

ESTRATEGIA DE **SERVICIO AL** **CIUDADANO**

VIGENCIA 2025



Instituto Colombiano Agropecuario

INTRODUCCIÓN

El Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) reconoce que la calidad en la atención al ciudadano no solo se mide por la eficiencia de los trámites, sino por la capacidad de generar confianza, transparencia y ofrecer servicios de valor público a los ciudadanos. En este contexto, y en el marco de la Política de Servicio al Ciudadano, se incorporan innovaciones tecnológicas, nuevos métodos de medición de satisfacción, y el fortalecimiento de los canales de comunicación para 2025. Esta política busca transformar la manera en que la entidad interactúa con los ciudadanos, garantizando un servicio efectivo y una relación cercana y transparente.

La implementación de la Política de Servicio al Ciudadano del ICA, basada en la 3ª dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 5, incluye como principios fundamentales la mejora continua, la accesibilidad, la transparencia, la inclusión, y la participación activa de los ciudadanos. Con el compromiso de generar valor público, el ICA se adentra en nuevas formas de interacción, permitiendo que cada ciudadano no solo reciba atención sino también sea un actor activo en la mejora de los servicios que se le brindan.

En 2025, la subgerencia Administrativa y Financiera y el Grupo de Atención al Ciudadano se comprometen a mejorar la relación con los ciudadanos mediante la implementación de estrategias de innovación tecnológica, nuevas metodologías para la medición de la calidad del servicio y la ejecución de campañas de sensibilización sobre el uso adecuado de los canales de atención.

OBJETIVO GENERAL

El objetivo principal de este plan es establecer un conjunto de actividades medibles que guíen la prestación del servicio al ciudadano a través de los diferentes canales de atención del ICA (Instituto Colombiano Agropecuario). Estas tareas estarán enfocadas en promover un servicio al ciudadano innovador, incorporando tecnologías, metodologías ágiles, y un proceso constante de medición de la satisfacción. Este marco de trabajo también debe estar alineado con los principios de transparencia, eficiencia y accesibilidad.

A través de la implementación de un enfoque innovador en todos los niveles de atención, el objetivo es incrementar la efectividad de los trámites, elevar la satisfacción de los ciudadanos y fomentar una mayor transparencia en la gestión pública. La integración de tecnologías emergentes, como la digitalización de procesos, el uso de plataformas de atención multicanal, la automatización de servicios, y el análisis de datos en tiempo real tiene como propósito simplificar los procesos, agilizar los tiempos de respuesta y proporcionar una experiencia más fluida y satisfactoria a los usuarios del ICA.

Específicamente, este objetivo busca:

- **Optimizar la experiencia del ciudadano en la interacción con los canales de atención del ICA:** La digitalización de procesos, la automatización de trámites y la integración de nuevas tecnologías tienen como fin principal ofrecer un servicio eficiente, ágil y amigable. Los ciudadanos deben experimentar tiempos de espera reducidos, mayor accesibilidad a la información y respuestas claras y precisas, sin importar el canal de contacto.
- **Fortalecer la innovación en el servicio al ciudadano:** A través de un proceso continuo de innovación, el ICA debe estar a la vanguardia en la implementación de nuevas tecnologías como chatbots, sistemas de inteligencia artificial, plataformas digitales interactivas, encuestas de satisfacción gamificadas y el uso de big data para personalizar la atención y predecir necesidades. El servicio debe evolucionar hacia un modelo más interactivo y proactivo, donde las soluciones no solo se adapten a las necesidades del ciudadano, sino que sean anticipadas y mejoradas constantemente.
- **Medir la satisfacción del ciudadano de manera constante y eficaz:** La medición de la satisfacción ciudadana es un componente clave para garantizar que los servicios brindados sean acordes a las expectativas y necesidades de los usuarios. Se utilizarán diversas herramientas de medición (encuestas, análisis de comentarios, uso de inteligencia artificial para detección de emociones, etc.) para recoger opiniones de los ciudadanos de forma continua. Los resultados de estas mediciones servirán para identificar áreas de mejora y garantizar que la calidad del servicio sea sostenible a largo plazo.

- **Incrementar la accesibilidad y la inclusión en los servicios:** Asegurar que todos los ciudadanos, independientemente de sus características o capacidades, tengan acceso igualitario a los servicios ofrecidos por el ICA.

