

**15.2.17**

Doctor/a

Ciudadano Anónimo

ASUNTO: Respuesta Petición Anónima No. 20251016734

Respetado ciudadano (a) anónimo

De acuerdo con su petición radicada con el No. 20251016734 del día 20/05/2025 en donde manifiesta:

*En horas de la mañana, xx contratista xxx, en la oficina local de Miraflores, Boyacá, incurrió en una falta de atención durante la prestación del servicio de atención a usuarios. xx contratista se encontraba revisando sus redes sociales mientras atendía, razón por la cual no verificó oportunamente si yo me encontraba autorizadx para realizar una guía de movilización animal.*

*En primera instancia, me indicó que debía realizar un primer pago para la solicitud. Sin embargo, posteriormente me informó que, en el último ciclo de vacunación, los animales fueron vacunados a nombre de otra persona, por lo cual era necesario efectuar un segundo pago. Al regresar para completar el trámite, me manifestó que no era posible generar la guía de movilización, ya que — por no haber verificado previamente en el sistema— no había notado que no me encontraba autorizada por el propietario.*

*Ante el reclamo por la pérdida de aproximadamente dos horas intentando llevar a cabo el procedimiento, además del dinero invertido en los pagos, xx contratista respondió de manera burlesca, indicando que cada persona debe tener claro si está autorizada o no, y que xx no tiene la obligación de consultarle nada a nadie.*

*Es importante resaltar que xx funcionarix tiene el deber de verificar, mediante el documento de identidad, si la persona que realiza el trámite es el propietario o se encuentra debidamente autorizada, antes de solicitar pagos.*

*Estos hechos evidencian una falta de empatía, desconocimiento en la atención al usuario y una clara falta de profesionalismo en la gestión de trámites en el punto de atención al ganadero.)*

**Se invoca como fundamento de derecho lo consagrado en las siguientes normas y en las demás concordantes:**

---

**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)

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:**

Después de realizar una reunión interna con xx contratista en donde pudo brindar los "descargos" acerca de la queja se llegaron a los siguientes acuerdos en cuanto a la Inconformidad presentada:

- Limitar el uso del celular en momentos de atención directa al público ya que el usuario manifiesta ver que estaba revisando redes sociales.
- Verificar de manera profunda y consiente los requisitos para la generación de guías sanitarias de movilización interna, con el fin de evitar malentendidos y entrega de información inexacta a los usuarios.
- Modular el lenguaje en el caso de atención a los usuarios con el fin de que no sientan que fueron irrespetados o que no se tienen claros los procedimientos de generación de GSMI en el instituto como deja implícito la queja.

Agradecemos haber puesto en conocimiento su inconformidad, la cual será tomada en cuenta en el proceso de mejora continua del servicio, y reiteramos nuestro compromiso con la atención satisfactoria de los usuarios.

Cordialmente,

**Herberth Joaquin Matheus Gomez**

**Gerencia Seccional Boyacá**

Respuesta a: Radicado No. 20251016734 del 20/05/2025

Anexos Físicos:

n/a

---

**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)

Copias internas:

n/a

Elaboró:

Luis Miguel Lara Mora / Gerencia Seccional Boyacá

Revisó:

n/a

Vistos Buenos:

n/a

Aprobado por:

Herberth Joaquin Matheus Gomez / Gerencia Seccional Boyacá

Con copia a:

C/C Luis Lara

[luis.lara@ica.gov.co](mailto:luis.lara@ica.gov.co)

C/C María Martínez

[maria.martinez@ica.gov.co](mailto:maria.martinez@ica.gov.co)

---

**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)

**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	20251016734
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	16/06/2025
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	Se realiza reunión interna con la contratista, y se llegaron a acuerdos para el mejoramiento en la atención a los usuarios.
NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	OSCAR DAVID ROJAS HERNANDEZ

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 17/06/2025 a la 1:00 pm por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 24/06/2025 4:00 pm.

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.




---

HERBERTH MATHEUS GÓMEZ  
Gerencia Seccional ICA Boyacá