





Protocolo de Atención Canal Presencial ICA 2026

Guía actualizada para servidores públicos del Instituto Colombiano
Agropecuario

Instituto Colombiano Agropecuario - 2026

CARRERA 20

Qué es el Canal Presencial

El canal presencial permite la interacción directa entre usuarios y servidores del ICA para trámites, servicios, información y asistencia relacionada con las actividades del instituto ^[1]

La atención presencial es fundamental para brindar un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de la ciudadanía

Este protocolo establece los estándares de excelencia en el servicio que todos los servidores del ICA deben seguir

Cada interacción con el ciudadano es una oportunidad para fortalecer la imagen institucional del ICA



Ingreso

El usuario ingresa a la entidad



Bienvenida

El guarda de seguridad da bienvenida al usuario



Asignación

Servidor público recepciona y asigna turno



Atención

Servidor público responde el requerimiento del usuario



Salida

Usuario recibe respuesta y sale de la entidad

Ciclo del Servicio Presencial

- El ciclo comienza desde el momento en que el usuario ingresa a las instalaciones, hasta su salida
- Cada servidor público tiene un rol específico y debe ejecutarlo con profesionalismo y eficiencia
- La coordinación entre todas las etapas asegura fluidez en el proceso de atención [\[1\]](#)

Recomendaciones para Fortalecer el Servicio

La presentación personal, el comportamiento, la expresividad y el puesto de trabajo son elementos clave que impactan directamente en la percepción del usuario sobre el servicio [\[1\]](#)

Presentación personal impecable y formal apropiada para el rol

Contacto visual con sonrisa natural desde que el ciudadano se acerca

Puesto de trabajo limpio y ordenado en todo momento

Aspectos Fundamentales

- **Comportamiento:** Hacer contacto visual desde que se acerca el usuario, saludar de inmediato sin esperar [\[1\]](#)
- **Expresividad:** Lenguaje gestual educado, cortés, amable y empático acorde con el trato verbal [\[1\]](#)
- **Postura:** Columna flexible, cuello y hombros relajados, evitando rigidez que refleja tensión [\[1\]](#)
- **Voz y lenguaje:** Vocabulario adecuado, tono apropiado, vocalización clara para información comprensible [\[1\]](#)

Factores para Atención Adecuada

- Saludar al usuario al ingresar de manera amable con contacto visual constante [1]
- Brindar atención exclusiva al usuario evitando distracciones que afecten la calidad [1]
- Conocer las instalaciones incluyendo salidas de emergencia y ubicación de otras sedes [1]
- Permanecer en el puesto con compañero de apoyo disponible en ausencias cortas [1]
- Cumplir el horario establecido para atención al ciudadano según lo dispuesto por cada Gerencia Seccional. [1]

Rol de los Guardias de Seguridad

- El guarda de seguridad debe dar la bienvenida al usuario de manera amable y profesional desde el momento del ingreso a la entidad [1]
- Su función incluye orientar al ciudadano hacia el área correspondiente y asegurar un ambiente seguro y ordenado [1]
- La actitud positiva y el saludo cordial del guarda establecen el tono para toda la experiencia del usuario en el ICA [1]



Puntos de Atención al Ciudadano

- Conocer el portafolio de servicios del ICA y los procedimientos asociados [1]
- Ofrecer información actualizada sobre requisitos, normatividad y procedimientos establecidos [1]
- Preguntar al usuario si la información quedó clara para asegurar comprensión completa [1]
- Orientar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede algún trámite pendiente [1]
- Preguntar: "¿Hay algo más en que pueda servirle?" antes de finalizar la atención [1]



Entornos Adecuados en **Puntos de Atención**



Ambiente

Mantener volumen adecuado en televisores para no interrumpir la interacción entre usuarios y servidores [\[1\]](#)



Tecnología

Verificar regularmente el estado de computadoras y conexión a Internet, reportando problemas oportunamente [\[1\]](#)



Orden

Organizar adecuadamente los espacios de material informativo, manteniendo limpias las áreas de atención [\[1\]](#)

Contacto Inicial con el Ciudadano

"Bienvenido/a, mi nombre es [nombre y apellido]. ¿En qué le puedo servir?"

Usar "Señor" o "Señora" seguido del nombre del usuario

- Dar la bienvenida con sonrisa natural, contacto visual y expresión facial que demuestre disposición para atender [\[1\]](#)
- Preguntar el nombre del usuario y usarlo durante toda la interacción con respeto y cordialidad [\[1\]](#)
- Verificar que el usuario traiga todos los documentos necesarios para realizar su trámite [\[1\]](#)
- Dar información basada en documentos oficiales del ICA con requisitos y procedimientos [\[1\]](#)
- Orientar al usuario hacia la ventanilla correspondiente según el requerimiento [\[1\]](#)

Durante y Después de la Atención

Durante la Atención

- Utilizar palabras de cortesía como "señor" o "señora" con el nombre del usuario, evitando tuteo e informalidad [\[1\]](#)
- Escuchar con interés y comprensión las necesidades del usuario, esperando a que termine de hablar antes de responder [\[1\]](#)
- Mantener postura corporal recta y relajada, evitando distracciones y manteniendo concentración plena en la interacción [\[1\]](#)
- No consumir alimentos en el puesto de trabajo y tampoco durante la interacción del ciudadano [\[1\]](#)

Finalización

- Informar al usuario qué sigue en el proceso y preguntar si puede colaborar en algo más antes de finalizar [\[1\]](#)
- Despedirse cordialmente usando el nombre del usuario, agradecer la oportunidad de atenderlo y revisar compromisos adquiridos [\[1\]](#)



ELABORADO . YAMILE JIMENEZ Y YULY PAOLA FONSECA P.

APROBADO: CLARA PATRICIA AGUILAR A **2 JUNIO 2026**