

## CIRCULAR INTERNA

### 11.2.7.1

#### RESPUESTA PETICION ANONIMA

#### Código de la dependencia

Respetado ciudadano (a) anónimo

De acuerdo a su petición radicada con el No. 20251029094 del día 01 de agosto de 2025, en donde manifiesta: *(Últimamente la plataforma presenta fallas al momento de realizar el pago de DZI y solicitudes de inspección ICA, se envían correos, se llama al teléfono pero nadie da respuesta, casi siempre toca ir hasta la cede principal de ustedes y aun así tampoco no dan respuesta, siempre son con excusa que el funcionario Héctor Mora no está, vemos que es la única persona que atiende estas solicitudes, deben colocar otra persona que le ayude, el cual esto afecta muchos nuestros proceso de importación)*

#### **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:**

En atención a la queja radicada ante el Instituto Colombiano Agropecuario – ICA, relacionada con las fallas presentadas en la plataforma al momento de realizar pagos de DZI y solicitudes de inspección, así como las dificultades experimentadas para recibir atención oportuna a través de nuestros canales de comunicación y en la sede principal, nos permitimos informarle lo siguiente:

---

**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)

El ICA adelanta de manera permanente acciones para garantizar el correcto funcionamiento de sus plataformas tecnológicas y la atención eficiente de los trámites y solicitudes de los usuarios. No obstante, reconocemos que en esta oportunidad se han presentado situaciones que han generado inconvenientes en sus procesos de importación.

Ofrecemos nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas y reiteramos nuestro compromiso de fortalecer los mecanismos de atención, optimizar los tiempos de respuesta y garantizar la disponibilidad de personal que permita dar continuidad a los servicios, evitando la dependencia de un único funcionario para la gestión de determinados trámites.

Agradecemos sus observaciones, las cuales serán tenidas en cuenta en nuestros procesos de mejora continua, y reiteramos que trabajamos para brindarle un servicio eficiente, oportuno y acorde a nuestras funciones misionales.

Cordialmente,

**Adolfo Patiño Cardona**  
**Dirección Técnica Logística**

Anexos Físicos:

n/a

Elaboró:

Adolfo Patiño Cardona / Dirección Técnica Logística

Revisó:

n/a

Vistos Buenos:

n/a

Aprobado por:

Adolfo Patiño Cardona / Dirección Técnica Logística

Con copia a

n/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	20251029094
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	12 DE AGOSTO DE 2025
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	<p>En atención a la queja radicada ante el Instituto Colombiano Agropecuario – ICA, relacionada con las fallas presentadas en la plataforma al momento de realizar pagos de DZI y solicitudes de inspección, así como las dificultades experimentadas para recibir atención oportuna a través de nuestros canales de comunicación y en la sede principal, nos permitimos informarle lo siguiente:</p> <p>El ICA adelanta de manera permanente acciones para garantizar el correcto funcionamiento de sus plataformas tecnológicas y la atención eficiente de los trámites y solicitudes de los usuarios. No obstante, reconocemos que en esta oportunidad se han presentado situaciones que han generado inconvenientes en sus procesos de importación.</p>
NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	ADOLFO PATIÑO CARDONA

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 12/08/2025 a las 10.38 am por el término de cinco (5) días, los cuáles terminan el 16/08/2025 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.

**Clara Patricia Aguilar Ardila**

Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

