



RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Bogotá 22 de marzo de 2024

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

El objetivo de esta comunicación es dar respuesta a la siguiente queja con radicado SISAD No 20241108900 del 13 de marzo de 2024: *“Cordials saludo Respetuosamente informar sobre la mala atención al usuario por parte de la contratista xxxxxx. Revisar la calidad de las respuestas y comportamientos de la contratista, hablar con ella respecto al buen trato que nos merecemos los ciudadanos, con respecto a información de trámites”*.

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:

El Instituto Colombiano Agropecuario (ICA), en respuesta a su comunicación y siguiendo los procedimientos establecidos para la atención de estos casos, informa que se llevó a cabo un diálogo asertivo con el equipo de trabajo, centrándose especialmente en la profesional mencionada. Durante este diálogo, se enfatizó la importancia de la completa implementación del protocolo de Atención al Ciudadano establecido por la entidad, con el fin de prevenir la recurrencia de este tipo de situaciones en el futuro.

Cordialmente,

EDNA MILENA ZAMBRANO GOMEZ

Director Técnico (E)

Dirección Técnica de Epidemiología y Vigilancia Fitosanitaria

Anexo(s):Ninguno

Copia (s): respuestas@PQRSD@ica.gov.co; subgerencia.vegetal@ica.gov.co; epidemi.agricola@ica.gov.co

Elaboró: LYV

**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	Ciudadano (a) Anónimo
NÚMERO DE RADICADO DE LA PETICIÓN	20241108900
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	22 DE MARZO DE 2024
RESUMEN DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO	El Instituto Colombiano Agropecuario (ICA), en respuesta a su comunicación y siguiendo los procedimientos establecidos para la atención de estos casos, informa que se llevó a cabo un diálogo asertivo con el equipo de trabajo, centrándose especialmente en la profesional mencionada. Durante este diálogo, se enfatizó la importancia de la completa implementación del protocolo de Atención al Ciudadano establecido por la entidad, con el fin de prevenir la recurrencia de este tipo de situaciones en el futuro.
SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	Edna Milena Zambrano Gómez - Director Técnico de Epidemiología y Vigilancia Fitosanitaria. <i>Edna Milena Zambrano G</i>

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 4 de abril del 2024 a las 10:00 am por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 10 de abril del 2024 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.

José Atilano Rincón Chinchilla
Grupo Atención Al Ciudadano