15.2.17

Doctor/a

Anónimo

Colombia, BOYACA, PUERTO BOYACÁ

ASUNTO: Respuesta Petición Anónima No. 20251016156

Respetado ciudadano (a) anónimo

De acuerdo con su petición radicada con el No. 20251016156 del día 16 de mayo de 2025 en donde manifiesta lo siguiente:

“Para solicitar a usted poner personas más humanas en los puntos de PSG ya que las que se encuentran en el punto de puerto Boyacá son muy lentas y no mantienen en sus puestos de trabajo atienden al que les gasta un fresco o les unta la mano de plata. Atienden a los que ellas se les da la gana me parece una falta de respeto para nosotros como beneficiarios.”

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 “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 la queja recibida con radicado No. 20251016156, lamentamos las molestias presentadas y, con el fin de tomar cartas en el asunto, se convocará una reunión con el personal de la Oficina Local para analizar las situaciones planteadas y revisar posibles acciones de mejora en la atención al usuario externo.

Se recuerda que la atención se realiza dando prioridad a personas de la tercera edad, personas con discapacidad y mujeres embarazadas, así como por orden de llegada, buscando siempre un trato justo y respetuoso para todos los beneficiarios.

Agradecemos haber puesto en conocimiento su inconformidad, la cual será tenida en cuenta en el proceso de mejora continua del servicio, y reiteramos nuestro compromiso con la atención satisfactoria de los usuarios.

Herberth Joaquin Matheus Gomez

Gerencia Seccional Boyacá

Respuesta a: Radicado No. 20251016156 del 16/05/2025

Anexos Físicos:

n/a

Copias internas:

n/a

Elaboró:

Luis Miguel Lara Mora / Gerencia Seccional Boyacá

Revisó:

n/a

Vistos Buenos:

n/a

Aprobado por:

Herberth Joaquin Matheus Gomez / Gerencia Seccional Boyacá

Con copia a:

ICA
Instituto Colombiano Agropecuario

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	20251016156
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	22 de mayo de 2025
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	Se convocará reunión con el personal de la Oficina local, para tomar acciones de mejora en la atención a los usuarios.
NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	Claudia Milena Ramírez Cerquera

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 22 de mayo de 2025 a las 3:30 p.m , por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 28 de mayo del 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.

Herberth Matheus Gómez
Gerencia Seccional Boyacá