
**PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
ESTRATEGIA GOBIERNO EN LÍNEA**

2017

INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO – ICA

**Avenida Calle 26 # 85b – 09
Tel: (57 1) 332 3700 - 288 4800**

Bogotá – Colombia

CONTENIDO

| | | |
|----|---|---|
| 1. | Introducción | 3 |
| 2. | ¿Qué se busca con el plan de participación ciudadana? | 3 |
| 3. | Contenido del plan de participación ciudadana..... | 3 |
| 4. | Objetivos..... | 3 |
| 5. | Normatividad | 4 |
| 6. | Espacios de participación | 4 |
| 7. | Cronograma de actividades | 7 |
| 8. | Rendición de cuentas por medios electrónicos | 8 |
| 9. | Esquema de seguimiento | 8 |

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Colombiano Agropecuario ICA, es una entidad Pública del Orden Nacional con personería jurídica, que entre otras actividades, diseña y ejecuta estrategias para prevenir, controlar y reducir riesgos sanitarios, biológicos y químicos para las especies animales y vegetales, que puedan afectar la producción agropecuaria, forestal, pesquera y acuícola de Colombia; cuenta con autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrito al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

El Instituto Colombiano Agropecuario, ICA, promueve la participación y el diálogo con el ciudadano, mediante el uso de las herramientas de Control y Participación Ciudadana, a fin de mantener un flujo de comunicación directo con sus clientes y la ciudadanía en general; es así, como ha planteado el plan de participación ciudadana, teniendo como base la transparencia administrativa, y la normatividad vigente enmarcada en nuestra constitución política y demás normas.

2. ¿QUÉ SE BUSCA CON EL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA?

Con el desarrollo de este plan se busca crear conciencia sobre la importancia de tener retroalimentación entre la entidad y el usuario - ciudadano. Así mismo, que la información que el Instituto brinda, así como los espacios de interlocución, sean de fácil comprensión para el público en general, es decir, que el proceso de comunicación se lleve a cabo en lenguaje claro y sencillo.

3. CONTENIDO DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

4. OBJETIVOS

- Este documento tiene como objetivo presentar los diferentes espacios y canales de servicio al usuario que tiene el ICA, con el propósito de facilitar la interacción con la ciudadanía en general, mediante los distintos medios legales establecidos por la entidad, para fomentar la participación activa de la ciudadanía, de manera que contribuya al mejoramiento continuo de los procesos misionales y de apoyo a la efectiva prestación de los servicios institucionales, en procura de una gestión pública con calidad.

Asimismo, el ICA cumple con la Estrategia de Gobierno y con el criterio de democracia, componente que establece las indicaciones para que las entidades lleven a cabo sus ejercicios de participación a través de un proceso ordenado y de retroalimentación permanente tanto al interior de la entidad, como hacia sus usuarios - ciudadanos.

Alcance: Este Plan de Participación Ciudadana, involucra a todo el personal vinculado al Instituto en los diferentes procesos; de tal forma que propicien una comunicación efectiva y de doble vía entre el Instituto y sus usuarios - Ciudadanos, a través de las actividades de participación ciudadana, lo que genera una efectiva retroalimentación que fortalece de manera conjunta y apropiada las oportunidades de mejora en la prestación de los servicios y trámites en el ICA.

5. **NORMATIVIDAD:**

Constitución Política: Artículos 1, 2, 103 y 270

Ley 489 de 1998. Artículo 32. Democratización de la Administración Pública. [Modificado por el art. 78, Ley 1474 de 2011](#) . Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil **en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.**

Ley 1437 de 2011. Numeral 6 Artículo 3. Principios. 6. En virtud del principio de participación, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los **procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.**

Ley 1757 de 2015. Artículo 102. Derechos de los ciudadanos en la participación ciudadana. Son facultades de los ciudadanos en el desarrollo de las instancias de participación ciudadana: a). **Participar en las fases de planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública y control político, Canales y espacios de participación**

Ley 1166 de 2016, regula la recepción y tramitación del derecho de petición verbal. o no.

