

RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Bogotá, 22 de Noviembre 2023

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

Dando respuesta a su Queja con radicado No. 20231136997 del 1 de noviembre del 2023 donde informa lo siguiente:

"Agradezco se tengan habilitadas las líneas de contacto publicadas en la página web por cuanto siempre contestan que las líneas se encuentran deshabilitadas y fuera de servicio, una Entidad debe tener siempre abierto los canales de comunicación con el usuario de lo contrario es privarlo de su derecho de petición y a ser oído por la entidad. Ni en el aeropuerto ni en su sede principal tienen líneas activadas. Agradezco mi sugerencia respetuosa."

Fundamentos de Derecho:

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 F 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:

Agradecemos que se haya puesto en contacto con el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) y por compartir sus inquietudes con nosotros a través de un anónimo. Lamentamos sinceramente las dificultades que ha enfrentado al intentar comunicarse con la institución a través de nuestras líneas telefónicas fijas.

Queremos informarle que, efectivamente, hemos estado experimentando problemas técnicos en nuestras líneas telefónicas, lo que ha dificultado nuestra capacidad para atender las llamadas.

Entendemos lo importante que es la comunicación fluida para nuestros Ciudadanos y agradecemos su paciencia mientras trabajamos en resolver esta situación.

Con el fin de brindarle alternativas para mantenerse en contacto con nosotros y recibir la asistencia que pueda necesitar, le informamos que el Instituto Colombiano Agropecuario tiene establecidos varios canales de atención:

-**Virtual:** Correo electrónico contactenos@ica.gov.co

-**Formulario de página:** link <https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/pqrsdf/pqrsd>

- **Página del ICA:** Directorio <https://www.ica.gov.co/el-ica/directorio-seccionales.aspx>

Además, podrá encontrar en la página principal del ICA la opción área y dar click en Subgerencia de Protección Fronteriza y de esta forma encontrará la información relacionada con los trámites y servicios en los aeropuertos, puertos, y pasos fronterizos.

-Canal Presencial: Carrera 68A N° 24B - 10 - Edificio Plaza Claro- Torre 3 Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua.

Estamos comprometidos en responder a sus preguntas y preocupaciones de manera oportuna a través de este medio.

Cordialmente,

Firma 

Nombre: Clara Patricia Aguilar Ardila

Cargo : Coordinadora del Grupo de Atención al ciudadano

Dependencia: Grupo de Atención al Ciudadano

Anexo(s):

Copia (s)

Elaboró: Leidy Katherine Fandiño Olivera .



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	20231136997
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICION	22/11/2023
RESUMEN DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO	<p>Agradecemos que se haya puesto en contacto con el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) y por compartir sus inquietudes con nosotros a través de un anónimo. Lamentamos sinceramente las dificultades que ha enfrentado al intentar comunicarse con la institución a través de nuestras líneas telefónicas fijas.</p> <p>Queremos informarle que, efectivamente, hemos estado experimentando problemas técnicos en nuestras líneas telefónicas, lo que ha dificultado nuestra capacidad para atender las llamadas.</p> <p>Entendemos lo importante que es la comunicación fluida para nuestros Ciudadanos y agradecemos su paciencia mientras trabajamos en resolver esta situación.</p> <p>Con el fin de brindarle alternativas para mantenerse en contacto con nosotros y recibir la asistencia que pueda necesitar, le informamos que el Instituto Colombiano Agropecuario tiene establecidos varios canales de atención:</p> <p>-Virtual: Correo electrónico contactenos@ica.gov.co</p> <p>-Formulario de página: link https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/pqrsdf/pqrsd</p> <p>- Página del ICA: Directorio https://www.ica.gov.co/el-ica/directorio-seccionales.aspx ·</p> <p>Además, podrá encontrar en la página principal del ICA la opción área y dar click en Subgerencia de</p>



	<p>Protección Fronteriza y de esta forma encontrará la información relacionada con los trámites y servicios en los aeropuertos, puertos, y pasos fronterizos.</p> <p>-Canal Presencial: Carrera 68A N° 24B – 10 - Edificio Plaza Claro- Torre 3 Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua.</p> <p>Estamos comprometidos en responder a sus preguntas y preocupaciones de manera oportuna a través de este medio.</p>
SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	Clara Patricia Aguilar Ardila

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 23 /11/2023, 11:00 am por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 29/ 11/2023 ,24:00.

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.

María Fernanda Martínez
Grupo Atención Al Ciudadano
Subgerencia Administrativa Y Financiera