Esto incluye garantizar que las plataformas digitales sean accesibles para personas con discapacidad, ofrecer servicios en múltiples idiomas si es necesario y simplificar los trámites para garantizar que incluso los usuarios con menor alfabetización digital puedan interactuar con los servicios de manera efectiva.

- **Fortalecer la capacitación continua de los servidores públicos del ICA:** Para garantizar que las directrices unificadas sean implementadas con efectividad, es necesario que los servidores públicos reciban formación constante sobre las nuevas tecnologías, las herramientas de atención al ciudadano y las mejores prácticas en el servicio. La capacitación debe ser continua y adaptarse a los cambios tecnológicos y operativos para que el personal siempre esté preparado para ofrecer un servicio de calidad.
- **Fomentar la cultura de la mejora continua:** Establecer un ciclo de retroalimentación en el que los procesos de atención al ciudadano sean constantemente evaluados y mejorados, a partir de los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción, las auditorías internas y las sugerencias de los propios usuarios. Este ciclo de mejora continua debe ser un elemento central de la estrategia del ICA, adaptándose a los cambios del entorno y las nuevas demandas de los ciudadanos.
- **Asegurar la confidencialidad y privacidad de la información:** Dado que los trámites y servicios al ciudadano involucrarán la recolección y manejo de datos sensibles, el ICA se comprometerá a garantizar que todas las plataformas y procesos cumplan con las normas de seguridad más estrictas en cuanto a la protección de la información personal. Se implementarán políticas claras de privacidad y se utilizarán tecnologías avanzadas de protección de datos, como encriptación, autenticación multifactorial y auditorías periódicas de seguridad.

Impacto Esperado:

Al cumplir con estas directrices y objetivos, se espera que el ICA logre un aumento sustancial en la eficiencia de sus procesos, una mejora tangible en la satisfacción del ciudadano, un fortalecimiento de la confianza en las instituciones públicas y un impacto positivo en la transparencia de la gestión. Además, la integración de nuevas tecnologías y la digitalización de los procesos permitirá que el ICA se posicione como una entidad pública moderna, innovadora y eficiente, capaz de responder rápidamente a las necesidades en protección sanitaria y fitosanitaria del campo colombiano.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- **Innovación en los canales de atención:** Introducir herramientas tecnológicas que faciliten la interacción de los ciudadanos con la entidad, tales como la implementación de chatbots, asistencia virtual y nuevos formularios digitales, que permitan agilizar los trámites y ofrecer respuestas más rápidas.
- **Desarrollar campañas de sensibilización:** Realizar campañas informativas que orienten a la ciudadanía sobre cómo usar los canales disponibles, cómo formular sus PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) y cómo participar en las encuestas de satisfacción.
- **Medición de la satisfacción en tiempo real:** Implementar un sistema de medición de satisfacción en tiempo real a través de encuestas cortas y automáticas, accesibles mediante múltiples plataformas (sitio web, redes sociales, correo electrónico, etc.).
- **Asegurar la inclusión y accesibilidad en los servicios:** Potenciar los canales de atención para personas con discapacidad, personas mayores, y comunidades rurales o de difícil acceso, garantizando que todos los ciudadanos tengan igual acceso a los servicios.

ALCANCE

Esta política será implementada en todas las dependencias del ICA a nivel nacional que estén en contacto con los ciudadanos. Además, se aplicará a los servicios prestados tanto en canales presenciales como virtuales, así como a la actualización y optimización de los sistemas de atención.

La estrategia abarcará todos los niveles de atención, desde la respuesta a una solicitud telefónica hasta los trámites complejos que requieren atención especializada en las diferentes seccionales, oficinas locales, aeropuertos, puertos y pasos fronterizos.

INNOVACIONES EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Integración de Tecnología en los Canales de Atención

Para 2025, el Instituto proyecta implementar nuevas soluciones tecnológicas que agilicen la interacción y mejoren la experiencia del ciudadano. Estas incluyen:

- **Chatbots Inteligentes:** Estos chatbots (charlas con un robot) podrán interactuar con los ciudadanos en tiempo real, brindando respuestas inmediatas a preguntas frecuentes sobre trámites, horarios, requisitos y más, sin necesidad de intervención humana. Estarán disponibles las 24 horas del día y podrán redirigir a los ciudadanos a un canal de atención más específico si es necesario.

