

Estrategia de servicio al ciudadano

Vigencia 2026



INTRODUCCIÓN

www.ica.gov.co

ICA 
Instituto Colombiano Agropecuario

El Instituto Colombiano Agropecuario (ICA), en cumplimiento de su misión de proteger la sanidad agropecuaria del país y facilitar el comercio seguro, reconoce que la calidad del servicio al ciudadano trasciende la eficiencia en la gestión de trámites. La atención al ciudadano constituye un escenario estratégico para fortalecer la confianza institucional, promover la transparencia, consolidar el tejido social rural y generar valor público sostenible.

En este sentido, el servicio al ciudadano se concibe como un instrumento fundamental para garantizar derechos, facilitar el acceso equitativo a la oferta institucional y contribuir a la estabilidad y desarrollo del campo colombiano. Cada interacción con los productores, empresarios, gremios y ciudadanía en general representa una oportunidad para reafirmar la legitimidad institucional y consolidar una relación basada en el respeto, la claridad y la corresponsabilidad.

En el marco de la Política de Servicio al Ciudadano y la tercera dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), versión vigente, la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026 incorpora de manera transversal los siguientes enfoques estratégicos:

- Servicio centrado en el ciudadano y en su experiencia.
- Transformación digital e innovación pública.
- Mejora continua basada en datos y evidencia.
- Paz positiva, entendida como la construcción activa de confianza, cooperación, legalidad y bienestar en los territorios rurales.
- Cuidado de lo público, orientado al uso eficiente, transparente y responsable de los recursos del Estado.

Bajo estos lineamientos, el ICA fortalece sus canales de atención, incorpora herramientas tecnológicas para optimizar tiempos de respuesta, implementa metodologías modernas de medición de satisfacción y promueve la participación activa de la ciudadanía en la mejora de los servicios. Así mismo, la Subgerencia Administrativa y Financiera, a través del Grupo de Atención al Ciudadano, liderará la implementación de acciones orientadas a consolidar una cultura institucional basada en la empatía, la inclusión, la accesibilidad y la transparencia.

De esta manera, la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026 no solo busca garantizar un servicio eficaz y oportuno, sino también contribuir a la construcción de

paz positiva en el campo colombiano y al fortalecimiento del cuidado de lo público como principio transversal de la gestión institucional.

MARCO CONCEPTUAL

Servicio al Ciudadano como Generador de Valor Público

El servicio al ciudadano trasciende la atención de trámites; constituye un mecanismo para garantizar derechos, promover transparencia y consolidar la confianza en el Estado. Desde el enfoque del MIPG, el servicio debe orientarse a resultados medibles, mejora continua y generación de valor público.

Enfoque de Paz Positiva

La paz positiva no se limita a la ausencia de conflicto, sino que implica la construcción activa de condiciones de equidad, confianza, cooperación, legalidad y bienestar sostenible.

En el contexto del ICA, la paz positiva se materializa cuando:

- Se brinda atención equitativa y sin discriminación.
- Se garantiza acceso transparente a la información.
- Se fortalecen relaciones de confianza con productores rurales.
- Se promueve el cumplimiento normativo desde la pedagogía y no solo desde el control.
- Se reduce la conflictividad derivada de trámites confusos o demoras injustificadas.

El servicio al ciudadano se convierte así en una herramienta de estabilización institucional en territorios rurales.

Enfoque de Cuidado de lo Público

El cuidado de lo público implica la protección responsable de los recursos, bienes, información y confianza institucional que pertenecen a todos los ciudadanos.

Desde la estrategia 2026, este enfoque se implementa mediante:

- Transparencia en la gestión.

- Uso eficiente de recursos.
- Reducción de reprocesos.
- Optimización de tiempos.
- Cultura ética del servidor público.
- Promoción de corresponsabilidad ciudadana.

Cada mejora en eficiencia y claridad representa una acción concreta de protección del patrimonio público.

MARCO NORMATIVO Y ESTRATÉGICO

La presente estrategia se fundamenta en:

- Constitución Política de Colombia de 1991 Artículos 2º, 7, 13, 23, 74, 123, 209, 270
- Ley 1755 de 2015 – Derecho de Petición.
- Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia.
- Política de Servicio al Ciudadano.
- Política de Gobierno Digital.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública.

