
IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA GOBIERNO EN LÍNEA EN EL ESTADO



PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

V1.0

AGOSTO DE 2016

INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO - ICA

Carrera 41 N° 17-81 Zona Industrial de Puente Aranda. Tel: 3323700 - 018000114517

Bogotá D.C.



Certificado
N°:SC5917-1



Certificado
NTCGP N°:077-1

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	¿QUÉ SE BUSCA CON EL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA? ...	3
3.	CONTENIDO DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	3



Certificado
N°.SC5917-1



Certificado
NTCGP N°.077-1

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Colombiano Agropecuario, ICA, es una entidad Pública del Orden Nacional con personería jurídica, que entre otras, 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, adscrita 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 de la importancia de tener una comunicación bidireccional -entidad ciudadano-. Así mismo, se busca que tanto la información que se brinda a los ciudadanos, 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.

3. CONTENIDO DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Objetivos

El presente documento tiene como objetivo dar a conocer los canales de servicio al usuario con el propósito de facilitar la interacción del Gobierno con la ciudadanía en general mediante los distintos medios legales establecidos por la entidad de acuerdo con la normatividad descrita en este documento.

Asimismo, el ICA pretende dar cumplimiento a la Estrategia Gobierno y al criterio de Democracia, componente que establece las indicaciones para que las entidades lleven a cabo sus ejercicios de participación en línea a través de un proceso ordenado y de retroalimentación permanente tanto al interior de la entidad, como hacia sus ciudadanos y/o usuarios.



Certificado
N°.SC5917-1



Certificado
NTCGP N°.077-1

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:

El Instituto Colombiano Agropecuario "ICA", para fomentar la participación y establecer los canales de comunicación, con diferentes medios e interacción que le permiten afianzar la relación con el ciudadano ha implementado los siguientes:

Espacio de participación: Pagina Web

Enlace: www.ica.gov.co en link de **Atención al Ciudadano**

Objetivo: Dar a conocer los servicios prestados por la entidad, y su modo de operación e información; está disponible a nivel nacional e internacional, con el firme propósito de que los usuarios tengan la oportunidad de interactuar con la entidad y participen activamente con su opinión, sugerencias o peticiones, en la ejecución de las actividades planteadas por el ICA.

Fechas Disponibles para Participación: Toda la Vigencia

Espacio de participación: Línea Gratuita Nacional.

Ubicación: No. Telefónico 018000114517

Objetivo: Facilitar al ciudadano nacional e internacional la comunicación directa y de forma ágil, que permita interacción con el usuario tanto externo como interno.

Fechas Disponibles para Participación: Toda la Vigencia

Espacio de participación: Correo Institucional



Certificado
N°.SC5917-1



Certificado
NTCGP N°.077-1

Ubicación: contactenos@ica.gov.co

Objetivo: Proporcionar al ciudadano nacional e internacional un medio de comunicación, que le permita plantear sus posición frente a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad, y a recibir respuesta oportuna a sus peticiones tanto particulares como generales.

Fechas Disponibles para Participación: Toda la Vigencia

Espacio de participación: Buzones

Ubicación: oficinas del ICA, puertos, aeropuertos, y pasos fronterizos a nivel nacional.

Objetivo: Facilitar al ciudadano nacional e internacional incluir, mediante un escrito, la queja, petición, reclamo y sugerencias, de la manera que crea conveniente bien sea anónima o con plena identificación.

Fechas Disponibles para Participación: Toda la Vigencia

Espacio de participación: Presencial de forma verbal

Ubicación: en las dependencias establecidas para el efecto (oficinas del ica, puertos, aeropuertos, y pasos fronterizos a nivel nacional).

Objetivo: Facilitar a toda persona que crea tener la necesidad de obtener respuesta de la entidad y que encontrándose de manera presencial en las instalaciones del ICA, pueda acercarse al funcionario competente y designado para ello, con el fin de presentar su queja, petición, reclamo y sugerencias a través de la forma 4-574 Formato para peticiones verbales

Fechas Disponibles para Participación: Toda la Vigencia

Espacio de participación: Facebook

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

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

Fechas disponibles para la participación: Toda la Vigencia



Certificado
N°.SC5917-1



Certificado
NTCGP N°.077-1

Espacio de participación: Twitter

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

Objetivo: 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.

Fechas disponibles para la participación: Toda la Vigencia

Espacio de participación: Youtube

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

Objetivo: Con el canal de Youtube del Instituto Colombiano Agropecuario, ICA, se da a conocer el programa de televisión del Instituto, ICA Comunica, y todos los videos de comunicación del riesgo que el ICA produce para cumplir con sus objetivos misionales.

Fechas disponibles para la participación: Toda la Vigencia

Espacio de participación: Instagram

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

Objetivo: 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 que el ICA para cumplir con sus objetivos misionales.

Fechas disponibles para la participación: Toda la Vigencia

Cronograma de actividades – responsables:

Participación ciudadana.

ACTIVIDADES	META (Total Nacional)	RESPONSABLE	fecha	INDICADOR
Eventos para socializar el Reglamento Interno de PQR en el Instituto	7	Grupo Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Abril a Diciembre de 2016	eventos realizados/eventos programados
Informes Trimestrales de Gestión de PQR	3	Grupo Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Abril a Diciembre de 2016	informes realizados/informes programados



Certificado
N°.SC5917-1



Certificado
NTCGP N°.077-1

Encuesta de Satisfacción al Ciudadano	1	Grupo Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Abril a Diciembre de 2016	Encuesta realizada/encuesta programada
Respuesta Oportuna a las PQR recibidas	100	Grupo Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Abril a Diciembre de 2016	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 Documental	Abril a Diciembre de 2016	eventos realizados/eventos programados



Certificado
N°.SC5917-1



Certificado
NTCGP N°.077-1

Fuente: Instituto Colombiano Agropecuario

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, Comunicaciones y de TI	Julio de 2016	Informe publicado en la Página Web
Actualización de todos los contenidos de la Página Web del Instituto.	Página Web actualizada	Subgerencias y oficinas asesoras.	1 enero a 31 de Diciembre de 2016	Página Web actualizada
Realizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del nivel nacional a través de streaming en la página web del ica (www.ica.gov.co)	Una audiencia	Oficinas Asesoras de Planeación y Comunicaciones, subgerencias	Julio de 2016	Audiencia Realizada
Socializar la gestión del Instituto e Incentivar la participación ciudadana a través de las redes sociales (Facebook y Twitter).	5 mensajes semanales emitidos en las redes	Oficina Asesora de Comunicaciones	Julio de 2016	No. de mensajes emitidos
Producir y emitir programas institucionales de televisión.	Un programa semanal de T.V	Oficina Asesora de Comunicaciones	Enero a diciembre de 2016	Programas emitidos
Producir y emitir programas institucionales de radio.	Cinco programas semanales de radio.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Enero a diciembre de 2016	Programas emitidos

Esquema de seguimiento:

- a. **Seguimiento a planes:** Realizado a través de la Oficina Asesora de Planeación y de manera mensual. 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, donde 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.



Certificado
N°.SC5917-1



Certificado
NTCGP N°.077-1