



**ICA**   
Instituto Colombiano Agropecuario

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN  
VENTANILLA ÚNICA DE  
CORRESPONDENCIA Y BUZÓN**



El ICA ha establecido procedimientos que garantizan el procesamiento eficiente y efectivo de los documentos recibidos, así como su correcta gestión, seguimiento y control, de acuerdo con el manual de archivo y correspondencia.

La ventanilla única de correspondencia es un canal de comunicación a través de cual los usuarios interactúan con la entidad, presentando solicitudes de trámites, servicios y PQRSD en formato físico.

Las comunicaciones pueden ser enviadas a la Oficina Nacional a la siguiente dirección: **Carrera 68ª # 24b -10 Edificio Plaza Claro Torre 3 Piso 6, Bogotá.**

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

**En Gerencias Seccionales, Oficinas Locales, Puertos, Aeropuertos o pasos Fronterizos la encuentra en la pagina web.**

El horario de recepción de documento debe estar claramente visible para los usuarios y se debe informar a través de diversos medios de comunicación, como la pagina web y carteleras.



Directorio web del ICA.:

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

## SOBRE EL SERVICIO DE VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA

En el servicio de Ventanilla de Correspondencia, es esencial contar con el apoyo del Grupo de Gestión Documental para registrar adecuadamente todas las comunicaciones oficiales recibidas en el sistema de administración documental. Asimismo, se debe ofrecer una atención amable, cálida y con una actitud de servicio positiva hacia los usuarios que presenten sus solicitudes por escrito.

La calidad en el servicio es clave para crear una experiencia positiva en los usuarios y proyectar una imagen favorable de la entidad.



## RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS FÍSICOS.

Al recibir documentos físicos, es crucial:

- Verificar el correcto funcionamiento del sistema de administración documental para garantizar un registro adecuado.
- Tener a mano los elementos necesarios, como formularios de registro, sellos y bolígrafos, para una recepción y radicación eficiente.
- Mantener el puesto de trabajo limpio y ordenado para agilizar el proceso.
- Evitar distracciones como consumir alimentos, masticar chicle o usar el teléfono celular personal, asegurando así una atención de calidad y sin interrupciones a los usuarios.



## DURANTE LA ATENCIÓN.

Es importante seguir estas recomendaciones:

- Recibir los documentos que el ciudadano desea radicar y, en caso de no ser competencia de la entidad, informar la situación, pero aceptar su radicación si el usuario insiste.
- Al destapar el sobre, verificar minuciosamente el contenido y los anexos del documento, asegurándose de que contenga la información del remitente, como nombre, dirección, teléfono y correo electrónico. También, revisar si está en otro idioma o lengua.
- Leer el documento completo para comprender el requerimiento, el tipo de trámite y la dependencia encargada de atenderlo.
- Asignar un número de radicado en estricto orden de llegada o salida, asegurándose de que los números no se repitan y sin enmendaduras o tachaduras.
- Registrar en el sistema la fecha y hora de recepción del documento, sin alterar el texto original.

## AL FINALIZAR EL SERVICIO.

Es importante seguir estas recomendaciones:

- Entregar al ciudadano una copia del documento radicado para que pueda hacer seguimiento a su solicitud.
- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente como comprobante de recepción, proporcionando al ciudadano información sobre el proceso que seguirá dentro de la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad correspondiente en el menor tiempo posible y comunicar esta situación al ciudadano.
- La respuesta a los requerimientos radicados debe contener el número de radicado, encabezado con ciudad, fecha y nombre del destinatario, dirección y teléfono actualizados de la entidad o persona.
- El asunto debe citar el número de radicado de entrada seguido de una breve descripción del requerimiento.
- El texto de la respuesta debe ser claro, preciso y formal, utilizando un lenguaje conciso.
- La despedida debe ser amable y cortés, y la firma debe acompañarse del nombre del servidor, cargo, dependencia y datos de contacto, firmado por los Servidores Públicos autorizados según el manual de archivo y correspondencia del ICA.
- Al solucionar el requerimiento, se debe responder al usuario en relación con su solicitud, empleando un lenguaje claro y conciso, sin usar siglas o tecnicismos.
- Se debe agradecer al usuario y animarlo a comunicarse nuevamente si lo necesita.
- Las comunicaciones deben seguir los procedimientos establecidos en los manuales de imagen institucional.
- Cumplir con los términos establecidos para la atención de PQRSD y los plazos indicados en los procedimientos del ICA.
- Hacer un seguimiento al estado del requerimiento para proporcionar información al usuario si lo solicita.





- El buzón de peticiones es un canal para que los usuarios presenten sus PQRSD por escrito, de forma identificada o anónima, utilizando el formato establecido por el Instituto.
- Los buzones están disponibles en las Oficinas locales, oficinas seccionales, puerto, aeropuerto o paso fronterizo.
- Es importante mantener siempre el formato impreso para el registro de peticiones a disposición de los ciudadanos.

**RECOMENDACIONES  
ESPECÍFICAS DEL  
SERVICIO.**

El servicio del buzón de peticiones requiere ciertas recomendaciones específicas para su eficiente funcionamiento:

- Es esencial ubicar el buzón en un lugar visible y accesible para los usuarios y proporcionarles los formatos establecidos para sus solicitudes. Además, consultar el horario de recepción establecido en las Oficinas Nacionales y Gerencias Seccionales es importante.
- Realizar la apertura del buzón cada quince días, registrar las peticiones de acuerdo con el procedimiento establecido y asignarles la fecha correspondiente es fundamental para garantizar un servicio efectivo.



## SOLUCIÓN DEL REQUERIMIENTO

Para el correcto manejo de los requerimientos recibidos en formato físico, es fundamental seguir un procedimiento similar al aplicado en otras comunicaciones en papel. Esto incluye el registro del requerimiento en el sistema de administración documental, asignándole un número de radicado para su identificación y seguimiento.

- Se debe analizar el contenido del requerimiento para comprender claramente la solicitud del usuario y luego proceder a resolverlo siguiendo los procedimientos y normativas vigentes.
- Posteriormente, se genera una respuesta escrita al usuario, proporcionando la información solicitada o informando sobre las acciones tomadas. Es importante mantener un registro adecuado de la respuesta y el estado del requerimiento en el sistema de administración documental, además de realizar un seguimiento continuo y proporcionar información adicional al usuario si es necesario.
- Al seguir estos pasos, se asegura un manejo eficiente y efectivo de los requerimientos recibidos en formato físico, garantizando una atención adecuada y oportuna a los usuarios.