El liderazgo de la implementación de la Política al interior de cada sujeto obligado: estará bajo la responsabilidad del servidor público del nivel directivo que tiene a cargo de la dependencia que lidera las políticas de la relación Estado - Ciudadano, de la que trata el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020.

ARTÍCULO 17. OFICINA DE LA RELACIÓN CON EL CIUDADANO. En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de las disposiciones de los artículos 3º, 6º y 75 de la Ley 617 del 2000 o aquellas que las

desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen, y respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y Marco de Gasto de Mediano Plazo.

El servidor público responsable de dicha dependencia o entidad deberá ser del nivel directivo.

PARÁGRAFO 1. La Nación y los entes territoriales que cumplan con las condiciones fijadas en el presente artículo, tendrán plazo de doce (12) meses para la creación de la Oficina de la Relación con el Ciudadano, contados a partir de la entrada en vigor de la presente ley.

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Como reconocimiento de los derechos constitucionales y en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1437 de 2011, artículo 7, numeral 5, sobre los deberes de las autoridades, en concordancia con la Ley 1712 del 2014 o Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) detalla todos los derechos de los usuarios ciudadanos y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente, los cuales los invitamos a conocer y consultar.

DERECHOS

- Ser tratado con dignidad, respeto y recibir la misma protección y trato sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- Respetar y hacer respetar el derecho a la intimidad personal y familiar, así como a su buen nombre.
- Presentar peticiones de manera verbal o escrita, a través de cualquiera de los canales de atención establecidos por el ICA, sin necesidad de apoderados

- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, pagadas por usted, de los documentos que requiera.
- Obtener respuesta a sus peticiones de manera oportuna y eficaz en los plazos legales establecidos.
- Formular quejas, aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés.
- A que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir.
- A que se le informe el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

DEBERES

- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Conocer y cumplir con lo establecido en la Constitución Política de Colombia y en la ley.
- Tratar respetuosamente a los servidores públicos, cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Mantener actualizada la información de contacto.

Los derechos y deberes de los ciudadanos están enmarcados en la Ley 1437 del 18 de enero de 2011.

OBJETIVO GENERAL

Garantizar la prestación de un servicio al ciudadano eficaz, oportuno, transparente, accesible, incluyente y de calidad por parte del Instituto Colombiano Agropecuario (ICA), mediante la articulación integral de los canales de atención presenciales, virtuales y telefónicos, la estandarización y fortalecimiento de los protocolos institucionales, y la participación activa de las áreas técnicas, misionales y administrativas, con el propósito de optimizar la experiencia del ciudadano en todos los momentos de interacción con la entidad.

Así mismo, la estrategia busca consolidar un modelo de atención centrado en el ciudadano, apoyado en la transformación digital, la innovación, la simplificación y automatización de trámites, el fortalecimiento de las competencias del talento humano y la medición permanente de la satisfacción, que permita incrementar la eficiencia institucional, reducir tiempos de respuesta, mejorar la calidad de la información suministrada y fortalecer la confianza ciudadana en la gestión pública.

Este objetivo se orienta a contribuir al cumplimiento de los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), a la Política de Servicio al Ciudadano y a la Política de Gobierno Digital, promoviendo una cultura organizacional basada en la mejora continua, la transparencia, la participación ciudadana y la generación de valor público.

Principios Rectores del Servicio

La Estrategia de Servicio al Ciudadano del Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) se fundamenta en un conjunto de principios orientadores que guían el diseño, la implementación y la mejora continua de los procesos de atención, en concordancia con la normatividad vigente, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y las buenas prácticas institucionales. Estos principios constituyen el marco ético y operativo que orienta el comportamiento de los servidores públicos y la relación con los ciudadanos y grupos de valor.

Empatía y respeto

El ICA promoverá una atención basada en el reconocimiento del ciudadano como sujeto de derechos, garantizando un trato digno, cordial y respetuoso en todas las interacciones, independientemente del canal utilizado. Los servidores públicos deberán demostrar sensibilidad frente a las necesidades y expectativas de los usuarios, comprendiendo sus contextos y brindando orientación clara, amable y comprensiva, fortaleciendo así la confianza en la entidad.

Transparencia y claridad

La entidad garantizará el suministro de información veraz, completa, actualizada y comprensible sobre trámites, servicios, requisitos, tiempos de respuesta y costos, cuando aplique. Este principio busca asegurar que los ciudadanos cuenten con elementos suficientes para ejercer sus derechos, tomar decisiones informadas y realizar seguimiento a sus solicitudes, en el marco de la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública.

