



## RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Bogotá. 01 de abril de 2024

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

Dando respuesta a su radicado No 20241108120 del 08 de marzo de 2024, en la cual manifiesta: “Estamos cansados. En lo corrido del 2024, las fallas en los diferentes aplicativos, en especial SIGMA, SNRI y SINIGAN, entorpecen las labores cotidianas de atención al público. Un público al cual, el ICA con mentiras a través de redes sociales y medios de comunicación y todos sus canales, dan por sentado que todo está bien, que todo fluye. Desde oficinas nacionales, en especial la OTI y todos los cargos directivos, han demostrado una negligencia frente a la solución de problemas de conectividad y modernización de canales de atención; seguimos en lo mismo, no hemos avanzado en la atención a las necesidades del campo desde este punto. Por caprichos queremos ir a la par de gestión de entidades serias, incluso del sector privado; y lo afirmo: serias; no hemos podido. Esta queja va contra la gerencia general y todos hacia abajo en una jerarquía de responsabilidades. Trabajen no sean mediocres, no engañen. Somos servidores públicos que por vocación si nos importa y creemos en lo que podemos hacer, no somos farándula. Actúen, den soluciones. Vamos en retroceso. Tómenlo como crítica constructiva..”

**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, 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:**

Hemos recibido su queja y agradecemos sinceramente que haya tomado el tiempo para expresar sus preocupaciones con respecto a las intermitencias en nuestros servicios tecnológicos, en especial en aplicativos como SIGMA, SNRI y SINIGAN. Entendemos completamente su frustración y queremos asegurarle que estamos tomando medidas para abordar este problema de manera efectiva.

Queremos brindarle una explicación detallada sobre las razones detrás de estas intermitencias. Como parte de nuestro compromiso con la modernización tecnológica, hemos estado implementando cambios significativos en nuestra infraestructura de tecnologías de la información y comunicación (TIC). Estos cambios incluyen la reubicación de nuestro Data Center a un espacio especializado de colocation, así como la migración de servicios críticos a la nube pública.



Sin embargo, durante este proceso de migración y actualización, hemos experimentado algunas dificultades relacionadas principalmente con la conectividad entre nuestro proveedor de servicios de red de internet, Azteca Comunicaciones, y nuestro Data Center. Estas dificultades han resultado en las intermitencias que ha experimentado.

Es importante destacar que estamos abordando activamente este problema. Hemos implementado soluciones temporales en colaboración con Azteca Comunicaciones y nuestros ingenieros están trabajando diligentemente para encontrar una solución permanente que garantice la estabilidad y la continuidad de nuestros servicios tecnológicos.

Entendemos que estas interrupciones pueden ser inconvenientes y afectar las labores cotidianas de atención al público, y nos disculpamos sinceramente por cualquier inconveniente que esto haya causado. Valoramos enormemente la paciencia y comprensión de nuestros usuarios durante este tiempo.

Queremos asegurarle que estamos comprometidos a seguir trabajando para mejorar nuestros servicios y garantizar una atención más eficiente y segura tanto para nuestros usuarios como para nuestros colaboradores.

Gracias nuevamente por compartir sus preocupaciones con nosotros. Su retroalimentación es fundamental para ayudarnos a identificar áreas de mejora y seguir avanzando hacia nuestros objetivos de modernización tecnológica.

Cordialmente,

Firmado  
digitalmente por  
Johnatan  
Andres Figueroa  
Hidalgo

Johnatan Andres Figueroa Hidalgo  
Jefe de Oficina  
Oficina Tecnologías de la Información



## 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	<b>Ciudadano (a) Anónimo</b>
NÚMERO DE RADICADO DE LA PETICIÓN	20241108120
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	01 de abril de 2024
RESUMEN DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO	<p>Hemos recibido su queja y agradecemos sinceramente que haya tomado el tiempo para expresar sus preocupaciones con respecto a las intermitencias en nuestros servicios tecnológicos, en especial en aplicativos como SIGMA, SNRI y SINIGAN.</p> <p>Entendemos completamente su frustración y queremos asegurarle que estamos tomando medidas para abordar este problema de manera efectiva. Queremos brindarle una explicación detallada sobre las razones detrás de estas intermitencias. Como parte de nuestro compromiso con la modernización tecnológica, hemos estado implementando cambios significativos en nuestra infraestructura de tecnologías de la información y comunicación (TIC).</p> <p>Estos cambios incluyen la reubicación de nuestro Data Center a un espacio especializado de colocation, así como la migración de servicios críticos a la nube pública. Sin embargo, durante este proceso de migración y actualización, hemos experimentado algunas dificultades relacionadas principalmente con la conectividad entre nuestro proveedor de servicios de red de internet, Azteca Comunicaciones, y nuestro Data Center. Estas dificultades han resultado en las intermitencias que ha experimentado.</p> <p>Es importante destacar que estamos abordando activamente este problema. Hemos implementado soluciones temporales en colaboración con Azteca Comunicaciones y nuestros ingenieros están trabajando diligentemente para encontrar una solución permanente que garantice la estabilidad y la continuidad de nuestros servicios tecnológicos.</p>



	<p>Entendemos que estas interrupciones pueden ser inconvenientes y afectar las labores cotidianas de atención al público, y nos disculpamos sinceramente por cualquier inconveniente que esto haya causado. Valoramos enormemente la paciencia y comprensión de nuestros usuarios durante este tiempo.</p> <p>Queremos asegurarle que estamos comprometidos a seguir trabajando para mejorar nuestros servicios y garantizar una atención más eficiente y segura tanto para nuestros usuarios como para nuestros colaboradores. Gracias nuevamente por compartir sus preocupaciones con nosotros. Su retroalimentación es fundamental para ayudarnos a identificar áreas de mejora y seguir avanzando hacia nuestros objetivos de modernización tecnológica.</p>
SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	Johnnatan Andrés Figueroa Hidalgo

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 01 de abril del año 2024 a las 14 horas por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 05 de abril 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.

José Atilano Rincón Chinchilla  
Grupo Atención Al Ciudadano