



RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Valledupar, 3 de abril de 2024

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

En atención a la queja radicada el día 06 de marzo de 2024 bajo radicado N° 20241107823 el con Formulario WEB ICA No.8015 "Quisiera solicitar al ica los trámites no sean tan engorrosos, me presenté en la oficina del ica San Alberto y para sacar una guía normal para matadero tarde más de 3 horas, además por la impresión de la guía aparte de la consignación, la señora que realiza la guía me cobró 3000 pesos y me dijo en tono burlesco, en el ica se cobra hasta la risa. Según la señora dijo la impresora es de ella y si no pago los 3000 entonces me envían la guía a una papelería, para que yo mire cuando la imprimo.

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:

Conforme a la queja bajo número de radicado 20241107823 del 6 de marzo de la presente anualidad, esta Gerencia Seccional extiende nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes causados y se permite informar que el Instituto Colombiano Agropecuario - ICA avanza en su Plan de Transformación Digital, derivado del Plan Estratégico 2023 – 2026 "ICA Más Cerca del Campo", orientado a modernizar los servicios tecnológicos y fortalecer la seguridad de la información de los sistemas que soportan el trabajo por la sanidad agropecuaria y la inocuidad agroalimentaria del campo colombiano.

En razón a lo anterior, los servicios que requieren pasarela de pagos, tales como el Sistema de Información Sanitaria para Importación y Exportación de Productos Agrícolas y Pecuarios (SISPAP) y el Sistema de Información para Guías Sanitarias de Movilización (SIGMA), entre otros, han presentado algunas intermitencias durante el tiempo de ejecución de dicha operación, sin que en ningún momento se haya presentado suspensión definitiva del servicio.

Todo lo anterior no debe ser percibido como un impacto, sino que, por el contrario, sea considerado como un ajuste necesario para mejorar en el corto y mediano plazo la oferta tecnológica del Instituto, entendiendo su trascendencia e importancia en la prestación de servicios en línea, el ICA fortalecerá la estrategia de comunicación, a efectos de informar de



manera oportuna y con anterioridad las ventanas de operación o mantenimiento. Estas actividades se realizarán de manera estratégica de acuerdo con la demanda de los servicios.

El Instituto hace un llamado a la ciudadanía a la comprensión de este proceso, pues la transición conlleva que en algunos momentos no se logre tener acceso a las plataformas, pero se trabaja para que estos procesos se realicen en momentos "no pico" de los aplicativos, precisamente porque el trabajo del Instituto no descansa los 365 días del año, agradecemos la paciencia y comprensión frente a los inconvenientes presentados

Ante los demás temas de la comunicación, esta Gerencia Seccional está tomando las acciones necesarias para mejorar la atención al usuario y evitar las situaciones descritas.

Continuamos trabajando para mejorar los servicios prestados.

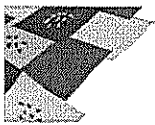
Cordialmente,

Nombre: ALFONSO JOSE ARAUJO BAUTE

Cargo: Gerente Seccional Cesar (E)

Dependencia:

Copia (s) Gerencia Seccional
Elaboró: vhp



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
NÚMERO DE RADICADO DE LA PETICIÓN	20241107823
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	3/04/2024
RESUMEN DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO	Esta Gerencia Seccional extiende nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes causados y se permite informar que ICA avanza en su Plan de Transformación Digital, derivado del Plan Estratégico 2023 – 2026 "ICA Más Cerca del Campo", orientado a modernizar los servicios tecnológicos y fortalecer la seguridad de la información de los sistemas que soportan el trabajo por la sanidad agropecuaria y la inocuidad agroalimentaria del campo colombiano. En razón a lo anterior el Sistema de Información para Guías Sanitarias de Movilización (SIGMA), entre otros, han presentado algunas intermitencias durante el tiempo de ejecución de dicha operación, sin que en ningún momento se haya presentado suspensión definitiva del servicio. Todo lo anterior no debe ser percibido como un impacto, sino que, por el contrario, sea considerado como un ajuste necesario para mejorar en el corto y mediano plazo la oferta tecnológica del Instituto. Ante los demás temas de la comunicación, esta Gerencia Seccional está tomando las acciones necesarias para mejorar la atención al usuario y evitar las situaciones descritas.
SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	Alfonso José Araujo Baute

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 3 de abril de 2024 por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 10 de abril de 2024 a las 5:00 p.m.

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
Gerente Seccional Cesar (E)