

RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Neiva 21/10/2024

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

Queja Anónimo con radicado SISAD 20241135040 del 14/10/2024, Mediante la cual informa lo siguiente: "...Cordial saludo Por medio de la presente me permito informar sobre la mala atención que se viene presentando en la oficina del municipio del municipio de La Plata, que en reiteradas ocasiones no cumple con el horario de atención que se encuentra en la parte exterior de la oficina y mala disposición para atender a los ciudadanos, espero que en un futuro no tan lejano se realice el cambio del personal, contratando personal idóneo para dicha labor...".

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 PQRS "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:

De la manera más atenta y con el debido respeto, encontrándonos dentro del término legal, me permito dar respuesta su petición radicada ante esta entidad el día 10-10-2024 bajo el número 20241135040.

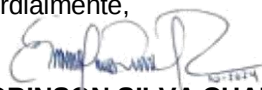
En atención a su queja, recibida a través de este medio, nos permitimos ofrecerle nuestras más sinceras disculpas por la situación presentada en la oficina del ICA en La Plata, Huila. Lamentamos profundamente que la atención recibida no haya cumplido con sus expectativas y que haya percibido una falta de orientación y asesoría por parte de nuestro personal.

De acuerdo con la normatividad vigente en materia de atención al ciudadano, el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) tiene la obligación de brindar un servicio de calidad, en el que se garantice un trato respetuoso, eficiente y con la orientación adecuada a cada usuario que requiera de nuestros servicios.

En este sentido, queremos reiterar nuestro compromiso con la mejora continua de nuestros servicios y asegurarle que tomaremos las medidas necesarias para que situaciones como la que usted describe no vuelvan a ocurrir. Iniciaremos una revisión interna para reforzar la capacitación de nuestro personal en cuanto a la atención al usuario, asegurando que cada una de sus consultas sea atendida con la profesionalidad y respeto que se merece.

Agradecemos que nos haya informado de esta situación, ya que nos permite identificar áreas de mejora y trabajar en ellas para ofrecer un mejor servicio. Si tiene alguna inquietud adicional o desea que profundicemos en algún tema específico, estamos a su disposición para brindarle la asesoría y orientación que requiera.

Cordialmente,



ROBINSON SILVA CHANTRE
Gerente Seccional Huila (E.)

Elaboró: Juan Diego Ortiz - Abogado Área Jurídica ICA

NOTIFICACION POR AVISO RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Acta de publicación de respuesta a petición anónima

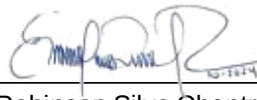
En cumplimiento, de lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011- artículo 69, que establece los términos y procedimientos para la notificación por aviso, se permite:

NOTIFICAR

NOMBRE DEL QUEJOSO O DENUNCIANTE	Ciudadano (a) Anónimo
NÚMERO DE RADICADO DE LA PETICIÓN	20241135040
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	21/10/2024
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	Se enuncian nuestro compromiso con la mejora continua de nuestros servicios y que tomaremos las medidas necesarias para que situaciones como estas no vuelvan a ocurrir. Realizando una revisión interna para reforzar la capacitación de nuestro personal en cuanto a la atención al usuario, asegurando que cada una de las consultas sea atendida con la profesionalidad y respeto que se merecen.
NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	JUAN DIEGO ORTIZ QUINTERO

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 (21-10-2024) por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el (28-10-2024).

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.



Robinson Silva Chantre (E)
Gerencia Seccional Huila