

RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Duitama, diciembre 27 de 2024

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

En atención a su petición No. 20241142183 con fecha del 11 de diciembre de 2024, en el cual manifiesta lo siguiente:

Como usuario continuo del ICA en el área que corresponde a los servicios forestales, más precisamente en lo que corresponde a los permisos de movilización de maderas (guías) en las oficinas ICA surbata Boyacá, me veo en la penosa necesidad de expresar mi inconformidad ya que en esta sucursal se han venido presentando muchas irregularidades con respecto a la prestación del servicio

1. Al parecer y se ve que hay rencillas entre los dos servidores públicos que nos atienden eso perjudica la calidad del servicio.
2. La red de internet no es la adecuada se la pasa cayéndose y los usuarios con los vehículos cargados, perdiendo tiempo y dinero además de credibilidad en su negocio, la cual es la de cortar y comercializar la madera de sus respectivos bosques con sus respectivas licencias.
3. En una ocasión se fue la energía y ni siquiera la supuesta planta eléctrica que tiene halla sirve, no se si en estos momentos ese equipo lo hallan arreglado y los usuarios otra vez perdiendo.
4. A principios de año la atención era lunes, miércoles y jueves y ahora es lunes y jueves.
5. No existe un plan B como lo que existe para la movilización de ganado con las guías de contingencia.

Es imposible que en pleno siglo 21 no hallan opciones para solucionar problemas tan simples, la decidía es total uno ya no sabe con quién quejarse, es decepcionante realizar tantos esfuerzos, documentación etc y esperar una licencia de corte de un bosque, para que en el ICA solamente le digan al usuario "" se me sale de las manos"" o "" no está en nuestras manos"". La verdad es que uno como usuario no hace este tipo de quejas hasta cuando ya está llegando al punto de salirse de casillas, esperamos que mejore el servicio para el bien de los usuarios. Gracias

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:

Dando respuesta a la queja anónima con número de radicado 20241142183, correspondiente al área de servicios forestales, específicamente en lo relacionado con los permisos de movilización de maderas (certificados) en las oficinas del ICA en Surbata, Boyacá, nos permitimos informar lo siguiente:

1. **Atención al Usuario:** Cabe aclarar que no se presentan diferencias entre los funcionarios que atienden a los usuarios en la ventanilla de forestales.
2. **Intermitencia en el Servicio de Internet:** En relación con el servicio de internet, se informó oportunamente a través de la página oficial del ICA que la conexión sería intermitente desde el 1 de diciembre hasta el 8 de diciembre, debido al cambio de proveedor de internet. La intermitencia se resolvió el 9 de diciembre.
3. **Información sobre la Planta en la Oficina:** Es cierto que se tiene una planta eléctrica para los casos de contingencia cuando no hay energía, a este equipo se le ha solicitado los mantenimientos respectivos para su adecuado funcionamiento, para lo que esperamos que en la próxima vigencia, la planta eléctrica preste el servicio sin generar contratiempos en la atención al público.
4. **Horario de Atención al Usuario:** A principios de año, y hasta el mes de septiembre, la atención al usuario se realizaba los lunes, miércoles y jueves. Sin embargo, debido a la baja demanda de usuarios los miércoles y siguiendo las directrices de la Dirección Técnica de Epidemiología y Vigilancia Fitosanitaria, se suspendió la atención los miércoles para asignar ese día para otras actividades laborales.
5. **Certificados de Contingencia:** En el área forestal no cuenta con certificados de contingencia, sin embargo, desde el nivel central se están generando las medidas necesarias para la atención de los usuarios.

Agradecemos la comprensión y colaboración de todos, y estamos comprometidos en seguir trabajando para la satisfacción de nuestras partes interesadas.

Cordialmente,



Herberth Matheus Gómez
Gerente Seccional ICA Boyacá

Elaboró: Kelly Johanna Fajardo Cardozo
Manuel Alexander Pineda

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	20241142183
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	27/12/2024
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	Se han venido realizando diversas actividades para mejorar satisfactoriamente la atención de los usuarios en la oficina Local Duitama.
NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	Kelly Johanna Fajardo Cardozo Manuel Alexander Pineda

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 la oficina local Duitama, hoy 27/12/2024, a las 9 A.M por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 07/01/2025, a las 9 a.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.



Herberth Matheus Gómez
Gerencia Seccional ICA Boyacá