18.2.19
02 de octubre de 2026

ANONIMO

ASUNTO: Respuesta a queja anónima por atención en la Oficina Local del ICA en El Paujil, No. 20261040739

Respetado(a) señor(a):

Reciba un cordial saludo.

En atención a la queja presentada con ocasión de la situación ocurrida el día 11 de septiembre de 2026 en la Oficina Local del ICA en el municipio de El Paujil, relacionada con la imposibilidad de realizar un trámite asociado a la venta de animales, la Gerencia Seccional Caquetá se permite informar:

Una vez recibida su queja, se realizó la correspondiente verificación de lo ocurrido. Para esa fecha, las dos personas que desarrollan actividades contractuales en la Oficina Local informaron que no les era posible asistir a la sede. Una de ellas, cuyas obligaciones comprenden específicamente la atención al ganadero en dicha oficina, presentó una situación de salud que le impidió asistir. La otra desarrolla actividades como técnico de campo, incluyendo labores que se realizan fuera de la sede, conforme a las obligaciones establecidas en su contrato.

En consecuencia, durante esa jornada no fue posible disponer de atención presencial en la Oficina Local de El Paujil. Se precisa que esta situación obedeció a una circunstancia particular y no a una decisión institucional de suspender o cerrar de manera programada la atención en dicha sede.

Para la misma fecha, la Oficina Local del ICA en El Doncello prestó normalmente el servicio de atención al usuario. Este punto se encuentra aproximadamente a 14 kilómetros de El Paujil, con un tiempo estimado de desplazamiento de 15 minutos en vehículo. No obstante, la Gerencia Seccional comprende que, como usted lo manifiesta, las condiciones particulares de ubicación de su finca podían dificultar su desplazamiento hasta dicho municipio.

Frente a la situación presentada, esta Gerencia Seccional realizó la respectiva revisión interna y solicitó las explicaciones correspondientes. Así mismo, se impartieron

orientaciones y recomendaciones encaminadas a fortalecer la coordinación y continuidad de la atención en las Oficinas Locales, especialmente frente a circunstancias excepcionales que puedan afectar temporalmente la prestación presencial del servicio.

De igual manera, se continuará procurando que, cuando se presenten situaciones que impidan temporalmente la atención en una Oficina Local, se fortalezca la información a los usuarios sobre las alternativas de atención disponibles, cuando estas existan.

La Gerencia Seccional Caquetá lamenta los inconvenientes que esta situación pudo ocasionarle, particularmente los gastos y la pérdida de tiempo que refiere en su comunicación, y agradece que haya puesto los hechos en conocimiento del Instituto, pues ello permite identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

Cordialmente,

Respuesta a: Radicado No. 20261040739 del 11/09/2026

Luz Miriam Rivera Morales

Gerencia Seccional Caquetá

Elaboró:

Luz Miriam Rivera Morales / Gerencia Seccional Caquetá

Revisó:

Vistos Buenos:

Aprobado por:

Luz Miriam Rivera Morales / Gerencia Seccional Caquetá

Con copia a:

Con copia externa a:

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	20261040739
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	2/10/2026
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	En atención a la queja presentada por la falta de atención presencial en la Oficina Local del ICA en El Paujil el 11 de septiembre de 2026, se verificó que las dos personas que desarrollan actividades contractuales en dicha sede informaron que no podían asistir ese día, una por motivos de salud y la otra por circunstancias relacionadas con sus actividades contractuales. Esta situación impidió prestar el servicio presencial durante esa jornada y obedeció a una circunstancia excepcional, no a una decisión institucional de cierre o suspensión programada. La Gerencia Seccional revisó lo ocurrido, solicitó las explicaciones correspondientes e impartió orientaciones para fortalecer la coordinación y continuidad del servicio en las Oficinas Locales, Finalmente, lamentó los inconvenientes, gastos y pérdida de tiempo que la situación pudo ocasionar al ciudadano y agradeció su comunicación como oportunidad de mejora institucional.
NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	Luz Myriam Rivera Morales

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 2 de octubre de 2026 a las 9:04 am por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 08/10/2026 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.

LUZ MYRIAM RIVERA MORALES
Gerencia Seccional Caquetá