



RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Cerete, 30 de mayo de 2024

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

En atención a la solicitud anónima con radicado No. 20241117345 el 24 de mayo de 2024, mediante el cual presenta queja por que no prestan un buen servicio, siempre hay 4 o 5 y atienden de mala forma y nunca solucionan.

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, 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:

En atención a la mala experiencia que ha tenido, con la prestación del servicio en la Oficina Local Cerete con PSG (Punto del Servicio al Ganadero) lamentamos mucho que haya tenido una experiencia negativa con nuestros servicios; Debido a la presencia de personas no capacitadas para la atención adecuada. Queremos decirle que el Instituto se esfuerza por brindar un servicio de la más alta calidad y para lograr esto se capacita constantemente al personal encargado de esta área. Por otra parte, desde el 15 de abril se está implementando una nueva plataforma (SINIGAN) y en su efecto ha traído inconvenientes a la hora de generar GSMI por tal motivo pedimos disculpas por las molestias ocasionadas. En conclusión, valoramos sus comentarios y le aseguramos que tomaremos medidas para mejorar y evitar que situaciones como estas vuelvan a ocurrir, con esto queremos decir que su satisfacción es nuestra prioridad y estamos comprometidos en brindarle la mejor atención posible. Estamos aquí para atender y resolver cualquier problema que tenga los usuarios. Gracias por su comprensión y por darnos la oportunidad de mejorar esperamos poder recuperar su confianza en nuestro servicio y atención.

Cordialmente,



LUIS FERNANDO YANEZ MADERA

Gerente Seccional Córdoba

Anexo(s):

Copia (s)

Elaboró:

**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:

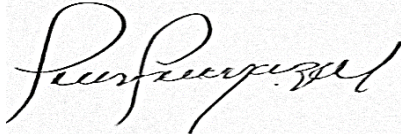
NOTIFICAR

NOMBRE DEL QUEJOSO O DENUNCIANTE	Ciudadano (a) Anónimo
NÚMERO DE RADICADO DE LA PETICIÓN	2024117345
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	30 DE MAYO DE 2024
RESUMEN DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO	<p>En atención a la mala experiencia que ha tenido, con la prestación del servicio en la Oficina Local Cerete con PSG (Punto del Servicio al Ganadero) lamentamos mucho que haya tenido una experiencia negativa con nuestros servicios; Debido a la presencia de personas no capacitadas para la atención adecuada. Queremos decirle que el Instituto se esfuerza por brindar un servicio de la más alta calidad y para lograr esto se capacita constantemente al personal encargado de esta área. Por otra parte, desde el 15 de abril se está implementando una nueva plataforma (SINIGAN) y en su efecto ha traído inconvenientes a la hora de generar GSMI por tal motivo pedimos disculpas por las molestias ocasionadas. En conclusión, valoramos sus comentarios y le aseguramos que tomaremos medidas para mejorar y evitar que situaciones como estas vuelvan a ocurrir, con esto queremos decir que su satisfacción es nuestra prioridad y estamos comprometidos en brindarle la mejor atención posible. Estamos aquí para atender y resolver cualquier problema que tenga los usuarios. Gracias por su comprensión y por darnos la oportunidad de mejorar esperamos poder recuperar su confianza en nuestro servicio y atención.</p>
SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	LUIS FERNANDO YANEZ MADERA

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 30 de mayo de 2024 por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 14 de junio de 2024



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.



LUIS FERNANDO YANEZ MADERA
Gerente Seccional Córdoba