

## RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Arauca, 19 de septiembre de 2024

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

En atención a la Queja Anónima N° 20241129763 presentada el día 29 de agosto de 2024, trasladada por competencia a la Gerencia Seccional Arauca el día 09 de septiembre de 2024, que se transcribe: *“Buenos Días La siguiente queja que hay es de los ganaderos del municipio de Puerto Rondón a la fecha solo tenemos un veterinario en la oficina y es el señor \*\*\* el cual nunca está en la oficina para atender los ganaderos mire el inconveniente que hay con tema del muestreo donde salieron 16 predios reactores y a la fecha hay varios predios que no se vacunaron por el tema del personal, le solicito al gerente del ICA y al doctor \*\*\* ya con él se ha hablado vía telefónica tocado el tema del personal del ICA Puerto Rondón y también con la gerente del ICA la doctora \*\*\*\*, si al principio de año contrataron un veterinario para la oficina de Rondón como se puede ver el SECOP II, la doctora lo traslado. Solicito por favor vuelva asignar otro veterinario a la oficina. El veterinario contratado es \*\*\* actualmente está asignado a la oficina de Tame donde hay suficiente personal, esto mismo lo dicen los funcionarios de ICA, Doctora \*\*\* le solicito volver el veterinario a la oficina que le corresponde, ya que el veterinario que esta como jefe de oficina no se la pasa en dicha oficina nos atiende el Dr. \*\*\* solicito de su colaboración con los ganaderos de Puerto Rondón, ya que llevamos todo este año sin el personal requerido para la oficina cordialmente”*

### **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.

### **Respuesta:**

En respuesta a la queja presentada, me permito comunicarle que la Gerencia Seccional Arauca procedió a realizar los trámites pertinentes con el fin verificar los hechos que describe, para tomar las medidas preventivas y correctivas que sean del caso, con el fin de prevenir que este tipo de situaciones que empañan el nombre del Instituto continúe presentándose.

Igualmente, la Gerencia Seccional Arauca ha tomado las medidas necesarias con el fin de mejorar la atención al público, reiterándoles a los funcionarios y contratistas del ICA, tener en cuenta el cumplimiento de las funciones asignadas en el manual de funciones del Instituto

Colombiano Agropecuario - ICA, teniendo en cuenta el protocolo de atención al usuario, trato digno en la atención al público, además, de la participación a capacitaciones sobre el código de integridad del servicio público.

Agradecemos sus comentarios en pro de mejorar la atención en los servicios que presta la entidad para dar cumplimiento a la misión Institucional.

Dado en la ciudad de Arauca- Arauca, a los diecinueve (19) días del mes de septiembre de 2024.

Cordialmente,



**WILLIAM CASTELLANOS FRANCO**  
Gerente Seccional Arauca (E)  
Instituto Colombiano Agropecuario - ICA

Elaboró: Erika Yulieth Dussán Vega – Gerencia Seccional Arauca

**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	<b>Ciudadano (a) Anónimo</b>
NÚMERO DE RADICADO DE LA PETICIÓN	20241129763
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	19/09/2024
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	<p>Me permito comunicarle que la Gerencia Seccional Arauca procedió a realizar los trámites pertinentes con el fin verificar los hechos que describe, para tomar las medidas preventivas y correctivas que sean del caso, con el fin de prevenir que este tipo de situaciones que empañan el nombre del Instituto continúe presentándose.</p> <p>Igualmente, la Gerencia Seccional Arauca ha tomado las medidas necesarias con el fin de mejorar la atención al público, reiterándoles a los funcionarios y contratistas del ICA, tener en cuenta el cumplimiento de las funciones asignadas en el manual de funciones del Instituto Colombiano Agropecuario - ICA, teniendo en cuenta el protocolo de atención al usuario, trato digno en la atención al público, además, de la participación a capacitaciones sobre el código de integridad del servicio público.</p>
NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	<b>WILLIAM CASTELLANOS FRANCO</b>

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 **20 de septiembre de 2024, hora: 10:00 a.m.** por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el **27 de septiembre de 2024 a las 3:00 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.



**WILLIAM CASTELLANOS FRANCO**  
Gerencia Seccional Arauca