



RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Manizales 8 de julio de 2024.

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

Dando respuesta a su queja recibida a través de nuestro buzón PQRSD con radicado No. 18241100455, donde manifiesta que su padre con discapacidad auditiva recibió una atención inadecuada por parte de un funcionario en la prestación del servicio de expedición de guías de movilización en la oficina de Manizales.

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, Ley 1755 de 2015, artículo 81 de la Ley 962 de 2005, Ley 190 de 1995 artículo 38, la 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:

Se realiza trazabilidad a la inconformidad manifestada por usted, y teniendo en cuenta la importancia de la situación descrita, se realizó una retroalimentación con los funcionarios del Punto de Servicio Al Ganadero de la Oficina Local de La Manizales para fortalecer las competencias en atención al usuario.

La atención del servicio de expedición de Guías de Movilización Animal se hace por orden de llegada de los usuarios y reciben una atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.

Agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten definir acciones de mejoramiento para la prestación de nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.

Cordialmente,

Firma

Nombre: Clemente Donato Molina

Cargo: Gerente Seccional

Dependencia: Seccional Caldas

Anexo(s):

Copia (s)

Elaboró: Ipsamar Vergel Ortiz

**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 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	18241100455
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	08 de julio 2024
RESUMEN DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO	<p>Se realiza trazabilidad a la inconformidad manifestada por usted, y teniendo en cuenta la importancia de la situación descrita, se realizó una retroalimentación con los funcionarios del Punto de Servicio Al Ganadero de la Oficina Local de La Manizales para fortalecer las competencias en atención al usuario.</p> <p>La atención del servicio de expedición de Guías de Movilización Animal se hace por orden de llegada de los usuarios y reciben una atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.</p> <p>Agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten definir acciones de mejoramiento para la prestación de nuestros servicios en beneficio de todos los usuarios.</p>
SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	Clemente Donato Molina

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 8 de julio de 2024 a las 2:00 p.m. por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 15 de julio de 2024 a las 2:00 p.m.

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.



Clemente Donato Molina
Gerencia Seccional Caldas