



RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Bogotá D,C 18 Junio de 2024

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

En atención a la petición remitida por SISAD con radicado No. **20241120259** con fecha del 14 de junio del 2024, mediante la cual manifiesta lo siguiente:

“ Es increíble como una entidad tan grande no cuenta con más personas para contestar el teléfono llevo todo el día llamando y siempre me contesta la misma persona que piensa que brindando correos todo se va a solucionar es increíble como todo nuestros recursos es utilizado para que nadie atienda las llamadas necesitamos información de la nueva modalidad de sinigan y la funcionaria solo me sa el correo, fuera de eso para hablar con la misma persona debo esperar horas para que me den un correo necesitan revisión “.

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, Ley 1755 de 2015, artículo 81 de la Ley 962 de 2005, Ley 190 de 1995 artículo 38, la 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:

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.

De manera atenta les informamos que, nos esforzamos diariamente por brindar el mejor servicio posible a nuestros ciudadanos, y eso incluye responder sus llamadas de manera oportuna.

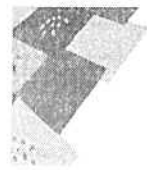
Sin embargo, recibimos diariamente un alto volumen de solicitudes en diferentes temas relacionados con nuestra entidad, eso requiere que a veces puede llevar más tiempo de lo esperado conectar con la persona que atenderá su petición.

Expresándole nuestras más sinceras disculpas agradecemos su paciencia y comprensión, entendemos que esta situación le ha causado molestias e inconvenientes.

Reiteramos nuestro compromiso para seguir trabajando por el bienestar de todos nuestros ciudadanos.

Entendemos lo importante que es la comunicación fluida para nuestros Ciudadanos.

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 establecidos varios canales de atención:



-**Virtual Correo electrónico** : contactenos@ica.gov.co

- **Formulario de página web del ICA:** link <https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/pqrsdf/pqrsd>

- **Canal Presencial:** Avenida Carrera 20 # 83-20, edificio NeoPoint 83.

- **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 Ardila

Cargo: Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano.

Dependencia: Grupo Atención al Ciudadano.

Anexo(s):

Copia (s)

Elaboró: Leidy Katherine Fandiño .



**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 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	20241120259
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	18/06/2024
RESUMEN DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO	<p>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.</p> <p>De manera atenta les informamos que, nos esforzamos diariamente por brindar el mejor servicio posible a nuestros ciudadanos, y eso incluye responder sus llamadas de manera oportuna.</p> <p>Sin embargo, recibimos diariamente un alto volumen de solicitudes en diferentes temas relacionados con nuestra entidad, eso requiere que a veces puede llevar más tiempo de lo esperado conectar con la persona que atenderá su petición.</p> <p>Expresándole nuestras más sinceras disculpas agradecemos su paciencia y comprensión, entendemos que esta situación le ha causado molestias e inconvenientes.</p> <p>Reiteramos nuestro compromiso para seguir trabajando por el bienestar de todos nuestros ciudadanos.</p> <p>Entendemos lo importante que es la comunicación fluida para nuestros Ciudadanos.</p> <p>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 establecidos varios canales de atención:</p> <p>-Virtual Correo electrónico : contactenos@ica.gov.co</p>



	<p>- Formulario de página web del ICA: link https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/pqrsdf/pqrsd</p> <p>- Canal Presencial: Avenida Carrera 20 # 83-20, edificio NeoPoint 83.</p> <p>- 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> <p>Cordialmente,</p>
SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	Leidy Katherine Fandiño

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 de junio del 2024 a la 1:00 pm por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 27 de junio del 2024 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.

Clara Patricia Aguilar Ardila
Grupo Atención Al Ciudadano