

## RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Bogotá, 20 de febrero 2024

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

En atención a la petición remitida por SISAD con numero de radicado 20251102199 del día 28 de enero, mediante lo cual manifiesta lo siguiente:

*“El día de hoy me presente con mis mascotas, al ica de bogota para obtener el permiso para salir con mis mascotas de viaje, me encontré con una atención al público terrible me trataron de lo peor yo entre en silencio sin exigir nada pero los funcionarios que están en ese lugar no tienen ni idea de atención al público cero empáticos ! Me hicieron esperar más de 1 hora y media mientras atendían a otras personas cero empáticos, me trataron de lo peor”*

**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.

### Respuesta:

Agradecemos que se haya puesto en contacto con el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) y por compartir sus inquietudes con nosotros a través de un anónimo.

Expresándole nuestras más sinceras disculpas, agradecemos su paciencia y comprensión entendemos que esta situación le ha causado molestias e inconvenientes.

Sin embargo, lo invitamos a indicarnos la oficina a la cual asistió, y nosotros realizaremos el debido seguimiento de la situación sobre la inconformidad presentada por la prestación del servicio.

Reiteramos nuestro compromiso para seguir trabajando por el campo colombiano y por nuestros ciudadanos son el sentir de nuestra entidad, y entendemos que su tiempo es valioso y que merecía una respuesta oportuna.

Con el fin de brindarle alternativas para mantenerse en contacto con nosotros y recibir la asistencia que pueda necesitar, le informamos que el Instituto Colombiano Agropecuario tiene establecidos varios canales de atención:

- Virtual: Correo electrónico: [contactenosca.gov.co](mailto:contactenosca.gov.co)
- Formulario de la página Web del Ica : Instituto Colombiano Agropecuario - ICA
- Canal Presencial (Oficinas Nacionales) -Carrera 20 No 83-20 edificio Neo Point .
- Horario de Atención: lunes a viernes 7:30am – 4:30 pm Jornada Continua.

Estamos comprometidos en responder sus inquietudes y preocupaciones de manera oportuna.

Cordialmente,

**Firma**



**Clara Patricia Aguilar Ardila**  
Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano  
Subgerencia Administrativa y Financiera

Elaboró: Leidy Katherine Fandiño /Grupo Atención al Ciudadano  
Adolfo Patiño Cardona / Director Técnico de Logística

## 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	20251102199
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	20/02/2025
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	<p>Agradecemos que se haya puesto en contacto con el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) y por compartir sus inquietudes con nosotros a través de un anónimo.</p> <p>Expresándole nuestras más sinceras disculpas, agradecemos su paciencia y comprensión entendemos que esta situación le ha causado molestias e inconvenientes.</p> <p>Sin embargo, lo invitamos a indicarnos la oficina a la cual asistió, y nosotros realizaremos el debido seguimiento de la situación sobre la inconformidad presentada por la prestación del servicio.</p> <p>Reiteramos nuestro compromiso para seguir trabajando por el campo colombiano y por nuestros ciudadanos son el sentir de nuestra entidad, y entendemos que su tiempo es valioso y que merecía una respuesta oportuna.</p> <p>Con el fin de brindarle alternativas para mantenerse en contacto con nosotros y recibir la asistencia que pueda necesitar, le informamos que el Instituto Colombiano Agropecuario tiene establecidos varios canales de atención:</p> <p>Virtual: Correo electrónico: <a href="mailto:contactenosca.gov.co">contactenosca.gov.co</a>          -Formulario de la pagina Web del Ica : Instituto Colombiano Agropecuario - ICA          - Canal Presencial (Oficinas Nacionales) - Carrera 20 No 83-20 edificio Neo Point .          -Horario de Atención: Lunes a Viernes 7:30am – 4:30 pm Jornada Continua.</p> <p>Estamos comprometidos en responder sus inquietudes y preocupaciones de manera oportuna.</p>
NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	Leidy Katherine Fandiño, Adolfo Patiño Cardona

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 21/02/2025 a las 3:30 p.m las cuáles terminan el 27/02/2025 a las 24:00 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