



## RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Cartagena D, T y C, 23 de agosto del 2023

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

Que en fecha 31 de julio del 2023 siendo las 11:45 am el Instituto Colombiano Agropecuario ICA, recibió QUEJA anónima el radicado Sisad N° 20231125958, sin documentos adjuntos; mediante la cual usted manifiesta:

*"...BUENAS TARDES. CON MUCHO ASOMBRO, TRISTEZA Y DESEPCION OBSERVO UNA DE LAS ENTIDADES DEL ESTADO MAS VIEJAS DEL SECTOR AGROPECUARIO MANEJADA ASI. HACEN MAS DE TRES MESES QUE VAMOS A SOLICITAR SERVICIO CUANDO NO ES UNA ES OTRA, HOY PENSE NO HABIA NADIE CUANDO SALE UNA SEÑORA PARA ATENDERME Y LA SORPRESA QUE ME PIDE UN CORREO DONDE ENVIAR LA GUIA PORQUE NO HAY IMPRESORA, QUE DEBIA IMPRIMIRLA, USTED SABE CUANTO CUESTA IR Y VOLVER, Y LLEGAR A PAGAR LA INTERNET MAS LA IMPRESION PORQUE LA POLICIA NO COME CUENTO QUE EL ICA NO TIENE EQUIPOS. OMBE EL SEÑOR QUE TIENEN ALLI, ME DICEN QUE NO HACE NADA POR RESOLVER, MUCHOS MURMURAMOS DEL PESIMO SERIVICIO, UNA VEZ UN FUNCIONARIO NOS MANDO A SAN JUAN Y ALLA NI ABREN LAS OFICINAS. CUANTO LE QUITA EL ESTADO A UNO EN IMPUESTOS. USTEDES SABEN QUE EL CAMPESINO NO MANEJA INTERNET, NOS ATROPELLA LA TECNOLOGIA Y TENER QUE PAGAR A UN TIPO EN EL CENTRO POR IMPRIMIR MAS LA HOJA MAS LOS MINUTOS GASTADOS, NO SE JUSTIFICA. OTROS USUARIOS ME CUENTAN QUE NO HAY GENTE QUE TOME MUESTRAS PARA PODER HACER NEGOCIOS, YA QUE RESTITUCION EXIGE ESTO, NO, NO TIENEN NI UN FUNCIONARIO QUE QUIERA HACERLO, UN VECINO ME INFORMO QUE LO HABIAN MANDADO A BUSCAR UN MEDICO PARTICULAR PORQUE FUE MAS DE DOS VECES Y EL SEÑOR QUE LO ATENDIO LE DIJO ESO. OTRO SE QUEJAN PORQUE ES POR LA MAÑANA QUE DEBEN IR LOS VIERNES PORQUE EL FUNCIONARIO QUE TIENEN NO TRABAJA SINO POR HORAS. NOSOTROS TENEMOS CULPA PORQUE CUANDO ESTABA DON LUIS, LE PONIA CARACTER A LA VAINA Y NOS PARECIA CANSON, PERO TODO LO ESTAN MANEJANDO CON LOS POLITICOS, BUENO LA IDEA ES QUE NOS AYUDEN.VAMOS PARA CUATRO MESES YENDO Y VINIENDO A BUSCAR COMO IMPRIMIR UNA GUIA DE ANIAMALES DE TRASLADOS BOVINOS. ATENTAMENTE. VARIOS PRODUCTORES DE LOS MONTES DE MARIA"*

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:

Para esta Gerencia son de suma importancia las observaciones y recomendaciones de los usuarios en aras de procurar un mejor servicio en las diferentes oficinas, ya que nos permite identificar las fallas que se puedan estar presentando y tomar las medidas encaminadas a favorecer la mejora en la prestación del servicio.

En atención a su correo, nos permitimos responder lo siguiente:

1. Respecto a los horarios de atención, se ha recalcado a los funcionarios y a los usuarios de que este se presta desde las 8:00 A.M. hasta las 5:00 P.M. en jornada continua.