- **Plataforma de Atención Virtual Mejorada:** Ampliar la funcionalidad del correo electrónico y los formularios en línea, permitiendo que los ciudadanos puedan interactuar con la entidad mediante videollamadas o asistencias virtuales. Para este propósito tiene habilitado un sistema de citas virtuales para trámites específicos.
- **Aplicación Móvil del ICA:** el Instituto cuenta con una app oficial donde los ciudadanos pueden acceder a información sobre trámites, consultas de estado, realizar PQRSD y evaluar los servicios recibidos. La app permite también notificaciones en tiempo real (push) para mantener a los usuarios informados sobre cambios en sus trámites.

SISTEMA DE RETROALIMENTACIÓN CONTINUA

Se pondrá en marcha una estrategia de retroalimentación continua, en la cual los ciudadanos podrán expresar su satisfacción en tiempo real tras la finalización de un servicio o trámite. Algunas de las herramientas a implementar son:

- **Encuestas Automáticas de Satisfacción:** Al finalizar cada interacción con los canales de atención, ya sea por teléfono, correo o de manera presencial, se enviará una encuesta automatizada a los usuarios para medir su grado de satisfacción. Esto permitirá obtener datos de forma instantánea y ajustar los procesos rápidamente.
- **Análisis Predictivo para la Mejora de Servicios:** A partir de los resultados de las encuestas y la retroalimentación ciudadana, se implementará un sistema de análisis predictivo que permitirá identificar áreas de mejora antes de que se conviertan en problemas graves, ajustando procesos y procedimientos para optimizar la experiencia del usuario.

DIAGNÓSTICO

El propósito de este diagnóstico es identificar en qué nivel de satisfacción en la prestación y calidad de los servicios que oferta la entidad, se encuentra actualmente el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) según su calificación total, tal como se muestra en la siguiente gráfica:

Puntaje	Nivel	Color
0 - 20	1	
21 - 40	2	
41 - 60	3	
61- 80	4	Bueno
81- 100	5	

Con el objetivo de evaluar de manera precisa y objetiva el estado actual del servicio al ciudadano en el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA), hemos seguido los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), dentro del marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Esta metodología nos permite medir y analizar diferentes aspectos de la calidad de los servicios prestados, garantizando una alineación con las mejores prácticas institucionales y las normativas vigentes en el país.

Para obtener una visión detallada y cuantificable del desempeño del ICA, se aplicó la herramienta de autodiagnóstico, la cual nos proporciona una evaluación interna de la percepción sobre la calidad del servicio y la eficiencia en la atención al ciudadano. De acuerdo con los resultados obtenidos, el ICA alcanzó un puntaje total de 68.9 puntos en el año 2023, posicionándose en el nivel 4 dentro de la escala del MIPG, lo que indica un desempeño Bueno en cuanto a la satisfacción del ciudadano y la calidad de los servicios prestados.

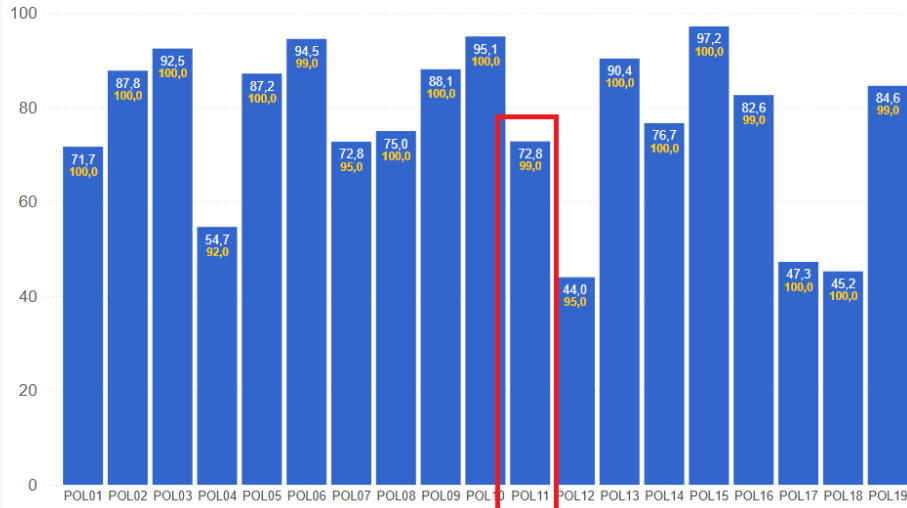
Este puntaje refleja un nivel de cumplimiento significativo en áreas clave como la disponibilidad de canales de atención, la respuesta a las PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias), la claridad en la comunicación institucional y la atención a la diversidad de usuarios. Sin embargo, también señala áreas de mejora que permiten diseñar estrategias para seguir avanzando en la calidad del servicio.

