

**68.2.38**

Doctor/a  
Anónimo  
Colombia, SANTANDER, SABANA DE TORRES

**ASUNTO:** Respuesta queja

Respetado ciudadano (a) anónimo

De acuerdo con su petición radicada con el No. 20251019940 del día 09 de junio de 2025 en donde manifiesta:

Por medio de este escrito deseo presentar una queja formal por la mala atención recibida por parte del señor xxx funcionario del ICA sede sabana de torres. Al momento de acudir para tramites presenciales; el funcionario mencionado me atendió de manera irrespetuosa, lenguaje poco profesional, Falta de disposición para resolver mi inquietud. Debo aclarar que NO es una situación aislada, es algo que se viene repitiendo, con diferentes ganaderos de la región. Como ciudadano, espero recibir un servicio amable y eficiente por parte de las instituciones públicas, por lo que esta situación me generó frustración e inconformidad.

Solicito, de manera respetuosa:

- Se tomen las medidas correctivas necesarias
- Que se garantice que este tipo de situaciones no se repitan con otros usuarios
- Contar con personal capacitado e idóneo para el cargo

**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:**

---

**Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)**  
**Dirección:** Edificio Neo Point 83, Av. Carrera 20 # 83-20, Bogotá D.C., Colombia.  
**Correo:** [contactenos@ica.gov.co](mailto:contactenos@ica.gov.co)  
**Página web:** [www.ica.gov.co](http://www.ica.gov.co)

En atención a su solicitud indicada en el asunto, me permito dar respuesta en los siguientes términos:

Una vez realizada la consulta con la Oficina Local de Sabana de Torres informa que, en el presente año, no se han presentado inconvenientes o quejas por parte de usuarios que acuden por los servicios que presta el Instituto.

Que la Oficina Local de Sabana de Torres, siempre se ha caracterizado por brindar la atención requerida a los usuarios pese a las dificultades de personal e implementos, enmarcados en el buen trato y respeto para con los usuarios.

En aras de ahondar en él, o los casos expuestos en su solicitud, se agradece aportar datos exactos (nombres de usuarios) afectados por la atención de los funcionarios y/o contratistas adscritos a la Oficina Local Sabana de Torres.

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

En estos términos se da respuesta a lo solicitado, reiterando cortésmente la disposición de colaborar por parte del Instituto Colombiano Agropecuario Seccional Santander.

Cordialmente,

**Adalberto Tarazona Suarez**  
**Gerencia Seccional Santander**

Respuesta a: Radicado No. 20251019940 del 09/06/2025

Anexos Físicos:

n/a

Copias internas:

n/a

Elaboró:

Norman Alexis Mantilla Rincon / Gerencia Seccional Santander

Revisó:

---

**Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)**

**Dirección:** Edificio Neo Point 83, Av. Carrera 20 # 83-20, Bogotá D.C., Colombia.

**Correo:** [contactenos@ica.gov.co](mailto:contactenos@ica.gov.co)

**Página web:** [www.ica.gov.co](http://www.ica.gov.co)

n/a

Vistos Buenos:

n/a

Aprobado por:

Adalberto Tarazona Suarez / Gerencia Seccional Santander

Con copia a:

---

**Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)**

**Dirección:** Edificio Neo Point 83, Av. Carrera 20 # 83-20, Bogotá D.C., Colombia.

**Correo:** [contactenos@ica.gov.co](mailto:contactenos@ica.gov.co)

**Página web:** [www.ica.gov.co](http://www.ica.gov.co)

**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	<b>Ciudadano (a) Anónimo</b>
NÚMERO DE RADICADO DE LA PETICIÓN	20251019940
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	20/06/2025
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	Una vez realizada la consulta con la Oficina Local de Sabana de Torres informa que, en el presente año, no se han presentado inconvenientes o quejas por parte de usuarios que acuden por los servicios que presta el Instituto
NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	Norman Alexis Mantilla Rincón

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 20 de junio del 2025 a la 1:00 p.m por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 27 de junio 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.




---

Adalberto Tarazona Suarez  
Gerencia Seccional Santander