

CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DEL INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO

ICA 2020



Contenido

INTRODUCCION.....	3
1. OBJETIVO.....	4
1.1 Objetivos Específicos.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. NORMATIVIDAD.....	5
4. ¿PARA QUÉ NOS SIRVE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS?.....	6
5. ¿CÓMO CONSTRUIMOS NUESTRA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS?.....	7
6. IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	7
7. IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS.....	8
GRUPO DE VALOR.....	9
GRUPO DE INTERES.....	9
9. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	10
10. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA POBLACIÓN CARACTERIZADA.....	11
11. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE VARIABLES PRIORIZADAS.....	13
12. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN PARA EFECTOS DE FOCALIZAR LOS EJERCICIOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	18
Recomendaciones.....	21
BIBLIOGRAFÍA.....	22

INTRODUCCION

El Instituto Colombiano Agropecuario, ICA, es una entidad pública del orden nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, perteneciente al Sistema Nacional de Competitividad, Ciencia, Tecnología e Innovación, SNCCTI, y adscrita al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. Se creó mediante el Decreto 1562 del 15 de junio de 1962, para coordinar e intensificar las labores de investigación, enseñanza y extensión de las ciencias agropecuarias, para el mejor y más armónico desarrollo de todas las actividades del sector y especialmente para facilitar la reforma social agraria.

Actualmente, el ICA tiene la responsabilidad de trabajar por el control de la sanidad agropecuaria del país, aplicando las medidas sanitarias y fitosanitarias, con la orientación de acciones mediante los procesos de vigilancia epidemiológica, evaluación, gestión y comunicación del riesgo en la producción primaria. Además, lidera el desarrollo de acuerdos y negociaciones internacionales en materia fitosanitaria y zoonosanitaria para la apertura de los mercados a los productos del campo colombiano.

Conscientes de la importancia de atender las necesidades reales de los diferentes grupos de la población, la caracterización además de ser un requisito común de varias de las Políticas de Gestión y Desempeño establecidas en el Decreto 1499 de 2017, se convierte en uno de los cimientos para la implementación de la Ley 1712 de 2014 en el ICA, en la medida en la que permite identificar qué información es demandada por los diferentes grupos de valor.

Para la implementación de la Ley de Transparencia, y de su decreto reglamentario (1081 de 2015) se han diseñado herramientas como la Guía de Caracterización de Usuarios, Ciudadanos y Grupos Interesados, la cual tiene como objetivo entregar orientaciones para el diseño y aplicación de ejercicios de caracterización y en la que el Instituto se basa para la construcción de estrategia que promuevan la atención efectiva de las necesidades ciudadanas.

Así mismo, la Ley 1474 de 2011 establece “el acceso a una información veraz, comprensible, útil y oportuna”, es la base de una adecuada rendición de cuentas y un incentivo para la participación ciudadana en la gestión, razón por la cual ICA debe conocer las características de su población objetivo como un paso esencial a la implementación de cualquier acción enfocada en la realización de la Política de Participación Ciudadana y la Política de Rendición de Cuentas adoptada en el CONPES 3654, en cualquiera de sus componentes (información, diálogo e incentivos).

Así pues, la caracterización es insumo para identificar la información de los grupos de

interés de la Entidad, de manera que puedan ser consultados, capacitados, informados y convocados a participar en el proceso de rendición de cuentas y en los mecanismos de participación ciudadana que se diseñen.

Finalmente, este ejercicio le permite al ICA de manera general, la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación usuario–entidad pública.

1. OBJETIVO

Identificar las características de los grupos de valor en productos, trámites y servicios que presta el ICA, con el fin de conocer las necesidades y expectativas, como también mejorar su relación con la Entidad y la atención oportuna y pertinente de los requerimientos para el suministro de la información en el marco del ejercicio de participación ciudadana y rendición de cuentas.

1.1 Objetivos Específicos

- Identificar características de los usuarios que acuden a los servicios del ICA.
- Identificar los perfiles de los ciudadanos que consultan nuestra información.
- Identificar los temas recurrentes que son de interés de la ciudadanía para efectos de control social y transparencia en los ejercicios de dialogo.
- Construir información de referencia para el diseño e implementación de las políticas para participación ciudadana, rendición de cuentas y PAAC.

2. ALCANCE

Este ejercicio de “caracterización de grupos de valor”, identifica las características de los grupos de valor y otros de interés que se encuentran ubicados en el territorio nacional, a partir de los requerimientos recibidos por la Entidad entre el 1 de enero y el 31 de Diciembre del año 2019 y la encuesta de temas de interés aplicada en el mes de marzo y abril de 2020 en el marco de la preparación del ejercicio de rendición de cuentas. Busca identificar el ciclo de estacionalidad, picos y demandas, la generación de campañas y la formulación de acciones de mejoramiento para los productos y servicios.

Frente al alcance de la presente caracterización vale la pena aclarar que la misma hace énfasis en la participación ciudadana y rendición de cuentas, toda vez que la base de una adecuada rendición de cuentas y un incentivo para la participación ciudadana en la

gestión, tal y como se indica en la Ley 1474 de 2011 “el acceso a una información veraz, comprensible, útil y oportuna²”, por esta razón el ICA debe conocer las características de su población objetivo como un paso esencial a la implementación de cualquier acción enfocada en la realización de la Política de Participación Ciudadana y la Política de Rendición de Cuentas adoptada en el CONPES 3654, en cualquiera de sus componentes (información, diálogo e incentivos). Por ello, la caracterización es un insumo para identificar la información de los grupos de valor de la Entidad, de manera que puedan ser consultados, capacitados, informados y convocados a participar activamente en los procesos de rendición de cuentas y en los mecanismos de participación ciudadana que se diseñen.

