76.2.42
29 de septiembre de 2026

ANONIMO

ASUNTO: Respuesta queja con radicado No. No. 20261041658 del 17 de septiembre de 2026.

Cordial saludo,

En atención a su queja con radicado No. 20261041658 del 17 de septiembre de 2026, mediante la cual informa una situación presentada durante el proceso de ingreso al país de una mascota procedente de Chile, nos permitimos agradecer el tiempo dedicado a poner en conocimiento estos hechos, los cuales son importantes para el mejoramiento continuo de los servicios prestados por el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA).

Respecto a la situación reportada para el día 13 de septiembre de 2026, relacionada con la ausencia de un funcionario en el punto de atención al momento de la llegada de la mascota, nos permitimos informar que actualmente esta Oficina desconoce las circunstancias que originaron dicha situación. No obstante, los hechos serán objeto de las verificaciones e investigaciones administrativas correspondientes, con el fin de establecer las razones por las cuales el funcionario asignado al turno no se encontraba prestando el servicio en el lugar de trabajo durante el horario establecido.

De igual manera, ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados y por las dificultades que esta situación pudo generar a la usuaria y a sus acompañantes.

Frente a lo manifestado respecto a la atención realizada el 14 de septiembre de 2026, una vez revisada la normatividad vigente aplicable al procedimiento de importación de animales de compañía, se recuerda que, de conformidad con lo establecido en la Resolución ICA 100164 de 2021, dentro del proceso de

expedición del Certificado de Inspección Sanitaria para Importación se debe efectuar la correspondiente inspección física del animal, como parte de las actividades de verificación sanitaria requeridas para el ingreso al territorio nacional.

En consecuencia, esta situación será puesta en conocimiento del personal involucrado con el fin de realizar el respectivo llamado de atención y reforzar el cumplimiento estricto de los procedimientos establecidos por la normatividad vigente. Asimismo, se programarán actividades de fortalecimiento y capacitación dirigidas al personal que desarrolla estas funciones, con el propósito de asegurar la correcta aplicación de los procedimientos sanitarios y la prestación adecuada del servicio a nuestros usuarios.

Agradecemos nuevamente su comunicación, la cual contribuye al fortalecimiento de nuestros procesos y al mejoramiento continuo de la atención brindada por el ICA.

Atentamente,

Respuesta a: Radicado No. 20261041658 del 17/09/2026

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	No 20261041658
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	29/09/2026
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	Situación reportada para el día 13 de septiembre de 2026, relacionada con la ausencia de un funcionario en el punto de atención al momento de la llegada de la mascota, se desconoce la razón por la cual no estaba dicho funcionario y será objeto de las verificaciones e investigaciones administrativas correspondientes. Adicionalmente sobre la situación presentada al momento de la revisión de la mascota el día 14 de septiembre, en esta se debe efectuar la correspondiente inspección física del animal, como parte de las actividades de verificación sanitaria requeridas para el ingreso al territorio nacional, por lo tanto en consecuencia, esta situación será puesta en conocimiento del personal involucrado con el fin de realizar el respectivo llamado de atención y reforzar el cumplimiento estricto de los procedimientos establecidos por la normatividad vigente.
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 29 de octubre del 2026 a las 16:23 por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 5 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