



RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Arauca, 08 de agosto de 2023

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

En atención a la Queja Anónima No. 20231125359 presentada el día 26 de julio de 2023, trasladado por competencia a la Gerencia Seccional Arauca, que dice:

“Solicitud, por medio de este escrito solicito que en el ICA de Tame se le colabore a las personas para llenar el formulario por la guía, esto debido a que se le entrega en blanco y la persona que no tiene capacidad para poderlo rellenar tiene que pagar 10.000 pesos a personas que ofrecen este servicio en una mesa ubicada fuera de la oficina, además hay muchos adultos mayores que necesitan esta colaboración que debe ser suministrada directamente por un funcionario del ICA como se acostumbraba anteriormente para no generar gastos injustos”

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:

En atención a la queja, me permito comunicarle que se procedió a realizar los trámites pertinentes con el fin de verificar los hechos que describe, para tomar las medidas preventivas y correctivas que sean del caso, con el fin de evitar que este tipo de situaciones que empañan el nombre del Instituto continúe presentándose.

Teniendo en cuenta la situación que se viene presentando en la Oficina Local ICA Tame, se tomaron medidas tendientes a mejorar la atención al público, reiterándoles al personal del ICA que presta su servicio en el municipio de Tame tener en cuenta el protocolo de atención al usuario y trato digno en la atención al público, dando trato diferencial a los usuarios que presentan alguna discapacidad o dificultad para el diligenciamiento de solicitudes institucionales, colaborar a los usuarios de la tercera edad que no vayan con acompañantes, tomar medidas que faciliten la comprensión de los formatos del ICA que deban diligenciar, de manera que, puedan ser de fácil acceso al público en general a la hora de diligenciar las solicitudes.



Así mismo, se publicará en la cartelera informativa del ICA en Tame un modelo diligenciado de solicitud de GSMI (Forma 3-1285) para que el usuario pueda consultarla.

Agradecemos sus comentarios en pro de mejorar la atención en los servicios que presta la entidad en el municipio de Tame- Arauca.

Cordialmente,

Firma:

Nombre: **NARDA ADIELA MARTINEZ PEROZA**

Cargo: Gerente Seccional Arauca

Dependencia: Gerencia Seccional Arauca

Anexo(s): 0

Copia (s): Oficina Local ICA Tame

Elaboró: EYDV

**NOTIFICACION POR AVISO
RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS**

Acta de publicación de respuesta a Queja y/o Denuncia anónima

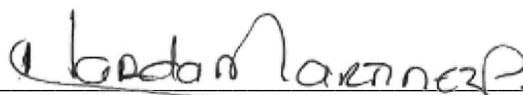
En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, que establece los términos y procedimientos para la notificación por aviso, se permite:

NOTIFICAR

NOMBRE DEL QUEJOSO O DENUNCIANTE	Ciudadano (a) Anónimo
NUMERO DE RADICADO DE LA PETICION	20231125359
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICION	08 de agosto de 2023
RESUMEN DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO	Teniendo en cuenta la situación que se viene presentando en la Oficina Local ICA Tame, se procedió a tomar las medidas necesarias con el fin de mejorar la atención al público, reiterándoles al personal del ICA que presta su servicio en el municipio de Tame tener en cuenta el protocolo de atención al usuario y trato digno en la atención al público, dando trato diferencial a los usuario que presentan alguna discapacidad o dificultad para el diligenciamiento de solicitudes institucionales, colaborar a los usuarios de la tercera edad que no vayan con acompañantes, tomar medidas que faciliten la comprensión de los formatos del ICA que deban diligenciar, de manera que, puedan ser de fácil acceso al público en general, tener en cuenta. Así mismo, se publicará en la cartelera informativa del ICA en Tame un modelo diligenciado de solicitud de GSMI (Forma 3-1285) para que el usuario pueda consultarla y guiarse.
SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	NARDA ADIELA MARTINEZ PEROZA

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 09/08/2023 hora: 07:00 a.m. por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 16/08/2023 a las 04:00 p.m.

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.



NARDA ADIELA MARTINEZ PEROZA

Gerente Seccional Arauca
Grupo Atención Al Ciudadano