

25.2.25

Doctor/a

ANONIMO

ASUNTO: Respuesta Radicado No.25251014527

Respetado ciudadano (a) anónimo

De acuerdo con su petición radicada con el No. 20251014527 del día 7 de mayo del 2025 en donde manifiesta:

Deseo presentar una denuncia sobre la atención de la oficina ICA de Pacho, como es posible que habiendo tres personas sea una sola la que atienda y que mientras a nosotros nos toca esperar entre 1 y 3 horas para que nos atiendan y nos exijan el documentó, pasen personas como si nada con la veterinaria para que les entregue guías solo porque son amigos, es una falta de respeto con nosotros como usuarios que tras que el servicio se deteriorado no nos dan el respeto como campesinos y productores.

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, La Ley 1581 de 2012, Ley General de Protección de Datos Personales de Colombia.

Respuesta:

Agradecemos su comunicación para compartir su experiencia. Respecto al personal actual de la oficina, es importante señalar que actualmente no contamos con un cargo esencial, que es el de PSG, quien cumple un rol fundamental en la atención a los usuarios para la expedición de guías de movilización. Para garantizar el correcto desarrollo de las operaciones en la oficina, el

Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)

Dirección: Edificio Neo Point 83, Av. Carrera 20 # 83-20, Bogotá D.C., Colombia.

Correo: contactenos@ica.gov.co

Página web: www.ica.gov.co

personal se rota las funciones del personal faltante, con el fin de atender de manera adecuada la demanda de guías que se presenta.

Es importante destacar que la atención brindada, tanto en el interior como en el exterior de la oficina, es la misma para todos los usuarios. Se manejan turnos numéricos de atención para garantizar el orden de llegada, solicitando a los usuarios que presenten su documento de identidad en físico para la expedición de las guías de movilización.

Por último, queremos resaltar el compromiso de nuestro personal, quien, sin ningún ánimo preferencial, hace todo lo posible por atender a los usuarios de manera eficiente y rápida, en momentos de alta afluencia, ofreciendo la opción de atención dentro de la oficina para agilizar el servicio.

Cordialmente,

Carlos Augusto Rios Martinez
Gerencia Seccional Cundinamarca

Anexos Físicos:

n/a

Copias internas:

n/a

Elaboró:

Maria Jose Rodriguez Perdomo / Gerencia Seccional Cundinamarca

Revisó:

n/a

Vistos Buenos:

n/a

Aprobado por:

Carlos Augusto Rios Martinez / Gerencia Seccional Cundinamarca

Con copia a:

Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)

Dirección: Edificio Neo Point 83, Av. Carrera 20 # 83-20, Bogotá D.C., Colombia.

Correo: contactenos@ica.gov.co

Página web: www.ica.gov.co

Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)

Dirección: Edificio Neo Point 83, Av. Carrera 20 # 83-20, Bogotá D.C., Colombia.

Correo: contactenos@ica.gov.co

Página web: www.ica.gov.co

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	20251014527
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	Junio 4/2025
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	Agradecemos su comunicación para compartir su experiencia. Respecto al personal actual de la oficina, es importante señalar que actualmente no contamos con un cargo esencial, que es el de PSG, quien cumple un rol fundamental en la atención a los usuarios para la expedición de guías de movilización. Para garantizar el correcto desarrollo de las operaciones en la oficina, el personal se rota las funciones del personal faltante, con el fin de atender de manera adecuada la demanda de guías que se presenta. Es importante destacar que la atención brindada, tanto en el interior como en el exterior de la oficina, es la misma para todos los usuarios. Se manejan turnos numéricos de atención para garantizar el orden de llegada, solicitando a los usuarios que presenten su documento de identidad en físico para la expedición de las guías de movilización. Por último, queremos resaltar el compromiso de nuestro personal, quien, sin ningún ánimo preferencial, hace todo lo posible por atender a los usuarios de manera eficiente y rápida, en momentos de alta afluencia, ofreciendo la opción de atención dentro de la oficina para agilizar el servicio.
NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	Maria José Rodriguez Perdomo

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 5 de junio del 2025 a las 2:00 pm por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 11 de junio del 2025 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.



CARLOS AUGUSTO RÍOS MARTÍNEZ
GERENTE SECCIONAL CUNDINAMARCA