

25.2.25

Doctor/a

ANÓNIMO

ASUNTO: Respuesta a Petición Anónima - Radicado No. 25251033540

Respetado ciudadano (a) anónimo

De acuerdo con su petición radicada con el No. **25251033540** del día 31/07/2025 en donde manifiesta: *Me parece el colmo que en las instalaciones del ICA la abren a las 8:00 am para que comiencen a atender el público a las 9 am mientras desayunan y charlan y a uno lo dejan en espera.*

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 PQRS "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:

En atención a su manifestación, queremos agradecerle por tomarse el tiempo de compartir su percepción sobre la atención en nuestra oficina. Valoramos profundamente los comentarios de los ciudadanos, ya que nos permiten mejorar continuamente nuestro servicio.

Con respecto a lo expresado, nos permitimos informarle que el día en cuestión la Oficina abrió sus puertas, como es habitual, a las 7:30 a. m., y desde ese momento se estuvo brindando atención al público. Es importante aclarar que, en caso de realizarse algún compartir o pausa para el desayuno, los funcionarios se organizan en turnos para garantizar que en ningún momento se interrumpa la atención a los usuarios.

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

No obstante, tomamos muy en serio su observación, motivo por el cual se llevó a cabo una reunión interna con el equipo de trabajo para reiterar el compromiso con la calidad en la atención y reforzar las buenas prácticas en el servicio.

Agradecemos nuevamente su comunicación y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional.

Cordialmente,

Carlos Augusto Rios Martinez
Gerencia Seccional Cundinamarca

Respuesta a: Radicado No. 25251033540 del 28/08/2025

Anexos Físicos:

n/a

Copias internas:

Gerencia Seccional Cundinamarca

Elaboró:

Angel Alberto Terreros Riveros / Gerencia Seccional Cundinamarca

Revisó:

n/a

Vistos Buenos:

n/a

Aprobado por:

Carlos Augusto Rios Martinez / Gerencia Seccional Cundinamarca

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	25251033540
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	09 de septiembre de 2025
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	En atención a su manifestación, queremos agradecerle por tomarse el tiempo de compartir su percepción sobre la atención en nuestra oficina. Valoramos profundamente los comentarios de los ciudadanos, ya que nos permiten mejorar continuamente nuestro servicio. Con respecto a lo expresado, nos permitimos informarle que el día en cuestión la Oficina abrió sus puertas, como es habitual, a las 7:30 a. m., y desde ese momento se estuvo brindando atención al público. Es importante aclarar que, en caso de realizarse algún compartir o pausa para el desayuno, los funcionarios se organizan en turnos para garantizar que en ningún momento se interrumpa la atención a los usuarios. No obstante, tomamos muy en serio su observación, motivo por el cual se llevó a cabo una reunión interna con el equipo de trabajo para reiterar el compromiso con la calidad en la atención y reforzar las buenas prácticas en el servicio. Agradecemos nuevamente su comunicación y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional.
NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	Angel Alberto Terreros Riveros

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 9 de septiembre de 2025 a las 5:23 P.M. por el término de cinco (5) días, los cuáles terminan el 13 de septiembre de 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.



CARLOS AUGUSTO RÍOS MARTÍNEZ
Gerencia Seccional Cundinamarca