



RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Moniquirá, marzo 12 de 2024

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

En atención a la petición enviada por usted el día 20 de febrero de 2024, y radicada con No.20241105382, manifestando su inconformidad donde indica que “Solicito que por favor dejen en la oficina local Moniquirá empleados idóneos, con capacidad de atender. A una persona, usuario, se ha venido presentando colapso de usuarios una señora que no sabe nada del sistema, como puede el ica recibir esas personas que ni siquiera un curso de atención al cliente tienen. el computador le queda grande. Nunca hay sistema para ella necesitamos que no jueguen con la atención de nosotros los ganaderos. Luego envían un señor que atropella la gente somos ganaderos de bien nos desplazamos de varios municipios a recibir un trato digno, pero no lo recibimos así, queremos que nos respeten como nosotros los respetamos a ellos.

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, Ley 1755 de 2015, artículo 81 de la Ley 962 de 2005, Ley 190 de 1995 artículo 38, la 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:

Teniendo en cuenta la situación presentada con el aplicativo SIGMA y otros como el Internet institucional, se ha venido presentando en reiteradas situaciones y momentos fallas en los sistemas ICA e Internet, situación en la cual se viene trabajando para mejorar el servicio, se espera tener las mejoras necesarias para mitigar la situación presentada, de igual manera se viene trabajando constantemente en procesos de reinducción a la funcionaria que a la fecha se encontraba en la oficina ICA Moniquirá.

De igual manera ya se encuentra contratada una mayor cantidad de personal que a la fecha de su queja no se contaba en la oficina Moniquirá, personal el cual se encuentra en procesos de capacitación, para evitar colapsos por solicitudes de usuarios que necesitan de los servicios ICA de manera inmediata.

Llegado el caso, al ser reiterativa las quejas, éstas se evaluarán y se tendrán en cuenta, si se amerita, para iniciar proceso disciplinario.

Cordialmente,

HERBERTH MATHEUS GÓMEZ
Gerente Seccional ICA Boyacá

Elaboró: JCBS



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 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	20241105382
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	Marzo 12 de 2024
RESUMEN DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO	Teniendo en cuenta la situación presentada con el aplicativo SIGMA y otros como el Internet institucional, se ha venido presentando en reiteradas situaciones y momentos fallas en los sistemas ICA e Internet, en lo cual se viene trabajando para mejorar el servicio, se espera tener las mejoras necesarias para mitigar la situación presentada..
SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	Julio César Báez

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 en la cartelera física de atención al ciudadano en la Oficina Local Monquirá, hoy marzo 12 de 2024, por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 19 de marzo de 2024.

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
Gerente Seccional ICA Boyacá