

94.2.26
06 de abril de 2026

ANONIMO

ASUNTO: Respuesta radicado No. 20261010695

Respetado ciudadano (a) anónimo

De acuerdo a su petición radicada con el No 20261010695 del día 12 de marzo de 2026, en donde manifiesta: "Poner en conocimiento situaciones que se viene presentando en la oficina del Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) en el municipio de Inírida; tal como que algunos funcionarios no estén cumpliendo con el horario de atención al público, dado que en varias ocasiones los usuarios han acudido a la oficina para radicar oficios o realizar trámites, y no se han podido hacerlo debido a que la funcionaria encargada, frecuentemente no se encuentra disponible para atender a los usuarios; además de la inconformidad entre los ciudadanos frente a la gestión de la actual administración de la oficina, teniendo en cuenta que anteriormente se contaba con una funcionaria que brindaba una atención más colaborativa y eficiente a la comunidad, sin embargo, dicha funcionaria fue retirada y actualmente se presentan dificultades en la atención y en la respuesta a los trámites. Adicionalmente, algunos usuarios comentan que el personal de PSG se encuentra vinculada como contratista tiene parentesco con otro contratista de la seccional, lo cual genera inquietudes entre la comunidad frente a la transparencia en la vinculación del personal; asimismo, se menciona que la gerente encargada, habría tomado decisiones que han afectado la calidad de la atención al público"

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:

Me permito informar que el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA), Seccional Guainía, tiene establecido un horario de jornada continua de 7:00 a. m. a 3:30 p. m., de lunes a viernes. En dicho horario se realiza la atención a la ciudadanía de manera permanente, y su cumplimiento es de carácter obligatorio para los funcionarios. No obstante, en situaciones excepcionales (por ejemplo, incapacidad médica o asistencia a citas médicas), algunos servidores pueden presentar novedades que impidan el inicio de la jornada en el horario establecido; en estos casos, se procura garantizar la continuidad del servicio mediante la asignación de personal disponible para atender los requerimientos de los usuarios.

Instituto Colombiano Agropecuario - ICA

Dirección: Edificio NeoPoint 83, Av. Carrera 20 # 83-20, Bogotá D.C., Colombia.

Página web: www.ica.gov.co

Formulario de PQR5DF (recepción de solicitudes): <https://sinad.ica.gov.co:8086/home>

Con el fin de evitar afectaciones en la atención a la ciudadanía, se implementan turnos de atención durante el mediodía, lo que permite respetar los horarios de almuerzo del personal y asegurar la prestación ininterrumpida de los servicios de la seccional.

Agradecemos su interés por el bienestar de los usuarios ante cualquier situación que pueda presentarse en la seccional. No obstante, hasta el momento no se han identificado inconvenientes relacionados con la atención de sus solicitudes. Frente al cambio de personal, desde la seccional se implementarán mecanismos orientados a garantizar una atención respetuosa, eficiente, clara y oportuna a los usuarios, en concordancia con los servicios prestados por el instituto.

En relación con las dos personas mencionadas, se precisa que se vinculan bajo la modalidad de orden de prestación de servicios, sin que ello configure incompatibilidad o inhabilidad alguna conforme a la normatividad vigente.

Respecto a la presunta afectación en la calidad de la atención al público, esta Gerencia Seccional no emite pronunciamiento, toda vez que no se especifican las decisiones que presuntamente estarían incidiendo en dichos procesos.

No obstante, se reitera que esta seccional mantiene su compromiso permanente con la atención oportuna y adecuada de todos los usuarios, tanto internos como externos.

Con el fin de fortalecer la mejora continua, se avanzará en la optimización de los procesos internos mediante la socialización del Código de Integridad institucional, la Carta de Trato Digno al Ciudadano y el Protocolo de Atención al Ciudadano, dirigidos a funcionarios y contratistas de la seccional. Asimismo, se realizará el seguimiento a los indicadores de satisfacción para garantizar la calidad del servicio.

Agradecemos por sus observaciones y reiteramos nuestro compromiso con la transparencia en la gestión pública.

Cordialmente,



Nidia Marcela Perez Rua

Gerencia Seccional Guainía

Respuesta a: Radicado No. 20261010695 del 11/03/2026

Elaboró:

Nidia Marcela Perez Rua / Gerencia Seccional Guainía

Vistos Buenos:

Nidia Marcela Perez Rua / Gerencia Seccional Guainía

Aprobado por:

Nidia Marcela Perez Rua / Gerencia Seccional Guainía

Instituto Colombiano Agropecuario - ICA

Dirección: Edificio NeoPoint 83, Av. Carrera 20 # 83-20, Bogotá D.C., Colombia.

Página web: www.ica.gov.co

Formulario de PQR5DF (recepción de solicitudes): <https://sinad.ica.gov.co:8086/home>

**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	20261010695
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	06/04/2026
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	Se emite respuesta explicando las acciones respecto a la atención al ciudadano, por parte de la seccional Guainía.
NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	NIDIA MARCELA PEREZ RUA

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 6 de abril de 2026, hora 1:45 p.m. por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 10 de abril de 2026, 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.



Nidia Marcela Perez Rua
Gerencia Seccional Guainía