

11.2.8

Doctor/a

ANONIMO

ASUNTO: Respuesta a petición, radicado interno No. 20251031679

Respetado ciudadano (a) anónimo

De acuerdo con su petición radicada con el No. 20251031679 del día 19/08/2025 en donde manifiesta:

Me dirijo a ustedes ICA, porque a la hora de hacer el pago requerido de la guía de movilización de ganado, hago el pago correspondiente y la plataforma no me registra el pago cuando ya ha sido pagada la guía, ya han sido más de 5 veces este inconveniente y me he comunicado con las líneas de atención y estas no están disponibles al realizar mi solicitud de que la guía sea habilitada con el fin de que esto no siga pasando hago la queja formal.

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

Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)

Dirección: Edificio Neo Point 83, Av. Carrera 20 # 83-20, Bogotá D.C., Colombia.

Correo: contactenos@ica.gov.co

Página web: www.ica.gov.co

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 atención a su solicitud, atentamente le informo que en caso de realizar el pago de la Guía y éste queda en pendiente de confirmación ACH se debe esperar 20 minutos, y si no se actualiza el estado del pago, se debe comunicar a Mesa de Ayuda por la línea de WhatsApp 3242381132 enviando el soporte correspondiente del pago emitido por la entidad bancaria en donde se visualice el Código Único de Seguimiento (CUS), para que el área de Tecnología realice la validación del pago y le permita la impresión de la Guía.

Cordialmente,

Viviana Sofia Zamora Pineda (E)
Subgerencia de Protección Animal

Respuesta a: Radicado No. 20251031679 del 19/08/2025

Anexos Físicos:

n/a

Copias internas:

n/a

Elaboró:

Lina Maria Garcia Bautista / Subgerencia de Protección Animal

Revisó:

n/a

Vistos Buenos:

Johanna Andrea Posada Perez / Subgerencia de Protección Animal

Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)

Dirección: Edificio Neo Point 83, Av. Carrera 20 # 83-20, Bogotá D.C., Colombia.

Correo: contactenos@ica.gov.co

Página web: www.ica.gov.co

Aprobado por:

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

Con copia 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	20251031679
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	16/9/2025
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	atentamente le informo que en caso de realizar el pago de la Guía y éste queda en pendiente de confirmación ACH se debe esperar 20 minutos, y si no se actualiza el estado del pago, se debe comunicar a Mesa de Ayuda por la línea de WhatsApp 3242381132 enviando el soporte correspondiente del pago emitido por la entidad bancaria
NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	Viviana Sofia Zamora Pineda (E)

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 (16/09/2025, a las 4:33 pm) por el término de cinco (5) días de corrido, los cuáles terminan el (20/9/2025, 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