

**20.2.22**

Doctor/a

Queja anónima

**ASUNTO:** Respuesta a queja anónima radicada con el No. 20251005364 del 19 de marzo 2025

Respetado ciudadano (a) anónimo

De acuerdo a su queja radicada con el No. 20251005364 del día 19 de marzo 2025 en donde manifiesta:

La oficina ubicada en la calle 21 del municipio de Agustín Codazzi, los contratistas encargados del servicio, prestan un mal servicio, tienen desorden en los horarios de atención, secuencia de turnos de atención, mala gestión documental, y mala atención en general, sugerimos llamar la atención para mejorar la experiencia en esta oficina.

**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.

**Respuesta:**

De acuerdo a su queja y dada la situación ocurrida se procede a indagar al personal de apoyo con quienes se generó un espacio de socialización y fortalecimiento del Punto de Servicio al Ganadero – PSG frente a la mejora en la atención a los usuarios, de igual manera tendremos

---

**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)

muy en cuenta su observación y percepción del servicio. En atención a esta petición hemos implementado los seguimientos y verificaciones a este servicio, es importante mencionar que el instituto continúa incentivando los procesos de mejora en la prestación de sus servicios con todos los funcionarios.

De igual manera es importante resaltar y exhortar, la acostumbrada comprensión respecto a los tiempos de atención de cada ciudadano y ciudadana, considerando que nos encontramos en un proceso de transición y estabilización en la plataforma SINIGAN, situación que hemos evidenciado ha causado inconvenientes y demoras en la atención presencial de nuestros ciudadanos y ciudadanas en las oficinas locales y sobre la cual el Instituto ya se encuentra trabajando para mejorar la experiencia de nuestros grupos de valor y ser más eficientes en el desarrollo de nuestras actividades.

Por lo demás, agradecemos el uso de los canales de atención y mecanismos de participación ciudadana que tenemos a su disposición los cuales encuentra en la página web en nuestros menús de atención y servicio a la ciudadanía y participa. Estos canales se convierten en una oportunidad para fortalecer nuestro servicio y poder apuntar a cumplir las expectativas y mejorar la percepción de nuestros ciudadanos y ciudadanas.

Cordialmente,

**JOAQUIN GUILLERMO MENDOZA DAZA**  
Gerente Seccional Cesar (E)

**Joaquin Guillermo Mendoza Daza**  
**Gerencia Seccional Cesar**

Respuesta a: Radicado No. 20251005364 del 19/03/2025

Anexos Físicos:

n/a

Copias internas:

n/a

Elaboró:

Lady Lizzet Vargas Salcedo / Gerencia Seccional Cesar

---

**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:

n/a

Vistos Buenos:

n/a

Aprobado por:

Joaquin Guillermo Mendoza Daza / Gerencia Seccional Cesar

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	20251005364
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	31/03/2025
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	<p>De acuerdo a su queja y dada la situación ocurrida se procede a indagar al personal de apoyo con quienes se generó un espacio de socialización y fortalecimiento del Punto de Servicio al Ganadero – PSG frente a la mejora en la atención a los usuarios, de igual manera tendremos muy en cuenta su observación y percepción del servicio. En atención a esta petición hemos implementado los seguimientos y verificaciones a este servicio, es importante mencionar que el instituto continúa incentivando los procesos de mejora en la prestación de sus servicios con todos los funcionarios.</p> <p>De igual manera es importante resaltar y exhortar, la acostumbrada comprensión respecto a los tiempos de atención de cada ciudadano y ciudadana, considerando que nos encontramos en un proceso de transición y estabilización en la plataforma SINIGAN, situación que hemos evidenciado ha causado inconvenientes y demoras en la atención presencial de nuestros ciudadanos y ciudadanas en las oficinas locales y sobre la cual el Instituto ya se encuentra trabajando para mejorar la experiencia de nuestros grupos de valor y ser más eficientes en el desarrollo de nuestras actividades.</p> <p>Por lo demás, agradecemos el uso de los canales de atención y mecanismos de participación ciudadana que tenemos a su disposición los cuales encuentra en la página web en nuestros menús de atención y servicio a la ciudadanía y participa. Estos canales se convierten en una oportunidad para fortalecer nuestro servicio y poder apuntar a cumplir las expectativas y mejorar la percepción de nuestros ciudadanos y ciudadanas.</p>

NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	Lady Lizzet Vargas Salcedo
--	----------------------------

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 en Oficinas Locales- Gerencias Seccionales hoy 01 abril 2025 9:00am por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 07 abril 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.



---

**JOAQUIN GUILLERMO MENDOZA DAZA**  
Gerencia Seccional Cesar (E)