

**11.2.8**  
**30 de enero de 2026**

Señor Anonimo

ASUNTO: Respuesta a la solicitud de información bajo el radicado 20261002057

### **Código de la dependencia**

Respetado ciudadano (a) anónimo

De acuerdo a su petición radicada con el No.20261002057 del día 01/21/2026 en donde manifiesta:

Considerando la transición en la plataforma Sinigan, sumado al hecho de que muchas oficinas locales permanecen cerradas por falta de personal, un ganadero logró, con mucho esfuerzo, generar una guía a través de dicha plataforma. Esta guía se entregó al transportador, quien, al pasar por un puesto de control de la policía, fue detenido. Al intentar verificar el código QR, no fue posible hacerlo, lo que llevó a la policía a sospechar que el documento era falsificado. Sin embargo, al intentar contactar a algún profesional para resolver la situación, las respuestas obtenidas fueron muy escuetas y nadie pudo ofrecer ayuda, algunos funcionarios incluso de cargos superiores son groseros y no aportan ninguna solución al problema de los ganaderos.

Como sugerencia solicitamos una línea más directa que pueda aportar ayuda a los problemas cotidianos de los ganaderos.

### **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 PQRS "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:**

Agradecemos el comentario y comprendemos las dificultades que se pueden presentar durante la transición al aplicativo SINIGAN, así como las situaciones derivadas de la limitada disponibilidad de personal en algunas oficinas locales.

---

Instituto Colombiano Agropecuario - ICA

Dirección: Edificio NeoPoint 83, Av. Carrera 20 # 83-20, Bogotá D.C., Colombia.

Página web: [www.ica.gov.co](http://www.ica.gov.co)

Formulario de PQRSDF (recepción de solicitudes): <https://sinad.ica.gov.co:8086/home>

Frente a inconvenientes como la validación de guías, lectura de códigos QR o dudas operativas del sistema, es importante recordar que el ICA cuenta con canales de soporte habilitados para brindar acompañamiento técnico oportuno tanto a ganaderos como a transportadores y autoridades de control.

Para soporte del aplicativo SINIGAN, se encuentran disponibles los siguientes canales oficiales:

**Soporte SIGMA y SINIGAN v5**

- Correo electrónico: [infotrazabilidad@ica.gov.co](mailto:infotrazabilidad@ica.gov.co)
- PBX: **(601)7944492**  
Extensiones: **3209, 3210, 3212, 3215 y 3216**
- Línea de WhatsApp de atención directa SIGMA/SINIGAN: **324 238 1132**

**Soporte SINIGAN v6**

- Línea WhatsApp: **301 275 9205**

Se invita a los usuarios a hacer uso de estos canales, especialmente en situaciones que requieran verificación inmediata, con el fin de evitar malentendidos que puedan afectar la movilización legal de animales.

Desde la Entidad se continúa trabajando para mejorar los procesos de atención y fortalecer los mecanismos de soporte, entendiendo que el éxito del sistema depende también de una comunicación efectiva y respetuosa con los usuarios del sector ganadero.

Cordialmente,

**Viviana Sofia Zamora Pineda**

**Subgerencia de Protección Animal**

Respuesta a: Radicado No. 20261002057 del 21/01/2026

Elaboró:

Daniel Alberto Suesca Castro / Subgerencia de Protección Animal

Revisó:

Claudia Fernanda Suarez Romero / Subgerencia de Protección Animal

Aprobado por:

Viviana Sofia Zamora Pineda / Subgerencia de Protección Animal

Con copia a:

C/CTrazabilidad animal  
[infotrazabilidad@ica.gov.co](mailto:infotrazabilidad@ica.gov.co)

---

**Instituto Colombiano Agropecuario - ICA**

**Dirección:** Edificio NeoPoint 83, Av. Carrera 20 # 83-20, Bogotá D.C., Colombia.

**Página web:** [www.ica.gov.co](http://www.ica.gov.co)

**Formulario de PQRSDF (recepción de solicitudes):** <https://sinad.ica.gov.co:8086/home>

## 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                                | 20261002057                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN                                 | 30/1/2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA                                  | <p>Agradecemos el comentario y comprendemos las dificultades que se pueden presentar durante la transición al aplicativo SINIGAN, así como las situaciones derivadas de la limitada disponibilidad de personal en algunas oficinas locales. Frente a inconvenientes como la validación de guías, lectura de códigos QR o dudas operativas del sistema, es importante recordar que el ICA cuenta con canales de soporte habilitados para brindar acompañamiento técnico oportuno tanto a ganaderos como a transportadores y autoridades de control. Para soporte del aplicativo SINIGAN, se encuentran disponibles los siguientes canales oficiales: Soporte SIGMA y SINIGAN v5</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico: <a href="mailto:infotrazabilidad@ica.gov.co">infotrazabilidad@ica.gov.co</a></li> <li>• PBX:(601)7944492 Extensiones: 3209, 3210, 3212, 3215 y 3216</li> <li>• Línea de WhatsApp de atención directa SIGMA/SINIGAN: 324 238 1132 Soporte SINIGAN v6</li> <li>• Línea WhatsApp: 301 275 9205</li> </ul> |
| NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA | Viviana Sofia Zamora 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 Oficinas Locales- Gerencias Seccionales hoy 30/1/2026 a las 11:49 am por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 5/2/2026 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.

**Clara Patricia Aguilar Ardila**

Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