Accesibilidad

El ICA dispondrá de múltiples canales de atención presenciales, virtuales y telefónicos, asegurando que los ciudadanos puedan acceder a los servicios institucionales de manera sencilla y sin barreras. Las plataformas tecnológicas y los espacios físicos se adecuarán progresivamente bajo criterios de accesibilidad universal, permitiendo el uso por parte de personas con discapacidad, adultos mayores y ciudadanos con diferentes niveles de alfabetización digital.

Oportunidad y eficiencia

La entidad orientará sus procesos de atención a la reducción de tiempos de espera, al cumplimiento estricto de los términos legales y a la optimización de recursos, garantizando respuestas oportunas y soluciones efectivas a las solicitudes ciudadanas. Este principio implica la estandarización de procedimientos, el uso de herramientas tecnológicas y la articulación entre dependencias para evitar reprocesos y demoras injustificadas.

Inclusión y enfoque diferencial

El ICA asegurará la atención sin discriminación alguna, reconociendo la diversidad cultural, social, territorial y poblacional del país. Se implementarán acciones específicas para brindar atención preferente y adaptada a personas en situación de vulnerabilidad, comunidades rurales, grupos étnicos, mujeres gestantes, niños, niñas, adolescentes y adultos mayores, garantizando igualdad de condiciones en el acceso a los servicios.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1. Fortalecer la experiencia del ciudadano y la confianza institucional:**
Diseñar e implementar mecanismos de atención y medición de satisfacción que garanticen un trato digno, empático y transparente, promoviendo relaciones de cooperación y legitimidad con los ciudadanos.
- 2. Impulsar la transformación digital y la eficiencia en los trámites:**
Optimizar procesos y tiempos de respuesta mediante herramientas digitales, automatización, interoperabilidad de sistemas y simplificación de trámites, asegurando un uso responsable de los recursos públicos.

3. **Promover la transparencia, la legalidad y el cuidado de lo público:** Implementar prácticas de divulgación de información clara, publicación de indicadores de desempeño y campañas internas de ética y corresponsabilidad, garantizando un servicio público responsable y generador de valor público.
4. **Fortalecer la inclusión, la accesibilidad y la atención diferencial:** Ampliar la cobertura territorial y adaptar los canales de atención a las necesidades de población vulnerable, rural o con barreras de acceso, garantizando equidad, participación ciudadana y contribuyendo a la paz positiva.
5. **Generar una cultura organizacional orientada a la mejora continua y la ética en el servicio:** Capacitar y sensibilizar al talento humano en competencias de servicio al ciudadano, paz positiva, cuidado de lo público y enfoque diferencial, consolidando una cultura institucional de responsabilidad, cooperación y eficiencia.
6. **Implementar un sistema de gestión basado en datos para la toma de decisiones:** Consolidar un modelo de seguimiento de indicadores, análisis de PQRSDF y retroalimentación ciudadana que permita la mejora continua, la planificación estratégica y la rendición de cuentas de manera efectiva.

CANALES DE CONTACTO Y COMUNICACIÓN

El Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) dispone de un sistema de atención multicanal que permite a los ciudadanos interactuar con la entidad de manera ágil, segura y accesible, garantizando el ejercicio efectivo del derecho de petición y el acceso a la información pública. Estos canales se encuentran articulados bajo un enfoque de complementariedad, de tal manera que el ciudadano pueda escoger el medio que mejor se adapte a sus necesidades, sin afectar la calidad, oportunidad y coherencia de las respuestas.

La gestión integral de los canales de atención se orienta a la estandarización de procedimientos, la interoperabilidad de los sistemas de información y el

fortalecimiento de las competencias del talento humano, asegurando una experiencia homogénea en todo el territorio nacional.

Atención Presencial

El ICA presta atención personalizada a los ciudadanos en la sede principal, gerencias seccionales, oficinas locales, puestos de control, puertos, aeropuertos y pasos fronterizos, mediante personal debidamente capacitado en servicio al ciudadano, normatividad vigente y oferta institucional.

Este canal permite:

- Orientar sobre trámites, servicios, requisitos y tiempos de respuesta.
- Recibir y radicar PQRS.
- Brindar acompañamiento a usuarios que requieren apoyo especial.

