

Carta de *Trato Digno* 2026



Apreciadas ciudadanas y ciudadanos:

En el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA), creemos que una gestión pública cercana, transparente y participativa fortalece la confianza de la ciudadanía.

Por ello, promovemos el ejercicio de los derechos ciudadanos y el acceso a la información pública, garantizando una atención basada en el **respeto, la oportunidad y el servicio.**

Nuestra actuación se fundamenta en lo dispuesto por 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 reconocen el derecho de todas las personas a **acceder a la información pública y a recibir una gestión transparente, eficiente y orientada al interés general.**

Desde el ICA los invitamos a conocer sus derechos y deberes como ciudadano o ciudadana, así como los **canales de atención dispuestos en nuestras 32 seccionales del país.**

A través de ellos podrás acceder a información, realizar trámites, presentar solicitudes y **participar activamente en los asuntos de interés público.**

Conoce tus derechos:

01 Derecho al trato digno y sin discriminación



Tienes derecho a recibir una atención digna, respetuosa, amable y equitativa, sin ningún tipo de discriminación por razones de sexo, raza, nacionalidad, origen étnico o social, idioma, religión, orientación sexual, condición económica, ideología política o cualquier otra condición personal, social o cultural.

02 Atención preferente para poblaciones vulnerables



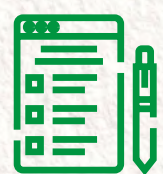
Si estás en situación de discapacidad, eres niño, niña o adolescente, mujer gestante, persona mayor o te encuentras en otra condición de vulnerabilidad, tienes derecho a recibir atención prioritaria, de acuerdo con lo establecido en la Constitución Política.

03 Privacidad y buen nombre



Tu vida privada, tu intimidad personal y familiar, así como la protección de tu buen nombre y de tus datos personales, siempre serán 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 conocer el estado de tus trámites y de acceder a la información y a los archivos públicos, excepto cuando exista reserva legal. También puedes solicitar copias de documentos, conforme a la normativa y a los costos establecidos.

06 **Derecho a una respuesta oportuna**



Tus solicitudes deben ser respondidas dentro de los tiempos que indica la ley, bajo los principios de transparencia, equidad, debido proceso, eficiencia y responsabilidad, promoviendo una atención confiable y orientada a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía.

07 **Protección de 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 gestionen de manera segura y confidencial.

08 **Derecho al control ciudadano**



Tienes derecho a exigir que los funcionarios públicos y contratistas del Estado cumplan sus funciones y actividades con responsabilidad, eficiencia, integridad y de conformidad con los principios del servicio público.

09 **Derecho a participar 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 **Derecho a la participación ciudadana**



Tienes derecho a intervenir activamente en los asuntos públicos, a través de mecanismos como audiencias públicas, consultas, mesas de trabajo, veedurías ciudadanas y demás espacios de participación establecidos por el ICA.



También tienes deberes:

Además de ejercer tus derechos, cumplir tus deberes contribuye al bienestar común y al fortalecimiento de la convivencia ciudadana. En este caso, como ciudadano, debes:

- Usa tus derechos de manera responsable, sin afectar los derechos de los demás ni el interés general.
- Conoce, respeta y cumple la Constitución, las leyes, los reglamentos y demás disposiciones vigentes aplicables a los trámites y servicios de la entidad.
- Trata con respeto y dignidad a los funcionarios y a las demás personas.
- Cuida las instalaciones y los recursos del ICA.
- Actúa de buena fe. No entorpezcas los trámites ni retrases los procesos.
- Mantén actualizada tu información personal para facilitar una mejor atención.
- No presentes documentos falsos ni suministres información engañosa.

El ICA promueve una cultura de respeto, corresponsabilidad y transparencia entre la ciudadanía y la administración pública, orientada al fortalecimiento de la confianza institucional y la prestación de un servicio eficiente y de calidad.



Todos nuestros canales de atención en un solo lugar

Para facilitar el acceso a nuestros servicios, hemos dispuesto una amplia red de canales presenciales, virtuales y telefónicos en todo el país.



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 acercarte a nuestras gerencias seccionales, oficinas locales, puertos, aeropuertos y pasos fronterizos. Allí encontrarás buzones físicos y personal capacitado para orientarte.

Atención virtual

Página web:
www.ica.gov.co

Agenda tu cita: pide 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.
jornada continua.

Buzones físicos

Ubicados en:

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

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



Participa y haz oír tu voz.📶

Conoce los espacios, canales y mecanismos de participación que el ICA tiene para escucharte y construir juntos una mejor gestión institucional.

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

Estamos para escucharte

En el ICA trabajamos para proteger la sanidad agropecuaria del país y brindar una atención cercana, transparente y eficiente a la ciudadanía. **Te invitamos a conocer y ejercer tus derechos, cumplir tus deberes y participar en el fortalecimiento del sector agropecuario.**

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.

