



RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Bogotá Oficinas Nacionales del ICA 10 de Julio 2024

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

buen día. Por medio de la presente me dirijo de forma cordial Y Respetuosa a exponer mi inconformidad en la sede ICA-sabana de torres/Santander, ya que siendo propietario y ganadero de las región, me e visto en la necesidad de imponer una queda en contra de esta sede: 1. Sitio donde el sistema internet "se cae" donde la esperas de atención se hacen tedioso y largas. Situación que pasa muy a menudo. vivo en la vereda y se me hace costoso y tedioso tener que lidiar con un tramite y ocupar todo un día como es el ejemplo de sacar una guía para el transporte de bovinos. incluso es mas tedioso el tener que regresar a casa, sin la guía porque no había sistema, o porque no hay internet. 2.Me siento inconforme al saber que el modelo de entrega de "TURNOS" para ser atendido para el proceso de sacar una guía para trasporte de bovinos sean pocos. Ejemplo la ultima vez que tuve que ir solo repartieron 6 turnos. el numero 7 deber ser atendido en la tarde cuando ese día llegue al sitio a las 8.00am 3. Siguiendo con el punto dos, muestro me inconformidad por la persona (hombre) encargada de tramitar las guías(no se el nombre de la persona pero es la única persona que hace este proceso en dicha sede) veo desde mi opinión propia y comentarios de ciertos usuario, es un persona poco productiva, lentificada, distraída. persona con poca vocación para entender. De ante mano agradezco tenga en cuenta mi queja, Evalúen la situación y equipo de trabajo Y se tomen mejoras para la atención a los usuarios gracias."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:

1. Sitio donde el sistema internet "se cae" donde la espera de atención se hacen tedioso y largas. Situación que pasa muy a menudo. vivo en la vereda y se me hace costoso y tedioso tener que lidiar con un trámite y ocupar todo un día como es el ejemplo de sacar una guía para el transporte de bovinos. incluso es más tedioso el tener que regresar a casa, sin la guía porque no había sistema, o porque no hay internet.

Respuesta: Respetado usuario, desde el Instituto Colombiano Agropecuario presentamos excusas por los inconvenientes presentados en la transición de aplicativos para la generación de la Guía Sanitaria De Movilización Interna GSMI de SIGMA a SINIGAN, la estabilización del



aplicativo SINIGAN ha tomado un tiempo más del esperado, esto ocasiono retrasos en la atención, por ende se ya tomaron todas las medidas para prestar el servicio realizando los respectivos tramites ante el operador de la red por medio de la Seccional de Santander y no afectar la generación de las mismas.

2. Me siento inconforme al saber que el modelo de entrega de "TURNOS" para ser atendido para el proceso de sacar una guía para transporte de bovinos sean pocos. Ejemplo la última vez que tuve que ir solo repartieron 6 turnos. el numero 7 deber ser atendido en la tarde cuando ese día llegue al sitio a las 8.00am.

Respuesta: De igual manera realizaremos el seguimiento correspondiente al punto de atención SABANA DE TORRES – SANTANDER, evaluando el rendimiento particular de los operadores de punto. Así mismo el tramite a la fecha de generación de GSMI ha venido reduciendo su tiempo ya que la oficina cuenta con todas las herramientas para la actualización de predio e inventarios de este modo permitiendo la atención de mas cantidad de usuarios al día, y de ser necesario se implementa el plan de contingencia para que los usuarios no se retiren sin la generación de la GSMI.

3. Siguiendo con el punto dos, muestro me inconformidad por la persona (hombre) encargada de tramitar las guías (no sé el nombre de la persona, pero es la única persona que hace este proceso en dicha sede) veo desde mi opinión propia y comentarios de cierto usuario, es un persona poco productiva, lentificada, distraída. persona con poca vocación para entender. De ante mano agradezco tenga en cuenta mi queja, Evalúen la situación y equipo de trabajo Y se tomen mejoras para la atención a los usuarios gracias. "se invoca como fundamento de derecho lo consagrado en las siguientes normas y en las demás concordantes.

