

**17.2.18**

Señor/a

ANÓNIMO

CALDAS, LA DORADA

ASUNTO: RESPUESTA A QUEJA RADICADO No. 20251001535

Respetado ciudadano (a) anónimo

De acuerdo a su petición radicada con el No. 20251001535 del día 7 de marzo en donde manifiesta:

En la oficina del ICA sede La Dorada, cambiaron el personal el presente año, contrataron personas sin experiencia. Este cambio (por razones políticas) a hecho que todos los procesos sean demasiado lentos tanto que para hacer cualquier solicitud se toman hasta más de una hora por usuario. ¿Será que en esta oficina si capacitan el personal nuevo?. Hay tres niñas nuevas y solo una es la que trabaja.

**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.

---

**Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)**

**Dirección:** Edificio Neo Point 83, Av. Carrera 20 # 83-20, Bogotá D.C., Colombia.

**Correo:** [contactenos@ica.gov.co](mailto:contactenos@ica.gov.co)

**Página web:** [www.ica.gov.co](http://www.ica.gov.co)

## Respuesta

El Punto de Servicio al Ganadero-PSG de La Dorada ha surtido cambios en el 75% del personal que lo opera, para con ello lograr optimizar los recursos y tener una mayor eficiencia en los servicios prestados; Agradecemos la comprensión y paciencia para surtir cambios que benefician el campo Colombiano.

Le informamos que el personal que ha sido contratado para apoyar las labores de atención de PSG está siendo constantemente capacitado y entrenado para lograr prestar servicios con eficiencia y calidad, actualmente nos encontramos en períodos de transición de conocimientos, aplicación de tecnologías (aplicativo SINIGAN), entre otros.

Por otra parte, lo invitamos a inscribirse para obtener usuario y contraseña SINIGAN EN LÍNEA y desde la comodidad de su casa poder obtener sus Guías Sanitarias de Movilización Interna - GSMI, por favor preguntar en nuestras oficinas por el trámite correspondiente.

Respetado usuario, esperamos en no más de 2 meses tener alineados todos los procesos internos para lograr la eficiencia que todos queremos y necesitamos.

Atentamente;

**German Silva Amezquita**  
**Gerencia Seccional Caldas**

Respuesta a: Radicado No. 20251001535 del 07/03/2025

Anexos Físicos:

n/a

Copias internas:

n/a

Elaboró:

Joaquín Alberto Osorio Díaz / Gerencia Seccional Caldas

---

**Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)**

**Dirección:** Edificio Neo Point 83, Av. Carrera 20 # 83-20, Bogotá D.C., Colombia.

**Correo:** [contactenos@ica.gov.co](mailto:contactenos@ica.gov.co)

**Página web:** [www.ica.gov.co](http://www.ica.gov.co)

Revisó:

Luis Alberto Valencia Abello / Gerencia Seccional Caldas

Vistos Buenos:

n/a

Aprobado por:

German Silva Amezcua / Gerencia Seccional Caldas

Con copia a:

---

**Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)**

**Dirección:** Edificio Neo Point 83, Av. Carrera 20 # 83-20, Bogotá D.C., Colombia.

**Correo:** [contactenos@ica.gov.co](mailto:contactenos@ica.gov.co)

**Página web:** [www.ica.gov.co](http://www.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	<b>Ciudadano (a) Anónimo</b>
NÚMERO DE RADICADO DE LA PETICIÓN	<b>20251001535</b>
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	2025-03-12
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	<p>En nombre del Instituto Colombiano Agropecuario-ICA reciba un cordial saludo, una vez revisada su solicitud de fecha 07 de marzo de 2025 con radicado 20251001535 se informa: Que el punto de Servicio al Ganadero - PSG de La Dorada ha efectuado cambios en el personal contratado para apoyar las labores de atención de PSG, el cual se capacita constantemente para lograr prestar servicios con eficiencia y calidad, actualmente nos encontramos en períodos de transición de conocimientos, aplicación de tecnologías (aplicativo SINIGAN), entre otros.</p> <p>De igual manera los invitamos a inscribirse para obtener usuario y contraseña SINIGAN EN LÍNEA y desde la comodidad de su casa poder obtener sus Guías Sanitarias de Movilización Interna – GSMI, por favor preguntar en nuestras oficinas por el trámite correspondiente. Respetado usuario, esperamos en no más de 2 meses tener alineados todos los procesos internos en aras de tener un mejor servicio.</p>
NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	Joaquín Alberto Osorio

La presente comunicación se publica en la página web del ICA, en el menú de Atención y Servicios a la ciudadanía -Micrositio respuesta a peticiones anónimas y/o en la cartelera física de atención al ciudadano en Oficinas Locales- Gerencias Seccionales hoy 12/03/2025 a las 3:00 pm por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 18/03/2025 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.




---

German Silva Amézquita (E)  
Gerencia Seccional Caldas