del registro*
- *Número (s) registro de plantación forestal comercial*
- *Nombre completo de la persona autorizada para utilizar el aplicativo forestal. La persona a la que se le cree el usuario de acceso puede ser el titular del registro o un autorizado.*
- *Número de cédula*
- *Número de teléfono fijo*
- *Número de celular*
- *Correo electrónico*
- *Dirección*
- *Tiempo de autorización no mayor a un año*

*Nota 1. Si, el usuario solicitado va ser utilizado por un tercero, la solicitud debe ser firmada por el titular del registro y el respectivo autorizado en notaria, acorde a lo indicado en el numeral 10.3 de la Resolución ICA 071641 del 15/07/2020.*

Se recuerda los requisitos que se deben cumplir para la expedición de certificados de movilización de productos de transformación primaria provenientes de plantaciones forestales comerciales según la resolución ICA 071641 de 2020 así:

*...ARTÍCULO 10.- REQUISITOS PARA LA EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE MOVILIZACIÓN DE PRODUCTOS DE TRANSFORMACIÓN PRIMARIA. El certificado de movilización de productos de transformación primaria obtenidos de las plantaciones forestales comerciales registradas, deberá ser*

*solicitado por la persona natural o jurídica o patrimonio autónomo, ante la Gerencia Seccional ICA con jurisdicción a la ubicación de la plantación forestal comercial mediante el mecanismo que se disponga para tal fin, adjuntando la siguiente información:*

*10.1 Forma ICA vigente de solicitud del certificado de movilización de productos de transformación primaria obtenidos de las plantaciones forestales comerciales registradas, diligenciada y firmada por el representante legal o por la persona natural, o su apoderado.*

*10.2 Identificación: el solicitante debe presentar el documento original de identificación (cédula de ciudadanía, pasaporte o cédula de extranjería.*

*10.3 Cuando un titular de registro no pueda adelantar los trámites por sí mismo, podrá autorizar a un tercero mediante poder o autorización expresa, cuya firma del titular del registro deberá estar debidamente autenticada en una Notaría Pública, donde se debe indicar cantidad de certificados de movilización, volumen y tiempo que se autoriza.*

*10.4 Copia del registro de plantación forestal comercial.*

*10.5 Comprobante de pago expedido por el ICA por concepto de certificado de movilización de productos de transformación primaria...*

Conforme a lo anterior y que a partir del 2024 se tiene establecido un pago para la expedición de certificados de movilización (Forestales) se invita para que el cumplimiento de este requisito se realice con debida antelación para evitar incrementar los tiempos en los procesos previos de facturación; lo mismo se puede realizar generando un pago y posterior factura ICA, por varios certificados (dentro de la vigencia 2024) o de igual forma generar directamente sus propias facturas, haciendo solicitud ante el área administrativa del Instituto, para Acceso al Sistema Nacional de Recaudo del ICA "SNRI" donde podrán registrar sus facturas y realizar los pagos en línea a través de pagos PSE y mediante tarjetas de crédito.

Por último, se recuerda los canales de atención, comunicación e interacción ciudadana dispuestos por el Instituto Colombiano Agropecuario, haciendo claridad que las evidencias que se adjuntan no se tienen en ninguno de dichos medios oficiales:

- Atención Presencial.
- Canal Escrito - Ventanilla Única de Correspondencia.
- Atención Telefónica.
- Atención Virtual.
- Pida una Cita.
- Redes Sociales:
- ICA Comunica Radio
- ICA Comunica TV
- Centro de relevo - ConverTIC
- Encuesta De Satisfacción Del Usuario - Calidad Del Servicio

Los anteriores pueden ser consultados en la Página web del Instituto:  
<https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion>

Cordialmente,



**HERBERTH MATHEÚS GÓMEZ**  
**Gerente Seccional Boyacá**

Elaboró: JARJ

## 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	20241143446
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	07/01/2025
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	<p>Se aclara que El Instituto Colombiano Agropecuario acorde según la normatividad vigente en materia forestal, tiene dos competencias principales que son: 1. Expedir registros Forestales con fines Comerciales y 2. Expedir certificados de movilización de productos de transformación primaria provenientes de plantaciones forestales con fines comerciales registradas, el ICA No expide <u>Guías de movilización de madera</u>, salvoconductos, remisiones u otros. Se precisa los inconvenientes con servicio de internet, en semanas pasadas, por cambios que se realizaron del operador y avisados con antelación en la página oficial del instituto, así como una falla en el cableado que afectó el servicio, pero reportada oportunamente; se presentan excusas por los traumatismos que se presentaron en su momento a la prestación del servicio, se invita al usuario recurrente de los servicios que el ICA les presta, a consultar la página institucional del ICA. Se hace claridad en el reporte oportuno y atención en fallas técnicas que se presenten en la energía eléctrica o daño en algún equipo de cómputo o de impresión. Se aclara que siempre se ha garantizado existencia de papelería (formas 3-878) para expedición de certificados (forestales) en Seccional Boyacá. Se recuerda los horarios de atención de certificados (Forestales) en Oficina Duitama, la atención de todos los usuarios en los citados horarios, así como otros medios para garantizar la atención al usuario, como la solicitud previa mediante el envío a correo electrónico de funcionario o contratista encargado de expedir los mismos, así como la opción de realizar solicitud de usuarios como pequeño reforestador para realizar</p>

	directamente la presolicitud de certificados. Se recuerdan los requisitos normativos para expedir los certificados (forestales) y se invita a realizar los pagos de este servicio con anterioridad o directamente con la solicitud de usuario SNRI para pagos en línea. Por último, se recuerda los canales de atención, comunicación e interacción ciudadana dispuestos por el Instituto Colombiano Agropecuario.
NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	Jairo Armando Rojas Jiménez

La presente comunicación se publica en la cartelera física de atención al ciudadano en Oficinas Local Duitama- Gerencia Seccional Boyacá hoy (siete de enero de 2025 las 2:00pm) por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el (14 de enero de 2025 a las 2:00 pm).

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.



---

**HERBERTH MATHEUS GÓMEZ**  
Gerente Seccional Boyacá