

11.2.7.1

09 de abril de 2026

Señores

ASUNTO: Respuesta SINAD No. Radicado 20261003706

RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Bogotá D.C 19/02/2026

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

Mediante radicado 20261003706 con la fecha de creación 1/30/2026 a través de la plataforma SINAD se interpuso la siguiente petición anónima: El día jueves 15 de enero llegué a la Isla de San Andrés desde Panamá y venía con mi perro de compañía y cuando fui hacer los trámites de nacionalización con el ICA me encuentro con que no hay funcionario del ICA en el aeropuerto, la oficina estaba cerrada y nadie sabía cuándo llegaba la persona encargada, ingresé con mi mascota sin revisión alguna.

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:

En nombre del Instituto Colombiano Agropecuario ofrecemos sinceras disculpas por los inconvenientes ocasionados y por la situación descrita, la cual no corresponde a los estándares de servicio y control sanitario que esta entidad está comprometida a garantizar en los puntos de ingreso al país.

Lamentamos profundamente que no se haya contado con la presencia del funcionario responsable al momento de su llegada, generando incertidumbre y permitiendo el ingreso de su mascota sin la respectiva revisión. Esta situación será objeto de verificación interna con el fin de

Instituto Colombiano Agropecuario - ICA

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

Página web: www.ica.gov.co

Formulario de PQRSDF (recepción de solicitudes): <https://sinad.ica.gov.co:8086/home>

establecer las causas y adoptar las medidas correctivas necesarias para evitar que hechos similares vuelvan a presentarse.

Reiteramos nuestro compromiso con la protección sanitaria del país y con la prestación oportuna y eficiente del servicio a los usuarios.

Cordialmente,

Firma

Jefe de la dependencia y/o Gerente Seccional

Julio Cesar Velez Hurtado
Director Técnico de Logística
Subgerencia de Protección Fronteriza

Elaboró:

Instituto Colombiano Agropecuario - ICA

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

Página web: www.ica.gov.co

Formulario de PQRSDF (recepción de solicitudes): <https://sinad.ica.gov.co:8086/home>

Julio Cesar Velez Hurtado
Dirección Técnica Logística

Elaboró:

Julio Cesar Velez Hurtado / Dirección Técnica Logística

Aprobado por:

Julio Cesar Velez Hurtado / Dirección Técnica Logística

Instituto Colombiano Agropecuario - ICA

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

Página web: www.ica.gov.co

Formulario de PQRSDF (recepción de solicitudes): <https://sinad.ica.gov.co:8086/home>

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	20261003706
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	09/04/2026
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	<p>Respuesta:</p> <p>En nombre del Instituto Colombiano Agropecuario ofrecemos sinceras disculpas por los inconvenientes ocasionados y por la situación descrita, la cual no corresponde a los estándares de servicio y control sanitario que esta entidad está comprometida a garantizar en los puntos de ingreso al país.</p> <p>Lamentamos profundamente que no se haya contado con la presencia del funcionario responsable al momento de su llegada, generando incertidumbre y permitiendo el ingreso de su mascota sin la respectiva revisión. Esta situación será objeto de verificación interna con el fin de establecer las causas y adoptar las medidas correctivas necesarias para evitar que hechos similares vuelvan a presentarse.</p> <p>Reiteramos nuestro compromiso con la protección sanitaria del país y con la prestación oportuna y eficiente del servicio a los usuarios.</p>
NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	Julio Cesar Velez Hurtado

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 09/04/2026 a las 11.18 am por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 15/04/2026 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

