

## RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

San Alberto Cesar, 05 de septiembre de 2024

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

Radicado No.20241128686 del 22 de agosto de 2024.

Señores oficina ICA San Alberto Cesar, quiero pedirles el gran favor que las personas que tengan para atención al cliente sepan manejar sus emociones, que bochorno, hoy llegué a esa oficina y en cuanto al tiempo de espera y el ambiente que maneja el personal del ICA deja mucho que pensar; salieron unos funcionarios de oficina y una de las personas de atención al público, empezó a gritar sandeces, eso me parece una total falta de respeto; yo realizo mis trámites con el mayor respeto posible.

Agradezco tener en cuenta para que la espera por una guía no sea una tortura.

**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:**

Reciba un cordial saludo.

A través de la presente, me permito responder a la queja formal presentada respecto al incidente ocurrido el pasado viernes en la mañana en las instalaciones de nuestra oficina.

Lamentamos profundamente que haya presenciado una situación que no refleja los valores y la profesionalidad que siempre procuramos mantener en nuestro entorno laboral. El comportamiento inapropiado que se manifestó en ese momento, con un tono alterado y una falta de control emocional, no es aceptable bajo ninguna circunstancia, y por ello ofrecemos disculpas.

Estamos tomando las medidas necesarias para abordar esta situación de manera adecuada; ya se han iniciado conversaciones con las personas involucradas para garantizar que situaciones como estas no se repitan en el futuro; así mismo, estamos reforzando nuestras políticas internas de comportamiento y respeto en el ambiente laboral, con el fin de promover un clima de trabajo positivo y armonioso para todos.

Agradecemos su comprensión y le reiteramos nuestro compromiso con la mejora continua en la calidad de nuestros servicios y en el ambiente de trabajo en nuestras oficinas.

Ofrecemos disculpas por cualquier inconveniente que este incidente haya podido causarle.

Valoramos mucho su paciencia y confianza, y estamos comprometidos en asegurar que su experiencia con nosotros sea siempre positiva. Quedamos a su disposición para cualquier otra inquietud o sugerencia.

Cordialmente,



**ALFONSO JOSE ARAUJO BAUTE**  
**Gerente Seccional Cesar Encargado**

Elaboró: WHDJ

## 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	<b>Anónimo</b>
NÚMERO DE RADICADO DE LA PETICIÓN	20241128686
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	05 de septiembre de 2024
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	<p>Lamentamos profundamente que haya presenciado una situación que no refleja los valores y la profesionalidad que siempre procuramos mantener en nuestro entorno laboral. El comportamiento inapropiado que se manifestó en ese momento, con un tono alterado y una falta de control emocional, no es aceptable bajo ninguna circunstancia, y por ello ofrezco disculpas. Estamos tomando las medidas necesarias para abordar esta situación de manera adecuada. Ya se han iniciado conversaciones con las personas involucradas para garantizar que situaciones como esta no se repitan en el futuro.</p> <p>Así mismo, estamos reforzando nuestras políticas internas de comportamiento y respeto en el ambiente laboral, con el fin de promover un clima de trabajo positivo y armonioso para todos. Agradecemos su comprensión y le reiteramos nuestro compromiso con la mejora continua en la calidad de nuestros servicios y en el ambiente de trabajo en nuestras oficinas.</p> <p>Una vez más, le pido disculpas por cualquier inconveniente que este incidente haya podido causarle. Valoramos mucho su paciencia y confianza, y estamos comprometidos en asegurar que su experiencia con nosotros sea siempre positiva.</p> <p>Quedamos a su disposición para cualquier otra inquietud o sugerencia.</p>
NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	Wilmer Hair Devia Joya

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 05 de septiembre de 2024, por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 11 de septiembre 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.



---

ALFONSO JOSE ARAUJO BAUTE  
Gerencia Seccional Cesar