

---

# **PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA ESTRATEGIA GOBIERNO DIGITAL**

---

**VIGENCIA 2021**

**INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO – ICA**

**Carrera 68A N° 24B – 10 - Edificio Plaza Claro- Torre 3  
PBX: (57) +01 7563030  
Bogotá – Colombia**



## CONTENIDO

1.	Introducción.....	3
2.	Política.....	3
3.	¿Qué se busca con el plan de participación ciudadana? .....	4
4.	Objetivo.....	4
5.	Alcance.....	4
6.	Normatividad.....	4
7.	Canales de Participación.....	5
8.	Escenarios de participación .....	8
9.	Cronograma de actividades .....	9
10.	Esquema de seguimiento .....	10
11.	Historial de cambios.....	11

## 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, adscrito al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

En el marco de lo establecido por la Constitución Política de 1991 que define a Colombia como un Estado social de derecho, democrático y participativo, y en la Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”; el ICA, está comprometido con la promoción de la participación ciudadana, generando espacios de diálogo con la ciudadanía y sus grupos de interés involucrando a éstos en las diferentes etapas de la gestión pública.

Asimismo, el ICA cumple con la Estrategia de Gobierno Digital 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.

En virtud de lo anterior, el ICA, promueve la participación y el diálogo con el ciudadano, mediante el uso de las herramientas de Control y Participación Ciudadana, con el 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.

El Plan, fue estructurado siguiendo los lineamientos del Modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en actividades dirigidas al logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano, con acciones de construcción colaborativa, control social, promoción de la cultura de la información, transparencia y diálogo.

## POLITICA

Generar confianza e incremento en los niveles de satisfacción de los usuarios internos y externos, abriendo espacios de participación Ciudadana a través del dialogo con la entidad sobre los temas misionales y resultados que pueden ser evaluados y de acuerdo con sus opiniones, argumentos y propuestas nos permitan mejorar nuestros procesos y toma de decisiones.

## ¿QUÉ SE BUSCA CON EL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA?

Lograr fortalecer una relación directa entre la entidad y el usuario, proporcionando espacios de interlocución, de fácil comprensión en lenguaje claro y sencillo, con el fin de tener en cuenta sus aportes para que de manera conjunta se vean reflejados en la toma de decisiones. Por lo anterior se busca orientar a la ciudadanía para que consulte los sitios Web, en donde pueda hacer uso de los diferentes medios de consulta para adelantar sus trámites y servicios; que realice solicitudes de información, y que puedan presentar sus PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias) haciendo observaciones y recomendaciones de mejora para el Instituto

### OBJETIVO

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 de la ciudadanía en general mediante los distintos medios legales establecidos por el Instituto; de esta manera se busca fomentar el derecho a la participación activa de la ciudadanía en todas las actividades de la gestión pública, de modo que contribuya al mejoramiento continuo de los procesos misionales y de apoyo y a la efectiva prestación de los servicios institucionales, en procura de una gestión pública con calidad.

### ALCANCE

El Plan de Participación Ciudadana, involucra todo el personal vinculado al Instituto en los diferentes procesos, propiciando así una comunicación efectiva y de doble vía entre el Instituto y sus usuarios - Ciudadanos, garantizando la satisfacción de las necesidades a través de las actividades de participación ciudadana lo que conlleva a fortalecer y generar una efectiva retroalimentación de manera conjunta y apropiada en las oportunidades de mejora en la prestación de los servicios y trámites que ofrece el ICA.

### 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,** la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

**Ley 134 de 1994.** Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

**Ley 190 de 1995. Artículo 58°.-** Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.

**Ley 1474 de 2011.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

**Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

## CANALES DE PARTICIPACIÓN

El Instituto Colombiano Agropecuario ICA, fomenta la participación ciudadana, a través de los canales de atención establecidos, permitiendo así afianzar la relación con el ciudadano de manera masiva e interpersonal.

### 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 se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá, Carrera 68A N° 24B – 10 - Edificio Plaza Claro- Torre 3 piso 6

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>

## Redes Sociales

El Instituto Colombiano Agropecuario ICA ofrece diversas herramientas digitales para que los ciudadanos puedan opinar, sugerir o preguntar.



