



## RESPUESTA A PETICIONES ANONIMAS

Zipaquirá, 14 de agosto de 2023

Respetado ciudadano anónimo:

De acuerdo a su queja radicada con N° 20231124982 en donde cita *"Cordial saludo Soy un ganadero de la región de Cogua y Zipaquirá quien visito recurrentemente las oficinas del ICA en Zipaquirá para sacar guías de movilización del ganado de mi finca, son constantes las fallas en la atención de las solicitudes por parte de la funcionaria XXXXXXXX a quien al pedirle algún tipo de solución a los inconvenientes presentados al momento de generar la guía de movilización, contesta de manera desobligaste con frases como no es mi culpa, estoy sola, si quiere quéjese en el buzón, no es mi problema y no presenta buena actitud ni mucho menos disponibilidad para dar soluciones, además de sus comportamientos de "coqueteo" con algunos solicitantes. La página por la que en teoría se puede sacar la guía de manera virtual rara vez funciona obligándonos a hacerlo de manera presencial. Sacar una simple guía en esta oficina puede tardar tranquilamente tres horas que se convierten en una tortura por la arrogancia de la servidora. Solicito se realice una investigación, basado en mi queja y sus protocolos de calidad para dar una solución inmediata a este tema puntual y eviten hacerle perder tiempo y pasar disgustos a los ganaderos de la región."*

### FUNDAMENTOS DE DERECHO

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 ARTICULO 38, artículo 27 de la ley 24 de 1992, decreto 4167 de 2008, ley 1437 del 2011, del 1712 del 2014, decreto 166 del 2016.

### RESPUESTA

En atención a la queja, nos permitimos agradecer su proceder como persona respetuosa de la Constitución y la Ley, y presento excusas por la inconformidad presentada, en consecuencia, se evaluará el funcionamiento de la plataforma SNRI, nuestro sistema de recaudos, para tener planes de acción y prever futuros inconvenientes con la plataforma. Es política de la entidad mantener relaciones armónicas y respetuosas con los usuarios por consiguiente buscamos el mejoramiento continuo en el desarrollo de nuestra actividad, misional

CARLOS AUGUSTO RIOS MARTINEZ  
Gerente Seccional Cundinamarca (E)

**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	<b>Ciudadano (a) Anónimo</b>
NUMERO DE RADICADO DE LA PETICION	<b>20231124982 QUEJA</b>
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICION	14 de agosto de 2023
RESUMEN DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO	En atención a la queja, nos permitimos agradecer su proceder como persona respetuosa de la Constitución y la Ley, y presento excusas por la inconformidad presentada, en consecuencia, se evaluará el funcionamiento de la plataforma SNRI, nuestro sistema de recaudos, para tener planes de acción y prever futuros inconvenientes con la plataforma. Es política de la entidad mantener relaciones armónicas y respetuosas con los usuarios por consiguiente buscamos el mejoramiento continuo en el desarrollo de nuestra actividad, misional.
SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	ANGEL ALBERTO TERREROS RIVEROS

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 enero del 2023 a las 3:00 pm por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 26 de enero del 2023 a las 3:00 pm

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.




---

CARLOS AUGUSTO RIOS MARTINEZ  
Gerente Seccional Cundinamarca (E)