



## RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Palmira, 24 de abril de 2023

Respetado Ciudadano,

El 10 de abril de 2023 se radica queja identificada con número ICA20231013285 en la seccional Valle del Cauca, en ella se expone la inconformidad en la calidad de servicio atención al ciudadano en el laboratorio pecuario de la regional Valle del Cauca en su sede Palmira, se argumenta que surgió una situación incómoda que obedece a la falta de comunicación asertiva por parte de funcionario ICA, razón por la cual solicitan se tengan en cuenta filtros estrictos en el momento de hacer las contrataciones de personal.

**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:**

Me dirijo a usted en nombre del Instituto Colombiano Agropecuario-ICA con el fin de responder a la queja radicada por la situación que expuso de manera escrita respecto a la experiencia en el servicio que recibió por parte de un funcionario ICA. Para el Instituto es importante mejorar de manera continua la calidad del servicio, estamos comprometidos con servir a la comunidad brindando atención oportuna y de calidad a los requerimientos de los ciudadanos.

Uno de los fines esenciales del Estado es servir a la comunidad, razón por la cual el Instituto está abierto al diálogo con los ciudadanos y trabajar en entender sus necesidades, especialmente cuando éstas se relacionan de manera directa con nuestra labor misional, pues estamos plenamente convencidos de la importancia de generar un ambiente positivo a nivel de relacionamiento entre el Estado y el ciudadano.

En el Instituto Colombiano Agropecuario-ICA es esencial que nuestros servidores, en especial los que tienen contacto directo con los ciudadanos, conozcan los protocolos de atención que les permita atender y orientar a los ciudadanos de la mejor manera, empleando para ello criterios diferenciales cuando se trata de población vulnerable o de protección constitucional especial.



En este orden de ideas nos permitimos compartirle que, al interior del Instituto trabajamos para ofrecer a los ciudadanos un servicio de calidad, para ello, contamos con perfiles adecuados de acuerdo a sus funciones, los funcionarios y colaboradores están entrenados con el conocimiento preciso para el correcto funcionamiento de la Entidad. Respecto al tema que nos ocupa de la queja hacia la funcionaria, nos permitimos aclarar que hasta la fecha no se ha presentado situación alguna que ponga en duda el buen juicio y el correcto desempeño de nuestra colaboradora en cuanto a sus funciones; no obstante, es nuestro compromiso seguir trabajando de forma continua para brindar un servicio satisfactorio que cumpla las expectativas de los ciudadanos.

No siendo más, reiteramos nuestro compromiso de cara a la ciudadanía que nos permita fortalecer los lazos de comunicación, respuesta oportuna y cercanía a los usuarios, siempre teniendo en cuenta las recomendaciones que nos permitan mejorar en el proceso de cumplimiento de los objetivos misionales.

Cordialmente,

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

Elaboró: VALENTINA VALENCIA



**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	ICA20231013285
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICION	24 de abril de 2023
RESUMEN DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO	Al interior del Instituto trabajamos para ofrecer a los ciudadanos un servicio de calidad, para ello, contamos con perfiles adecuados de acuerdo a sus funciones, los funcionarios y colaboradores están entrenados con el conocimiento preciso para el correcto funcionamiento de la Entidad. Respecto al tema que nos ocupa de la queja hacia la funcionaria, nos permitimos aclarar que hasta la fecha no se ha presentado situación alguna que ponga en duda el buen juicio y el correcto desempeño de nuestra colaboradora en cuanto a sus funciones; no obstante, es nuestro compromiso seguir trabajando de forma continua para brindar un servicio satisfactorio que cumpla las expectativas de los ciudadanos. Reiteramos nuestro compromiso de cara a la ciudadanía que nos permita fortalecer los lazos de comunicación, respuesta oportuna y cercanía a los usuarios, siempre teniendo en cuenta las recomendaciones que nos permitan mejorar en el proceso de cumplimiento de los objetivos misionales.
SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	VALENTINA VALENCIA RODRIGUEZ

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 24 de abril de 2023 por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 03 de mayo de 2023 a las 4:30 pm.

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