### Facebook:

Por medio de esta red el Instituto Colombiano Agropecuario, ICA, da a conocer a los productores, 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, permite además conocer a través de los comentarios y mensajes las dudas que tienen los colombianos sobre el trabajo del ICA.

**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. Así mismo ayuda a que la ciudadanía exprese sus ideas, envíe sugerencias e inquietudes.

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



### Youtube:

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. A través de esta red social se incentiva a los ciudadanos a expresar sus ideas y propuestas.

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



### Instagram:

La función principal de la red social Instagram del Instituto Colombiano Agropecuario ICA, es poder compartir con los usuarios la actividad que a diario se realiza en Oficinas Nacionales y las 32 seccionales dando cumplimiento con sus objetivos misionales en orden a la comunicación del riesgo.

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

De esta forma, se pretende atender, responder y rendir cuentas en directo a toda persona interesada en preguntar. Facebook live, Twitter, Instagram o Youtube son algunas de las redes sociales más utilizadas por los ciudadanos.

## Canal virtual:

Envío y recepción de mensajes por medio de las siguientes fuentes:

- ✓ **Página Web** [www.ica.gov.co](http://www.ica.gov.co)  
Carpeta Atención al Ciudadano.  
<https://www.ica.gov.co/Atencion-al-Ciudadano.aspx>
- ✓ **Correo electrónico institucional:** [atencionalciudadano@ica.gov.co](mailto:atencionalciudadano@ica.gov.co)  
[contactenos@ica.gov.co](mailto:contactenos@ica.gov.co)
- ✓ **Formulario para la presentación de peticiones y sugerencias:**  
<https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/sistema-quejas-reclamos>
- ✓ **Notificaciones judiciales:** <https://www.ica.gov.co/notificaciones-judiciales>
- ✓ **Canal institucional de denuncias de corrupción:** RITA (Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción): [soytransparente@ica.gov.co](mailto:soytransparente@ica.gov.co)

## Canal escrito:

Pueden realizar sus comunicados a través de:

- ✓ Los buzones localizados en las oficinas del ICA, puertos, aeropuertos y pasos fronterizos a nivel nacional y ventanillas de correspondencia. Directorio nacional:  
<https://www.ica.gov.co/EI-ICA/Directorio-Seccionales.aspx>

## Canal telefónico:

Busca facilitar al ciudadano nacional e internacional la comunicación directa y de forma ágil

- ✓ **Línea gratuita nacional** No. 018000185630
- ✓ **PBX:** (57) +01 7563030
- ✓ **Directorio, Enlace o ubicación:** <https://www.ica.gov.co/el-ica/directorio>

## ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### **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 ciudadanos, con el objeto de que estos, nos den opiniones, 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/consulta-publica/respuesta-a-observaciones/proyectos-de-resolucion>

### **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 el nivel central y los 32 departamentos, el ICA realiza audiencias públicas de rendición de cuentas que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, para que los usuarios y clientes del Instituto, puedan realizar control social de las actividades de la entidad, que busca la transparencia de la gestión.

### **Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano:**

El ICA participa en las Ferias organizadas y programadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en las cuales el Instituto informa de manera general aspectos misionales importantes frente a la sanidad agropecuaria e inocuidad agroalimentaria a la ciudadanía.

### **Correo Masivo Institucional:**

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.



## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES – RESPONSABLES

### Participación Ciudadana

Actividades	Meta	Responsable	Fecha	Indicador
Encuesta de satisfacción y percepción de trámites y servicios	2	Grupo de Atención al Ciudadano	Junio y Noviembre de 2021	Encuesta programada/ Encuesta realizada <a href="https://www.ica.gov.co/modelo-de-p-y-g/transparencia-participacion-y-servicio-al-ciudadana/encuesta-de-satisfaccion">https://www.ica.gov.co/modelo-de-p-y-g/transparencia-participacion-y-servicio-al-ciudadana/encuesta-de-satisfaccion</a> Encuesta I: mayo 11 a Junio 11 RESULTADOS: <a href="https://www.ica.gov.co/modelo-de-p-y-g/transparencia-participacion-y-servicio-al-ciudadana/encuesta-de-satisfaccion/encuestas-de-satisfaccion/encuesta-2021-1">https://www.ica.gov.co/modelo-de-p-y-g/transparencia-participacion-y-servicio-al-ciudadana/encuesta-de-satisfaccion/encuestas-de-satisfaccion/encuesta-2021-1</a>
Participación en Ferias de Servicio al Ciudadano	3	Grupo de Atención al Ciudadano	Julio a Diciembre	Eventos programados / eventos realizados
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	32	Oficina Asesora de Planeación	Abril 30 a Junio 15	Audiencias programadas/Audiencias realizadas <a href="https://www.ica.gov.co/getattachment/Foto-Noticias/Espacios-de-Dialogo-Gestion-ICA-2020/PROGRAMACION-RENDICION-CUENTAS-SECCIONALES-2021-V28042021-v4.pdf.aspx?lang=es-CO">https://www.ica.gov.co/getattachment/Foto-Noticias/Espacios-de-Dialogo-Gestion-ICA-2020/PROGRAMACION-RENDICION-CUENTAS-SECCIONALES-2021-V28042021-v4.pdf.aspx?lang=es-CO</a>
Consulta Pública de Normatividad	100%	Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	Enero a Diciembre	Resolución publicada para consulta <a href="https://www.ica.gov.co/normatividad/consulta-publica/respuesta-a-observaciones/proyectos-de-resolucion">https://www.ica.gov.co/normatividad/consulta-publica/respuesta-a-observaciones/proyectos-de-resolucion</a>
Consulta pública de temas de interés	1	Oficina Asesora de Planeación	Enero a marzo	Consulta realizada / consulta programada <a href="https://www.ica.gov.co/normatividad/consulta-publica">https://www.ica.gov.co/normatividad/consulta-publica</a>
Espacios de diálogo	De acuerdo con programación	Áreas Misionales	Enero a Diciembre	<a href="https://www.ica.gov.co/getattachment/Modelo-de-P-y-G/Transparencia-Participacion-y-Servicio-al-Ciudadana/Rendicion-de-Cuentas/Agenda-Espacios-de-Dialogo-ICA-2021.pdf.aspx?lang=es-CO">https://www.ica.gov.co/getattachment/Modelo-de-P-y-G/Transparencia-Participacion-y-Servicio-al-Ciudadana/Rendicion-de-Cuentas/Agenda-Espacios-de-Dialogo-ICA-2021.pdf.aspx?lang=es-CO</a>

Espacios de participación ciudadana: Espacios de dialogo, mesas de trabajo interinstitucionales, foros y talleres con temas de interés para la comunidad, ferias ganaderas, etc.	De acuerdo con programación	Gerencias Seccionales	Enero a Diciembre	Eventos programados/Eventos realizados <a href="https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/espacios-de-participacion-ciudadana">https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/espacios-de-participacion-ciudadana</a>
--	-----------------------------	-----------------------	-------------------	---

## 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:** Supervisado a través de la Oficina Asesora de Planeación con evaluación permanente, 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 de manera trimestral, en 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 Institucional de Gestión y Desempeño, Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y del Sistema de Gestión de Calidad.

<b>Título:</b>	Plan para la Participación Ciudadana – Estrategia de Gobierno Digital
<b>Fecha de emisión:</b>	30/04/2021
<b>Sumario:</b>	Plan para la PARTICIPACIÓN Ciudadana que contiene: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política</li> <li>• ¿Qué se busca con el plan de participación ciudadana?</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Alcance</li> <li>• Normatividad</li> <li>• Canales de Participación</li> <li>• Escenarios de participación</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cronograma de actividades</li><li>• Esquema de seguimiento</li></ul>
<b>Palabras Claves:</b>	Participación Ciudadana
<b>Dependencia:</b>	Grupo de Atención Al Ciudadano
<b>Elaboró:</b>	Grupo de Atención al Ciudadano
<b>Revisó:</b>	Rocío Páez Castellanos
<b>Aprobó:</b>	Subgerencia Administrativa y Financiera

## HISTORIAL DE CAMBIOS

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>CAMBIOS INTRODUCIDOS</b>
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.
V3	2018	Actualización – Espacios, Cronograma de Participación y Esquemas de Seguimientos del Plan.
V4	2019	Actualización – Espacios, Cronograma de Participación y Esquemas de Seguimientos del Plan.
V5	2020	Actualización – Espacios, Cronograma de Participación y Esquemas de Seguimientos del Plan.
V6	2021	Actualización – Espacios, Cronograma de Participación y Esquemas de Seguimientos del Plan.