



## RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

**Neiva – Huila 27-07-2023**

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

De acuerdo a su Queja con numero de radicado SISAD 20231125457 en donde cita "En la Oficina de Neiva en Guías de movilización, el servicio es muy deficiente, debido a falta de personal competente, a la fecha se encuentra dos funcionarios que generan retraso en la obtención de la guía, por otra parte esa oficina contaba con personal de vigilancia el cual fue removido generando dificultades de seguridad por parte de las persona que ingresamos para algún trámite a la oficina, es importante mencionar que en esta oficina se realizan intercambio de dinero por la venta y compra de ganado y de cupos también, por lo que estamos en riesgo de robos de que ladrones ingresen a la entidad y roban los celulares, dinero y objetos personales. En alguna oportunidad quise de manera presencial infórmale a la gerente y abordarla, pero la señora directora tamar Jiménez no atiende a los usuarios debido a su carencia administrativa, es de mencionar que si es una entidad para los productores deberíamos tener un trato digno. Agradezco le pongan cuidado a esto por el bien de los ganaderos que solo queremos hacer las cosas bien. punto de servicio al ganadero Neiva.

### FUNDAMENTOS DE DERECHO

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.

### RESPUESTA:

Agradeciendo su amable y respetuosa comunicación y antes de responder a sus inquietudes pido disculpas si en algún momento no se le pudo atender de forma personal por parte de la Gerente Seccional.

Hemos dispuesto todos los lunes para atender de forma presencial por parte de la Gerente Seccional y los demás días de la semana de acuerdo a su disponibilidad, pero sus peticiones también las puede radicar por la página del ICA como ya lo hizo o de forma presencial en el buzón que se encuentra en el punto de atención al ganadero o por el área administrativa del ICA.

En el Instituto Colombiano Agropecuario- – ICA, nos esforzamos por proporcionar un excelente servicio y valoramos cada consulta que recibimos, es por ello que lamentamos profundamente las dificultades que ha experimentado y entendemos su insatisfacción. Por esta razón hemos revisado detenidamente su solicitud y a continuación respondemos sus inquietudes.

- 1) Mejorar la Prestación de servicios guías de movilización sede Neiva:



Con el fin de agilizar el servicio le presento las siguientes alternativas:

El Instituto Colombiano Agropecuario ICA ofrece el servicio de guías en línea de esta manera puede expedir este documento desde su domicilio. En este link en la pestaña instrucciones para el usuario puede consultar el proceso para que le asignen usuario y contraseña: [https://www.ica.gov.co/servicios\\_linea/sigma/manuales.aspx](https://www.ica.gov.co/servicios_linea/sigma/manuales.aspx). Del mismo modo nuestra funcionaria de atención al ciudadano Luz Adriana Vargas lo puede asesorar.

· La actualización de inventarios la puede solicitar al correo electrónico [gerencia.huila@ica.gov.co](mailto:gerencia.huila@ica.gov.co), hemos dispuesto apoyos remotos en las oficinas locales de Pitalito, Garzón, Aipe y La Plata, esto debido a que cuando se debe realizar cargue de más de dos ciclos se requiere de un tiempo prudente para este procedimiento.

· El Instituto Colombiano Agropecuario ICA está trabajando en mejorar la plataforma con el fin de que la actualización de inventarios sea calculada de forma automática por el mismo sistema, esto ahorrará tiempo y será un trámite más ágil, de esta manera nuestros operadores podrán prestar un mejor servicio. Se proyecta que esta actualización posiblemente estará disponible en diciembre de este año.

2) Personal de vigilancia:

Por austeridad del gasto se redujo el personal de seguridad, sin embargo, transmitiremos su solicitud para que se reconsidere esta vigilancia en el área del parqueadero.

- Estoy de acuerdo con usted de que la seguridad es muy importante, mientras tanto recomiendo comunicarse con la policía nacional para que le preste el servicio de acompañamiento al numeral 123.

3) Venta de cupos los cuales menciona en su queja igualmente aclarar que en el ICA NO presta el servicio de venta de cupos y si esto sucede lo invito a denunciar por los medios que usted utilizo para establecer esta queja e igualmente puede hacerlo de forma anónima.

