





Protocolo de Atención Canal Virtual

Instituto Colombiano Agropecuario - ICA

ICA - 2026

¿Qué es el **Canal Virtual** ?

El canal virtual es un medio institucional que permite brindar atención digital con la misma prontitud y diligencia que la atención presencial [1]

Medio institucional oficial para atención digital que garantiza respuesta oportuna y profesional a todos los ciudadanos

Mismo nivel de diligencia y prontitud que la atención presencial, asegurando calidad en el servicio

Comunicaciones dirigidas a Gerencias Seccionales deben enviarse a correos de cada dependencia según directorio oficial [1]

Directorio seccional disponible en: <https://www.ica.gov.co/el-ica/directorioseccionales.aspx> [1]





ENTRE LOS MEDIOS VIRTUALES UTILIZADOS POR EL INSTITUTO SE ENCUENTRAN:

- Página Web: www.ica.gov.co, donde se pueden presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias

y Denuncias a través del formulario de PQRSD:
<https://www.ica.gov.co/atencion-alciudadano/pqrsdf/pqrsd>

Canal electrónico de contacto: <https://sinad.ica.gov.co:8060>

Correo de notificaciones judiciales:
notifica.judicial@ica.gov.co

- Correo para denuncias por actos de corrupción RITA:
soytransparente@ica.gov.co

Correos Electrónicos Especializados

2 correos especializados

Canales dedicados para gestión profesional [\[1\]](#)

- Correo de notificaciones judiciales: **notifica.judicial@ica.gov.co** para trámites legales y procesos judiciales oficiales [\[1\]](#)
- Correo para denuncias RITA: **soytransparente@ica.gov.co** que garantiza confidencialidad y seguimiento [\[1\]](#)
- Cada correo tiene función específica para optimizar tiempos y asegurar procesamiento correcto
- Uso adecuado de estos canales facilita gestión interna y mejora atención ciudadana

Notificaciones Judiciales

Correo exclusivo para notificaciones de procesos judiciales -
notifica.judicial@ica.gov.co

Denuncias RITA

Canal para reportar actos de corrupción con confidencialidad -
soytransparente@ica.gov.co



Proceso: Recepción del Requerimiento

La recepción adecuada del requerimiento es el primer paso para garantizar una respuesta oportuna y efectiva

- Leer completamente el correo electrónico que llega a SINAD antes de proceder con cualquier acción administrativa [\[1\]](#)
- Radicar inmediatamente en el Sistema de Gestión Documental para asignar número consecutivo de seguimiento oficial [\[1\]](#)
- verificar notificación de recibido al usuario con el número de radicado para permitir trazabilidad y seguimiento del trámite [\[1\]](#)
- Radique las solicitudes oportunamente al correo indicado para la designación de un número consecutivo y asignación adecuada [\[1\]](#)

Análisis

Identificar temática y determinar dependencia competente para responder según especialización



Asignación

Enviar requerimiento a la dependencia correspondiente del ICA con toda la documentación



Traslado

Si no es competencia del ICA trasladar a entidad competente y notificar al usuario

Proceso: Distribución del Requerimiento

- Asignar el requerimiento a la dependencia competente según la temática específica del caso presentado [\[1\]](#)
- Si no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad que corresponda según marco normativo vigente [\[1\]](#)
- Notificar al usuario sobre el trámite realizado para que pueda dar seguimiento adecuado de su solicitud [\[1\]](#)
- Cumplir estos procedimientos garantiza una gestión adecuada, oportuna y transparente de todos los requerimientos ciudadanos [\[1\]](#)

Principios para la Solución del Requerimiento

✓ 4 principios clave

Comunique con claridad

Responder utilizando lenguaje sencillo, directo y comprensible evitando tecnicismos o términos confusos [\[1\]](#)

Sea cordial y empático

Agradecer al usuario por comunicarse con la entidad e invitarlo a contactarse nuevamente [\[1\]](#)

Siga la identidad institucional

Aplicar lineamientos de los manuales de Imagen Institucional, utilizando la papelería oficial del ICA [\[1\]](#)

Respete los tiempos legales

Cumplir plazos establecidos por normativa vigente proyectando responsabilidad y eficiencia institucional [\[1\]](#)

Buenas Prácticas en el Desarrollo de la Respuesta

- Asunto debe incluir título claro con número de radicado para identificación inmediata, seguimiento y trazabilidad
- Destinatarios correctamente asignados: usar "Para" con responsable directo y "CC" solo con quien requiera información
- Inicio del mensaje debe mencionar explícitamente la solicitud del usuario para contextualizar la respuesta adecuadamente

Elementos Clave de una Respuesta Profesional

Elemento	Descripción
Asunto	Escriba un título claro con el número de radicado para trazabilidad
Destinatarios	Use "Para" solo con el responsable y "CC" con quien deba estar informado
Validación	Asegúrese de que todos los destinatarios reciban la respuesta correctamente
Inicio del mensaje	Mencione la solicitud del usuario para contextualizar la respuesta
Claridad	Sea breve y directo en la redacción evitando ambigüedades
Redacción	Use frases cortas y párrafos claros para facilitar comprensión

Fuente: [Protocolo de Atención Virtual ICA 2026.pptx](#)

Compromisos **Institucionales**



Atención oportuna [\[1\]](#)



Comunicación clara [\[1\]](#)



**Cumplimiento
normativo** [\[1\]](#)

- Garantizar la misma prontitud y diligencia en atención virtual que en la atención presencial a todos los ciudadanos
- Mantener coherencia con la identidad institucional del ICA en todas las comunicaciones oficiales digitales y escritas
- Cumplir estrictamente los tiempos legales establecidos por la normativa vigente para cada tipo de requerimiento
- Facilitar el seguimiento ciudadano mediante radicación oportuna, notificaciones claras y respuestas completas que generen confianza



ELABORADO . YAMILE JIMENEZ Y YULY PAOLA FONSECA P.

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