La atención presencial se fortalece con la implementación de turnos organizados, señalización adecuada, material informativo y espacios accesibles, garantizando condiciones de dignidad, comodidad y seguridad para los ciudadanos.

Canales Escritos

El ICA cuenta con mecanismos formales para la recepción de comunicaciones escritas, los cuales aseguran trazabilidad, control y seguimiento de las solicitudes:

- Ventanilla Única de Correspondencia, a través del Sistema Nacional de Administración Documental (SINAD).
- Buzones físicos ubicados en sedes administrativas, puertos, aeropuertos y pasos fronterizos.

Estos canales permiten la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes de información y demás comunicaciones oficiales, las cuales son gestionadas conforme a los términos establecidos en la ley.

Atención Telefónica

El Instituto dispone de una línea gratuita nacional y líneas telefónicas locales para brindar orientación directa a los ciudadanos, resolver inquietudes generales y guiar sobre el uso de los canales institucionales.

Este canal se orienta a:

- Proporcionar información básica y oportuna.

- Apoyar la radicación de solicitudes.
- Canalizar requerimientos hacia las dependencias competentes.

La atención telefónica se rige por protocolos de servicio que garantizan trato respetuoso, lenguaje claro y registro de la información suministrada.

Atención Virtual

El ICA ofrece canales virtuales que permiten a los ciudadanos realizar trámites y presentar solicitudes desde cualquier lugar y en cualquier momento:

- Correo institucional: contactenos@ica.gov.co
- Formularios electrónicos para PQRS.
- Trámites y servicios en línea a través del portal institucional.

Estos canales facilitan la recepción, asignación, seguimiento y respuesta de las solicitudes, fortaleciendo la trazabilidad, la oportunidad en la atención y la reducción de tiempos de desplazamiento.

Comunicación Masiva

La entidad integra diversos medios de comunicación para divulgar de manera amplia y permanente su oferta institucional, campañas sanitarias, requisitos de trámites, alertas y novedades:

- TV institucional.
- Radio institucional.
- Página web oficial.
- Redes sociales.

Estos medios permiten fortalecer la cultura de la prevención, promover el uso de canales digitales y acercar la entidad a los ciudadanos, especialmente en zonas rurales y de difícil acceso.

Participación Ciudadana y Retroalimentación

La participación ciudadana constituye un eje transversal de la Estrategia de Servicio al Ciudadano del Instituto Colombiano Agropecuario (ICA), al permitir la interacción permanente entre la entidad y los ciudadanos, así como la incorporación de sus

percepciones, necesidades y propuestas en el diseño, ejecución y mejora de los servicios institucionales.

A través de mecanismos formales de participación y herramientas sistemáticas de retroalimentación, el ICA promueve una gestión abierta, transparente y orientada al mejoramiento continuo, fortaleciendo la corresponsabilidad entre el Estado y la ciudadanía.

PQRSD — Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

El Sistema de PQRSD del ICA constituye el principal mecanismo de recepción, gestión y respuesta de las manifestaciones de los ciudadanos, permitiendo ejercer el derecho fundamental de petición y aportar insumos estratégicos para el fortalecimiento institucional.

Este sistema permite:

- Recibir solicitudes a través de los diferentes canales de atención (presencial, telefónico, escrito y virtual).
- Garantizar la radicación, trazabilidad y seguimiento de cada requerimiento.
- Asignar las solicitudes a las dependencias competentes.
- Dar respuesta dentro de los términos legales establecidos.

El análisis periódico de las PQRSD permitirá identificar tendencias, causas recurrentes y oportunidades de mejora, insumos que serán utilizados para la toma de decisiones, la optimización de procesos y la actualización de trámites y servicios.

Así mismo, el ICA fortalecerá la divulgación de información sobre cómo presentar una PQRSD, los derechos y deberes del ciudadano y los tiempos de respuesta, promoviendo el uso adecuado de este mecanismo.

Encuestas de Satisfacción

El ICA implementará de manera permanente encuestas de satisfacción orientadas a medir la percepción de los ciudadanos frente a la calidad de la atención recibida, la oportunidad de las respuestas, la claridad de la información y la facilidad de uso de los canales.

Estas encuestas se aplicarán:

- Al finalizar la atención de un trámite o servicio.

