

El Instituto Colombiano Agropecuario, ICA, es una entidad que trabaja por la sanidad agropecuaria y las prácticas que preservan la calidad en la producción primaria, para proyectar los negocios del agro colombiano al mundo.

En este sentido, con el propósito de garantizar los derechos constitucionales y en concordancia con lo establecido en la ley 1755 del 30 de junio de 2015, que reguló el derecho de petición y sustituyó el título II capítulo I, II y III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en concordancia con la Ley 1712 del 2014 o Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, se compromete a vigilar que el trato al usuario sea equitativo, respetuoso, eficiente, cordial, y con arreglo a los principios de transparencia, acceso a la información, buena fe, facilitación, no discriminación, celeridad, eficacia, calidad de la información, responsabilidad en el uso de la información, publicidad y en general orientado a la protección de sus derechos.



## Conozca sus derechos

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Presentar peticiones de manera verbal o escrita, a través de cualquiera de los canales de atención idóneos del ICA y sin necesidad de apoderados. También puede realizar su solicitud en [www.ica.gov.co](http://www.ica.gov.co), "Atención al Ciudadano", "Cómo presentar una petición, queja o reclamo", de clic en la opción Registre aquí.
3. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no es así, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuáles serán pagados por su cuenta.
4. Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.
5. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
6. Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.
7. Los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor tendrán prioridad en el turno.
8. Exigir la confidencialidad de su información.
9. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
10. Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.
11. Todos los demás reconocidos Constitucionalmente y en las leyes.

Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

**Excepcionalmente:**

- a) Peticiones de documentos y de información: 10 días hábiles.
- b) Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles.
- c) Peticiones efectuadas por la Defensoría del Pueblo: 5 días hábiles.
- d) Peticiones formuladas por los congresistas: 5 días hábiles.
- e) Peticiones de información o de documentos formuladas entre entidades públicas: 10 días hábiles.

## Conozca sus deberes

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
2. Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos.
3. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
4. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
5. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
6. Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
7. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
8. Mantener actualizada su información de contacto.



## Canales de Atención

Todo ciudadano puede acceder a información, orientación y trámites, a través de los canales de atención de nuestra entidad.

A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para que presenten solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar.

### 1. Canal Presencial

Se realiza atención presencial de forma verbal o por escrito, en nuestras oficinas ubicadas en la ciudad de Bogotá en la Ac. 26 #85b – 09 y en las sedes seccionales, en jornada continua de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m. de acuerdo con la Resolución No. 17444 del 29 de noviembre de 2016.

### 2. Canal Escrito

En la ventanilla única de correspondencia o quien haga sus veces a nivel Seccional, radique su correspondencia; en los buzones localizados en las oficinas del ICA, Puntos de Servicio al Ganadero, puertos, aeropuertos y pasos fronterizos a nivel nacional. Igualmente, por el correo electrónico: [Contactenos@ica.gov.co](mailto:Contactenos@ica.gov.co)

### 3. Canal Virtual

Recuerde que tendrá acceso a la información las 24 horas a través la página web: [www.ica.gov.co](http://www.ica.gov.co) en link de atención al ciudadano; a través del chat en el horario de 9:00 A.M a 11:00A.M de lunes a viernes.

### 4. Canal Telefónico

En la línea gratuita nacional: 01 8000 114517 y el directorio publicado en nuestra página web, [www.ica.gov.co](http://www.ica.gov.co) en el link: <https://icaoti.sharepoint.com/Ica/Paginas/Directorio.aspx>.

  
**Deyanira Barrero León**  
Gerente General

Instituto Colombiano Agropecuario ICA