



## INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO ICA

### RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Bello, 10 de mayo de 2023

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

En atención a su queja con radicado No. ICA20231014709 del 24 de abril de 2023, en el cual nos expone lo siguiente:

***“Solicito amablemente se tomen medidas necesarias para sancionar la funcionaria de correspondencia, de la oficina Tulio Ospina en Bello; ya que en múltiples ocasiones de manera repetitiva atiende de manera tosca e imprudente, insinuando que los usuarios somos unos ineptos y que no sabemos hacer nada ni tenemos idea de los tramites que internamente ustedes llevan allá, hace insinuaciones de que no se entregan las cosas bien por culpa del usuario, verbalmente en un tono inadecuado y poco amable, devuelve a las personas por no tener una dirección física en los documentos SIN importar si se va desde algún municipio diferente, manda ir a las personas a otras dependencias por firmas pero lo hace de mala gana, imponiendo ordenes, devuelve a los mensajeros por no tener un teléfono en los documentos, a pesar de tener los otros datos que pueden usarse para poder dar la respuesta, ya sea físicamente a la direccion, por correo o teléfono, etc, es decir la atención por parte de la funcionaria no es optima ni adecuada, habla mandona y haciendo sentir bruta a las personas que van a radicar, como si supieran de los manejos internos del ICA, así no deberían estar atendiendo gente, si no tiene la vocación mejor no estar en esa posición. se solicita se realice llamado de atención y las acciones disciplinarias pertinentes con esa. no ha sido ni una ni dos veces, son múltiples ocasiones que se ha repetido esos malos tratos y que afecta directamente nosotros como personas y como usuarios, inclusive he evidenciado que no soy el único que ha sufrido eso, porque cuando habemos varias personas en la ventanilla así tal cual le habla a los otros usuarios, es una funcionaria que no respeta nada. y aparte de que ella queda mal como funcionaria, esta haciendo quedar mal al ICA y eso es peor aun. Autorizo se envíe respuesta de las acciones tomadas al correo electrónico. Gracias...”***



## 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 PQRSD 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

Respetado usuario de ante mano lamentamos profundamente cualquier inconveniente que se haya presentado, por lo tanto, nos permitimos informar que por parte del Instituto Colombiano Agropecuario - ICA, se tomarán las medidas correspondientes, en caso de que haya lugar a una investigación disciplinaria en contra de la funcionaria y como tal, se iniciará lo pertinente para darle trámite a la indagación preliminar, esto conforme lo estipulado en la ley 734 de 2002 Código Único Disciplinario.

Quedamos atentos a cualquier inquietud que pueda darse en este u otro aspecto de nuestros servicios.

Dado en la ciudad de Bello, a los (10) días del mes de mayo 2023.

Atentamente,

**NESTOR MAURICIO CAÑAS ZAPATA**  
Gerente Seccional Antioquia

**INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO ICA  
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA  
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO  
PUBLICACIÓN RESPUESTA QUEJAS O DENUNCIAS ANÓNIMAS**

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 LAPETICION	Radicado ICA20231014709
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICION	MAYO 10 DE 2023
RESUMEN DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO	Respetado usuario de ante mano lamentamos profundamente cualquier inconveniente que se haya presentado, por lo tanto, nos permitimos informar que por parte del Instituto Colombiano Agropecuario - ICA, se tomarán las medidas correspondientes, en caso de que haya lugar a una investigación disciplinaria en contra de la funcionaria y como tal, se iniciará lo pertinente para darle trámite a la indagación preliminar, esto conforme lo estipulado en la ley 734 de 2002 Código Único Disciplinario. Quedamos atentos a cualquier inquietud que pueda darse en este u otro aspecto de nuestros servicios.
SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	NESTOR MAURICIO CAÑAS ZAPATA

La presente comunicación se publica en la página web del ICA, en el link de Atención al Ciudadano -Micro sitio respuesta a peticiones anónimas <https://www.ica.gov.co/atencional-ciudadano/respuestas-peticiones-entidad-1> o en un lugar de acceso al público de la Entidad, hoy 10 de mayo de 2023 a las 02:00 PM por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 17 de mayo de 2023 a las 2:00 PM.



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 presente notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al retiro de este aviso.



**NESTOR MAURICIO CAÑAS ZAPATA**  
Gerencia Seccional Antioquia

