

25.2.25
09 de abril de 2026

ANONIMO
Anónimo

ASUNTO: Respuesta a radicado #20261011053

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

Desde la oficina local de Soacha lamentamos profundamente la inconformidad que ha sido radicada con número **20261011053** el día **13/03/2026**, donde cita: "En el mes de marzo me he dirigido a la oficina de ICA de Soacha los días viernes, evidenciando que no se cuenta con personal que asista a la oficina este día para la atención al usuario. Es importante mencionar que soy una persona la cual me desplazo desde un corregimiento del municipio teniendo que pagar transporte y sujeto a los horarios del transporte público, no es justo que adicional a ello las personas que laboran en esta oficina los días que asisten tienen mala disposición en la atención"

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 PQRS "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

Respuesta:

Con respecto a la queja mencionada, es pertinente aclarar que en el horario que usted ha citado, se debe prestar claramente la atención al ciudadano y de manera continua cuando se encuentran los dos funcionarios (as) que se les tiene asignada esta labor. Para el día en mención del radicado, se había presentado incapacidad por enfermedad general en el(la) funcionario y quien debía cubrir su turno no se presentó a la oficina ese día, por tal motivo, al acercarse encontró que no había atención. Dicha situación ya fue atendida y tomados los correctivos necesarios.

Con respecto a la mala disposición por parte del personal, le extiendo mis más sinceras disculpas por el inconveniente ya que el funcionario debe prestar el servicio con amabilidad y diligencia. Le aseguro que se tomarán las medidas correctivas que tengan lugar en este caso, porque no debe negarse la atención al ciudadano. El Instituto Colombiano Agropecuario ICA, enfatiza en sus funcionarios el buen servicio, la empatía y la colaboración a los mismos para cumplimiento de nuestras labores misionales.

Instituto Colombiano Agropecuario - ICA

Dirección: Edificio NeoPoint 83, Av. Carrera 20 # 83-20, Bogotá D.C., Colombia.

Página web: www.ica.gov.co

Formulario de PQRSDF (recepción de solicitudes): <https://sinad.ica.gov.co:8086/home>

Nuevamente reitero, que lamentamos las molestias que haya podido generar este incidente y la(o) invito a acercarse a la oficina para realizar sus trámites los días hábiles en horario de 7:30 a.m. a 4:30 p.m., donde esperamos atenderle de manera oportuna y con la amabilidad que debe caracterizarnos siempre.

Cordialmente,

Carlos Augusto Rios Martinez
Gerencia Seccional Cundinamarca

Respuesta a: Radicado No. 20261011053 del 13/03/2026

Elaboró:

Mauricio Garcia Arcila / Gerencia Seccional Cundinamarca

Aprobado por:

Carlos Augusto Rios Martinez / Gerencia Seccional Cundinamarca

**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	Ciudadano (a) Anónimo
NÚMERO DE RADICADO DE LA PETICIÓN	20261011053
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	09/04/2026
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	<p>Con respecto a la queja mencionada, es pertinente aclarar que en el horario que usted ha citado, se debe prestar claramente la atención al ciudadano y de manera continua cuando se encuentran los dos funcionarios (as) que se les tiene asignada esta labor. Para el día en mención del radicado, se había presentado incapacidad por enfermedad general en el(la) funcionario y quien debía cubrir su turno no se presentó a la oficina ese día, por tal motivo, al acercarse encontró que no había atención. Dicha situación ya fue atendida y tomados los correctivos necesarios.</p> <p>Con respecto a la mala disposición por parte del personal, le extiendo mis más sinceras disculpas por el inconveniente ya que el funcionario debe prestar el servicio con amabilidad y diligencia, le aseguro que se tomarán las medidas correctivas que tengan lugar en este caso porque no debe negarse la atención al ciudadano. El Instituto Colombiano Agropecuario ICA, enfatiza en sus funcionarios el buen servicio, la empatía y la colaboración a los mismos para cumplimiento de nuestras labores misionales.</p>
NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	Dr. Mauricio García Arcila

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 9-04-2026 a las 3:07 pm por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 15-04-2026 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.



Dr. Carlos Augusto Ríos Martínez
Gerente Seccional Cundinamarca