



## RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Cimitarra. Mayo 28 de 2024

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

De acuerdo al radicado N° 20241114710 del 3 de mayo del 2023

en el cual el ciudadano quejoso manifiesta una no conformidad en la atención prestada en las oficinas del ICA en Cimitarra

**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:**

Teniendo en cuenta su inquietud se ha estado en un proceso de mejoramiento continuo en el manejo de las plataformas que en la actualidad se requieren para la expedición de las guías sanitarias de movilización y atención al usuario, ya que desafortunadamente en el momento de su solicitud estábamos en cambio de plataformas lo que altero y demoro la expedición de la GSMI.

Cordialmente,

Nombre: Adalberto Tarazona Suarez  
Cargo: Gerente Seccional (E)  
Dependencia: Gerencia Seccional Santander

Anexo(s):  
Copia (s)  
Elaboró: iat. Gerencia Seccional Santander

**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	<b>Ciudadano (a) Anónimo</b>
NÚMERO DE RADICADO DE LA PETICIÓN	20241114710
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	28/05/2024
RESUMEN DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO	Estamos en proceso continuo de mejoramiento en el manejo de las plataformas y de atención al ciudadano
SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	Inés Ariza Traslaviña

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 -20/05/2024 3:pm por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 4/06/2024 3: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 notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.



**ADALBERTO TARAZONA SUAREZ**  
Gerente Seccional Santander (E)  
Grupo Atención Al Ciudadano



## INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA FORMA 4-552 V.4

### NOTIFICACION POR AVISO RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

#### OBJETIVO

Establecer un lineamiento que nos permita conocer como diligenciar adecuadamente las formas instauradas por el Instituto.

#### OBJETIVO ESPECÍFICO DEL INSTRUCTIVO DE LA FORMA 4-552 V.4

Precisar el correcto uso y diligenciamiento de la forma 4-552 V.3 con la cual se notifica la respuesta a la petición anónima que se publica teniendo en cuenta que en todas las respuestas a las peticiones presentadas de manera anónima se debe garantizar el cumplimiento de los términos de ley y el derecho de confidencialidad, privacidad e integridad del peticionario y las demás personas y/o empresas implicadas en la PQRSDF.

#### DESCRIPCIÓN DE LOS CAMPOS

- ✓ Se deben diligenciar todos los campos establecidos en la forma.
- ✓ La descripción que se resalta en color rojo debe ser diligenciada tal y como se indica
- ✓ **Número de Radicado de la Petición:** Registrar sólo el número con el que se radicó la petición en el ICA copiándolo tal y como fue asignado (**no omitir ni agregar información**)
- ✓ **Fecha de Respuesta a la Petición:** Se debe colocar la fecha registrada en el formato de respuesta (Forma 4-551 V.4).
- ✓ **Resumen de la Respuesta al Peticionario:** En este campo se debe hacer un resumen de la respuesta emitida al peticionario en un lenguaje claro y comprensible para el peticionario. En **ningún** caso se deben registrar los nombres o datos sensibles de los servidores sobre los que recae la solicitud (quejas o denuncias contra funcionarios y/o contratistas) de igual manera para los quejosos o denunciantes, esta información debe ser omitida y generalizada.
- ✓ **Servidor público responsable de la Respuesta:** En este campo se coloca el nombre del responsable de emitir la respuesta.

**Espacio para ser diligenciado por el encargado de publicar la respuesta en la cartelera de Atención al Ciudadano y/o en la página WEB del Instituto**

- ✓ La información correspondiente a este espacio debe ser diligenciada por la persona encargada de publicar la respuesta en la Gerencia Seccional y/o en oficinas nacionales. Debe registrarse la fecha en que se publica la respuesta día, mes, año y hora de la publicación.
- ✓ La forma 4-552 V.4 debe ser firmada en gerencias seccionales por **el Gerente seccional** y en oficinas nacionales por el encargado del Grupo de Atención al ciudadano.



**TENER EN CUENTA:**

1. Retirar toda la información que se indica letras de color rojo antes de publicar.
2. Publicar las dos formas 4-551 V.4 y 4-552 V.4 por el término de cinco (5) días en la cartelera física de Atención al Ciudadano de la respectiva Gerencia (debe estar en un lugar visible y de fácil acceso al público)
3. Tomar una fotografía como evidencia de la publicación y remitirla por correo electrónico [respuestaspgrsd@ica.gov.co](mailto:respuestaspgrsd@ica.gov.co) al igual que las formas 4-551 y 4-552 para su respectiva publicación en la página web del Instituto.
4. Una vez se terminen los cinco (5) días hábiles, se retira la forma 4-551 V.4 correspondiente a la respuesta a la petición anónima y la forma 4-552 V.4 correspondiente al acta de publicación en las carteleras de las oficinas de las gerencias seccionales.

**El presente instructivo es para conocimiento de los servidores del Instituto.  
Grupo Atención al Ciudadano**