

**17.2.18**

Doctor/a

BOGOTÁ, D.C.

ASUNTO: Respuesta a radicado 18251023577

Respetado ciudadano (a) anónimo

De acuerdo con su petición radicada con el No. 18251023577 del 02 de julio de 2025, allegada mediante el buzón de correspondencia de la oficina local de Manizales, en la cual manifiesta:

Soy una persona que vengo mucho al ICA, pero he evidenciado que la guarda de apellido Arenas, no tiene nada de atención al usuario. Da tristeza que el ICA, al menos mejore en este punto, a pesar de sumar también que nos tengamos que aguantar los inconvenientes a veces con el sistema para la guía,

**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:**

Apreciado usuario Anónimo,

En respuesta a su solicitud, en la cual manifiesta la escasa humildad y atención prestada por el personal de servicio de vigilancia (Guarda Arenas), que atendía a los usuarios en la oficina local Manizales, queremos informarle que conforme a los procedimientos establecidos por la institución, se realizará reunión de sensibilización con el personal que atiende en las oficinas de punto de servicio al Ganadero en la oficina local de Manizales, en especial con la persona que señala en la queja, para definir estrategias que permitan mejorar la prestación oportuna y eficiente de los servicios ofertados por la institución, para capacitarlos en trato digno al usuario, tolerancia y

---

**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)

sentido de reciprocidad lo cual repercutirá en mejorar la atención y prestar servicios con eficiencia, calidad y efectividad.

Así mismo, se hará distribución de los funcionarios y contratistas, de las diferentes áreas para mantener una relación y atención precisa a los usuarios.

Que el punto de Servicio al Ganadero - PSG de Manizales-Caldas 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.

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.

Agradecemos de antemano, su preocupación por mejorar los servicios prestados por la institución y en especial al trato con nuestros usuarios que son nuestra razón misional.

Cordialmente,

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

Respuesta a: Radicado No. 18251023577 del 02/07/2025

Anexos Físicos:

n/a

Copias internas:

n/a

Elaboró:

Fabio Enrique Osorio Gomez / Gerencia Seccional Caldas

Revisó:

n/a

Vistos Buenos:

---

**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)

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**

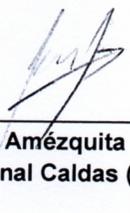
En cumplimiento, de lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011- artículo 69, que establece los términos y procedimientos para la notificación por aviso, se permite:

**NOTIFICAR**

<b>NOMBRE DEL QUEJOSO O DENUNCIANTE</b>	<b>Ciudadano (a) Anónimo</b>
<b>NÚMERO DE RADICADO DE LA PETICIÓN</b>	18251023577
<b>FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN</b>	2025-07-21
<b>RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA</b>	<p>En nombre del Instituto Colombiano Agropecuario-ICA reciba un cordial saludo, una vez revisada su solicitud del 02 de julio de 2025 con radicado 18251023577 se informa:</p> <p>Que conforme a los procedimientos establecidos por la institución y en aras de mejorar cada día la prestación de servicios, se realizará una reunión de sensibilización con el equipo involucrado para mejorar la atención al usuario. Se implementarán estrategias de capacitación en trato digno, tolerancia y eficiencia. Además, se están haciendo ajustes en la distribución del personal y en los procesos internos, actualmente en transición tecnológica con el aplicativo SINIGAN.</p> <p>Agradecemos de antemano su interés en contribuir al mejoramiento de los servicios que ofrece la institución, especialmente en lo relacionado con la calidad del trato hacia nuestros usuarios, quienes constituyen nuestra razón misional.</p>
<b>NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA</b>	Fabio Enrique 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 21/07/2025 a las 11:30am por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 25/07/2025 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**  
**Gerencia Seccional Caldas (E)**