

11.2.8
09 de junio de 2026

ANONIMO

ASUNTO: Atención al usuario - Radicado 20261017254

ESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Bogotá, 01 de junio de 2026

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

En atención al radicado interno 20261017254 del 27 de abril de 2026, dando atención al requerimiento “Mal funcionamiento de la plataforma y despacho de guías, servicio de despacho de guías por sistema y presencial Mal”

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, Resolución 20223040006915 del 11 de febrero de 2022.

Respuesta:

En atención a su inconformidad respecto a la prestación del servicio, agradecemos ampliar la información relacionada con su queja, dado que los hechos expuestos no permiten identificar con claridad la situación presentada. Para ello, solicitamos indicar el departamento, municipio, nombre del funcionario involucrado y una descripción más detallada de las circunstancias que motivan su reclamación.

Adicionalmente, nos permitimos informar que recientemente entró en producción la nueva versión de SINIGAN 6, cuya implementación ha generado algunos inconvenientes operativos. Actualmente nos encontramos trabajando en la identificación y solución de estas situaciones, con el propósito de garantizar una mejor calidad en la prestación del servicio, tanto en la modalidad presencial como virtual.

Agradecemos su comprensión y colaboración, y quedamos atentos a la información complementaria para dar el trámite correspondiente a su solicitud.

Cualquier duda comunicarse al Contac center 3012759205 ó 3112836186, para por brindar apoyo a sus inquietudes.

Para cualquier inquietud o requerimiento de apoyo, puede comunicarse con nuestro Contact Center a los números 301 275 9205 o 311 283 6186, donde con gusto atenderemos sus consultas y brindaremos la orientación necesaria.

Cordialmente,

Viviana Sofia Zamora Pineda
Subgerencia de Protección Animal

Respuesta a: Radicado No. 20261017254 del 27/04/2026

Elaboró:

Maria Camila Gaitan Cotrino / Subgerencia de Protección Animal

Revisó:

Claudia Fernanda Suarez Romero / Subgerencia de Protección Animal

Aprobado por:

Viviana Sofia Zamora Pineda / Subgerencia de Protección Animal

Con copia a:

C/CrespuestasPQRSD@ica.gov.co

respuestasPQRSD@ica.gov.co

C/Cinfotrazabilidad@ica.gov.co

infotrazabilidad@ica.gov.co

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 PQRSD (recepción de solicitudes): <https://sinad.ica.gov.co:8086/home>

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	20261017254
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	09/06/2026
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	En atención a su inconformidad respecto a la prestación del servicio, agradecemos ampliar la información relacionada con su queja, dado que los hechos expuestos no permiten identificar con claridad la situación presentada. Para ello, solicitamos indicar el departamento, municipio, nombre del funcionario involucrado y una descripción más detallada de las circunstancias que motivan su reclamación.
NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	Viviana Sofia Zamora Pineda

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 09/06/2026 a las 9:51 am por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 16/06/2026 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.

Clara Patricia Aguilar Ardila

Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano