

RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Bogotá, 21 de noviembre de 2024

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

Dando alcance al radicado No. 20241134249 del 07 de octubre de 2024 en el cual denuncia “*la inconformidad del mal servicio prestado por un funcionario de la entidad, con relación a la situación de un registro ICA de lugar de producción en la plataforma Simplifica, donde no hubo una correcta información y orientación del caso...*”, de manera atenta le informamos lo siguiente:

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 y Resolución ICA 824 de 2022.

Respuesta:

En atención a su denuncia anónima relacionada con la mala atención prestada por parte de un funcionario ICA de la Dirección Técnica de Epidemiología y Vigilancia fitosanitaria, lamentamos sinceramente la mala experiencia que ha tenido con nuestro servicio. Entendemos lo frustrante que puede ser cuando un servicio si no se presta de la manera esperada, y pedimos excusas por los inconvenientes causados.

Queremos asegurarle que estamos tomando medidas para revisar y corregir los fallos que se hayan presentado en su caso, con el fin de evitar que situaciones similares se repitan en el futuro y que el servicio prestado sea dado de manera clara, concreto y respetuoso.

Valoramos su tiempo y su confianza, y nos comprometemos a mejorar continuamente en nuestra atención y en la calidad de los servicios que brindamos a la ciudadanía.

Finalmente, si aún cuenta con alguna dificultad con su registro ICA para la exportación de vegetales frescos, le agradecemos nos escriba directamente al correo de registros.vegetales@ica.gov.co indicando el nombre de la finca, titular del registro y nos describa cual es la situación que presenta con el fin de revisar su caso y brindarle la respectiva orientación. Estamos a su disposición para resolver cualquier duda o inquietud que pueda tener.

Cordialmente,



Nombre: Edna Milena Zambrano Gómez.

Cargo: Director técnico

Dependencia: Dirección Técnica de Epidemiología y Vigilancia Fitosanitaria – ICA

Subgerencia de Protección Vegetal

Elaboró: JCC

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	20241134249
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	21 de noviembre de 2024
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	<p>Se informa al quejoso que el ICA lamenta la mala experiencia que tuvo frente al servicio prestado por parte de un funcionario de la Dirección Técnica de Epidemiología y Vigilancia Fitosanitaria, con relación a la situación presentada con un registro ICA de lugar de producción en la plataforma SimplifICA.</p> <p>Así mismo se manifiesta el compromiso de la mejora continua en la prestación de los servicios que presta la entidad y se invita al denunciante que nos indique si su situación ya fue o no subsanada con el fin de apoyarlo en la orientación adecuada que requiera para que pueda lograr con éxito sus exportaciones escribiéndonos al correo de registros.vegetales@ica.gov.co</p>
NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	Johanna Cortes Correa

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 22 de noviembre del 2024 a las 7:30 am por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 28 de noviembre del 2024 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.

Clara Patricia Aguilar Ardila
Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano