



RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Bogotá, marzo 20 de 2024

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

Queja radicado SISAD **20241102932**

26/01/2024 1:17:29 p. m. El señor tiene la peor disposición para atender, sale e ignora completamente a todas las personas, ni siquiera lo hace de manera cordial ni amable, es supremamente grosero

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, Ley 1755 de 2015, artículo 81 de la Ley 962 de 2005, Ley 190 de 1995 artículo 38, la 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

Respuesta:

Cordial saludo señor usuario:

Con toda atención le informamos que en la oficina de atención de mascotas del aeropuerto El Dorad, los funcionarios del ICA, prestan el servicio en orden de llegada a los usuarios que cuentan con la documentación soporte requerida para la emisión del certificado de inspección sanitaria CIS para mascotas (perros y gatos). Una vez se cumple con esta condición, se solicita el ingreso a la oficina junto con la mascota, para realizar culminar el proceso de emisión y entrega del CIS.

Lamentamos la incomodidad que esto le causara; sin embargo, en estos casos es importante informar de qué funcionario se trata, ya que cada uno de ellos porta chaleco y carnet, lo cual permite un pleno reconocimiento de la persona; se realizará la adecuada corrección y actualización de las prácticas de atención y servicio al usuario con los involucrados en el inconveniente que menciona, con el fin de evitar nuevos inconvenientes.

Hasta otra ocasión,

Firma

Nombre Francisco Osorio Martínez

Cargo Director Técnico de Cuarentena

Dependencia: Dirección Técnica de Cuarentena



**NOTIFICACION POR AVISO
RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS**

Acta de publicación de respuesta a Queja y/o Denuncia anónima

En cumplimiento de lo dispuesto en el 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	20241102932
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	20/03/2024
RESUMEN DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO	La oficina de atención de mascotas del aeropuerto El Dorado, los funcionarios del ICA, prestan el servicio en orden de llegada a los usuarios que cuentan con la documentación soporte requerida para la emisión del certificado de inspección sanitaria CIS para mascotas (perros y gatos). Lamentamos la incomodidad que esto le causara; sin embargo, en estos casos es importante informar de qué funcionario se trata, ya que cada uno de ellos porta chaleco y carnet, lo cual permite un pleno reconocimiento de la persona; se realizará la adecuada corrección y actualización de las prácticas de atención y servicio al usuario con los involucrados en el inconveniente que menciona, con el fin de evitar nuevos inconvenientes.
SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	Francisco Osorio Martínez

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 21 de marzo del 2024 a las 3:30 pm por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 1 de abril del 2024 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
Grupo Atención Al Ciudadano