- A través de canales virtuales, telefónicos y presenciales.

Los resultados de las encuestas permitirán:

- Establecer indicadores de desempeño en servicio al ciudadano.
- Identificar brechas en la calidad de la atención.
- Diseñar planes de mejora.
- Realizar seguimiento a la efectividad de las acciones implementadas.

Los informes de resultados serán consolidados y divulgados periódicamente, fortaleciendo la transparencia y la rendición de cuentas.

Ferias de Servicio al Ciudadano

Las ferias de servicio son una estrategia de acercamiento con la ciudadanía, las cuales articulan a las diferentes entidades públicas y privadas del orden nacional y territorial para cubrir las necesidades de información y realización de trámites de la ciudadanía que se encuentran ubicados en zonas vulnerables a nivel nacional.

Estos espacios son aprovechados por el Instituto, para brindar información acerca de trámites, servicios, trámites en línea y PQRS, así como jornadas pedagógicas y de sensibilización.

Los invitamos a seguirnos por nuestras redes sociales para conocer las ferias en las que el ICA participa a nivel nacional.

Campañas de Sensibilización y Educación

Las campañas de sensibilización jugarán un papel clave en el año 2026 para asegurar que los colaboradores comprendan cómo interactuar con los nuevos canales de atención y participen activamente en la medición de satisfacción de los servicios que presta el Instituto. Las campañas se enfocarán en:

- Educación sobre el Uso de Canales Virtuales: A través de medios digitales y tradicionales, se informará a los ciudadanos sobre los beneficios de utilizar los canales digitales, como la página web, las aplicaciones móviles y los formularios electrónicos.
- Campañas de Concientización sobre la Transparencia: Se llevará a cabo una campaña que resalte la importancia de las encuestas y cómo los ciudadanos pueden influir en la mejora continua de los servicios a través de sus respuestas.

DIAGNÓSTICO

El propósito de este diagnóstico es identificar en qué nivel de satisfacción se encuentra actualmente el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) en cuanto la prestación y calidad de los servicios que oferta la entidad, según su calificación total, tal como se muestra en la siguiente gráfica:

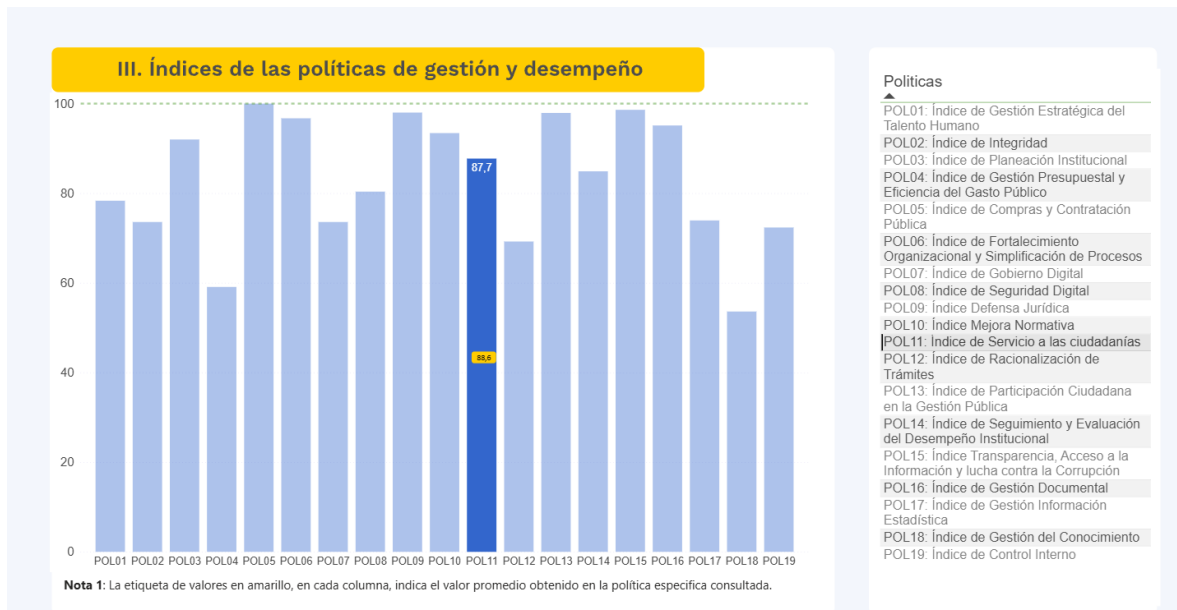
Puntaje	Nivel	Color
0 - 20	1	
21 - 40	2	
41 - 60	3	
61 - 80	4	
81 - 100	5	EXCELENTE

