

RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Duitama, 20 de febrero de 2025.

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

En atención a la petición enviada por usted el día 30 de enero de 2025, y radicada con No. 20251102387, manifestando su inconformidad, indicando “Insatisfacción con el servicio recibido el día 22-01-2025, donde fuimos atendidos los ganaderos de manera lenta y otros nos fuimos sin que nos prestaran el servicio, ya que los veterinarios de la oficina local de Moniquirá no colaboran en la expedición de guías”.

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:

Teniendo en cuenta su solicitud quiero expresarle lo siguiente:

Efectivamente, para el mes de enero y específicamente en fecha 22/01/2025, se venía presentando diferentes situaciones anómalas, relacionadas con el servicio de internet en las oficinas locales ICA, esta situación fue reportada en diferentes ocasiones y en diferentes días del mes por parte de los funcionarios y para el caso específico de la oficina local ICA Moniquirá sin ser la excepción a la novedad presentada, se cuenta con el reporte del Médico veterinario de la oficina local, quien indicó que el servicio de internet presentaba intermitencia, situación que impedía la expedición de Guías de Movilización, así como la atención a usuarios desde el resto de los computadores encontrados en la oficina para la atención al usuario, siendo este día uno de los más concurridos teniendo en cuenta el desarrollo de la feria comercial ganadera como todos los miércoles en Moniquirá, y de igual manera que los ganaderos y transportadores estaban presentando inconformidad verbal en relación a la novedad presentada, donde algunos transportadores con palabras indignas, se refieren a los funcionarios, situación que de cierta manera pone en peligro la integridad de los mismos.

En atención a esta y otras situaciones indicadas, que no permitía prestar el servicio de expedición de guías Sanitarias de Movilización con la celeridad que siempre ha caracterizado en la atención al usuario para la expedición de las guías en la referente oficina local, se solicitó la verificación al proveedor del servicio de internet y la OTI, para corroborar de manera constante el servicio y poder subsanar lo acontecido evitando esta clase de situaciones que sabemos son de incomodidad para el productor, transportador y funcionarios de las oficinas locales.

Aprovecho la oportunidad para expresar la importancia de notificar estas situaciones, lo cual nos sugiere una mejora de manera continua en los diferentes procesos, donde siempre será el usuario a quien debemos nuestra misionalidad, encaminada a una atención de manera oportuna y con celeridad, para este momento, la oficina local de Moniquirá, fue dotada con nuevos equipos y personal, lo cual permitirá complementar las actividades del personal de planta de la oficina y los servicios que presta la entidad se espera sean atendidos de manera ágil acorde a lo pertinente, de igual manera se aclara que se está verificando constantemente el buen funcionamiento de las herramientas de conectividad en las oficinas para evitar situaciones adversas que ciertamente desmejoran nuestra atención bajo los parámetros de atención al ciudadano como lo son servicios de calidad, transparencia y oportunidad.

Cordialmente,



HERBERTH MATHEUS GOMEZ
Gerente Seccional ICA Boyacá

Elaboró: JCBS

**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	20251102387
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	20/02/2025
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	Se verifica la conectividad de la oficina local ICA Moniquirá y de igual manera se mejora la dotación de equipos lo cual permitirá una atención acorde a los requerimientos de los usuarios.
NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	Julio Cesar Báez Sora

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 en la cartelera física de atención al ciudadano en la Oficina Local Moniquirá, hoy febrero 20 de 2025, a las 9 am, por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 27 de febrero de 2025, a las 9 am.

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 GOMEZ
Gerente Seccional ICA Boyacá