RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Florencia Caquetá 13/03/2023

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

Queja: "*para que por favor mejoren la atención por ventanilla de la Oficina de San Vicente del Caguan, Caquetá, el personal que está disponible demora más de 1 hora con una sola persona para hacer una gestión en la entidad".*

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 y Ley 1755 de 2015 para dar cumplimento a los términos y condiciones a los mecanismos de participación ciudadana como:

> *"Queja: Cualquier expresión verbal o escrita de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta".*

Respuesta:

En atención a su queja No. 5883, con radicado ICA20231006218, comedidamente me permito informar que, los tiempos de atención al usuario varían dependiendo del trámite que se vaya a realizar; también estos tiempos dependen de lo actualizado que tenga el predio en el cual va a realizar el trámite, pues la demora en los tiempos de atención se pueden extender, si el usuario no ha actualizado la información relacionada con los registros de vacunación de cada ciclo, pues el protocolo indica que, se debe actualizar cada registro hasta llegar al que está vigente. Para el caso de los Registros Sanitarios de Predios Pecuarios, el tiempo en la atención se extiende, debido a la necesidad de verificación y archivo de la documentación correspondiente.

Si el predio cuenta con toda la documentación actualizada, facilita el trámite de la expedición de la guía sanitaria de movilización interna (GSMI), y recorta el tiempo en la atención. Actualmente la oficina local de San Vicente del Cagúan, no cuenta con todo el personal técnico de apoyo para la atención de los servicios requeridos por los ciudadanos, pero se espera pronto se pueda contar nuevamente con todo este personal.

Por lo anterior, presentamos disculpas por los inconvenientes y molestias presentadas, agradeciendo su comprensión y su paciencia, reiterando nuestro compromiso institucional, por la prestación de un buen servicio a nuestros usuarios.

Cordialmente,

JUAN MANUEL PEÑA ESCOBAR
Gerente Seccional
Elaboró: APJ

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	**ICA20231006218**
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICION	13 marzo 2023
RESUMEN DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO	Se informa que los tiempos de atención varían según el trámite y la actualización de la información del predio, así mismo la verificación y archivo de la documentación de los registros sanitarios de predios pecuarios también puede extender el tiempo de atención. La oficina local actualmente no cuenta con todo el personal técnico de apoyo, pero se espera que pronto se solucione esta situación. Desde el ICA ofrecemos disculpas por los inconvenientes y se compromete a prestar un buen servicio a los usuarios.
SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	Alexander Pinzón Jaimes

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 13/03/2023 a las 15:00 horas por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 21/03/2023 a las 18:00 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.

JUAN MANUEL PEÑA ESCOBAR
Gerente Seccional Caquetá