

RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Facatativá, 13 de enero de 2025

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

Respuesta Radicado SISAD No. 20241143978 como QUEJA - RV: Petición, Queja o Reclamo No. 9811 (Registro: Anónimo). Fecha petición: 24 de diciembre de 2024

“FORMULARIO No.9811 El día 20 de diciembre, se encuentra la oficina cerrada después del 1.00 pm de la tarde, y adjuntan un documento donde informan que no hay más asistencia por parte de la oficina sin una previa socialización. De tal manera que no cumplen el horario establecido y tampoco realizan la socialización pertinente afectando a los productores pecuarios para realizar los trámites pertinentes.”

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.

Respuesta:

Reciba un cordial saludo Señor ANÓNIMO, en nombre del Instituto Colombiano Agropecuario-ICA.

Agradecemos que nos haya informado sobre su percepción en relación con el horario de atención y la comunicación de la Oficina Local de Facatativá. Para nosotros, es fundamental garantizar un servicio oportuno y eficiente para todos los usuarios, especialmente los productores pecuarios que dependen de nuestros trámites.

En cuanto a su observación, queremos aclarar que el horario habitual de atención es de 7:30 a.m hasta 12:00 p.m y de 1:00 p.m hasta 4:30 p.m. No obstante, en ocasiones, debido a la alta afluencia de usuarios, el horario de receso puede retrasarse ligeramente. Sin embargo, si la oficina no estuvo disponible el pasado 20 de diciembre después de la 1:00 p.m., extendemos nuestras disculpas por cualquier inconveniente causado.

Con respecto a la socialización de los cambios en los servicios, tomamos muy en serio su observación y revisaremos nuestros canales de comunicación para garantizar que toda información relevante sea compartida de manera oportuna con los usuarios.

Estamos comprometidos a mejorar continuamente y a brindar una atención más eficiente. Si requiere realizar algún trámite, no dude en contactarnos.

Con lo anterior, se da respuesta total por parte del Instituto Colombiano Agropecuario – ICA, Seccional Cundinamarca, a la queja por usted instaurada, habiendo cumplido con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Cordialmente,



CARLOS AUGUSTO RÍOS MARTÍNEZ

Gerente (E) Seccional Cundinamarca

Elaboró: Ana María Aristizábal Aguado – Seccional Cundinamarca

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	Radicado SISAD No. 20241143978 como PQRS
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	13/01/2025
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	Reciba un cordial saludo Señor ANÓNIMO, en nombre del Instituto Colombiano Agropecuario-ICA. Agradecemos que nos haya informado sobre su percepción en relación con el horario de atención y la comunicación de la Oficina Local de Facatativá. Para nosotros, es fundamental garantizar un servicio oportuno y eficiente para todos los usuarios, especialmente los productores pecuarios que dependen de nuestros trámites. En cuanto a su observación, queremos aclarar que el horario habitual de atención es de 7:30 a.m hasta 12:00 p.m y de 1:00 p.m hasta 4:30 p.m. No obstante, en ocasiones, debido a la alta afluencia de usuarios, el horario de receso puede retrasarse ligeramente. Sin embargo, si la oficina no estuvo disponible el pasado 20 de diciembre después de la 1:00 p.m., extendemos nuestras disculpas por cualquier inconveniente causado. Con respecto a la socialización de los cambios en los servicios, tomamos muy en serio su observación y revisaremos nuestros canales de comunicación para garantizar que toda información relevante sea compartida de manera oportuna con los usuarios. Estamos comprometidos a mejorar continuamente y a brindar una atención más eficiente. Si requiere realizar algún trámite, no dude en contactarnos. Con lo anterior, se da respuesta total por parte del Instituto Colombiano Agropecuario – ICA, Seccional Cundinamarca, a la queja por usted instaurada, habiendo cumplido con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	Ana María Aristizábal Aguado

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 30 de enero de 2025 a las 4:00 p.m. por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 6 de febrero de 2025 a las 4:00 p.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.



CARLOS AUGUSTO RÍOS MARTÍNEZ
Gerencia Seccional Cundinamarca