

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO CIUDADANO

RESPETADOS USUARIOS CIUDADANOS:

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) especifica 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.

CONOZCA SUS DERECHOS

- 1.** 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.
- 2.** 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.
- 3.** Respetar y hacer respetar el derecho a la intimidad personal y familiar, así como a su buen nombre.
- 4.** Presentar peticiones de manera verbal o escrita, a través de cualquiera de los canales de atención establecidos por el ICA, sin necesidad de apoderados.
- 5.** 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 con los términos dispuestos por la Constitución Política de Colombia y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuáles serán pagados por su cuenta.
- 6.** Obtener respuesta oportuna a sus peticiones, según los plazos establecidos por la ley vigente y en cumplimiento del debido proceso en toda clase de actuaciones.
- 7.** Conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellos en nuestras bases de datos y archivos, exigiendo la confidencialidad de esta, conforme a la Ley 1581 de 2012 de protección de datos personales.
- 8.** Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 9.** 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.
- 10.** Todos los demás reconocidos en la Constitución Política de Colombia y en la ley.



CONOZCA SUS DEBERES

1. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
2. Conocer y cumplir con lo establecido en la Constitución Política de Colombia y en la ley.
3. Tratar respetuosamente a los servidores públicos, cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
4. Actuar de acuerdo con el principio de buena fe, evitar acciones que demoren los procesos, y de realizar o aportar, a sabiendas, declaraciones, testimonios o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias o amenazantes, entre otras conductas.
5. Mantener actualizada la información de contacto.

A continuación, les damos a conocer los canales de atención que el ICA ha dispuesto en los 32 departamentos del país para acceder a información, orientación y trámites.

CANALES DE ATENCIÓN PARA EJERCER SUS DERECHOS

Atención presencial

El Grupo de Atención al Ciudadano, ofrece orientación e información de manera personalizada en la oficina principal del Instituto Colombiano Agropecuario ICA, la cual se encuentra ubicada en Bogotá D.C., en la Carrera 68A N° 24B – 10 - Edificio Plaza Claro- Torre 3 piso 6. Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua.

Canal escrito- Ventanilla Única Correspondencia



A través de este canal podrán radicar sus trámites y peticiones de manera verbal y/o escrita. La gerencia o subgerencia competente emitirá la respuesta de acuerdo a los términos establecidos por ley vigente.

Oficina principal se encuentra ubicada en Bogotá D.C., en la carrera 68A N° 24B – 10 - Edificio Plaza Claro- Torre 3 piso 6. Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua.

Buzón de correspondencia



Localizados en las gerencias seccionales, oficinas locales del ICA, Puntos de Servicio al Ganadero (PSG), Puertos, Aeropuertos y Pasos Fronterizos (PAPF) a nivel nacional.

Gerencias seccionales – Sedes Administrativas. <https://www.ica.gov.co/el-ica/directorio>.





Atención telefónica



Línea gratuita Nacional (+57) 01 8000 185630

Bogotá D.C. (+57) 601 7563030

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

Oficina Aeropuerto Internacional El Dorado Bogotá D.C. (+57) 601 3906945

Gerencias seccionales <https://www.ica.gov.co/el-ica/directorio>

Atención virtual



El Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) asigna los siguientes canales para gestionar sus trámites, peticiones y reconocimientos:

Correo electrónico: contactenos@ica.gov.co

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

Formulario de PQRSDF: <https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/sistema-quejas-reclamos>

Respetados usuarios ciudadanos les agradecemos enviar sus solicitudes a través de los canales de atención antes mencionados, con el fin de hacer más efectiva la atención y respuesta a los trámites, servicios y peticiones radicadas.

Cordial saludo;


Deyanira Barrero León
Gerente General

