



RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Duitama, junio 20 de 2024

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

En atención a la petición enviada por usted el día 28 de mayo de 2024, y radicada con No. 20241117874, manifestando su inconformidad por la atención recibida en el servicio por parte de una funcionaria adscrita a la oficina local ICA Monquirá, donde aduce demora en la realización y entrega de tramites propios de la oficina local, donde además de ello, entrega los mismos con información errónea haciendo aún más dispendioso la atención a usuarios, prestando un servicio de manera ineficiente.

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:

Debido a la incidencia de las quejas por parte de los usuarios en lo referente a realización y entrega de tramites propios de la oficina local, donde además de ello, entrega los mismos con información errónea haciendo aún más dispendioso la atención a usuarios, prestando un servicio de manera ineficiente, acorde a lo anterior se verificará nuevamente el proceso de capacitación y reinducción en los diferentes procesos ICA, donde usuarios ganaderos necesitan una atención oportuna y pronta, de igual manera quiero reiterar que el sistema para la expedición de Guías Sanitarias de Movilización ICA SINIGAN, se encuentra en proceso de ajuste hace tres meses, por lo que solicitamos de igual manera entendimiento en la situación de contingencia presentada, la cual es de manera momentánea mientras se realizan los referentes ajustes al proceso. En caso de detectar situaciones reiterativas, se tomarán las medidas pertinentes del caso, acorde a la situación presentada.

Cordialmente,

HERBERTH MATHEUS GÓMEZ
Gerente Seccional ICA Boyacá

Elaboró: JCBS



**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	20241117874
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	junio 20 de 2024
RESUMEN DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO	Se verificará nuevamente el proceso de capacitación y reinducción en los diferentes procesos ICA a la funcionaria, donde usuarios ganaderos necesitan una atención oportuna y pronta, En caso de detectar situaciones reiterativas, se tomarán las medidas pertinentes del caso, acorde a la situación presentada.
SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	Julio César Báez

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 en la cartelera física de atención al ciudadano en la Oficina Local Monquirá, hoy Junio 20 de 2024, por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 27 de junio de 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.

HERBERTH MATHEUS GÓMEZ
Gerente Seccional ICA Boyacá