

CARTA DE **TRATO DIGNO**



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

Estamos convencidos de que nuestros usuarios son la razón de ser de nuestra entidad, razón por la cual presentamos los derechos que tienen, con el ánimo de ofrecer servicios con calidad y oportunidad:

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 nuestro portal www.ica.gov.co para presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias diligenciando el "Formulario de PQRSD" disponible en el link Atención al Ciudadano Sistema de quejas y reclamos.
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 vigente.
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, las personas con capacidades diferentes, mujeres gestantes, y el 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.



CONOZCA SUS DEBERES

Nuestros usuarios deben conocer cuáles son los deberes que le asisten al interactuar con el Instituto, con los cuales se garantiza que su comportamiento sea respetuoso, teniendo en cuenta que debe:

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 los 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 diferentes medios establecidos por el Instituto, localizados en las oficinas del ICA, puertos, aeropuertos y pasos fronterizos a nivel nacional.

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

Canal Presencial: Son las solicitudes presentadas personalmente de forma verbal, las cuales se recibirán mediante el formato establecido por el Grupo de Atención al Ciudadano.

Canal Escrito: Son las peticiones presentadas a través de la ventanilla única de correspondencia o quien haga sus veces a nivel Central y Seccional; también por medio de los buzones localizados en las oficinas del ICA, puntos de Servicio al Ganadero, puertos, aeropuertos y pasos fronterizos, a nivel nacional.



CANALES DE ATENCIÓN

Canal Virtual: A través de los siguientes medios:

- **Correo:** atencionalciudadano@ica.gov.co, para solicitudes de trámites y servicios.

- **En la página Web:** www.ica.gov.co en link de atención al ciudadano a través del formulario para la presentación de PQRSD en el link de Atención al Ciudadano: <https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/sistema-quejas-reclamos>.

- **Canal Telefónico:** Son aquellas peticiones recibidas a través de la línea gratuita nacional 018000185630 y el directorio institucional: <https://www.ica.gov.co/el-ica/directorio>, registradas mediante el formato establecido por el Grupo de Atención al Ciudadano.

Con el fin de hacer más efectiva la atención de los trámites, servicios y peticiones que presentan nuestros usuarios, les agradecemos remitir sus requerimientos a través de los medios anteriormente señalados.

TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES

La Resolución No. 091279 de 2021, en su artículo 13, nos indica que salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- 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.

En el Parágrafo 2 de la misma resolución, establece que la respuesta de los requerimientos que se presentan por parte de los diferentes entes de control, el plazo estará señalado por los términos especiales que ellos nos otorgan. Sin embargo, cuando por justificada causa se requiera más tiempo para emitir el pronunciamiento, se procederá atendiendo lo indicado en el parágrafo 1, del presente artículo.



CANALES DE ATENCIÓN

AMPLIACIÓN TEMPORAL DE TÉRMINOS PARA ATENDER LAS PETICIONES

De manera temporal, en atención a lo señalado en el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020 y para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria ocasionada por el COVID-19, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 así:
Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

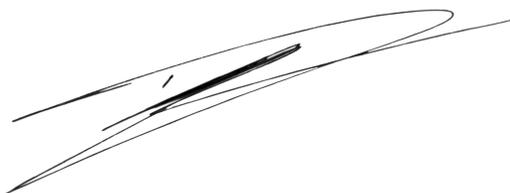
Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.
En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

TRASLADO POR FALTA DE COMPETENCIA.

Si el Instituto Colombiano Agropecuario – ICA, no es competente para conocer de la petición, por razón del asunto u otro que a bien se considere, se le informara inmediatamente al solicitante si este actúa en forma verbal o dentro de los cinco (5) días siguientes si obró por escrito. Igualmente, dentro del término anteriormente señalado se enviará a la autoridad competente con copia al peticionario. (Artículo 33 de la Resolución No. 091279 de 2021)



Deyanira Barrero León
Gerente General del ICA