

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	20251052811
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	30/12/2025
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	“La señora encargada de emitir las guías de movilización, llamada Rosa Barrera es una persona poco cordial, que no atiende de manera oportuna ni respetuosa. Cuando hace alguna solicitud (incluso para pedir una firma) lo hace exaltada, no escucha razones. Se presenta esa queja porque los usuarios somos personas del campo, que hemos venido de lejos, y esperamos del ICA, apoyo como entidad estatal.
NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	JORGE IVAN GARCIA

En atención a su queja, me permito informar que la gerencia seccional Nariño, ha realizado llamado de atención a la funcionaria Rosa Barrera, toda vez que el trato digno a los usuarios es fundamental para nuestra entidad, adicionalmente se realizará seguimiento a las actividades misionales realizada por la funcionaria y el equipo de trabajo responsable de expedición de Guías sanitarias de movilización interna.

Agradecemos la información registrada y solicitamos también su comprensión debido a que en algunas oportunidades las fallas en sistema y la presión de los usuarios genera estrés y tensión en los funcionarios, pero ninguna situación justifica tratos indebidos a nuestros usuarios.

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 31 de diciembre de 2025, siendo las 8:00 a.m. por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 13 de enero de 2025 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.



JORGE ANTONIO ZAMBRANO AGREDA
Gerencia Seccional Nariño

52.2.32
30 de diciembre de 2025

ANONIMO

ASUNTO: Respuesta a queja

52.800.21
San Juan de Pasto

Pasto, diciembre 23 de 2025

Señores
ANONIMO
Pasto

En donde manifiesta:

“La señora encargada de emitir las guías de movilización, llamada Rosa Barrera es una persona poco cordial, que no atiende de manera oportuna ni respetuosa. Cuando hace alguna solicitud (incluso para pedir una firma) lo hace exaltada, no escucha razones. Se presenta esa queja porque los usuarios somos personas del campo, que hemos venido de lejos, y esperamos del ICA, apoyo como entidad estatal. Sabemos que hay normas que cumplir, pero la señora es demasiado grosera para hacerlas comprender”

Con fundamento en el derecho consagrado en las siguientes normas y en las demás concordantes:

Constitución Política Nacional, artículo 23. Reglamento interno para trámites de PQRSD “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, La Ley 1581 de 2012, Ley General de Protección de Datos Personales de Colombia.

Respuesta:

En atención a su queja, me permito informar que la gerencia seccional Nariño, ha realizado llamado de atención a la funcionaria Rosa Barrera, toda vez que el trato digno a los usuarios es fundamental para nuestra entidad, adicionalmente se realizará seguimiento a las actividades

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>

misionales realizada por la funcionaria y el equipo de trabajo responsable de expedición de Guías sanitarias de movilización interna.

Agradecemos la información registrada y solicitamos también su comprensión debido a que en algunas oportunidades las fallas en sistema y la presión de los usuarios genera estrés y tensión en los funcionarios, pero ninguna situación justifica tratos indebidos a nuestros usuarios.

Cordialmente,

Jorge Antonio Zambrano Agreda
Gerencia Seccional Nariño

Respuesta a: Radicado No. 20251052811 del 22/12/2025

Elaboró:

Jorge Ivan Garcia Burbano / Gerencia Seccional Nariño

Aprobado por:

Jorge Antonio Zambrano Agreda / Gerencia Seccional Nariño