



RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Garagoa, 04 de julio de 2024

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

En atención a la petición enviada por usted el día 12 de junio de 2024, y radicada con No. 20241119703, manifestando su inconformidad en la atención recibida por un funcionario de la oficina de Garagoa, en la ventanilla de Prestación de Servicio al Ganadero, en cuanto a la mala actitud al momento de atender al usuario.

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 queja presentada, en cuanto al trato inadecuado por parte del funcionario, se realiza llamado de atención de manera verbal, donde se le sugiere ser empático, amable y respetuoso con los usuarios que acuden a la oficina, para solicitar algún tipo de servicio, ya que, dentro de los principios misionales del ICA, se encuentra el buen trato a las personas, de igual manera esto redundara en una prestación de servicios de calidad.

Cordialmente,

HERBERTH MATHEÚS GÓMEZ
Gerente Seccional ICA Boyacá

Elaboró: YANR



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	20241119703
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	04 de julio de 2024
RESUMEN DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO	Debido a la queja presentada, en cuanto al trato inadecuado por parte del funcionario, se realiza llamado de atención de manera verbal, donde se le sugiere ser empático, amable y respetuoso con los usuarios que acuden a la oficina, para solicitar algún tipo de servicio, ya que, dentro de los principios misionales del ICA, se encuentra el buen trato a las personas, de igual manera esto redundara en una prestación de servicios de calidad.
SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	Yefer Alexander Nova Rojas

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 Garagoa, hoy julio 04 de 2024, por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 11 de julio 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