Es importante destacar que, a lo largo de 2024, el ICA ha logrado una mejora sustancial en los indicadores de satisfacción, alcanzando un puntaje de 72.8 puntos, lo que representa un incremento del 5.9% respecto al resultado del año anterior. Este progreso no solo refleja un esfuerzo por parte de todos los colaboradores del ICA en mejorar los procesos y la atención al ciudadano, sino también un compromiso con la innovación y la digitalización, elementos clave que han permitido optimizar la experiencia del usuario.

Además, la tendencia de mejora constante es un indicador claro de que, mediante el análisis continuo y la implementación de acciones correctivas y preventivas, el ICA se compromete a elevar aún más la calidad del servicio, con el objetivo de alcanzar en los próximos años un puntaje cercano al nivel 5 (Excelente), consolidándose como una entidad modelo en cuanto a atención al ciudadano en el sector público colombiano.

Estos resultados son apenas una muestra de los esfuerzos constantes por mejorar la gestión pública y aumentar la transparencia, la eficiencia y la satisfacción ciudadana, siendo fundamentales para la toma de decisiones y el diseño de nuevas políticas de servicio que continúen garantizando el acceso de todos los colombianos a los derechos y servicios del ICA.

III. Índices de las políticas de gestión y desempeño



Nota 1: La etiqueta de valores en amarillo, en cada columna, indica el valor máximo obtenido en la política específica consultada.
Nota 2: Con el fin de garantizar la calidad de los datos reportados, los líderes de política validaron la información reportada por una muestra de entidades; como resultado se identificaron algunas sobre las cuales se hace necesario adelantar una revisión más detallada a fin de confirmar los puntajes finales obtenidos.

Políticas

- POL01: Gestión estratégica del talento humano
- POL02: Integridad
- POL03: Planeación institucional
- POL04: Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público
- POL05: Compras y contratación pública
- POL06: Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
- POL07: Gobierno digital
- POL08: Seguridad digital
- POL09: Defensa jurídica
- POL10: Mejora normativa
- POL11: Servicio al ciudadano**
- POL12: Racionalización de trámites
- POL13: Participación ciudadana en la gestión pública
- POL14: Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
- POL15: Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción
- POL16: Gestión documental
- POL17: Gestión información estadística
- POL18: Gestión del conocimiento
- POL19: Control interno



Consulte aquí recomendaciones de mejora por entidad

IV. Índices detallados por política

Índices detallados

	Puntaje consultado	Promedio grupo par
SEGURIDAD DIGITAL: Implementación lineamientos de política	71,9	82,1
SERVICIO AL CIUDADANO: Accesibilidad para personas con discapacidad	53,9	77,8
SERVICIO AL CIUDADANO: Diagnóstico y planeación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía	78,4	88,2
SERVICIO AL CIUDADANO: Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	66,7	85,5
SERVICIO AL CIUDADANO: Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para la ciudadanía	80,4	88,4
SERVICIO AL CIUDADANO: Talento humano idóneo y suficiente al servicio y relacionamiento con la ciudadanía	62,5	78,2
TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN: Gestión de riesgos de corrupción	98,7	85,7

Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)

Dirección: Edificio Neo Point 83, Av. Carrera 20 # 83-20, Bogotá D.C., Colombia.

