



RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Bogotá 19 de Febrero 2024

Respetado Ciudadano (a) Anónimo:

Dando atención a la solicitud realizada mediante Radicado interno 20241102072 del 24 de enero de 2024, donde informa lo siguiente:

“por medio de la presente y en nombre de los ganaderos de la region del rionegro quiero interponer una queja por la mala atencion brindada en la oficina de pacho cundinamarca, no puede ser que para sacar una guía debamos esperar mas de 4 horas por que solo hay una persona atendiendo y ademas cuando atiende no puede actualizar los inventarios y que toca volver despues llevamos mas de 15 dias en que no sirve el sistema, que vuelva mas tarde y no hay una solucion, es injusto que tengamos que viajar por mas de dos horas para que nos den esa respuesta. Nos vemos afectados economicamente por la incopetencia de udtes, se dañan los negocios y no podemos mover el ganado, ncesitamos gente competente que nos colabore y nos de solucion”.

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, 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 “SIGMA En Línea” a través del cual el mismo productor pueda realizar el trámite de la expedición de 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

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,

NORBERTO ALEXANDER BARBOSA LEGUIZAMÓN
Coordinador Proyecto Identifica
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	20241102072
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICION	19/02/2024
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.
SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	Alexander Barbosa Leguizamón

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 20 de febrero del 2024 a las 2:00 pm por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 26 de febrero 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