ICA
Instituto Colombiano Agropecuario

ICA 2025-04-14 08:55
Al Contestar cite este No: 35252004345
Origen: Gerencia Seccional Quin...
Destino: ANONIMO
Anexos: 1

63.2.35

Doctor/a
ANONIMO
CARTELERA ATENCION AL CIUDADANO
QUINDIO, ARMENIA

ASUNTO: RESPUESTA QUEJA ANÓNIMA

Código de la dependencia

Respetado ciudadano (a) anónimo

De acuerdo a su petición radicada con el No. 35251004897 del día 28/02/2025 allegada mediante el buzón físico de correspondencia (Apertura Buzón 17/03/2025) en donde manifiesta:

Mediante éste comunicado quiero expresar mi inconformidad con la que se presentó en la ventanilla de Guías con una funcionaria, la cual se acerca de manera fuerte y en un tono no muy cordial hacia sus compañeras, los que estábamos presentes notamos esa situación, la cual no fue muy cómoda para nosotros como usuarios de ésta Institución. Solicito que éstas situaciones no se hagan cuando los usuarios y funcionarios se encuentren en el mismo lugar, porque igual se toman ambientes incómodos y los funcionarios entre sí deberían tratarse con respeto.

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 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:

ICA
Instituto Colombiano Agropecuario

ICA 2025-04-14 08:55
Al Contestar cite este No: 35252004345
Origen: Gerencia Seccional Quin...
Destino: ANONIMO
Anexos: 1

Por medio de la presente y de la manera más atenta, me permito informarle que se le realizó llamado de atención a la funcionaria mediante correo electrónico del 04/03/2025, recordándole el buen trato y respecto hacia sus compañeros y el respeto a los usuarios externos, igualmente se realizó el día 10/03/2025 Sensibilización de Clima Organización y/o Convivencia Laboral con una empresa externa, con el fin de mitigar éste tipo de situaciones y mejorar el clima laboral, así mismo, se tuvo diálogo con cada una de las funcionarias aclarando la situación presentada y de una manera cordial se le dio trámite a ésta situación.
Igualmente le manifestamos al ciudadano (a) Anónimo que, de manera periódica se realizan capacitaciones tanto a funcionarios y a contratistas sobre la atención al ciudadano o al usuario.

Cordialmente,

Ana Maria Martinez Gomez
Gerencia Seccional Quindio

Respuesta a: Radicado No. 35251004897 del 17/03/2025

Anexos Físicos:

n/a

Copias internas:

Grupo de Gestión Atención al Ciudadano

Elaboró:

Paola Andrea Hurtado Castaño / Gerencia Seccional Quindio

Revisó:

n/a

Vistos Buenos:

n/a

Aprobado por:

Ana Maria Martinez Gomez / Gerencia Seccional Quindio

John Jairo Gonzalez Rave / Gerencia Seccional Quindio

Con copia a:

ICA
Instituto Colombiano Agropecuario

RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Armenia, Abril 14 de 2025

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

Teniendo en cuenta Queja depositada en el Buzón de PQRSD, radicada con el No. 35251004897 del 28/02/2025 (Apertura Buzón 17/03/2025) y de acuerdo a la descripción: Mediante éste comunicado quiero expresar mi inconformidad con la que se presentó en la ventanilla de Guías con una funcionaria, la cual se acerca de manera fuerte y en un tono no muy cordial hacia sus compañeras, los que estábamos presentes notamos esa situación, la cual no fue muy cómoda para nosotros como usuarios de ésta Institución. Solicito que éstas situaciones no se hagan cuando los usuarios y funcionarios se encuentren en el mismo lugar, porque igual se tornan ambientes incómodos y los funcionarios entre sí deberían tratarse con respeto.

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 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

Respuesta:

Por medio de la presente y de la manera más atenta, se le da respuesta a la queja anónima por parte del usuario inconforme sobre situación presentada entre compañeros de trabajo, el pasado 28/02/2025:

Teniendo en cuenta que ya se había tomado la queja verbal, me permito informarle que se le realizó llamado de atención a la funcionaria mediante correo electrónico del 04/03/2025, recordándole el buen trato y respecto hacia sus compañeros y el respeto a los usuarios externos, igualmente se realizó el día 10/03/2025 Sensibilización de Clima Organización y/o Convivencia Laboral con una empresa externa, con el fin de mitigar éste tipo de situaciones y mejorar el clima laboral, así mismo, se tuvo diálogo con cada una de las funcionarias aclarando la situación presentada y de una manera cordial se le dio trámite a ésta situación.

Igualmente le manifestamos Usuario Anónimo, que de manera periódica, se realizan capacitaciones tanto a funcionarios y a contratistas sobre la atención al ciudadano o al usuario.

Cordialmente,

ANA MARIA MARTINEZ GOMEZ
Gerente Seccional Quindío (E)

Elaboró: PAHC

FORMA 4-551 V.5

ICA
Instituto Colombiano Agropecuario

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 Anónimo**
NÚMERO DE RADICADO DE LA PETICIÓN	35251004897
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	14/04/2025
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	Me permito informarle que se le realizó llamado de atención a la funcionaria mediante correo electrónico del 04/03/2025, recordándole el buen trato y respecto hacia sus compañeros y el respeto a los usuarios externos, igualmente se realizó el día 10/03/2025 Sensibilización de Clima Organización y/o Convivencia Laboral con una empresa externa, con el fin de mitigar éste tipo de situaciones y mejorar el clima laboral, así mismo, se tuvo diálogo con cada una de las funcionarias aclarando la situación presentada y de una manera cordial se le dio trámite a ésta situación.
NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	PAOLA ANDREA HURTADO CASTAÑO

La presente comunicación se pública 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 14-04-2025 a las 11:00 a.m. por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 22-04-2025 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.

Ana María Martínez Gomez

ANA MARIA MARTINEZ GOMEZ
Gerente Seccional Quindío (E)