Con el objetivo de evaluar de manera precisa y objetiva el estado actual del servicio al ciudadano en el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA), hemos seguido los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), dentro del marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Esta metodología nos permite medir y analizar diferentes aspectos de la calidad de los servicios prestados, garantizando una alineación con las mejores prácticas institucionales y las normativas vigentes en el país.

Es importante destacar que, a lo largo de 2025, el ICA ha logrado una mejora sustancial en los indicadores de satisfacción, alcanzando un puntaje de 87.7 puntos, lo que representa una evolución significativa hacia el nivel 5 (Excelente). Este progreso no solo refleja un esfuerzo por parte de todos los colaboradores del ICA en mejorar los procesos y la atención al ciudadano, sino también un compromiso con la innovación y la digitalización, elementos clave que han permitido optimizar la experiencia del usuario.

Estos resultados son apenas una muestra de los esfuerzos constantes por mejorar la gestión pública y aumentar la transparencia, la eficiencia y la satisfacción ciudadana, siendo fundamentales para la toma de decisiones y el diseño de nuevas políticas de servicio que continúen garantizando el acceso de todos los colombianos a los derechos y servicios del ICA. **NFOQUE DE GOBERNANZA DE LA ESTRATEGIA**

La gobernanza de la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026 se fundamenta en la corresponsabilidad de todas las dependencias del ICA, reconociendo que la calidad del servicio es un compromiso institucional transversal. La dirección y liderazgo estarán a cargo de la Subgerencia Administrativa y Financiera, a través del Grupo de Atención al Ciudadano, con el acompañamiento permanente de la Oficina de



IV. Índices detallados por política

Índice consultado	Puntaje consultado	Promedio grupo par
SEGURIDAD DIGITAL		
SERVICIO A LAS CIUDADANÍAS		
Accesibilidad para personas con discapacidad	73,1	82,9
Diagnóstico y planeación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía	97,3	91,4
Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	96,3	89,9
Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para la ciudadanía	87,0	91,6
Talento humano idóneo y suficiente al servicio y relacionamiento con la ciudadanía	93,8	83,3
TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN		

Instituto Colombiano Agropecuario - ICA

Dirección: Edificio NeoPoint 83, Av. Carrera 20 # 83-20, Bogotá D.C., Colombia.

Página web: www.ica.gov.co

Formulario de PQRSDF (recepción de solicitudes): <https://sinad.ica.gov.co:8060/home>

Planeación, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), la Oficina de Control Interno y las áreas misionales.

La gobernanza se orienta a garantizar coherencia entre la planeación, la ejecución y el seguimiento de las acciones, así como a facilitar la toma de decisiones basadas en evidencia.

Instancias de Coordinación

- **Comité Institucional de Servicio al Ciudadano:** Instancia estratégica encargada de orientar, priorizar y validar las acciones de la estrategia, así como de realizar seguimiento periódico a los resultados e indicadores.
- **Mesas Técnicas de Servicio al Ciudadano:** Espacios operativos de carácter interdisciplinario, orientados a la identificación y solución de cuellos de botella en trámites, servicios y procesos de atención.
- **Enlaces de Servicio al Ciudadano por Dependencia:** Cada dependencia designará un servidor responsable de articular las acciones internas con el Grupo de Atención al Ciudadano y reportar avances y necesidades.

Roles y Responsabilidades

- **Subgerencia Administrativa y Financiera:** Liderar la implementación de la estrategia, gestionar recursos y presentar informes de avance.
- **Grupo de Atención al Ciudadano:** Administrar los canales de atención, coordinar la medición de satisfacción, consolidar información de PQRSD y liderar acciones de mejora.
- **Oficina TIC:** Garantizar la disponibilidad, seguridad, interoperabilidad y mejora continua de las plataformas tecnológicas.
- **Áreas Misionales:** Proveen información técnica clara, actualizada y estandarizada, y participar activamente en la atención de solicitudes especializadas.
- **Oficina de Control Interno:** Evaluar el cumplimiento de la estrategia y emitir recomendaciones.

