

RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Zipaquirá, 30 de diciembre de 2024

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

De acuerdo con su queja (Formulario 9801) del 20 de diciembre de 2024, con radicado 20241143952 de asunto “Queja por presuntas irregularidades en la gestión de trámites y solicitudes indebidas” en donde cita *“Por medio de la presente, deseo poner en su conocimiento una situación que me preocupa profundamente y que considero va en contra de la ética y la transparencia de la función pública. Como usuario recurrente de los servicios prestados por Instituto Colombiano Agropecuario – ICA, ubicado en el municipio de Zipaquirá, me he visto en una situación incómoda debido a las acciones de la funcionaria XXXXX que, en varias ocasiones, me ha acompañado a las afueras de las instalaciones de la oficina para solicitar dinero a cambio de la realización de trámites que, según tengo entendido, son gratuitos de acuerdo a las normativas vigentes. Adicionalmente, la funcionaria XXXXX me ha intentado obligar a participar en actividades que no están relacionadas con el servicio prestado por la entidad, como la compra de rifas o la realización de donaciones. Estas solicitudes son realizadas de manera insistente y generan un ambiente de presión, especialmente cuando se deniega la colaboración, lo que causa una actitud hostil de parte de la funcionaria. Confío en que la institución tomará las medidas necesarias para investigar estos hechos y garantizar un ambiente de transparencia y respeto hacia los usuarios. Agradezco de antemano su atención y quedo atento a las acciones que se emprendan al respecto”*

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:

El mejoramiento continuo de la calidad y la oportunidad en la atención al ciudadano son un reto importante para la entidad, por tanto, agradecemos su contribución al transmitirnos su queja.

En atención a su queja, se realizará seguimiento para determinar si la funcionaria XXXX se está extralimitando de sus funciones como servidor público. Así mismo, se hace énfasis al personal de la Oficina Local para que actúe conforme a la normativa vigente del Instituto y de acuerdo con las responsabilidades y deberes de los servidores públicos, previniendo que a futuro se llegase a incurrir en hechos similares a los narrados en la queja instaurada.

Finalmente, se resalta que es política de la entidad mantener relaciones armónicas y respetuosas con los usuarios, por consiguiente, buscamos el mejoramiento continuo en el desarrollo de nuestras actividades, en la atención al ciudadano y en los servicios brindados por el Instituto.

Cordialmente,

Firma



Nombre: CARLOS AUGUSTO RÍOS MARTÍNEZ
Cargo: Gerente Seccional Cundinamarca (E)
Dependencia: Gerencia Seccional Cundinamarca
Elaboró: Angel Terreros Riveros

NOTIFICACIÓN POR AVISO RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Acta de publicación de respuesta a petición anónima

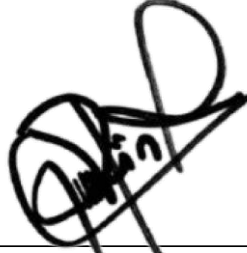
En cumplimiento, de lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011- artículo 69, que establece los términos y procedimientos para la notificación por aviso, se permite:

NOTIFICAR

NOMBRE DEL QUEJOSO O DENUNCIANTE	Ciudadano (a) Anónimo
NÚMERO DE RADICADO DE LA PETICIÓN	20241143952
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	30 de diciembre de 2024
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	El mejoramiento continuo de la calidad y la oportunidad en la atención al ciudadano son un reto importante para la entidad, por tanto, agradecemos su contribución al transmitirnos su queja. En atención a su queja, se realizará seguimiento para determinar si la funcionaria XXXX se está extralimitando de sus funciones como servidor público. Así mismo, se hace énfasis al personal de la Oficina Local para que actúe conforme a la normativa vigente del Instituto y de acuerdo con las responsabilidades y deberes de los servidores públicos, previniendo que a futuro se llegase a incurrir en hechos similares a los narrados en la queja instaurada. Finalmente, se resalta que es política de la entidad mantener relaciones armónicas y respetuosas con los usuarios, por consiguiente, buscamos el mejoramiento continuo en el desarrollo de nuestras actividades, en la atención al ciudadano y en los servicios brindados por el Instituto.
NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	Angel 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 diciembre 30 de 2024 a las 8:30 am por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 7 de enero de 2025 a las 8:30 am.

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
Gerente Seccional Cundinamarca (E)