



RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Cartagena D, T y C, 20 de junio del 2023

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

Que en fecha 01 de junio del 2023 siendo las 10:04 am el Instituto Colombiano Agropecuario ICA, recibió QUEJA anónima el radicado SISAD N° 20231119262, sin documentos adjuntos; mediante la cual usted manifiesta:

“...me dirijo lamentablemente a ustedes, de forma anónima ya que temo empeorar la forma de atención. veo con mucha preocupación la forma tan folclórica como manejan los horarios de atención en esta oficina, no ha sido la primera vez que hago esta solicitud, por lo visto no se gestiona nada, el funcionario sigue manejando el horario como el negocio que tiene personal, si llega uno después de 4 ya no hay servicio, de eso puede dar fe el guardia, sale y entra a la hora que él quiere, eso debe reposar en la minuta, según tiene toda la autorización de los entes centrales de hacerlo, se le reclama y solo dicen quéjese. ahora peor llevan meses sin disque impresora, amparándose el mal servicio con esto y enviando uno a otras oficinas, porque en esta no solucionan nada. los usuarios manifiestan entre ellos que como lleva muchos años en el Ica ya no se les puede llamar la atención. unas oficinas vacías, que no tienen ni un veterinario para resolver problemas de enfermedades en nuestras reses. ir y volver por un servicio en estas oficinas se volvió traumático, eso que a duras penas somos como dos o tres productores que visitamos semanal. Porque la mayoría opto por solicitar icas por otro lado”

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:

Para esta Gerencia son de suma importancia las observaciones y recomendaciones de los usuarios en aras de procurar un mejor servicio en las diferentes oficinas, ya que nos permite identificar las fallas que se puedan estar presentando y tomar las medidas encaminadas favorecer la mejora en la prestación del servicio.

En atención a su correo, nos permitimos responder lo siguiente:

I. Respecto a los horarios de atención, se ha recalado a los funcionarios y a los usuarios de que este se presta desde las 8:00 A.M. hasta las 5: 00 P.M. en jornada continua.

Para poderle hacer un seguimiento a su queja, sería de gran ayuda para nosotros que se especificara la fecha y hora en la que no fue atendido, especificando el tipo de trámite a realizar, para poder identificar al funcionario responsable y tomar las medidas a que haya lugar, ya que, a la fecha, dentro de lo posible, no se han dejado de atender las solicitudes de los usuarios.

2. Respecto a la falta de impresoras en la oficina local, se están realizando las gestiones por las oficinas centrales del ICA para subsanar esta falencia, y dotar la sede con un adecuado equipo de oficina.

3. La falta de personal, tanto en el área agrícola, pero aún más en el área pecuaria, ha afectado el cumplimiento de la misión del ICA. Ante esto se han elevado solicitudes al nivel central, las cuales, se espera, queden resueltas con la contratación de nuevos funcionarios y poder completar un equipo tanto de profesionales, como de técnicos que entren a reforzar las labores del ICA en la seccional.

4. A todos los funcionarios se les ha recalcado sobre la importancia de brindar un trato amable y digno hacia los usuarios, y responder de forma satisfactoria todas sus solicitudes.

Reiteramos nuestra disposición de ofrecer un excelente servicio, en la que están comprometidos todos nuestros funcionarios.

Cordialmente,



EMILIO JOSÉ TURBAY CURE
Gerente Seccional Bolívar

Respuesta a: Radicación No. 20231119262 del: 01/06/2023

C.C.: Yuleydis Montes Puello / Gerencia Seccional Bolívar

Elaboró: Alfonso Guerrero Sánchez

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	Ciudadano (a) Anónimo
NUMERO DE RADICADO DE LA PETICION	20231119262
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICION	20 de Junio de 2023
RESUMEN DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO	1. Respecto a los horarios de atención, se ha recalado a los funcionarios y a los usuarios de que este se presta desde las 8:00 A.M. hasta las 5: 00 P.M. en jornada continua. Para poderle hacer un seguimiento a su queja, sería de gran ayuda para nosotros que se especificara la fecha y hora en la que no fue atendido, especificando el tipo de trámite a realizar, para poder identificar al funcionario responsable y tomar las medidas a que haya lugar, ya que, a la fecha, dentro de lo posible, no se han dejado de atender las solicitudes de los usuarios. 2. Respecto a la falta de impresoras en la oficina local, se están realizando las gestiones por las oficinas centrales del ICA para subsanar esta falencia, y dotar la sede con un adecuado equipo de oficina. 3. La falta de personal, tanto en el área agrícola, pero aún más en el área pecuaria, ha afectado el cumplimiento de la misión del ICA. Ante esto se han elevado solicitudes al nivel central, las cuales, se espera, queden resueltas con la contratación de nuevos funcionarios y poder completar un equipo tanto de profesionales, como de técnicos que entren a reforzar las labores del ICA en la seccional. 4. A todos los funcionarios se les ha recalado sobre la importancia de brindar un trato amable y digno hacia los usuarios, y responder de forma satisfactoria todas sus solicitudes
SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	EMILIO JOSE TURBAY CURE Gerencia seccional Bolivar

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 veintiuno (21) de junio del 2023 por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el veintiocho (28) de junio del 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.



EMILIO JOSE TURBAY CURE
Gerencia Seccional Bolivar