Con esto doy respuesta a sus inquietudes y muy agradecida porque sus observaciones que son muy oportunas para el mejoramiento de nuestra institución.

**TAMAR ELENA JIMÉNEZ ZUÑIGA**

Gerente Seccional Huila

## 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 artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, que establece los términos y procedimientos para la notificación por aviso, se permite:

:

### NOTIFICAR

NOMBRE DEL QUEJOSO O DENUNCIANTE	<b>Ciudadano (a) Anónimo</b>
NUMERO DE RADICADO DE LA PETICION	20231125457
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICION	27/07/2023
RESUMEN DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO	<p>Agradeciendo su amable y respetuosa comunicación y antes de responder a sus inquietudes pido disculpas si en algún momento no se le pudo atender de forma personal por parte de la Gerente Seccional.</p> <p>Hemos dispuesto todos los lunes para atender de forma presencial por parte de la Gerente Seccional y los demás días de la semana de acuerdo a su disponibilidad, pero sus peticiones también las puede radicar por la página del ICA como ya lo hizo o de forma presencial en el buzón que se encuentra en el punto de atención al ganadero o por el área administrativa del ICA.</p> <p>En el Instituto Colombiano Agropecuario- – ICA, nos esforzamos por proporcionar un excelente servicio y valoramos cada consulta que recibimos, es por ello que lamentamos profundamente las dificultades que ha experimentado y entendemos su insatisfacción. Por esta razón hemos revisado detenidamente su solicitud y a continuación respondemos sus inquietudes.</p> <p>1) Mejorar la Prestación de servicios guías de movilización sede Neiva: Con el fin de agilizar el servicio le presento las siguientes alternativas:</p> <p>El Instituto Colombiano Agropecuario ICA ofrece el servicio de guías en línea de esta manera puede expedir este documento desde su domicilio. En este link en la pestaña instrucciones para el usuario puede consultar el proceso para que le asignen usuario y contraseña: <a href="https://www.ica.gov.co/servicios_linea/sigma/manuales.aspx">https://www.ica.gov.co/servicios_linea/sigma/manuales.aspx</a>.</p>



	<p>Del mismo modo nuestra funcionaria de atención al ciudadano Luz Adriana Vargas lo puede asesorar.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· La actualización de inventarios la puede solicitar al correo electrónico <a href="mailto:gerencia.huila@ica.gov.co">gerencia.huila@ica.gov.co</a>, hemos dispuesto apoyos remotos en las oficinas locales de Pitalito, Garzón, Aipe y La Plata, esto debido a que cuando se debe realizar cargue de más de dos ciclos se requiere de un tiempo prudente para este procedimiento.</li><li>· El Instituto Colombiano Agropecuario ICA está trabajando en mejorar la plataforma con el fin de que la actualización de inventarios sea calculada de forma automática por el mismo sistema, esto ahorrará tiempo y será un trámite más ágil, de esta manera nuestros operadores podrán prestar un mejor servicio. Se proyecta que esta actualización posiblemente estará disponible en diciembre de este año.</li></ul> <p>2) Personal de vigilancia: -</p> <p>Por austeridad del gasto se redujo el personal de seguridad, sin embargo, transmitiremos su solicitud para que se reconsidere esta vigilancia en el área del parqueadero.</p> <p>- Estoy de acuerdo con usted de que la seguridad es muy importante, mientras tanto recomiendo comunicarse con la policía nacional para que le preste el servicio de acompañamiento al numeral 123.</p> <p>3) Venta de cupos los cuales menciona en su queja igualmente aclarar que en el ICA NO presta el servicio de venta de cupos y si esto sucede lo invito a denunciar por los medios que usted utilizo para establecer esta queja e igualmente puede hacerlo de forma anónima.</p> <p>Con esto doy respuesta a sus inquietudes y muy agradecida porque sus observaciones que son muy oportunas para el mejoramiento de nuestra institución.</p>
SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	Tamar Elena Jiménez Zúñiga

La presente comunicación se publica en la página web del ICA, en el link <https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/respuestas-peticiones-entidad-1> 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 (27-07-2023) por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el (04-08-2023).



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.

---

Nombre del Servidor Público responsable de Notificar  
Gerencia Seccional Huila