EJES ESTRATÉGICOS 2026

EJE 1: EXPERIENCIA CIUDADANA CON ENFOQUE DE CONFIANZA

Implementación:

- Identificación de puntos críticos que generen inconformidad o conflicto.
- Mejora de lenguaje institucional (lenguaje claro).
- Encuestas que midan percepción de confianza y trato digno.

Impacto en Paz Positiva:

Disminuye tensiones entre ciudadano e institución y fortalece relaciones cooperativas.

Impacto en Cuidado de lo Público:

Reduce reprocesos y uso ineficiente de recursos.

EJE 2: TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y EFICIENCIA INSTITUCIONAL

Implementación:

- Seguimiento en línea de trámites.
- Digitalización progresiva de procesos.
- Integración de bases de datos para evitar duplicidad documental.

Impacto en Paz Positiva:

Facilita acceso equitativo y reduce barreras territoriales.

Impacto en Cuidado de lo Público:

Optimiza recursos, disminuye costos operativos y tiempos improductivos.

EJE 3: TRANSPARENCIA ACTIVA Y PEDAGOGÍA INSTITUCIONAL

Implementación:

- Publicación periódica de tiempos reales de respuesta.

- Socialización de resultados de encuestas.
- Divulgación clara de requisitos y costos.
- Campañas pedagógicas sobre normatividad sanitaria.

Impacto en Paz Positiva:

Fortalece cultura de legalidad y confianza.

Impacto en Cuidado de lo Público:

Previene corrupción y uso indebido de recursos.

EJE 4: ENFOQUE TERRITORIAL Y DIFERENCIAL

Implementación:

- Jornadas móviles en zonas rurales (Ferias de Servicios).
- Adaptación de información a contextos culturales.

Impacto en Paz Positiva:

Promueve inclusión y equidad territorial.

Impacto en Cuidado de lo Público:

Garantiza uso equitativo de la oferta institucional.

EJE 5: CULTURA ORGANIZACIONAL ÉTICA Y CORRESPONSABLE

Implementación:

- Capacitación anual en servicio con enfoque de paz positiva.
- Formación en ética pública.
- Reconocimiento a buenas prácticas.
- Inclusión del cuidado de lo público en evaluación de desempeño.

Impacto en Paz Positiva:

Fortalece relaciones basadas en respeto y cooperación.

Impacto en Cuidado de lo Público:

Consolida cultura institucional de responsabilidad y eficiencia.

SISTEMA DE INDICADORES INTEGRADO

Se incorporan indicadores tradicionales y nuevos indicadores estratégicos:

- Índice de satisfacción general.
- Índice de percepción de confianza institucional.
- Tiempo promedio de respuesta.
- Índice de recurrencia de PQRS.
- Indicador de percepción sobre cuidado de lo público.
- Indicador de percepción de contribución a la paz positiva.

RESULTADOS ESPERADOS 2026

- Incremento medible en la percepción de confianza ciudadana.
- Reducción de tiempos de respuesta.
- Disminución de quejas recurrentes.
- Mayor uso de canales digitales.
- Fortalecimiento de la cultura de legalidad.
- Consolidación de un servicio que contribuya activamente a la paz positiva en el campo colombiano.
- Protección y uso eficiente de los recursos públicos.

CANALES DE ATENCIÓN

Atención Presencial

Instituto Colombiano Agropecuario - ICA

Dirección: Edificio NeoPoint 83, Av. Carrera 20 # 83-20, Bogotá D.C., Colombia.

Página web: www.ica.gov.co

Formulario de PQRSDF (recepción de solicitudes): <https://sinad.ica.gov.co:8060/home>

Ofrecemos orientación en trámites y recibimos sus PQRSD de manera personalizada en la oficina principal. Servicio a la ciudadanía en general.

Avenida Carrera 20 # 83-20 edificio NeoPoint 83 Primer piso, Bogotá, D.C. Colombia.

Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua.

Para conocer la ubicación y horarios de atención a nivel nacional consulte nuestro directorio Institucional <https://www.ica.gov.co/el-ica/directorio>

Atención Virtual

Realice sus trámites y peticiones desde la comodidad de su casa las 24 horas del día, los 7 días de la semana a través de:

Formulario electrónico para PQRSD <https://sinad.ica.gov.co:8060/home>

Redes sociales Facebook, X (Twitter), YouTube, Instagram, LinkedIn, Telegram, Spotify, TikTok, Threads.

