

Carta de Trato Digno



Respetados usuarios ciudadanos

El Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) reconoce y garantiza los derechos constitucionales de los ciudadanos, conforme a la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1712 del 2014. Estas leyes aseguran el acceso a la información pública y establecen deberes para las autoridades. El ICA invita a los usuarios a conocer y utilizar los medios disponibles para garantizar estos derechos de manera efectiva.



CONOZCA SUS DERECHOS

ICA 
Instituto Colombiano Agropecuario

01

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.

02

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.

03

Respetar y hacer respetar el derecho a la intimidad personal y familiar, así como a su buen nombre.

04

Presentar peticiones de manera verbal o escrita, a través de cualquiera de los canales de atención establecidos por el ICA, sin necesidad de apoderados.

05

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.



06

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.

07

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.

08

Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

09

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 están reconocidos en la Constitución Política de Colombia y en la ley.



ICA
Instituto Colombiano Agropecuario

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

01

Ejercer con responsabilidad sus derechos.

02

Conocer y cumplir con lo establecido en la Constitución Política de Colombia y en la ley.

03

Tratar respetuosamente a los servidores públicos, cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.

04

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.

05

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.

Atención Presencial

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.

Estamos prestando nuestro servicio de forma presencial a través de la ventanilla única de correspondencia ubicada en la Av. Carrera 20 N° 83 – 20 - Edificio Neo Point 83 Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua.; de igual forma en los buzones dispuestos en nuestras sedes seccionales, oficinas locales, puertos y aeropuertos y a través de nuestros canales virtuales página WEB.

Atención y Servicios a la ciudadanía

<https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano>

Escanea este enlace aquí



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>



Escanea este enlace aquí

CANALES DE ATENCIÓN PARA EJERCER SUS DERECHOS



Atención telefónica

Línea gratuita Nacional (+57) 01 8000 185630 desde fijo

Bogotá D.C. (+57) 601 7944492

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 5185861

Gerencias seccionales

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

Escanea este enlace aquí



Para más información visite www.ica.gov.co



Escanea este enlace aquí

Atención Virtual

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

Correo electrónico: contactenos@ica.gov.co

Canal pide una cita

<https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion/pida-una-cita>

Escanea este enlace aquí



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

Formulario de PQRSDF:
<https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/pqrsdf/pqrsd>

Escanea este enlace aquí



Fomentamos la participación ciudadana a través de los canales de atención, comunicación y/o interacción establecidos por el ICA permitiendo así afianzar la relación con el ciudadano de manera masiva e interpersonal.

Respetados ciudadanos, los invitamos a consultar nuestros menús de atención y participación, allí les informamos acerca de los espacios y mecanismos que facilitan su derecho a la participación en cada fase del ciclo de la gestión pública.





Carta de Trato Digno

Para más información visite:
www.ica.gov.co



 Noticias ICA

 @icacomunica

 @ICACOLOMBIA

 @icacolombia

 @ICAComunica

 @icacolombia

 ICA Comunica

 @icacolombia

 ICA Noticias

 @icacolombia