



ICA 
Instituto Colombiano Agropecuario

PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL VIRTUAL

El canal virtual es utilizado para brindar servicios al usuario a través de tecnologías de información y comunicaciones, como correos institucionales y formularios de PQRSD.

RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO:



- El canal de atención virtual debe atenderse con la misma prontitud y diligencia como si el ciudadano estuviera de manera presencial.
- De la misma manera, las comunicaciones dirigidas a las Gerencias Seccionales, deben remitirse a los correos correspondientes de cada dependencia, relacionados en el siguiente directorio:
<https://www.ica.gov.co/el-ica/directorio-seccionales.aspx>
- Radique las solicitudes oportunamente al correo indicado para la designación de un número consecutivo y que así, puedan ser asignadas oportunamente.



- Redacte respuestas claras, respetuosas y formales, verificando la ortografía.
- Asegúrese de incluir a los destinatarios correctos y cumplir con el procedimiento establecido para una gestión ágil y efectiva de las solicitudes.
- Responda únicamente los mensajes recibidos en el correo único institucional y no desde correos personales.
- Si la solicitud no corresponde a la entidad, proyecte el traslado por competencia correspondiente y notifique al usuario.
- Mantenga siempre la comunicación desde el correo electrónico oficial de la entidad para brindar un servicio confiable y profesional.

- El correo electrónico institucional designado para recibir comunicaciones oficiales, así como para presentar solicitudes de trámites y servicios en las oficinas de Bogotá, es contactenos@ica.gov.co. El cual, a su vez, es utilizado para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).



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-al-ciudadano/pqrsdf/pqrsd>

Correo para solicitar trámites y servicios:
contactenos@ica.gov.co

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

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



RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL REQUERIMIENTO

Para el correcto reparto de los requerimientos, es necesario:



- Leer el correo electrónico completo y radicarlo en el Sistema de Gestión Documental.
- Luego, enviar una notificación de recibido al usuario con el número de radicado para permitir el seguimiento.
- Asignar el requerimiento a la dependencia competente para responder en función de la temática.
- Si no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad adecuada y notificar al usuario sobre el trámite realizado para que pueda dar seguimiento.

Cumplir con estos procedimientos garantiza una gestión adecuada de los requerimientos.

SOLUCIÓN DEL REQUERIMIENTO

Se deben seguir las siguientes pautas:

- Responda al usuario respecto a su solicitud, queja, reclamo, etc., utilizando un lenguaje claro y evitando tecnicismos.
- Agradezca al usuario y anímelo a comunicarse nuevamente si es necesario. Siga los procedimientos y orientaciones establecidos en los manuales de Imagen Institucional en la página web.
- Cumpla con los plazos legales para brindar respuesta y así proyectar una buena imagen de la entidad.

- Responda al usuario respecto a su solicitud, queja, reclamo, etc., utilizando un lenguaje claro y evitando tecnicismos.
- Agradezca al usuario y anímelo a comunicarse nuevamente si es necesario. Siga los procedimientos y orientaciones establecidos en los manuales de Imagen Institucional en la página web.
- Cumpla con los plazos legales para brindar respuesta y así proyectar una buena imagen de la entidad.



DESARROLLO DE LA RESPUESTA

Es importante tener en cuenta lo siguiente:

- Definir claramente el tema en el campo "Asunto" con el número de radicado.
- Designar al destinatario principal en el campo "Para" y usar el campo "CC" solo para personas necesarias.
- Verificar si todos los destinatarios necesitan conocer la respuesta.
- Iniciar el mensaje haciendo referencia a la solicitud presentada por el usuario.
- Ser conciso. No extenderse con el cuerpo del mensaje.
- Redactar oraciones cortas y precisas, dividiendo el mensaje en párrafos si es extenso.



FINALIZACIÓN DE LA RESPUESTA

Es importante tener en cuenta lo siguiente:

- Incluir todos los datos necesarios para que el usuario pueda identificar al servidor público y establecer contacto si es necesario, como cargo, teléfono, extensión, correo electrónico institucional y nombre de la entidad.
- Utilizar plantillas de firma establecidas para mantener la imagen corporativa.
- Revisar el mensaje completo antes de enviarlo para evitar errores.
- Habilitar opción de 'confirmación de entrega del mensaje'.
- Seguir el protocolo de aprobación previo al envío si es requerido por la entidad.