6. **CANALES DE PARTICIPACIÓN**

El Instituto Colombiano Agropecuario, ICA, para fomentar la participación ciudadana, tiene establecidos los canales de comunicación, con diferentes medios e interacción, que le permiten afianzar la relación con el ciudadano, tiene los siguientes:

Facebook: El objetivo de la red social Facebook del Instituto Colombiano Agropecuario, ICA, es dar a conocer a los productores agropecuarios, gremios, ciudadanía en general y medios de comunicación, el trabajo que viene desarrollando en Instituto a nivel nacional e internacional desde su oficina en Bogotá y cada una de las 32 seccionales ubicadas en todo el país. Además, conocer a través de los comentarios y mensajes las dudas que tienen los colombianos sobre el trabajo del ICA y

responder las preguntas sobre los distintos procesos sanitarios y fitosanitarios a cargo de la Entidad.

Enlace o ubicación : <http://www.facebook.com/icacomunica>

Twitter: El objetivo de la cuenta de Twitter del Instituto Colombiano Agropecuario, ICA, es compartir con los colombianos las imágenes, noticias y novedades de la entidad de forma inmediata, relacionadas con el trabajo del ICA en todo el país. Asimismo, sirve para recepción y respuesta de preguntas, inquietudes y/o sugerencias del público y como medio de promoción u divulgación de las acciones del ICA para preservar, mejorar y aumentar el estatus sanitario y fitosanitario del país.

Enlace o ubicación: <https://twitter.com/ICACOLOMBIA>

Youtube: En el canal de Youtube del Instituto Colombiano Agropecuario, ICA, se reemiten el programa de televisión del Instituto, ICA Comunica, y todos los videos de comunicación del riesgo que produce la Entidad para cumplir con sus objetivos misionales.

Enlace o ubicación: <http://www.youtube.com/ICAColombia>

Instagram: Con la red social Instagram del Instituto Colombiano Agropecuario, ICA, se da a conocer la actividad que a diario realiza e ICA en Oficinas Nacionales y las 32 seccionales en orden a la comunicación del riesgo dando cumplimiento con sus objetivos misionales.

Enlace o ubicación: <https://www.instagram.com/icacolombia>

Punto de Servicio al Ganadero, PSG: existen 166 en todo el territorio nacional para que los ganaderos del país accedan fácilmente a los servicios que presta la Entidad en temas pecuarios. El ICA publicó el directorio nacional de Puntos de Servicio al Ganadero, PSG, sitios en donde pueden realizar trámites como solicitar la Guía Sanitaria de Movilización Interna de Animales, GSMI, guía de transporte, bono de venta, registro de hierros, inscripción de fincas ganaderas, programa Identifica, así como información sobre ciclos de vacunación, trámites y requisitos que se deben cumplir para asegurar la sanidad animal y evitar la propagación de enfermedades de los bovinos.

Consulta Pública de Normatividad: El ICA deja a disposición de la ciudadanía en la página web y en especial al público del sector agropecuario, los proyectos de normatividad, que atañen directamente a los usuarios – ciudadanos, con el objeto de que estos, den opiniones, sugerencias, propuestas, alternativas y/o sugerencias en los procesos de elaboración de proyectos normativos, relacionados con la misión del ICA.

Enlace o ubicación: <https://www.ica.gov.co/Normatividad/Indice-de-Normatividad.aspx>

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas en las seccionales: Con el objetivo de descentralizar la rendición de cuentas e informar de cada una de las acciones que se ejecutan en los 32 departamentos, el ICA realiza audiencias públicas de

rendición de cuentas para que los usuarios y clientes del Instituto, puedan realizar control social de las actividades de la Entidad.

Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano: El ICA participa en las Ferias organizadas y programadas por el Departamento Nacional de Planeación y el Ministerio de Minas, las cuales brindan un espacio para la atención a la ciudadanía y a través de ellas, el Instituto aprovecha para informar a la ciudadanía en general de su competencia frente a la sanidad agropecuaria e inocuidad agroalimentaria.

Correo Masivo: El ICA abre espacios de participación al interior de la entidad, invitando al personal, a dar sus aportes en la elaboración y actualización de las resoluciones de carácter misional.

Canal presencial: Presencialmente de forma verbal o por escrito en las Oficinas de Atención al Ciudadano o quien ejerza las funciones en el nivel desconcentrado.

La oficina principal del ICA, está ubicada en la Avenida Calle 26 No. 85B – 09, en la cual en el primer piso encuentra el área de correspondencia del Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental, en donde se registra de manera ordenada el recibo de las comunicaciones que los usuarios presentan al Instituto.

De igual forma en la página web del ICA, encuentran el directorio a nivel nacional, con el registro de direcciones, teléfonos y correos mediante los cuales se pueden comunicar con las oficinas del ICA a Nivel Nacional

Enlace o ubicación: <https://www.ica.gov.co/EI-ICA/Directorio-Seccionales.aspx>

Canal virtual: Página Web: www.ica.gov.co en link de atención al ciudadano.
<https://www.ica.gov.co/Atencion-al-Ciudadano.aspx> Correo electrónico institucional: contactenos@ica.gov.co

ChatICA: Facilita al ciudadano dentro y fuera del país, la comunicación directa y de forma ágil, con lo cual se facilita la interacción con el usuario tanto externo como interno, para plantear sus inquietudes frente a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad, y a recibir respuesta inmediata.

Enlace o ubicación: <https://www.ica.gov.co/ChatICA.aspx>

Canal escrito: Buzones localizados en las oficinas del ICA, puertos, aeropuertos y pasos fronterizos a nivel nacional y ventanillas de correspondencia.

Enlace o ubicación: Directorio nacional: <https://www.ica.gov.co/EI-ICA/Directorio-Seccionales.aspx>

Canal telefónico: Busca facilitar al ciudadano dentro y fuera del país, la comunicación directa y de forma ágil, que permita interacción con el usuario tanto externo como interno.

- Línea gratuita nacional. 018000114517
- Enlace o ubicación: <https://www.ica.gov.co/EI-ICA/Directorio-Seccionales.aspx>

7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES – RESPONSABLES:

Participación Ciudadana

| Actividades | Meta | Responsable | Fecha | Indicador |
|---|-------|---|-------------------|--|
| Eventos para socializar el reglamento Interno de PQR | 7 | Grupo Gestión Atención al Ciudadano y Gestión | Marzo a Diciembre | Eventos realizados/eventos programados |
| Informes Trimestrales de Gestión de PQR | 3 | Grupo Gestión Atención al Ciudadano y Gestión | Marzo a Diciembre | Informes realizados / informes programados |
| Encuesta de Satisfacción al Ciudadano | 1 | Grupo Gestión Atención al Ciudadano y Gestión | Marzo a Diciembre | Encuesta realizada/encuesta programada |
| Respuesta Oportuna a las PQR recibidas por los diferentes espacios | 100% | Grupo Gestión Atención al Ciudadano y Gestión | Marzo a Diciembre | requerimientos respondidos oportunamente PQR/ requerimientos atendidos PQR |
| Participar en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano programados por el DNP | 6 | Grupo Gestión Atención al Ciudadano y Gestión | Marzo a Diciembre | Eventos realizados/eventos programados |
| Chat y Atención Virtual | 100 % | Grupo Gestión Atención al Ciudadano y Gestión | Enero a Diciembre | requerimientos respondidos oportunamente / requerimientos atendidos |
| Participación en las Ferias y Eventos Regionales y Nacionales para Atención al Ciudadano programados por Gremios y entidades del estado | 32 | Oficina Asesora de Comunicaciones | Enero a Diciembre | Eventos realizados/eventos programados |

| | | | | |
|----------------------------------|------|---|-------------------|--|
| Consulta Pública de Normatividad | 100% | Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria | Enero a Diciembre | Resolución consultada /resolución programada |
|----------------------------------|------|---|-------------------|--|

