

---

**PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
ESTRATEGIA GOBIERNO DIGITAL**

---

**VIGENCIA 2019**

**INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO – ICA**

**Avenida Calle 26 # 85b – 09  
Tel: (57 1) 332 3700 - 288 4800  
Línea Gratuita Nacional 018000114517**

**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 |

## 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, 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.

## 2. POLITICA

Generar confianza e incremento en los niveles de satisfacción de los usuarios internos y externos, respecto de los trámites y servicios prestados por el ICA, para fortalecer las condiciones de servicio al ciudadano, las cuales deben ser transversales en todos los procesos, brindando calidad, oportunidad y efectividad, contribuyendo con la protección y respeto los derechos de las personas, así como el aumento en la imagen institucional.



Certificado  
N°.SC5917-1



Certificado  
NTCGP N°.077-1

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

Con el desarrollo de este plan se busca lograr 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.

### 4. 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 la entidad, para fomentar la participación activa de la ciudadanía, de manera 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.

### 5. ALCANCE

El Plan de Participación Ciudadana, involucra 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 fortalezca de manera conjunta y apropiada las oportunidades de mejora en la prestación de los servicios y trámites que ofrece el ICA.

### 6. 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.**



Certificado  
N°.SC5917-1



Certificado  
NTCGP N°.077-1

**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 58º.-** 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.

## 7. CANALES DE PARTICIPACIÓN

### 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, 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>



Certificado  
N°.SC5917-1



Certificado  
NTCGP N°.077-1

## Redes Sociales

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, 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. 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. Asimismo, sirve para recepción y respuesta de preguntas, inquietudes y/o sugerencias del público.

**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.

**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>

### **Canal virtual:**

Página Web: [www.ica.gov.co](http://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](mailto:contactenos@ica.gov.co)

### **ChatICA:**

Facilita al ciudadano nacional e internacional la comunicación directa y de forma ágil, que permite 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 nacional e internacional 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>



Certificado  
N°.SC5917-1



Certificado  
NTCGP N°.077-1

## 8. ESCENARIOS DE PARTICIPACION 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 usuarios – ciudadanos, con el objeto de que estos, nos 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 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 Nacional de Planeación y el Ministerio de Minas, las cuales brindan un espacio para la atención a la ciudadanía y a través del cual el Instituto informa de manera general aspectos misionales importantes frente a la sanidad agropecuaria e inocuidad agroalimentaria.

### **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.



Certificado  
N°.SC5917-1



Certificado  
NTCGP N°.077-1

## 9. 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       | Enero 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       | Enero a Diciembre | Eventos realizados/eventos programados                                     |
| Generar espacios de participación Ciudadana, para dialogar y debatir con la entidad e influir en las decisiones públicas con sus opiniones, argumentos y propuestas | 6     | Áreas Misionales                                    | Julio a Diciembre | Eventos realizados/eventos programados                                     |
| Chat y Atención Virtual   | 100 % | Grupo Gestión Atención al Ciudadano y Gestión       | Enero a Diciembre | requerimientos recibidos / requerimientos atendidos                        |
| Audiencia Pública de Rendición de Cuentas   | 33    | Oficina Asesora de Planeación                       | Junio             | Audiencias realizadas/Audiencias programadas                               |
| 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                               |

## 10. 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, 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 Institucional, 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> | 14/06/2019  |
| <b>Sumario:</b>          | <p>Plan para la PARTICIPACIÓN Ciudadana que contiene:</p> <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> <li>• Cronograma de actividades</li> <li>• Esquema de seguimiento</li> </ul> |
| <b>Palabras Claves:</b>  | Participación Ciudadana   |
| <b>Dependencia:</b>      | Oficina Asesora de Comunicaciones, Grupo Gestión Atención Al Ciudadano y Gestión Documental   |
| <b>Elaboró:</b>          | Oficina Asesora de Comunicaciones, Grupo Gestión Atención Al Ciudadano y Gestión Documental   |
| <b>Revisó:</b>           | Edgar Julián Camargo Vélez - Rocío Páez Castellanos   |
| <b>Aprobó:</b>           | Florangela Villalobos Rivera  |

## 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.                       |
| 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.                       |