

RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Palmira, 04 de diciembre de 2023

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

Respuesta bajo radicado manual No **ICA 20231139416 como DENUNCIA RV: Petición, Queja o reclamo No 7378 (registro Anónimo)**, queja por no atención o prestación del servicio del funcionario de la oficina del ICA Buga ya que llegue a las 3:47 PM y me dice una señora de ahí que cierran a las 3:45 PM y efectivamente tienen el aviso que está cerrado, miro los horarios de atención y van hasta las 4:30 pm me retorno y me dicen que ya no hay atención que ya cerraron que toca mañana. Yo no soy de la ciudad de Buga vengo de la parte rural más o menos a 40 minutos y no me prestan el servicio.

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 PQRSDF 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:

En respuesta a la queja anónima, la contratista responsable de la oficina del ICA Buga aclara que el horario de atención regular es de lunes a viernes, en la mañana de 7:30 am a 11:30 am y en la tarde de 1 pm a 4:30 pm.

Durante los miércoles y jueves, debido a la realización de la subasta ganadera, se llevan a cabo reportes, revisiones y cierres necesarios. Esto implica que, aunque no se ausenta de la oficina, se encuentra en la subasta o atendiendo directamente las labores relacionadas con el cuidado de los animales.

La contratista menciona también que, debido a la escasez de personal en la oficina del ICA Buga, en muchas ocasiones se ve en la necesidad de cerrar la ventanilla para poder cumplir con otras responsabilidades.

Para mejorar la experiencia de los usuarios, se considera la posibilidad de establecer una comunicación más clara sobre estos cambios temporales en los horarios de atención durante los días de subasta. Esto podría realizarse mediante avisos o métodos de comunicación efectivos, con el fin de evitar confusiones y

Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)

Dirección: Carrera 68A N° 24B-10 Edificio Plaza Claro - Torre 3 Piso 6, Bogotá D.C.

Conmutador: 601 7563030

Correo: contactenos@ica.gov.co

Página web: www.ica.gov.co

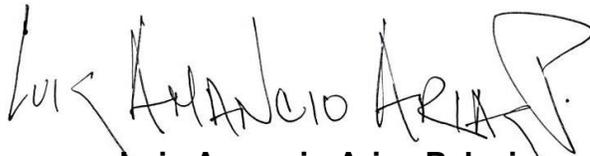
permitir a los usuarios planificar sus visitas de acuerdo con la disponibilidad de atención en la oficina.

Por virtud de lo anterior, y una vez analizada la petición con **RADICADO ICA 20231139416** , **REGISTRO No. 7378**. Queja por no atención o prestación del servicio del funcionario de la oficina del ICA Buga, al hilo de esta comunicación, me permito informarle que los horarios de atención de la oficina del ICA Buga pueden variar durante los días de subasta ganadera (miércoles y jueves). Para evitar confusiones, la oficina está trabajando en una estrategia de comunicación que incluirá: Avisos en la oficina y notificaciones directas. Esta estrategia permitirá a los usuarios conocer con certeza los horarios de atención de la oficina, independientemente del día de la semana.

Por lo que, en acatamiento estricto a lo dispuesto en el art. 21 de la Ley 1437 de 2011 -Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo CPACA- el Instituto Colombiano Agropecuario "ICA" emite la presente respuesta con las acciones tomadas

Cordialmente,

Firma:



Luis Amancio Arias Palacios
Gerente Seccional ICA Valle del Cauca

Anexo(s):
Copia (s)
Elaboró: EECV

**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	Radicado manual No ICA 20231139416
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICION	04 de diciembre de 2023
RESUMEN DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO	Por virtud de lo anterior, y una vez analizada la petición con RADICADO ICA 20231139416, REGISTRO No. 7378 . Queja por no atención o prestación del servicio del funcionario de la oficina del ICA Buga, al hilo de esta comunicación, me permito informarle que los horarios de atención de la oficina del ICA Buga pueden variar durante los días de subasta ganadera (miércoles y jueves). Para evitar confusiones, la oficina está trabajando en una estrategia de comunicación que incluirá: Avisos en la oficina y notificaciones directas. Esta estrategia permitirá a los usuarios conocer con certeza los horarios de atención de la oficina, independientemente del día de la semana.
SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	Luis Amancio Arias Palacios Gerente Seccional ICA Valle del Cauca

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 13 de diciembre de 2023 por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 20 de diciembre de 2023.

Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)

Dirección: Carrera 68A N° 24B-10 Edificio Plaza Claro - Torre 3 Piso 6, Bogotá D.C.

Conmutador: 601 7563030

Correo: contactenos@ica.gov.co

Página web: www.ica.gov.co

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.



LUIS AMANCIO ARIAS PALACIOS
Gerencia Seccional Valle del Cauca

Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)

Dirección: Carrera 68A N° 24B-10 Edificio Plaza Claro - Torre 3 Piso 6, Bogotá D.C.

Conmutador: 601 7563030

Correo: contactenos@ica.gov.co

Página web: www.ica.gov.co

Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)

Dirección: Carrera 68A N° 24B-10 Edificio Plaza Claro - Torre 3 Piso 6, Bogotá D.C.

Conmutador: 601 7563030

Correo: contactenos@ica.gov.co

Página web: www.ica.gov.co