

## RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

**Acacias-Meta 25 Septiembre 2024**

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

12/09/2024 No. radicado 20241131291.

Mi queja es en cuanto a la atención en la oficina de ICA Acacias debido a que uno llega y es una oficina muy sola pero las personas que atienden no lo llaman a uno se demoran tiempo prefieren chatear por teléfono antes que atender en días anteriores llegue y estaba solo pensé que me atenderían de una pero no dure una hora esperando que me atendieran y si no es porque me puse de mal genio no me atienden la presente la hago con el fin de que mejoren la atención 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 PQRSD "Resolución vigente expedida por el Instituto \*por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información que se formulen ante el Instituto Colombiano Agropecuario ICA"\* Ley 1755 de 2015. Artículo 81 de la Ley 962 de 2005. Ley 190 de 1995 artículo 38. 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, La Seccional Meta ha tomado medidas para que esta situación no se vuelva a presentar, me permito indicarle que el Sistema de Identificación e Información de Ganado Bovino – SINIGAN 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.

Agradecemos el haber realizado su queja, ya que esta herramienta nos permite mejorar en la calidad del servicio y atención al ciudadano, , adicionalmente, le informo que, el Instituto Colombiano Agropecuario – ICA, en aras de modernizar los procesos para la expedición de Guías Sanitarias de Movilización Interna - GSMI, diseñó el sistema denominado "SINIGAN En Línea" a través del cual el mismo productor pueda realizar el trámite de la expedición de guías de movilización interna (GSMI) desde la comodidad de su domicilio o en cualquier lugar con conexión a Internet.

La información completa y procedimiento de solicitud de usuario puede consultarlo en el siguiente link [https://www.ica.gov.co/servicios\\_linea/sigma/manuales.aspx](https://www.ica.gov.co/servicios_linea/sigma/manuales.aspx) **IMPORTANTE TENER EN CUENTA QUE:** No se está asignando usuario y clave para movilización de animales susceptibles a Fiebre Aftosa ubicados en predios pertenecientes a la zona de frontera con la República Bolivariana de Venezuela, debido a que existen condiciones y requisitos especiales establecidos en las resoluciones ICA: 1729 de 2004, 1730 de 2004, 2141 de 2009, 2759 de 2015, 6896 de 2016, 50092 de 2019, 60865 de 2020 y 93206 de 2021.

Cordialmente,



**HARBY ALFREDO PRIETO DAZA**  
Gerente Seccional Meta

**Elaboró:** Antonia Galatea Pulido Sabogal

**NOTIFICACION POR AVISO**  
**RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS**  
**Acta de publicación de respuesta a petición anónima**

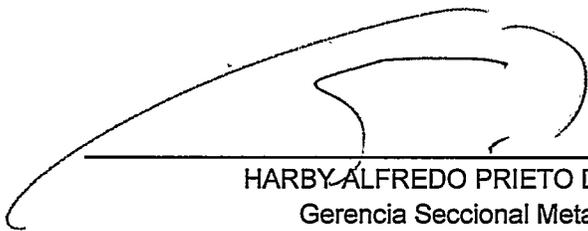
En cumplimiento, de lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011- artículo 69, que establece los términos y procedimientos para la notificación por aviso, se permite:

**NOTIFICAR**

<b>NOMBRE DEL QUEJOSO O DENUNCIANTE</b>	<b>Ciudadano (a) Anónimo</b>
<b>NÚMERO DE RADICADO DE LA PETICIÓN</b>	20241131291
<b>FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN</b>	25/09/2024
<b>RESUMEN DE LA RESPUESTA EMITIDA</b>	<p>De antemano presentamos disculpas por las molestias presentadas y las afectaciones que haya podido tener, La Gerencia Seccional del ICA Meta ha tomado medidas para que esta situación no se repita, igualmente me permito indicarle que el Sistema de Identificación e Información de Ganado Bovino– SINIGAN 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.</p> <p>Agradecemos el haber realizado su queja, ya que esta herramienta nos permite mejorar en la calidad del servicio y atención al ciudadano, adicionalmente, le invitamos a utilizar SINIGAN en línea para hacer sus guías de movilización a través de internet.</p>
<b>NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE ELABORAR LA RESPUESTA</b>	Harby Alfredo Prieto Daza

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 en las carteleras físicas de atención al ciudadano en las Oficinas Villavicencio y Acacias respectivamente, hoy 27 de septiembre de 2024 a las 8:00 am. por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 4 de octubre de 2024 a las 4:00 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.



---

HARBY ALFREDO PRIETO DAZA  
Gerencia Seccional Meta