Trámites y Servicios en Línea https://www.ica.gov.co/oferta-institucional/servicios_linea

Oferta Institucional <https://www.ica.gov.co/oferta-institucional>

Atención Telefónica

Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua.

Teléfono Conmutador (+57)-601-794-4492

Línea gratuita Nacional: 01-800-5190555

Oficina Aeropuerto Internacional El Dorado - Bogotá D.C.: (+57)-601-794-4492 Ext. 1901 Para atención telefónica a nivel nacional le invitamos a consultar nuestro directorio Institucional <https://www.ica.gov.co/el-ica/directorio>

Ventanilla única de correspondencia

Mediante el Sistema de Gestión Documental SINAD (Sistema Nacional de Administración Documental) podrá realizar la radicación de sus comunicaciones, trámites y peticiones de manera verbal y/o escrita, al instante recibirá su número de radicado.

La Gerencia Seccional, Subgerencia u Oficina competente emitirá la respuesta de acuerdo con los términos establecidos por ley vigente.

- **Radicación de forma presencial:** Avenida Carrera 20 # 83-20 edificio NeoPoint 83 Primer piso, Bogotá, D.C. - Colombia Horario de Lunes a Viernes 7:30 a.m a 4:30 p.m. Jornada Continua.

- **Radicación de forma virtual:** <https://sinad.ica.gov.co:8060/home> atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Pida una cita

Para solicitar su cita virtual por favor ingrese AQUI y siga el paso a paso para el agendamiento

<https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion/pida-una-cita>

Canales de Comunicación masivos

TV <https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion/ica-comunica-tv>

Radio <https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion/ica-comunica-radio>

Página web www.ica.gov.co

WhatsApp <https://whatsapp.com/channel/0029Va58zFSDzgTJWMDn423i>

CONCLUSIÓN

La actualización de la Estrategia de Servicio al Ciudadano para la vigencia 2026 representa un avance significativo en el proceso de fortalecimiento institucional del Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) y en la consolidación de un modelo de atención moderno, eficiente y centrado en la generación de valor público. Esta versión ampliada no solo responde a los lineamientos del Modelo Integrado de

Planeación y Gestión (MIPG) y a la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, sino que integra de manera transversal los enfoques de paz positiva y cuidado de lo público como pilares estratégicos de la gestión institucional.

La estrategia reconoce que el servicio al ciudadano constituye un escenario fundamental para la construcción de confianza, la promoción de la legalidad y el fortalecimiento del tejido social rural. En este sentido, cada interacción entre la entidad y los ciudadanos se concibe como una oportunidad para fomentar relaciones basadas en el respeto, la transparencia, la corresponsabilidad y la cooperación, contribuyendo así a la estabilidad y al desarrollo sostenible del campo colombiano.

A través de la articulación entre transformación digital, gestión basada en datos, mejora continua, enfoque territorial e inclusión, el ICA fortalece su capacidad para ofrecer respuestas oportunas, accesibles y claras, optimizando el uso de los recursos públicos y reduciendo reprocesos. De esta manera, el cuidado de lo público se materializa en prácticas concretas de eficiencia, ética institucional y rendición de cuentas, mientras que la paz positiva se promueve mediante la garantía de derechos, la equidad en el acceso a los servicios y la consolidación de relaciones de confianza con los productores y demás grupos de valor.

El compromiso institucional con la capacitación del talento humano, la innovación en los canales de atención y la medición permanente de la satisfacción ciudadana permite avanzar hacia un modelo de servicio más cercano, transparente y participativo, donde el ciudadano no solo es receptor de servicios, sino actor activo en la mejora de los mismos.

En consecuencia, la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026 reafirma el rol del ICA como una entidad pública moderna, responsable y orientada a resultados, que entiende el servicio como una herramienta estratégica para proteger el patrimonio público, fortalecer la gobernanza rural y contribuir a la construcción de confianza y bienestar en el sector agropecuario colombiano.

Subgerencia Administrativa y Financiera - Grupo Atención al Ciudadano

Coordinadora: Clara Patricia Aguilar

Elaboró: Yamile Jiménez Pérez y Yuly Paola Fonseca Poveda