

RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Palmira, febrero 06 de 2023

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

Radicado Manual No. ICA20231002758, numero consecutivo interno 5749 del 27/01/2023. Queja por el tiempo de atención para certificación salida de mascotas.

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 PQRSDF ICA Resolución 091279 de 2021, Ley 1755 de 2015, artículo 81 de la Ley 962 de 2005, Ley 190 de 1995 artículo 38, artículo 27 de la Ley 24 de 1992, Decreto 4765 de 2008, Ley 1437 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 1166 de 2016.

Respuesta:

Cordial saludo,

Agradecemos su interés por dedicar un espacio de su tiempo para describir de manera resumida los acontecimientos que ocurrieron el pasado viernes 27 de enero del año en curso, frente a la atención a los usuarios, porque finalmente lo que usted demuestra es su gran sentido de responsabilidad social; estaremos gustosos de explicarle las razones por las cuales el servicio no se pudo prestar de una manera más eficiente como es costumbre en esta oficina, como lo demuestran los múltiples reconocimientos de muchos usuarios, que han resaltado nuestro sentido de pertenencia y excelente servicio al ciudadano.

- El equipo de trabajo con el que usualmente contamos no estaba completo debido a que uno de nuestros veterinarios de planta se encontraba en la oficina de ICA en el puerto de Buenaventura los días jueves 26, viernes 27 y sábado 28 de enero del año en curso, en un plan de contención en el puerto en mención.
- La atención brindada el día viernes 27 de enero del año curso se realizó de acuerdo al orden de llegada, según el diligenciamiento del listado de control de ingreso para atención de usuarios, consignado por cada interesado en el servicio de inspección.
- Las inspecciones y emisión de la certificación oficial para salida de mascotas (perros y gatos), en la fecha en mención ascendió a 39 CIS de exportación expedidos.
- Todos los usuarios fueron atendidos. Es de resaltar que el ciudadano está en la obligación de tomar las medidas necesarias para hacer uso eficiente de los cinco días calendarios, disponibles para realizar dicho trámite y no dejarlo para última hora, dado la demanda de viajeros con mascotas y los posibles inconvenientes que puedan

surgir, ejemplo: incumplimiento de los requisitos exigidos por el ente de regulación de cada país destino.

- Por último, cabe aclarar, que ninguno de los ciudadanos atendidos en esta fecha no perdió su vuelo, dado que llegaron con suficiente antelación a la fecha de viaje y de esta manera para realizar el trámite a tiempo.

Cordialmente,



Nombre **LUIS AMANCIO ARIAS PALACIOS**
Cargo GERENTE SECCIONAL VALLE DEL CAUCA
Dependencia:GERENCIA SECCIONAL VALLE DEL CAUCA

Anexo(s):
Copia (s)
Elaboró:

NOTIFICACION POR AVISO RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Acta de publicación de respuesta a Queja y/o Denuncia anónima

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, que establece los términos y procedimientos para la notificación por aviso, se permite:

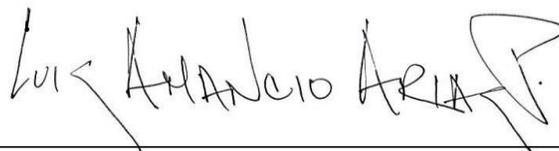
NOTIFICAR

NOMBRE DEL QUEJOSO O DENUNCIANTE	Ciudadano (a) Anónimo
NUMERO DE RADICADO DE LA PETICION	No. ICA20231002758 como QUEJA
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICION	Febrero 03 de 2022
RESUMEN DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO	<p>Cordial saludo,</p> <p>Agradecemos su interés por dedicar un espacio de su tiempo para describir de manera resumida los acontecimientos que ocurrieron el pasado viernes 27 de enero del año en curso, frente a la atención a los usuarios, porque finalmente lo que usted demuestra es su gran sentido de responsabilidad social; estaremos gustosos de explicarle las razones por las cuales el servicio no se pudo prestar de una manera más eficiente como es costumbre en esta oficina, como lo demuestran los múltiples reconocimientos de muchos usuarios que han resaltado nuestro sentido de pertenencia y excelente servicio al ciudadano.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El equipo de trabajo con el que usualmente contamos no estaba completo debido a que uno de nuestros veterinarios de planta se encontraba en la oficina de ICA en el puerto de Buenaventura los días jueves 26, viernes 27 y sábado 28 de enero del año en curso, en un plan de contención en el puerto en mención. • La atención brindada el día viernes 27 de enero del año curso se realizó de acuerdo al orden de llegada, según el diligenciamiento del listado de control de ingreso para atención de usuarios, consignado por cada interesado en el servicio de inspección. • Las inspecciones y emisión de la certificación oficial para salida de mascotas (perros y

	<p>gatos), en la fecha en mención ascendió a 39 CIS de exportación expedidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todos los usuarios fueron atendidos. Es de resaltar que el ciudadano está en la obligación de tomar las medidas necesarias para hacer uso eficiente de los cinco días calendarios, disponibles para realizar dicho trámite y no dejarlo para última hora, dado la demanda de viajeros con mascotas y los posibles inconvenientes que puedan surgir, ejemplo: incumplimiento de los requisitos exigidos por el ente de regulación de cada país destino. • Por último, cabe aclarar, que ninguno de los ciudadanos atendidos en esta fecha no perdió su vuelo, dado que llegaron con suficiente antelación a la fecha de viaje y de esta manera para realizar el trámite a tiempo.
<p>SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA</p>	<p>Claudia Patricia Vélez García</p>

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 06 de febrero de 2023 a las 8:30 a.m. por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 10 de febrero de 2023 a las 8:30 a.m.

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.



LUIS AMANCIO ARIAS PALACIOS
Gerencia Seccional Valle del Cauca
Grupo Atención Al Ciudadano