RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Bogotá, 19 de septiembre de 2024

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

Dando alcance al radicado interno 20241124754, con fecha 23 de julio de 2024, en donde manifiesta "*El pésimo servicio y la demora que se presta en las oficinas del ICA afecta gravemente la economía regional. En mi caso particular, cuando se trata de solicitar guías de movilización bovina se ha convertido en un viacrucis y paso a enumerar el horrible trato que los funcionarios dan al público en general: 1. Lentitud (deliberada o por falta de conocimiento) al momento de utilizar las herramientas ofimáticas. 2. Trato descortez (deliberadamente o por falta de capacitación). 3. Desconocimiento, falta de información, no son capacez de orientar al ciudadano en la mayoría de los casos. Existe un descontento generalizado en cada una de las oficinas del ICA (Valledupar, Bosconia, El Difícil) en las cuales he tenido la poca fortuna de ser atendido, ya que cada uno de los desafortunados usuarios hace énfasis en el mal servicio y se siente un ambiente de tensión constante.*"

Según la 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.

Reiteramos nuestro compromiso con el desarrollo agropecuario del país y con la producción de información confiable y de calidad para el sector agropecuario, trabajando de manera permanente para lograr la estabilización del sistema y para mejorar los tiempos de respuesta y la calidad del servicio a los ganaderos.

El cambio de sistema para la expedición de GSMI ha ocasionado diferentes inconvenientes en la atención al usuario, los cuales se han ido superando, sin embargo, la expedición de GSMI no se ha detenido, desde el instituto hemos generado medidas de contingencia con el fin de afectar lo menos posible al productor por lo cual en las oficinas locales, convenios interadministrativos y concentraciones ganaderas no se tuvo interrupción en el servicio.

Adicionalmente, se ha ampliado la capacidad de prestadores de servicio, a través de la posibilidad de que agentes se habiliten para la prestación de los servicios, así como la oportunidad que tienen los ganaderos de registrarse en SINIGAN y generar sus propias GSMI de manera online, lo que permite mayor autonomía y rapidez en el proceso.

Continuaremos trabajando en la mejora constante, en aras de brindar un servicio de calidad.

Cordialmente,

EDILBERTO BRITO SIERRA
Subgerente De Protección Anima

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	20241124754
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	19 de septiembre del 2024
RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA	Reiteramos nuestro compromiso con el desarrollo agropecuario del país y con la producción de información confiable y de calidad para el sector agropecuario, trabajando de manera permanente para lograr la estabilización del sistema y para mejorar los tiempos de respuesta y la calidad del servicio a los ganaderos. El cambio de sistema para la expedición de GSMI ha ocasionado diferentes inconvenientes en la atención al usuario, los cuales se han ido superando, sin embargo, la expedición de GSMI no se ha detenido, desde el instituto hemos generado medidas de contingencia con el fin de afectar lo menos posible al productor por lo cual en las oficinas locales, convenios interadministrativos y concentraciones ganaderas no se tuvo interrupción en el servicio. Adicionalmente, se ha ampliado la capacidad de prestadores de servicio, a través de la posibilidad de que agentes se habiliten para la prestación de los servicios, así como la oportunidad que tienen los ganaderos de registrarse en SINIGAN y generar sus propias GSMI de manera online, lo que permite mayor autonomía y rapidez en el proceso. Continuaremos trabajando en la mejora constante, en aras de brindar un servicio de calidad.
NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA	Edilberto Brito Sierra

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 19 de septiembre del 2024 a las 3.30 pm por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 25 de septiembre del 2024 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
Grupo Atención Al Ciudadano