

RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Bogotá 01 de febrero 2024

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

Dando atención a la solicitud realizada mediante Radicado SISAD 20241100466 del 08 de enero de 2024, donde informa lo siguiente:

“Señores ICA buenas tardes, Me permito solicitarle su gestión URGENTE a la normalización del sistema SIGMA. Desde el mes de noviembre y diciembre del año 2023, hemos estado sacando licencias de animales para transito con todas las dificultades (sistema inactivo en oficinas y por vía web por ajustes internos de ustedes y nos informaron una fecha de tres días y duro más de eso, los pagos y recargas en línea son un problema. Hoy 8 de enero de 2024, estoy desde esta mañana tratando de sacar unas licencias tengo tres camiones cargados con ganado bovino y es la hora 3 pm y no me dejar recargar y sacar las licencias. El saldo recargado del año pasado 2023 no me lo deja usar y para hacer una recarga ahora mismo se bloquea la página y no me deja. Señores Ica por favor esto es un trabajo diario y de esto depende nuestro trabajo como ganaderos. Es URGENTE que ustedes ajusten esa página, no tenemos quien nos solucione este tema porque es un sistema nacional liderado desde Bogotá. Yo me encuentro en un municipio de la costa atlántica y no tenemos quien nos ayude. Son tres camiones desde esta mañana con ganado montado esperando estas tres licencias. Ahora según tengo entendido este año para cada licencia que se elabore en línea se debe realizar el pago de 5.200 pesos. Esto lleva un retroceso y en nada ayuda a los que trabajamos y dependemos de esto. Realizar un pago por cada licencia es absurdo, la demora del sistema es peor, cuando uno puede recargar y tener un saldo que se utiliza cada vez que se necesite. Por favor es urgente que atiendan esta solicitud y sobre todo que lo solucionen de manera inmediata. Quedamos atentos los ganaderos al apoyo por parte del gobierno.”

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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, 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:

De antemano presentamos disculpas por las molestias presentadas y las afectaciones que haya podido tener, me permito indicarle que, el sistema de Información para Guías de Movilización Animal – SIGMA es una plataforma web cuyo adecuado funcionamiento se relaciona a diversos factores, como equipos de cómputo adecuados, funcionalidades del sistema, actualizaciones, base de datos, servidor y conectividad; en algunos casos, la información de la transacción se demora un poco más de lo normal.

En el mes de diciembre, presentamos una falla en el sistema debido a la reubicación de los servidores o Datacenter por el proceso que se generó por la reubicación de nuestra sede principal, sin embargo le informo que 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 y concentraciones ganaderas no se tuvo interrupción en el servicio.

Adicionalmente, a partir de la expedición del Acuerdo No. 000005 “Por el cual se define e implementa el nuevo sistema de cálculo y se fijan las tarifas de los servicios prestados por el Instituto Colombiano Agropecuario - ICA durante el año 2024 de acuerdo con los artículos 158, 159 y 160 de la Ley 1955 de 2019 y el Capítulo XII del Decreto 1071 de 2015, adicionado por el Decreto 087 de 2021, y el artículo 370 de la Ley 2294 de 2023”, no se tiene contemplada la modalidad de prepago, por lo tanto, los ganaderos deben realizar el pago por el valor que corresponde a la tarifa para el servicio que van a adquirir.

Cordialmente,

Firma



Nombre ANDRES FELIPE OSEJO VARONA

Cargo Director Técnico Sanidad Animal

Dependencia: Subgerencia Protección Animal

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
NUMERO DE RADICADO DE LA PETICION	20241100466
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICION	01/02/2024
RESUMEN DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO	De antemano presentamos disculpas por las molestias presentadas y las afectaciones que haya podido tener, me permito indicarle que, el sistema de Información para Guías de Movilización Animal – SIGMA es una plataforma web cuyo adecuado funcionamiento se relaciona a diversos factores, como equipos de cómputo adecuados, funcionalidades del sistema, actualizaciones, base de datos, servidor y conectividad; en algunos casos, la información de la transacción se demora un poco más de lo normal. En el mes de diciembre, presentamos una falla en el sistema debido a la reubicación de los servidores o Datacenter por el proceso que se generó por la reubicación de nuestra sede principal, sin embargo le informo que 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 y concentraciones ganaderas no se tuvo interrupción en el servicio. Adicionalmente, a partir de la expedición del Acuerdo No. 000005 “Por el cual se define e implementa el nuevo sistema de cálculo y se fijan las tarifas de los servicios prestados por el Instituto Colombiano Agropecuario - ICA durante el año 2024 de acuerdo con los artículos 158, 159 y 160 de la Ley 1955 de 2019 y el Capítulo XII del Decreto 1071 de 2015, adicionado por el Decreto 087 de 2021, y el artículo 370 de la Ley 2294 de 2023”, no se tiene contemplada la modalidad de prepago, por lo tanto, los ganaderos deben realizar el pago por el valor que corresponde a la tarifa para el servicio que van a adquirir.
SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	ANDRES FELIPE OSEJO VARONA

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 1 febrero de 2024, a las 14:15 p.m. y por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 8 de febrero de 2024 a las 14:15 pm.

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 notificar. La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

Patricia A.

Clara Patricia Aguilar A.
Coordinadora Grupo Atención Al Ciudadano