

ESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Neiva 13/08/2024

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

Queja Anónimo con radicado **SISAD 20241127249** del 08/08/2024, Mediante la cual informa lo siguiente: "...Pésima atención en el ICA de la ciudad de Pitalito Huila, me parece una falta de respeto que si uno como usuario va a preguntar algo es para que le expliquen de buena manera, pero la respuesta que dan es en la página está todo, por algo uno va personalmente porque hay cosas que no se tienen claras y uno busca orientación asesoría, qué lástima que contraten este tipo de personas con poca ética profesional...".

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, el Decreto 4765 de 2008, Ley 1437 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 1166 de 2016 Y ley 1801 de 2016.

Respuesta:

De la manera más atenta y con el debido respeto, encontrándonos dentro del término legal, me permito dar respuesta su petición radicada ante esta entidad el día 08-08-2024 bajo el número **20241127249**.

En atención a su queja, recibida a través de este medio, nos permitimos ofrecerle nuestras más sinceras disculpas por la situación presentada en la oficina del ICA en Pitalito, Huila. Lamentamos profundamente que la atención recibida no haya cumplido con sus expectativas y que haya percibido una falta de orientación y asesoría por parte de nuestro personal.

De acuerdo con la normatividad vigente en materia de atención al ciudadano, el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) tiene la obligación de brindar un servicio de calidad, en el que se garantice un trato respetuoso, eficiente y con la orientación adecuada a cada usuario que requiera de nuestros servicios.

En este sentido, queremos reiterar nuestro compromiso con la mejora continua de nuestros servicios y asegurarle que tomaremos las medidas necesarias para que situaciones como la que usted describe no vuelvan a ocurrir. Iniciaremos una revisión interna para reforzar la capacitación de nuestro personal en cuanto a la atención al usuario, asegurando que cada una de sus consultas sea atendida con la profesionalidad y respeto que se merece.

Agradecemos que nos haya informado de esta situación, ya que nos permite identificar áreas de mejora y trabajar en ellas para ofrecer un mejor servicio. Si tiene alguna inquietud adicional o desea que profundicemos en algún tema específico, estamos a su disposición para brindarle la asesoría y orientación que requiera.

Cordialmente,



ROBINSON SILVA CHANTRE
Gerente (E.) Seccional Huila

**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	20241127249
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	13-08-2024
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	Se enuncian nuestro compromiso con la mejora continua de nuestros servicios y que tomaremos las medidas necesarias para que situaciones como estas no vuelvan a ocurrir. Realizando una revisión interna para reforzar la capacitación de nuestro personal en cuanto a la atención al usuario, asegurando que cada una de las consultas sea atendida con la profesionalidad y respeto que se merecen.
NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	JUAN DIEGO ORTIZ QUINTERO

La presente comunicación se publica en la página web del ICA, en el link de Atención al Ciudadano – Micrositio, respuesta a peticiones anónimas <https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/respuestas-peticiones-entidad-1> o en un lugar de acceso al público de la Entidad, hoy 13/08/2024 por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el (20/08/2024).

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.


ROBINSON SILVA CHANTRE
 Gerente (E.) Seccional Huila