

Carta de Trato Digno



Queridas ciudadanas y ciudadanos:

En el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA), estamos comprometidos contigo. Trabajamos con transparencia, respeto por tus derechos y promovemos una cultura donde **tú seas parte activa de lo público.**

Nos guiamos por lo que establece la **Ley 1437 de 2011** (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) y la **Ley 1712 de 2014** (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional), que **garantizan tu derecho al acceso a la información y a exigir que el Estado actúe con eficiencia, honestidad y en beneficio del interés general.**

Desde el ICA, te invitamos a **conocer tus derechos y deberes** y a usar **nuestros canales institucionales en las 32 seccionales del país**, para que tengas una **comunicación efectiva**, puedas **acceder a la información, realizar tus trámites y participar en lo público.**

Conoce tus derechos:

01 **Trato digno y sin discriminación**



Tienes derecho a recibir un trato respetuoso, cortés y sin discriminación, sin importar tu género, raza, idioma, religión, orientación sexual, situación económica, ideología política u otra condición personal o social.

02 **Atención preferente para poblaciones vulnerables**



Si estás en situación de discapacidad, eres menor de edad, mujer gestante, persona mayor o estás en condición de vulnerabilidad, tienes derecho a recibir atención prioritaria, según lo establece nuestra Constitución.

03 **Privacidad y buen nombre**



Tu vida privada, tu intimidad y tu buen nombre serán siempre respetados. La información que compartas con el ICA será tratada de forma confidencial.

04 **Derecho a presentar peticiones y solicitudes**



Puedes presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o solicitudes de información, de forma escrita o verbal, sin necesidad de abogados ni intermediarios, usando nuestros canales oficiales.



05 Acceso a la información pública



Tienes derecho a saber cómo van tus trámites y al acceso a archivos públicos, excepto cuando exista reserva legal. También puedes pedir copias de documentos, conforme a la normativa y costos establecidos.

06 Respuesta oportuna



Tus solicitudes deben ser respondidas dentro de los tiempos que indica la ley, con transparencia y respetando el debido proceso.

07 Protección de tus datos personales



Puedes consultar, actualizar y corregir tu información personal en nuestras bases de datos, según la Ley 1581 de 2012. Además, puedes exigir que tus datos se manejen de manera segura y confidencial.

08 Control ciudadano



Tienes derecho a exigir que los servidores públicos y contratistas del Estado cumplan sus funciones con responsabilidad, eficiencia e integridad.

09 Participación en procesos administrativos



Puedes entregar documentos, pruebas o testimonios en procesos que te afecten directamente para que sean tomados en cuenta. También puedes conocer los resultados de esos procesos.

10 Participación ciudadana



Tienes derecho a participar en decisiones públicas a través de audiencias, consultas, veedurías, mesas de trabajo y otros espacios de participación que el ICA tiene para ti.



También tienes deberes:

Así como el Estado protege tus derechos, tú también tienes deberes que ayudan a construir una convivencia respetuosa y justa:

- Usa tus derechos de forma responsable, sin afectar a los demás.
- Conoce y respeta la Constitución, las leyes y las normas vigentes.
- Trata con respeto y dignidad a los funcionarios y a otras personas.
- Cuida las instalaciones y recursos del ICA.
- Actúa con buena fe. No entorpezcas trámites ni retrases procesos.
- No presentes documentos falsos ni des información engañosa.
- Mantén actualizada tu información personal para una mejor atención.



¿Dónde te atendemos?



Atención presencial

Sede principal: Av. Carrera 20 #83-20, Edificio Neo Point 83, Bogotá D.C.

Lunes a viernes: 7:30 a. m. a 4:30 p. m. (jornada continua)

También puedes ir a nuestras gerencias seccionales, oficinas locales, puertos, aeropuertos y pasos fronterizos.

Atención virtual

Página web:
www.ica.gov.co

Agenda una cita

Formulario PQRSDF:
[click aquí](#)

Notificaciones judiciales:
notifica.judicial@ica.gov.co

Aplicativo SINAD: [click aquí](#)



Atención telefónica

Línea gratuita nacional:
01 8000 185630

Bogotá:
(601) 794 4492

Aeropuerto El Dorado:
(601) 518 5861

Lunes a viernes:
7:30 a. m. a 4:30 p. m

Buzones físicos en:

- Gerencias seccionales
 - Oficinas locales
- Puntos de Servicio al Ganadero PSG
- Puertos, Aeropuertos y Pasos Fronterizos (PAPF).

Consulta el directorio completo:
[click aquí](#)



¡Tu voz cuenta!)))

En el ICA queremos construir contigo. Por eso creamos espacios donde puedas opinar, participar y ayudarnos a mejorar.

Conoce más en: www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano

¡Estamos aquí para ti!

Trabajamos por el campo, la sanidad agropecuaria y por una relación cercana, transparente y eficiente con cada ciudadana y ciudadano.
Conoce tus derechos, cumple tus deberes y participa activamente.

Instituto Colombiano Agropecuario – ICA

 Tel: 01 8000 185630

 Web: www.ica.gov.co

 **Horario:** Lunes a viernes, 7:30 a.m. – 4:30 p.m.
(jornada continua)

