

15.2.17

Doctor/a

Ciudadano(a) Anónimo

ASUNTO: Respuesta Petición Anónima No. 20251022272

Respetado ciudadano(a) anónimo

De acuerdo con su petición radicada con el No. 20251022272 del día 24/06/2025 en donde en resumen manifiesta:

Me permito presentar de manera anónima una queja formal en relación con la atención recibida en la oficina del ICA - sede Miraflores, Boyacá, por parte del (la) contratista XXX, en fecha reciente. La comunidad merece una atención acorde con los principios del servicio público y el respeto por el ciudadano. Agradezco que se tomen en serio estos señalamientos para el mejoramiento institucional.

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

Respuesta:

Después de realizar una reunión interna con xx contratista en donde pudo brindar los "descargos" acerca de la queja, se llegan a los siguientes acuerdos en cuanto a la inconformidad presentada:

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

- Limitar el uso del celular en momentos de atención directa al público.
- Brindar atención amable y cortés a los usuarios que ingresan a las oficinas a realizar trámites.

Agradecemos haber puesto en conocimiento su inconformidad, la cual será tenida en cuenta en el proceso de mejora continua del servicio, y reiteramos nuestro compromiso con la atención satisfactoria de los usuarios.

Cordialmente,

Herberth Joaquin Matheus Gomez
Gerencia Seccional Boyacá

Respuesta a: Radicado No. 20251022272 del 23/06/2025

Anexos Físicos:

n/a

Copias internas:

n/a

Elaboró:

Luis Miguel Lara Mora / Gerencia Seccional Boyacá

Revisó:

n/a

Vistos Buenos:

n/a

Aprobado por:

Herberth Joaquin Matheus Gomez / Gerencia Seccional Boyacá

Con copia a:

**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	20251022272
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	16/07/2025
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	Se realiza reunión interna con la contratista, y se llegaron a acuerdos para el mejoramiento en la atención a los usuarios.
NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	Luis Miguel Lara Mora

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 16/07/2025 a las 4:00 pm por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 22/07/2025 4:00 pm.

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
Gerencia Seccional ICA Boyacá