

5.2.13
18 de febrero de 2026

ANONIMO

ASUNTO: Respuesta a petición anónima radicada con el No. _20261002710_ de enero 28 de 2026

Respetado ciudadano (a) anónimo

De acuerdo con su petición radicada con el No. _20261002710_ del día_enero 28 de 2026_ en donde manifiesta: *"cordial saludo, yo, médico veterinario de la ciudad de Medellin, denuncio el mal servicio al cliente por el personal que revisa los documentos de exportación de mascotas, desde varios años realizo los tramites de salida de mascotas y últimamente los propietarios me han reportado malos tonos de voz, se encuentran muy inconformes por el trato a las personas, incluso los mismos operarios le dicen a mis propietarios que debe cambiar de medico veterinario para hacer sus tramites, me parece poco ético"*.

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 PQRSDF "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. Resolución ICA 100164 de 2021.

En aras de mejorar la atención al público y de , acataremos sus sugerencias, sin embargo debemos mencionar que en el año 2026 se han expedido más de 1200 CIS de exportación de mascotas, y el 95% de los usuarios realizan su trámite de expedición de CIS satisfactoriamente en menos de 10 minutos, por lo cual se van

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>

muy alegres y satisfechos con el servicio, solo unos pocos que llegan sin cumplir requisitos o con el trámite mal cargado en Sisap por su veterinario particular quedan en espera, y seguramente son ellos los inconformes, de ahí se hace el llamado a los veterinarios particulares a asistir a las capacitaciones que ofrece el ICA y a brindar una asesoría precisa a sus clientes, para que, cuando lleguen a la oficina ICA cumplan con todos los requisitos del país de destino y puedan obtener su CIS sin contratiempos.

Cordialmente,

Cristian Camilo Medina Tamayo
Gerencia Seccional Antioquia

Respuesta a: Radicado No. 20261002710 del 26/01/2026

Elaboró:

Oscar Mario Cardona Ortiz / Gerencia Seccional Antioquia

Aprobado por:

Cristian Camilo Medina Tamayo / Gerencia Seccional Antioquia

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	20261002710
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	18/02/2026
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	En aras de mejorar la atención al público y de , acataremos sus sugerencias, sin embargo debemos mencionar que en el año 2026 se han expedido más de 1200 CIS de exportación de mascotas, y el 95% de los usuarios realizan su trámite de expedición de CIS satisfactoriamente en menos de 10 minutos, por lo cual se van muy alegres y satisfechos con el servicio, solo unos pocos que llegan sin cumplir requisitos o con el trámite mal cargado en SISAP por su veterinario particular quedan en espera, y seguramente son ellos los inconformes, de ahí se hace el llamado a los veterinarios particulares a asistir a las capacitaciones que ofrece el ICA y a brindar una asesoría precisa a sus clientes, para que, cuando lleguen a la oficina ICA cumplan con todos los requisitos del país de destino y puedan obtener su CIS sin contratiempos.
NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	CRISTIAN CAMILO MEDINA TAMAYO

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 18 de febrero de 2026 a las 11:30 AM por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 22 de febrero de 2026 a las 24:00 hrs.

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.



Cristian Camilo Medina Tamayo
Gerencia Seccional Antioquia