Correo: contactenos@ica.gov.co

Página web: www.ica.gov.co

MEDICIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN

Métodos de Medición

En 2025, el ICA diversificará las herramientas de medición de la satisfacción y las implementará a través de varios enfoques:

- Encuestas de Satisfacción: El ICA continuará realizando encuestas de satisfacción y calidad del servicio permitiendo un seguimiento constante de las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Estas encuestas incluirán nuevas preguntas sobre la accesibilidad y la facilidad de uso de los nuevos canales digitales.
- Análisis de PQRS: Los datos obtenidos de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos serán analizados para identificar patrones y áreas de mejora. Este análisis será fundamental para la toma de decisiones y los ajustes necesarios en la prestación de los servicios.
- Interacción Directa con los Ciudadanos: Aprovechar los espacios de eventos y ferias para realizar retroalimentación con los ciudadanos por medio de charlas interactivas sobre la oferta institucional.

Informes Semestrales de Resultados de la aplicación de las Encuestas

El ICA presentará informes semestrales detallados de la medición de la satisfacción, que estarán disponibles de manera pública en la página web.

PILARES DE LA POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Para dar mayor claridad a la introducción de la Política del Servicio al Ciudadano del Instituto Colombiano Agropecuario ICA, se han definido cuatro escenarios relevantes en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad:

- Ciudadano que consulta información, trámites y servicios que presta la entidad
- Ciudadano que realiza trámites o accede a servicios específicos con la entidad.
- Ciudadano que presenta por los diferentes canales las PQRS (Peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, solicitudes de información, peticiones de documentos) y requiere actividades propias de la misionalidad del Instituto para el servicio de los ciudadanos.
- Ciudadano que participa creando propuestas de apoyo a las iniciativas, políticas o programas liderados por la Entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas relacionados con el sector público

Política de Servicio al Ciudadano se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los

ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Instituto Colombiano Agropecuario ICA.

MARCO NORMATIVO

Artículos 2º, 7, 13, 23, 74, 123, 209, 270 de la Constitución Política de Colombia de 1991.

Artículo 17 de la Ley 2052 del 2020

El liderazgo de la implementación de la Política al interior de cada sujeto obligado: estará bajo la responsabilidad del servidor público del nivel directivo que tiene a cargo de la dependencia que lidera las políticas de la relación Estado - Ciudadano, de la que trata el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020.

ARTÍCULO 17. OFICINA DE LA RELACIÓN CON EL CIUDADANO. En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de las disposiciones de los artículos 3º, 6º y 75 de la Ley 617 del 2000 o aquellas que las desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen, y respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y Marco de Gasto de Mediano Plazo.

El servidor público responsable de dicha dependencia o entidad deberá ser del nivel directivo.

PARÁGRAFO 1. La Nación y los entes territoriales que cumplan con las condiciones fijadas en el presente artículo, tendrán plazo de doce (12) meses para la creación de la Oficina de la Relación con el Ciudadano, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley.

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Como reconocimiento de los derechos constitucionales y en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1437 de 2011, artículo 7, numeral 5, sobre los deberes de las autoridades, en concordancia con la Ley 1712 del 2014 o Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) detalla todos los derechos de los usuarios ciudadanos y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente, los cuales los invitamos a conocer y consultar.

DERECHOS

- 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.
- 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.
- Respetar y hacer respetar el derecho a la intimidad personal y familiar, así como a su buen nombre.
- Presentar peticiones de manera verbal o escrita, a través de cualquiera de los canales de atención establecidos por el ICA, sin necesidad de apoderados
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, pagadas por usted, de los documentos que requiera.
- Obtener respuesta a sus peticiones de manera oportuna y eficaz en los plazos legales establecidos.
- Formular quejas, aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés.
- A que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir.
- A que se le informe el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

DEBERES

- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Conocer y cumplir con lo establecido en la Constitución Política de Colombia y en la ley.
- Tratar respetuosamente a los servidores públicos, cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Mantener actualizada la información de contacto.

Los derechos y deberes de los ciudadanos están enmarcados en la **Ley 1437 del 18 de enero de 2011**

CANALES DE ATENCIÓN

Atención Presencial

Ofrecemos orientación en trámites y recibimos sus PQRS de manera personalizada en la oficina principal. Servicio a la ciudadanía en general.

Avenida Carrera 20 # 83-20 edificio NeoPoint 83 Primer piso, Bogotá, D.C. Colombia.

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

Para conocer la ubicación y horarios de atención a nivel nacional consulte nuestro directorio Institucional <https://www.ica.gov.co/el-ica/directorio>

Atención Virtual

Realice sus trámites y peticiones desde la comodidad de su casa las 24 horas del día, los 7 días de la semana a través de:

Formulario electrónico para PQRS <https://sinad.ica.gov.co:8060/home>

Redes sociales Facebook, X (Twitter), YouTube, Instagram, LinkedIn, Telegram, Spotify, TikTok, Threads.