Respuesta: Cabe aclarar que el instituto en aras de descongestionar las oficinas y que el trámite de generar GSMI sea mucho más accesible para los usuarios tiene el módulo de SINIGAN GANADERO para realizar las GSMI en línea, el cual puede ser solicitado en cualquier oficina ICA o realizando el trámite de manera virtual de acuerdo al siguiente link https://www.ica.gov.co/servicios_linea/sigma/manuales.aspx.

Por último, queremos informar que desde el instituto nos encontramos trabajando para poder brindar un mejor servicio y que los tramites se han eficientes para cada uno de nuestros usuarios.

Atentamente.

EDILBERTO BRITO SIERRA

Subgerente De 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
NÚMERO DE RADICADO DE LA PETICIÓN	20241119559
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	10 de Julio 2024
RESUMEN DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO	<p><i>1. Sitio donde el sistema internet "se cae" donde la esperas de atención se hacen tedioso y largas. Situación que pasa muy a menudo. vivo en la vereda y se me hace costoso y tedioso tener que lidiar con un tramite y ocupar todo un día como es el ejemplo de sacar una guía para el transporte de bovinos. incluso es más tedioso el tener que regresar a casa, sin la guía porque no había sistema, o porque no hay internet.</i></p> <p>Respuesta: Respetado usuario, desde el Instituto Colombiano Agropecuario presentamos excusas por los inconvenientes presentados en la transición de aplicativos para la generación de la Guía Sanitaria De Movilización Interna GSMI de SIGMA a SINIGAN, la estabilización del aplicativo SINIGAN ha tomado un tiempo más del esperado, esto ocasiono retrasos en la atención, por ende se ya tomaron todas las medidas para prestar el servicio realizando los respectivos tramites ante el operador de la red por medio de la Seccional de Santander y no afectar la generación de las mismas.</p> <p><i>2. Me siento inconforme al saber que el modelo de entrega de "TURNOS" para ser atendido para el proceso de sacar una guía para transporte de bovinos sean pocos. Ejemplo la ultima vez que tuve que ir solo repartieron 6 turnos. el numero 7 deber ser atendido en la tarde cuando ese día llegue al sitio a las 8.00am.</i></p> <p>Respuesta: De igual manera realizaremos el seguimiento correspondiente al punto de atención SABANA DE TORRES – SANTANDER, evaluando el rendimiento particular de los operadores de punto. Así mismo el tramite a la fecha de generación de GSMI ha venido reduciendo su tiempo ya que la oficina cuenta con todas las herramientas para la actualización de predio e inventarios de este modo permitiendo la atención de mas cantidad de usuarios al día, y de ser necesario se implementa el plan de contingencia para que los usuarios no se retiren sin la generación de la GSMI.</p> <p><i>3. Siguiendo con el punto dos, muestro me inconformidad por la persona (hombre) encargada de tramitar las guías (no se el nombre de la persona pero es la única persona que hace este proceso en dicha sede) veo desde mi opinión propia y comentarios de ciertos usuario, es un persona poco productiva, lentificada, distraída. persona con poca vocación para entender. De ante mano agradezco tenga en cuenta mi</i></p>



	<p><i>queja, Evalúen la situación y equipo de trabajo Y se tomen mejoras para la atención a los usuarios gracias. "se invoca como fundamento de derecho lo consagrado en las siguientes normas y en las demás concordantes.</i></p> <p>Respuesta: Cabe aclarar que el instituto en aras de descongestionar las oficinas y que el trámite de generar GSMI sea mucho más accesible para los usuarios tiene el módulo de SINIGAN GANADERO para realizar las GSMI en línea, el cual puede ser solicitado en cualquier oficina ICA o realizando el trámite de manera virtual de acuerdo al siguiente link https://www.ica.gov.co/servicios_linea/sigma/manuales.aspx. Por último, queremos informar que desde el instituto nos encontramos trabajando para poder brindar un mejor servicio y que los tramites se han eficientes para cada uno de nuestros usuarios.</p>
SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	Cristian Camilo Angulo

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 17 de julio del 2024 a las 3:30 pm por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 23 de julio 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