



## RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Soledad, septiembre 29 de 2023

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

El día 21 de septiembre del 2023 mediante formulario web con número de radicado 20231132453, se recibe queja por el cual pequeños ganaderos informan sobre su inconformidad con la atención prestada por parte de un funcionario de la oficina local de soledad.

**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 el Instituto Colombiano Agropecuario -ICA- siempre será importante la atención a nuestros usuarios, toda vez que es nuestra razón de ser, cumpliendo con los protocolos de atención al ciudadano y la prestación de un servicio con eficiencia y calidad, procurando el buen trato y la resolución efectiva de los inconvenientes que se presenten, conforme a los valores (Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia y Justicia) que caracteriza a nuestros funcionarios.

En atención a la queja interpuesta, se está realizando la investigación pertinentes y llevando a cabo las acciones de mejora, tomando las medidas para el cumplimiento efectivo de los protocolos de servicio al ciudadano establecido por la entidad, en aras de evitar que casos como estos ocurran, así mismo lo invitamos a que si usted quiere profundizar en su queja, nos puntualice la situación presentada y así tomar las medidas según sea el caso.

Tenga en cuenta que, para esta institución sus aportes son muy importantes, sus observaciones nos permiten identificar las fallas que se puedan estar presentando y tomar las medidas correctivas que permitan mejorar la prestación del servicio.

Cordialmente,

**Juan Diego Rodríguez Moyano**  
Gerente Seccional Atlántico



## 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	20231132453
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICION	21-09-2023
RESUMEN DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO	<p>Para el Instituto Colombiano Agropecuario -ICA- siempre será importante la atención a nuestros usuarios, toda vez que es nuestra razón de ser, cumpliendo con los protocolos de atención al ciudadano y la prestación de un servicio con eficiencia y calidad, procurando el buen trato y la resolución efectiva de los inconvenientes que se presenten, conforme a los valores (Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia y Justicia) que caracteriza a nuestros funcionarios.</p> <p>En atención a la queja interpuesta, se está realizando la investigación pertinentes y llevando a cabo las acciones de mejora, tomando las medidas para el cumplimiento efectivo de los protocolos de servicio al ciudadano establecido por la entidad, en aras de evitar que casos como estos ocurran, así mismo lo invitamos a que si usted quiere profundizar en su queja, nos puntualice la situación presentada y así tomar las medidas según sea el caso.</p> <p>Tenga en cuenta que, para esta institución sus aportes son muy importantes, sus observaciones nos permiten identificar las fallas que se puedan estar presentando y tomar las medidas correctivas que permitan mejorar la prestación del servicio.</p>
SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	Juan Diego Rodríguez Moyano

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 29 de septiembre de 2023 el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 06 de octubre del 2023 a las 11:59 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.



---

Juan Diego Rodríguez Moyano  
Gerencia Seccional Atlántico