8. RENDICIÓN DE CUENTAS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

| Acciones | Meta | Responsable | Fecha | Indicador |
|---|---|---|-------------------|-------------------------------------|
| Elaborar y publicar el informe de gestión en la Página Web de la Entidad | Un informe publicado | Oficinas Asesoras de Planeación y Oficina Asesora de Comunicaciones | 31 de Julio | Informe publicado en la Página Web |
| Actualización de los contenidos de la Página Web del Instituto. | Contenidos Actualizados | Editores de Contenidos de Todas las áreas | Enero a Diciembre | Contenido Actualizado |
| Transmisión de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a través de streaming en la página web del ICA (www.ica.gov.co) | Una transmisión de la audiencia pública de rendición de cuentas | Oficina Asesora de Comunicaciones | 31 de Julio | Transmisión por streaming realizada |
| Socializar la gestión del Instituto e Incentivar la participación ciudadana a través de las redes sociales (Facebook y Twitter). | A demanda | Oficina Asesora de Comunicaciones | Enero a Diciembre | Mensajes Emitidos |
| Producir y emitir programas institucionales de televisión. | A demanda | Oficina Asesora de Comunicaciones | Enero a Diciembre | Programas emitidos |
| Producir y emitir programas institucionales de radio. | A demanda | Oficina Asesora de Comunicaciones | Enero a Diciembre | Programas emitidos |

9. ESQUEMA DE SEGUIMIENTO:

Para hacer seguimiento a los proyectos y compromisos planteados en el plan para la participación Ciudadana, se requiere definir un esquema que involucre a las dependencias del Instituto encargadas para la buena ejecución del Plan:

- a. **Seguimiento a planes:** Realizado a través de la Oficina Asesora de Planeación y es evaluado continuamente. Evaluado conforme a lo establecido en la Ley 1437 de 2011 y en concordancia con el Plan Anticorrupción y de

Atención al Ciudadano.

- b. **Evaluación de cumplimiento:** Realizada a través de la Oficina de Control Interno y de manera trimestral, reunión en la que se evalúa el cumplimiento de las metas periódicas y la evidencia que soporta las mismas. Se realiza en el marco de las funciones de evaluación que tiene la OCI.
- c. **Generación de Indicadores:** Cada actividad relacionada con el presente documento, contiene una meta y un indicador el cual es evaluado continuamente a través de las Oficinas Asesora de Planeación y de Control Interno, en escenarios como el Comité de Desarrollo Administrativo y el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y del Sistema de Gestión de calidad

| | |
|--------------------------|---|
| Título: | Plan para la Participación Ciudadana - Estrategia de Gobierno en Línea |
| Fecha de emisión: | 2017 |
| Sumario: | Plan para la PARTICIPACIÓN Ciudadana que contiene: <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo • Normatividad • Espacios de Participación • Cronograma de Actividades y Responsables. • Rendición de Cuentas por medios electrónicos • Esquema de Seguimiento |
| Palabras Claves: | Participación Ciudadana |
| Dependencia: | Oficina Asesora de Comunicaciones, Grupo Gestión Atención Al Ciudadano y Gestión Documental |
| Elaboró: | Oficina Asesora de Comunicaciones, Grupo Gestión Atención Al Ciudadano y Gestión Documental |
| Revisó: | |
| Aprobó: | |

HISTORIAL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA | CAMBIOS INTRODUCIDOS |
|---------|-------|--|
| V1 | 2016 | Redacción del documento, Análisis de la normatividad y temáticas en cuanto a los objetivos estratégicos del ICA. |
| V2 | 2017 | Actualización – Espacios, Cronograma de Participación y Esquemas de Seguimientos del Plan. |