Para poderle hacer un seguimiento a su queja, sería de gran ayuda para nosotros que se especificara la fecha y hora en la que no fue atendido, especificando el tipo de trámite a realizar, para poder identificar al funcionario responsable y tomar las medidas a que haya lugar, ya que, a la fecha, dentro de lo posible, no se han dejado de atender las solicitudes de los usuarios.

2. Respecto a la falta de impresoras en la oficina local, se están realizando las gestiones por las oficinas centrales del ICA para subsanar esta falencia, y dotar la sede con un adecuado equipo de oficina.

3. La falta de personal, tanto en el área agrícola, pero aún más en el área pecuaria, ha afectado el cumplimiento de la misión del ICA. Ante esto se han elevado solicitudes al nivel central, las cuales, se espera, queden resueltas con la contratación de nuevos funcionarios y poder completar un equipo tanto de profesionales, como de técnicos que entren a reforzar las labores del ICA en la seccional.

4. A todos los funcionarios se les ha recalcado sobre la importancia de brindar un trato amable y digno hacia los usuarios, y responder de forma satisfactoria todas sus solicitudes.

Reiteramos nuestra disposición de ofrecer un excelente servicio, en la que están comprometidos todos nuestros funcionarios.

Cordialmente,

**ZEIDA FIGUEROA GUZMAN**  
**Gerente Seccional Bolívar (E)**

Respuesta a: Radicación No. 20231125958 del: 31/07/2023  
Proyectó: Yuleydis Montes Puello- Oficina Jurídica Gerencia Seccional Bolívar  
C.C.: Yuleydis Montes Puello / Gerencia Seccional Bolívar

**NOTIFICACION POR AVISO  
RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS**

Acta de publicación de respuesta a Queja y/o Denuncia anónima

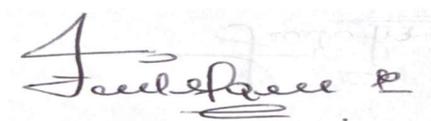
En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, que establece los términos y procedimientos para la notificación por aviso, se permite:

**NOTIFICAR**

<b>NOMBRE DEL QUEJOSO O DENUNCIANTE</b>	Ciudadano (a) Anónimo
<b>NUMERO DE RADICADO DE LA PETICION</b>	No. <b>20231125958</b>
<b>FECHA DE RESPUESTA A LA PETICION</b>	23 de Agosto de 2023
<b>RESUMEN DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO</b>	<p>1. Respecto a los horarios de atención, se ha recalcado a los funcionarios y a los usuarios de que este se presta desde las 8:00 A.M. hasta las 5: 00 P.M. en jornada continua.</p> <p>Para poderle hacer un seguimiento a su queja, sería de gran ayuda para nosotros que se especificara la fecha y hora en la que no fue atendido, especificando el tipo de trámite a realizar, para poder identificar al funcionario responsable y tomar las medidas a que haya lugar, ya que, a la fecha, dentro de lo posible, no se han dejado de atender las solicitudes de los usuarios.</p> <p>2. Respecto a la falta de impresoras en la oficina local, se están realizando las gestiones por las oficinas centrales del ICA para subsanar esta falencia, y dotar la sede con un adecuado equipo de oficina.</p> <p>3. La falta de personal, tanto en el área agrícola, pero aún más en el área pecuaria, ha afectado el cumplimiento de la misión del ICA. Ante esto se han elevado solicitudes al nivel central, las cuales, se espera, queden resueltas con la contratación de nuevos funcionarios y poder completar un equipo tanto de profesionales, como de técnicos que entren a reforzar las labores del ICA en la seccional.</p> <p>4. A todos los funcionarios se les ha recalcado sobre la importancia de brindar un trato amable y digno hacia los usuarios, y responder de forma satisfactoria todas sus solicitudes</p>
<b>SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA</b>	ZEIDA FIGUEROA GUZMAN Gerencia seccional Bolívar (e)

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 veintitrés (23) de agosto del 2023 por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el treinta (30) de agosto del 2023.

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.



---

**ZEIDA FIGUEROA GUZMAN**  
Gerente Seccional Bolívar (E)