

RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Bogotá 01 de febrero 2024

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

Dando atención a la solicitud realizada mediante Radicado SISAD 20241100543 del 09 de enero de 2024, donde informa lo siguiente:

“cordial saludo mi queja es la continua desinformación por su entidad Ica a los usuarios externos, la falta de comunicación y capacitación de los cambios que ustedes realizan en el aplicativo sigma en línea, sin informar a los usuarios externos. soy comerciante trate por todos los medios de generar una guía destino plaza Zipaquirá desde el día 08-01-2024 hasta la fecha de hoy y no fue posible, acarreándome implicaciones económicas en mis negocios. el ica debería tener mas empatía con los usuarios ya que este problema de sigma no es solo mío es de todos los usuarios que tiene usuario externo”.

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	20241100543
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 12 de Febrero del 2024 a la 1:00 p.m por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 16 de febrero del año 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