



RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Bogotá, 4 de septiembre 2023

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

De acuerdo al radicado No **20231129630** del 31 de agosto 2023 el cual quedó registrado como denuncia anónima y donde textualmente solicita; “Gentilmente solicitamos revisar las líneas telefónicas fijas ya que no están funcionando para poder comunicarnos con los encargados de las dependencias de ICA, los correos electrónicos difícilmente son respondidos por los funcionarios”

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, Ley 1755 de 2015, artículo 81 de la Ley 962 de 2005, Ley 190 de 1995 artículo 38, artículo 27 de la Ley 24 de 1992, Decreto 4765 de 2008, Ley 1437 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 1166 de 2016.

Respuesta:

Agradecemos que se haya puesto en contacto con el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) y por compartir sus inquietudes con nosotros a través de un anónimo.

Lamentamos sinceramente las dificultades que ha enfrentado al intentar comunicarse con la institución a través de nuestras líneas telefónicas fijas. Queremos informarle que, efectivamente, hemos estado experimentando problemas técnicos en nuestras líneas telefónicas, lo que ha dificultado nuestra capacidad para atender las llamadas.

Entendemos lo importante que es la comunicación fluida para nuestros Ciudadanos y agradecemos su paciencia mientras trabajamos en resolver esta situación. Con el fin de brindarle alternativas para mantenerse en contacto con nosotros y recibir la asistencia que pueda necesitar, le informamos que el Instituto Colombiano Agropecuario tiene establecido varios canales de atención:

- Virtual: Correo electrónico contactenos@ica.gov.co
 - Formulario de página link <https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/pqrsdf/pqrsd>



- Página del ICA: Directorio <https://www.ica.gov.co/el-ica/directorio-seccionales.aspx>
- Canal Presencial: Carrera 68A N° 24B – 10 - Edificio Plaza Claro- Torre 3
Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua.

Estamos comprometidos en responder a sus preguntas y preocupaciones de manera oportuna a través de este medio.

Cordialmente,

Firma

Nombre

Clara Patricia Aguilar Ardifa

Cargo

Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Dependencia:

Grupo de Atención al Ciudadano

Anexo(s):

Copia (s)

Elaboró: Yuly Paola Fonseca Poveda



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	20231129630
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICION	04 de Septiembre del 2023
RESUMEN DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO	<p>Lamentamos sinceramente las dificultades que ha enfrentado al intentar comunicarse con la institución a través de nuestras líneas telefónicas fijas. Queremos informarle que, efectivamente, hemos estado experimentando problemas técnicos en nuestras líneas telefónicas, lo que ha dificultado nuestra capacidad para atender las llamadas.</p> <p>Entendemos lo importante que es la comunicación fluida para nuestros Ciudadanos y agradecemos su paciencia mientras trabajamos en resolver esta situación. Con el fin de brindarle alternativas para mantenerse en contacto con nosotros y recibir la asistencia que pueda necesitar, le informamos que el Instituto Colombiano Agropecuario tiene establecido varios canales de atención:</p> <p>*Virtual: Correo electrónico contactenos@ica.gov.co</p> <p>*Formulario de página link https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/pgrsdf/pgrsd</p> <p>*Página del ICA: Directorio https://www.ica.gov.co/el-ica/directorio-seccionales.aspx</p> <p>*Canal Presencial: Carrera 68A N° 24B – 10 - Edificio Plaza Claro- Torre 3 PISO 6. Horario de atención lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua.</p> <p>Estamos comprometidos en responder a sus preguntas y preocupaciones de manera oportuna a través de este medio.</p>
SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	Clara Patricia Aguilar



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 6 de septiembre 2023 7.30 am por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 12 de septiembre del 2023 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.

Maria Fernanda Martinez Muñoz
Grupo Atención Al Ciudadano