

85.2.20
18 de agosto de 2026

ANONIMO

ASUNTO: Respuesta 20261035592

En atención a la queja presentada respecto a la disponibilidad del señor **xxx** para la atención de determinados trámites en la oficina del ICA de Yopal, nos permitimos informar lo siguiente:

El señor **xxx** se encuentra vinculado a la entidad en calidad de **xxx**, en el marco de las obligaciones y actividades establecidas en su respectivo contrato de prestación de servicios. Dentro de las actividades contratadas, una parte importante corresponde a **labores de campo, visitas y atención de actividades misionales que requieren su desplazamiento fuera de las instalaciones de la oficina**, razón por la cual su permanencia física en la sede de Yopal puede variar de acuerdo con la programación y cumplimiento de las actividades contractuales.

No obstante, comprendemos que esta situación no debe representar una barrera para los usuarios que requieren atención oportuna, especialmente cuando se les informa que determinados trámites deben ser gestionados exclusivamente por una persona. En este sentido, y con el propósito de **garantizar la continuidad, oportunidad y adecuada prestación del servicio**, se informa que, ante la ausencia o no disponibilidad del contratista, los usuarios pueden solicitar orientación y apoyo al señor **xxxx, Profesional Especializado de la Seccional**, quien cuenta con conocimiento de los procedimientos y podrá brindar la información y orientación correspondiente, según la naturaleza del trámite.

De igual manera, se continuará fortaleciendo la coordinación interna para procurar que la programación de las actividades de campo y la atención en sede se desarrollen de manera articulada, evitando en lo posible desplazamientos innecesarios de los usuarios, demoras o acumulación de trámites.

Lo anterior se enmarca en los principios que orientan la función administrativa y la prestación del servicio público, particularmente los principios de **eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad**, previstos en el artículo 209 de la Constitución Política y desarrollados en el artículo 3 de la **Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA)**.

En consecuencia, se reitera el compromiso de la Seccional con una atención **oportuna, eficiente y orientada al usuario**, procurando que la distribución de las actividades y la disponibilidad del personal permitan garantizar la continuidad del servicio y brindar alternativas de orientación cuando el funcionario o contratista responsable se encuentre desarrollando actividades propias de su objeto contractual fuera de la sede.

Agradecemos la observación presentada, la cual permite identificar oportunidades de mejora en la organización y orientación de la atención al ciudadano.

Respuesta a: Radicado No. 20261035592 del 14/08/2026

Edgar Augusto Lozano Pachon
Gerencia Seccional Casanare

Elaboró:

Lina Marcela Guerra Perpiñan / Gerencia Seccional Casanare

Revisó:

Vistos Buenos:

Aprobado por:

Edgar Augusto Lozano Pachon / Gerencia Seccional Casanare

Con copia a:

Con copia externa a:

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	20261035592
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	18/08/2026
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	En atención a la queja presentada respecto a la disponibilidad del señor Arely Cepeda para la atención de determinados trámites en la oficina del ICA de Yopal, nos permitimos informar lo siguiente: El señor Arely Cepeda se encuentra vinculado a la entidad en calidad de contratista, en el marco de las obligaciones y actividades establecidas en su respectivo contrato de prestación de servicios. Dentro de las actividades contratadas, una parte importante corresponde a labores de campo, visitas y atención de actividades misionales que requieren su desplazamiento fuera de las instalaciones de la oficina, razón por la cual su permanencia física en la sede de Yopal puede variar de acuerdo con la programación y cumplimiento de las actividades contractuales. No obstante, comprendemos que esta situación no debe representar una barrera para los usuarios que requieren atención oportuna, especialmente cuando se les informa que determinados trámites deben ser gestionados exclusivamente por una persona. En este sentido, y con el propósito de garantizar la continuidad, oportunidad y adecuada prestación del servicio, se informa que, ante la ausencia o no disponibilidad del contratista, los usuarios pueden solicitar orientación y apoyo al señor Johan Julián Caro Peña, Profesional Especializado de la Seccional, quien cuenta con conocimiento de los procedimientos y podrá brindar la información y orientación correspondiente, según la naturaleza del trámite. De igual manera, se continuará fortaleciendo la coordinación interna para procurar que la programación de las actividades de campo y la atención en sede se desarrollen de manera articulada, evitando en lo posible desplazamientos innecesarios de los usuarios, demoras o acumulación de trámites.

	Lo anterior se enmarca en los principios que orientan la función administrativa y la prestación del servicio público, particularmente los principios de eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, previstos en el artículo 209 de la Constitución Política y desarrollados en el artículo 3 de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA). En consecuencia, se reitera el compromiso de la Seccional con una atención oportuna, eficiente y orientada al usuario, procurando que la distribución de las actividades y la disponibilidad del personal permitan garantizar la continuidad del servicio y brindar alternativas de orientación cuando el funcionario o contratista responsable se encuentre desarrollando actividades propias de su objeto contractual fuera de la sede. Agradecemos la observación presentada, la cual permite identificar oportunidades de mejora en la organización y orientación de la atención al ciudadano.
NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	Lina Marcela Guerra Perpiñan

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 18/08/2026 a las 09:03 **am** por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 24/08/2026 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.



Edgar Augusto Lozano Pachon
Gerencia Seccional Casanare