

RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Saravena, 05 de febrero de 2025

Respetado Ciudadano (a) Anónimo,

En atención a la Queja Anónima N°20251102548 presentada el 31/01/2025, que se transcribe: “El Instituto Colombiano Agropecuario - ICA –realizando tramite a su Anónimo de fecha 31/01/2025, según FORMULARIO No.9973, manifestando que: En el ICA de SARAVERA los funcionarios atienden cuando quieran y se van a la hora que quieran, el horario “continuo” que dicen lo hacen de 7:30 a 1 y de 2 a 3. ¿Cómo es posible que desde las 10 am hasta las 2 de la tarde uno tiene que esperar por una guía, no hay suficientes funcionarios y los que están, no son capacitados para la eficacia de la labor comprometida, esto nos tiene indignados a los ganaderos y al sector agrícola”

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, Damos a conocer que el horario de atención a los usuarios es de 7 A.M. a 3 P.M. en jornada continua, de lunes a viernes, teniendo 1 hora para el almuerzo, que a final de año terminaron todos los contratos de personal, por lo cual en el mes de enero se presenta represamiento por la cantidad de solicitudes de GSMI, que se sale de las manos el que el internet este molestando creando stress e inconformismo por parte de los usuarios, que para la fecha del Anónimo solo estaban haciendo Guías dos funcionarios debido a tramites de contratación, que las personas que no tienen función de realizar Guías, salen a la aplicación de Dispositivos de Identificación Nacional (DIN). Esta Oficina Local tomará cartas en el asunto y las medidas respectivas para la corrección respecto al servicio y la atención a los usuarios de tal manera que se sientan conformes y satisfechos, puesto que para la fecha ya existe contratación de personal, pudiendo ser más diligentes en el servicio.

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 cinco (5) días del mes de febrero de 2025.

Cordialmente,



WILLIAM CASTELLANOS FRANCO

Gerente Seccional Arauca (E)

Instituto Colombiano Agropecuario - ICA

Elaboró: Fernando Caicedo Rozo – 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	Ciudadano (a) Anónimo
NÚMERO DE RADICADO DE LA PETICIÓN	20251102548
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	05/02/2025
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	En respuesta a la queja presentada, Damos a conocer que el horario de atención a los usuarios es de 7 A.M. a 3 P.M. en jornada continua, de lunes a viernes, teniendo 1 hora para el almuerzo, que a final de año terminaron todos los contratos de personal, por lo cual en el mes de enero se presenta represamiento por la cantidad de solicitudes de GSMI, que se sale de las manos el que el internet este molestando creando stress e inconformismo por parte de los usuarios, que para la fecha del Anónimo solo estaban haciendo Guías dos funcionarios debido a tramites de contratación, que las personas que no tienen función de realizar Guías, salen a la aplicación de Dispositivos de Identificación Nacional (DIN). Esta Oficina Local tomará cartas en el asunto y las medidas respectivas para la corrección respecto al servicio y la atención a los usuarios de tal manera que se sientan conformes y satisfechos, puesto que para la fecha ya existe contratación de personal, pudiendo ser más diligentes en el servicio. Agradecemos sus comentarios en pro de mejorar la atención en los servicios que presta la entidad para dar cumplimiento a la misión Institucional.
NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	WILLIAM CASTELLANOS FRANCO

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 febrero de 2025, a las 07:00 am, por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el día 12 de febrero de 2025 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 (E)