

73.2.40
14 de agosto de 2026

ANONIMO

ASUNTO: Respuesta a radicado No. 40261033382 del 03 de agosto de 2026

Respetado ciudadano (a) anónimo

De acuerdo con su petición radicada con el No. 40261033382 del 03 de agosto de 2026 en donde manifiesta: "Yo vine el día 14 de julio a la oficina de Mariquita Tolima solicitando registrar un conductor. Nos atendió el señor xxxx y nos dijo que no nos podía dar solución que la que hacía eso era xxxx y en el momento no estaba, nos tocó regresar el día 15 de julio a que nos hicieron la gestión.

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

Respuesta:

En atención a la comunicación presentada de manera anónima, mediante la cual manifiesta una situación relacionada con la atención recibida en la Oficina Local de Mariquita y con la gestión requerida por usted durante los días 14 y 15 de julio, desde la Gerencia Seccional me permito informar que su comunicación fue recibida y revisada con la atención que corresponde.

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>

Para esta Gerencia Seccional es fundamental garantizar que los usuarios que acuden a nuestras oficinas reciban una atención respetuosa, oportuna y orientada a la solución de sus requerimientos, dentro del marco de las competencias y procedimientos establecidos por el Instituto.

En ese sentido, se realizó la revisión de la situación planteada y se impartieron las orientaciones correspondientes al personal de la Oficina Local de Mariquita, con el propósito de fortalecer la atención al ciudadano y procurar que los trámites y solicitudes sean gestionados de manera oportuna, brindando al usuario información clara sobre los requisitos, procedimientos y alternativas disponibles.

De igual manera, se realizará seguimiento a la atención prestada en la Oficina Local, con el fin de identificar y corregir oportunamente cualquier situación que pueda generar dificultades o demoras innecesarias para los usuarios.

Cordialmente,

Respuesta a: Radicado No. 40261033382 del 03/08/2026

Elisa Tatiana Carvajal Callejas

Gerencia Seccional Tolima

Elaboró:

Elisa Tatiana Carvajal Callejas / Gerencia Seccional Tolima

Revisó:

Vistos Buenos:

Aprobado por:

Elisa Tatiana Carvajal Callejas / Gerencia Seccional Tolima

Con copia a:

Con copia externa a:

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>

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>

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	40261033382 del 03 de agosto de 2026
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	14 de agosto de 2026
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	En atención a la comunicación presentada de manera anónima, mediante la cual manifiesta una situación relacionada con la atención recibida en la Oficina Local de Mariquita y con la gestión requerida por usted durante los días 14 y 15 de julio, desde la Gerencia Seccional me permito informar que su comunicación fue recibida y revisada con la atención que corresponde. Para esta Gerencia Seccional es fundamental garantizar que los usuarios que acuden a nuestras oficinas reciban una atención respetuosa, oportuna y orientada a la solución de sus requerimientos, dentro del marco de las competencias y procedimientos establecidos por el Instituto. En ese sentido, se realizó la revisión de la situación planteada y se impartieron las orientaciones correspondientes al personal de la Oficina Local de Mariquita, con el propósito de fortalecer la atención al ciudadano y procurar que los trámites y solicitudes sean gestionados de manera oportuna, brindando al usuario información clara sobre los requisitos, procedimientos y alternativas disponibles. De igual manera, se realizará seguimiento a la atención prestada en la Oficina Local, con el fin de identificar y corregir oportunamente cualquier situación que pueda generar dificultades o demoras innecesarias para los usuarios. La Gerencia Seccional reitera su compromiso con la adecuada prestación del servicio, la atención respetuosa a los usuarios y el

	cumplimiento de los procedimientos institucionales.
NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	ELISA TATIANA CARVAJAL CALLEJAS

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 (14/08/2026 12:30 am) por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el (24/08/2026 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.



ELISA TATIANA CARVAJAL CALLEJAS
Gerencia Seccional Tolima