Trámites y Servicios en Línea https://www.ica.gov.co/oferta-institucional/servicios_linea

Oferta Institucional <https://www.ica.gov.co/oferta-institucional>

Atención Telefónica

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

Teléfono Conmutador (+57)-601-794-4492

Línea gratuita Nacional: 01-800-5190555

Oficina Aeropuerto Internacional El Dorado - Bogotá D.C.: (+57)-601-794-4492 Ext. 1901

Para atención telefónica a nivel nacional le invitamos a consultar nuestro directorio Institucional <https://www.ica.gov.co/el-ica/directorio>

Ventanilla única de correspondencia

Mediante el Sistema de Gestión Documental SINAD (Sistema Nacional de Administración Documental) podrá realizar la radicación de sus comunicaciones, trámites y peticiones de manera verbal y/o escrita, al instante recibirá su número de radicado. La Gerencia Seccional, Subgerencia u Oficina competente emitirá la respuesta de acuerdo a los términos establecidos por ley vigente.

*Radicación de forma presencial: Avenida Carrera 20 # 83-20 edificio NeoPoint 83 Primer piso, Bogotá, D.C. - Colombia Horario de Lunes a Viernes 7:30 a.m a 4:30 p.m. Jornada Continua.

*Radicación de forma virtual <https://sinad.ica.gov.co:8060/home> atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Pida una cita

Para solicitar su cita virtual por favor ingrese AQUI y siga el paso a paso para el agendamiento

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

Canales de Comunicación masivos

TV <https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion/ica-comunica-tv>

Radio <https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion/ica-comunica-radio>

Página web www.ica.gov.co WhatsApp

<https://whatsapp.com/channel/0029Va58zFSDzgTJWMDn423i>

Ferias de Servicio al ciudadano

Las ferias de servicio son una estrategia de acercamiento con la ciudadanía, las cuales articulan a las diferentes entidades públicas y privadas del orden nacional y territorial para cubrir las necesidades de información y realización de trámites de la ciudadanía que se encuentran ubicados en zonas vulnerables a nivel nacional.

Estos espacios son aprovechados por el Instituto, para brindar información acerca de trámites, servicios, trámites en línea y PQRS, así como jornadas pedagógicas y de sensibilización.

Los invitamos a seguirnos por nuestras redes sociales para conocer las ferias en las que el ICA participa a nivel nacional.

CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN Y EDUCACIÓN

Las campañas de sensibilización jugarán un papel clave en el año 2025 para asegurar que los colaboradores comprendan cómo interactuar con los nuevos canales de atención y participen activamente en la medición de satisfacción de los servicios que presta el Instituto. Las campañas se enfocarán en:

- Educación sobre el Uso de Canales Virtuales: A través de medios digitales y tradicionales, se informará a los ciudadanos sobre los beneficios de utilizar los canales digitales, como la página web, las aplicaciones móviles y los formularios electrónicos.
- Campañas de Concientización sobre la Transparencia: Se llevará a cabo una campaña que resalte la importancia de las encuestas y cómo los ciudadanos pueden influir en la mejora continua de los servicios a través de sus respuestas.

CONCLUSIONES

La actualización de la Política de Servicio al Ciudadano para 2025 representa un paso importante hacia la modernización y la mejora continua de los servicios que el ICA ofrece a la ciudadanía. Con un fuerte enfoque en la innovación tecnológica, la retroalimentación constante, y las campañas de sensibilización, el ICA busca no solo atender las necesidades de los ciudadanos, sino involucrarlos activamente en la creación de un sistema de atención más eficiente, accesible y transparente.

El compromiso con la mejora continua es fundamental para lograr una relación más cercana y efectiva entre el Estado y los ciudadanos, asegurando que los derechos de la ciudadanía sean respetados y que los servicios institucionales sean percibidos como valiosos, accesibles y eficaces.

Subgerencia Administrativa y Financiera - Grupo Atención al Ciudadano
Coordinadora: Clara Patricia Aguilar
Elaboró: Yamile Jiménez Pérez y Yuly Paola Fonseca Poveda