ICA 2025-04-01 14:42
Al Contestar cite este No: 33252002286
Origen: Gerencia Seccional Nort...
Destino: CIUDADANO ANONIMO
Anexos: 2

54.2.33

Doctor/a

CIUDADANO ANONIMO

ASUNTO: RESPUESTA ANONIMO 20251002771

Respetado ciudadano (a) anónimo

De acuerdo a su petición radicada con el No. 20251002771 del día 12 de marzo del 2025 en donde manifiesta:

Que pasa en Norte de Santander con el personal de los Puestos de Control apostados en las vías del Departamento; porque pareciera y suena irónico pero la realidad es que nadie les hace Control; los trabajadores de estos puestos de control hacen lo que quieren con sus horarios, y van a trabajar cuando quieren y fuera de que no trabajan cobran horas extras y compensatorios, de verdad alguien le hace control y verifica el cumplimiento de los horarios, para nadie es un secreto que en varias ocasiones los transportadores han reportado a la Gerencia seccional que llegan a los puestos de control y en ocasiones no hay nadie, y esto se evidencia en algunos puestos masque en otros, los mismos trabajadores del ICA de otras áreas que transitan por estas vías han evidenciado que en los puestos de control no hay personal un ejemplo claro es el puesto de control que estaba en Sardinata lo trasladaron y se convirtió en un puesto de control de solo 12 horas porque allá trabajan solo de día y todo el mundo lo sabe y nadie hace nada en donde está el Control de este personal que desde hace mucho tiempo viene haciendo lo que quiere.

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:

En el Instituto Colombiano Agropecuario– ICA, nos esforzamos por proporcionar un excelente servicio. Valoramos cada consulta que recibimos y nos complace poder asistirlo en su búsqueda de información.

Respecto de la manifestación relacionada con las supuestas quejas conocidas por la seccional de este tipo de situaciones, se debe de indicar que una vez validado nuestros aplicativos no se evidencia soporte de radicado con el tema tratado, para ello se sugiere se reporte este tipo de situaciones ante la gerencia seccional al email atención.nsantander.gov.co con copia a gerencia.nsantander@ica.gov.co para adelantar las medidas necesarias que nos permitan garantizar la continuidad del servicio a los usuarios durante las 24 horas del día y los siete (7) días de la semana.

Desde la seccional se han ejecutado capacitaciones enfocadas en atención al usuario en búsqueda de generar mejoras en los procesos e implementado estrategias que permitan mejorar en el desarrollo de las labores de cada uno de nuestros funcionarios.

En estos términos se brinda respuesta a su requerimiento y se agradece la información remitida, lo que nos permitirá rediseñar acciones de mejora para garantizar la prestación del servicio de manera correcta.

Cordialmente,

Jhon Leonardo Bayona Diaz

Gerencia Seccional Norte de Santander

Anexos Físicos:

n/a

Copias internas:

n/a

Elaboró:

Leidy Magali Salazar Torres / Gerencia Seccional Norte de Santander

Revisó:

Jhon Leonardo Bayona Diaz / Gerencia Seccional Norte de Santander

Vistos Buenos:

Jhon Leonardo Bayona Diaz / Gerencia Seccional Norte de Santander

Aprobado por:

Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)
Dirección: Edifício Neo Point 83, Av. Carrera 20 # 83-20, Bogotá D.C., Colombia.
Correo: contactenos@ica.gov.co
Página web: www.ica.gov.co

Jhon Leonardo Bayona Diaz / Gerencia Seccional Norte de Santander

Con copia a:

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 Anónimo**
NÚMERO DE RADICADO DE LA PETICIÓN	20251002771
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	Abril 1/2025
RESUMEN DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO	En el Instituto Colombiano Agropecuario– ICA, nos esforzamos por proporcionar un excelente servicio. Valoramos cada consulta que recibimos y nos complace poder asistirlo en su búsqueda de información. Respecto de la manifestación relacionada con las supuestas quejas conocidas por la seccional de este tipo de situaciones, se debe de indicar que una vez validado nuestros aplicativos no se evidencia soporte de radicado con el tema tratado, para ello se sugiere se reporte este tipo de situaciones ante la gerencia seccional al email atención.nsantander.gov.co con copia a gerencia.nsantander@ica.gov.co para adelantar las medidas necesarias que nos permitan garantizar la continuidad del servicio a los usuarios durante las 24 horas del día y los siete (7) días de la semana. Desde la seccional se han ejecutado capacitaciones enfocadas en atención al usuario en búsqueda de generar mejoras en los procesos e implementado estrategias que permitan mejorar en el desarrollo de las labores de cada uno de nuestros funcionarios. En estos términos se brinda respuesta a su requerimiento y se agradece la información remitida, lo que nos permitirá rediseñar acciones de mejora para garantizar la prestación del servicio de manera correcta. Cordialmente,
SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	JHON LEONARDO BAYONA DIAZ

La presente comunicación se pública 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 01 de abril del 2025 a las 3:00 pm por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 7 de abril 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.

JHON LEONARDO BAYONA DIAZ
Gerencia Seccional Norte de Santander (E)