

## 11.2.8

Doctor/a

ANONIMO

respuestasPQRSD@ica.gov.co

ASUNTO: RESPUESTA RADICADO 20251009447

Respetado ciudadano (a) anónimo

De acuerdo con su petición radicada con el No SINAD 20251009447 del 09/04/2025 en donde manifiesta: ““Difícil acceso a la oficina local y la mala atención por parte del funcionario”

**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:**

En relación con su comunicación, en la cual manifiesta su inconformidad respecto a la atención recibida por parte de uno de nuestros funcionarios, lamentamos los inconvenientes ocasionados y le ofrecemos nuestras disculpas por la experiencia insatisfactoria.

En nuestra entidad valoramos el trato respetuoso, profesional y diligente hacia todos los usuarios. Por tal motivo, se requiere ampliar la información que nos allega respecto a la oficina local, departamento, municipio y si es posible nombre del funcionario, al que hace referencia, para toma medidas pertinentes.

---

**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)

Agradecemos que nos haya hecho partícipes de esta situación, ya que sus comentarios son fundamentales para fortalecer la calidad de nuestro servicio y evitar que hechos similares se repitan, lo invitamos a ampliar la información para poder realizar un seguimiento específico a lo reportado.

Esta información puede ser remitida por nuestros diferentes canales de atención indicando número de radicado, al correo electrónico [infotrazabilidad@ica.gov.co](mailto:infotrazabilidad@ica.gov.co) y/o línea de atención WhatsApp 3242381132, donde se brinda atención a usuarios SINIGAN ganadero atendiendo de manera pronta y oportuna cada una de las solicitudes.

Cordialmente,

**Viviana Sofia Zamora Pineda (E)**  
**Subgerencia de Protección Animal**

Respuesta a: Radicado No. 20251009447 del 08/04/2025

Anexos Físicos:

n/a

Copias internas:

n/a

Elaboró:

Ingrid Lorena Hoyos Morales / Subgerencia de Protección Animal

Revisó:

Johanna Andrea Posada Perez / Subgerencia de Protección Animal

Vistos Buenos:

n/a

Aprobado por:

Viviana Sofia Zamora Pineda (E) / Subgerencia de Protección Animal

Con copia a:

C/C TRAZABILIDAD

---

**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)

infotrazabilidad@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**

NOMBRE DEL QUEJOSO O DENUNCIANTE	<b>Ciudadano (a) Anónimo</b>
NÚMERO DE RADICADO DE LA PETICIÓN	<b>20251009447</b>
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	28/07/2025
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	DESDE NIVEL CENTRAL OFRECEMOS UNA DISCULPA EN NOMBRE DEL ICA POR LO MENCIONADO CON EL FUNCIONARIO Y SU ATENCIÓN EN EL PUNTO DE SERVICIO AL GANADERO, DE TODOS MODOS, ESTO NUNCA DEBERÍA HABER SUCEDIDO Y APRENDEREMOS DE ESTE PROBLEMA PARA DARLE CORRECCIÓN
NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	INGRID LORENA HOYOS MORALES

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 29/07/2025 a las 8:00 A.M. por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 02, 08, 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.

**Clara Patricia Aguilar Ardila**  
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

