

15.2.17

Doctor/a

ANONIMO

ASUNTO: Respuesta Peticion Anonima No. 20251032642

Respetado ciudadano (a) anónimo

De acuerdo con su petición radicada con el No. 20251032642 del día 28 de agosto de 2025 en donde manifiesta: Quiero expresar una queja respecto a la atención en la oficina de Sogamoso. Cada vez que voy, los vigilantes se demoran bastante en abrir la puerta, tanto para entrar como para salir. Siempre me toca esperar varios minutos afuera o adentro, lo cual es incómodo y hace perder tiempo. Entiendo que pueden tener procedimientos, pero pienso que deberían estar más atentos para agilizar el ingreso y la salida de los usuarios. Esta situación se repite cada vez que voy, y realmente ya empieza a ser molesto.

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:

En referencia a su petición me permito indicar que de acorde con los procedimientos que se tiene frente al ingreso de usuarios y personal a la sede del ICA en Sogamoso, por parte de la empresa de vigilancia y seguridad; donde se tiene una sede muy grande con diferentes dependencias como los laboratorios de diagnóstico Veterinario y Fitosanitario,

Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)

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

Correo: contactenos@ica.gov.co

Página web: www.ica.gov.co

las oficinas de Sanidad Animal y Oficina de Sanidad Vegetal y debido a situaciones de seguridad que se han presentado, se tiene que realizar algunos procedimientos:

- La puerta externa se debe mantener cerrada y los usuarios y funcionarios deben esperar mientras el personal de Vigilancia permite el acceso a las dependencias, esto puede ocasionar un tiempo mínimo para su ingreso y/o salida de la sede.
- En ocasiones se tiene mayor numero de usuarios donde se tiene que estar atento en las diferentes dependencias por parte del personal de vigilancia, para guiar a los usuarios de acuerdo con el trámite que realizan.
- Los vigilantes deben eventualmente realizar rondas al perímetro de la sede del Instituto en la ciudad de Sogamoso, la cual puede causar un tiempo de espera tanto para usuarios como funcionarios.

Se ofrece disculpas al peticionario por los inconvenientes que esto haya causado, desde la Sede del ICA de Sogamoso, realizaremos los ajustes necesarios para mejorar nuestros servicios y minimizar los tiempos en apertura y cierre de la Puerta principal.

Cordialmente,

Herberth Joaquin Matheus Gomez

Gerencia Seccional Boyacá

Respuesta a: Radicado No. 20251032642 del 25/08/2025

Anexos Físicos:

n/a

Copias internas:

n/a

Elaboró:

Nelson Francisco Perez Cordero / Gerencia Seccional Boyacá

Revisó:

n/a

Vistos Buenos:

n/a

Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)

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

Correo: contactenos@ica.gov.co

Página web: www.ica.gov.co

Aprobado por:

Herberth Joaquin Matheus Gomez / Gerencia Seccional Boyacá

Con copia 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	20251032642
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	2025-09-17
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	En referencia a su petición me permito indicar que de acorde con los procedimientos que se tiene frente al ingreso de usuarios y personal a la sede del ICA en Sogamoso, por parte de la empresa de vigilancia y seguridad; el personal de vigilancia debe tomar las medidas necesarias para mantener la seguridad en las áreas de trabajo, para lo cual puede incidir en el tiempo de apertura de puerta de acceso a usuarios y funcionarios.
NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	Herberth Joaquín Matheus Gómez

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 17 de setiembre de 2025, a las 10 am por el término de cinco (5) días de corrido, los cuáles terminan el 21 de septiembre de 2025 a las 24 a.m. 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.



Herberth Matheus Gómez
Gerente Seccional ICA Boyacá