3. **NORMATIVIDAD**

- Ley 962 de 2005, Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- 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
- Decreto 2623 de 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.”
- Decreto 019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios e1istentes en la administración pública.
- Decreto 2641 de 2012 Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, adopta una metodología y estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Decreto 19 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios e1istentes en la Administración Pública.
- Decreto 2693 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones"
- Decreto 1499 del 2017, por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015,

Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015

- CONPES 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano
- CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Guía de caracterización de ciudadanos y grupos de interés de la Estrategia de Gobierno en línea.
- Decreto 612 de 2018 Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
- CONPES 3654 de 2010: Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.

4. ¿PARA QUÉ NOS SIRVE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS?

La caracterización le permite al ICA conocer la información que pudiera ser requerida por los ciudadanos, usuarios o interesados, identificar el lenguaje (formal, informal, técnico, cotidiano, etc.) que debe ser usado para dirigirse o para interactuar con cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados.

Esta herramienta también permite recolectar elementos para la toma de decisiones al interior del Instituto, con las cuales se pretende aumentar aún más la efectividad de las políticas diseñadas e implementadas en materia del control de la sanidad agropecuaria del país.

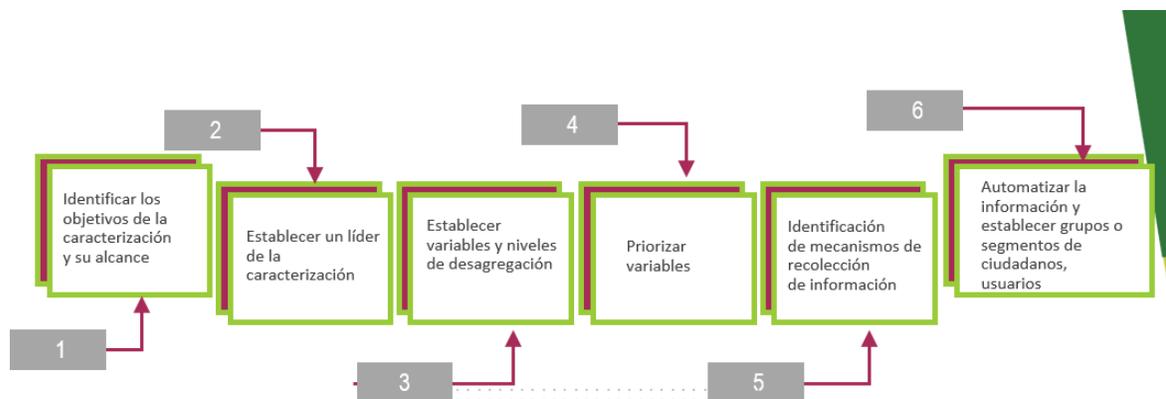
La caracterización de usuarios trae consigo beneficios como:

- Aumenta el conocimiento que la Entidad tiene de sus usuarios. Permite implementar acciones para el fortalecimiento de la percepción de confianza que los usuarios pueden tener de la Entidad y del Estado en general.
- Ofrece elementos que permiten mejorar la comunicación entre la Entidad y sus usuarios. Formular o reformular planes de acción de las dependencias.
- Ayuda a determinar las necesidades de los usuarios eficientemente para que puedan ser satisfechas cuando lo solicitan. Permite enfocar los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacia aquellos usuarios que más lo requieren. Entrega elementos para ajustar servicios existentes y favorece el diseño de nuevos servicios para usuarios relevantes que no están siendo atendidos por los canales

de acceso establecidos.

5. ¿CÓMO CONSTRUIMOS NUESTRA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS?

Basados en la Guía de Caracterización de Usuarios, Ciudadanos y Grupos Interesados, el Instituto siguió los pasos que se presentan a continuación para realizar un ejercicio de caracterización:



Para identificar y caracterizar los grupos de valor, se cuenta con la "Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados" disponible en https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/guia-de-caracterizacion-de-ciudadanos-usuarios-e-interesados_web.pdf

6. IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Para el análisis de la totalidad de los datos hallados dentro de los sistemas seleccionados se tomó la información correspondiente a las Subgerencias misionales, Direcciones Técnicas y Oficinas tales como subgerencia de Protección Vegetal, Subgerencia de Protección animal, Subgerencia de Protección Fronteriza, Subgerencia de Análisis y Diagnóstico, Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria, Subgerencia Administrativa y Financiera.

PRODUCTOS	SERVICIOS
DOCUMENTOS TECNICOS Y REGLAMENTARIOS	SERVICIOS DE PREVENCIÓN, CONTROL, INSPECCION Y VIGILANCIA
Medidas Sanitarias y Fitosanitarias. M.S.F.	Servicio de control a la movilización de animales y subproductos
Reglamentos Técnicos	Servicio de Prevención y control de enfermedades
EVALUACIONES DE RIESGOS (servicio)	Servicio de Vigilancia Epidemiológica
PERFILES DE RIESGOS (servicio)	Servicio de control y certificación a las importaciones de productos Agropecuarios
CONCEPTOS TÉCNICOS	Servicio_de_Control_y_Certificación_A_Las

	<u>_Exportaciones_de_Productos_Agropecuarios</u>
Boletines Epidemiológicos	Servicio de inspección, vigilancia y control en la producción y comercialización y uso seguro de semillas e insumos agrícolas.
Alertas Fitosanitarias Notificaciones Internacionales de Medidas Sanitarias y Fitosanitarias	Servicio de vigilancia epidemiológica fitosanitaria.
Cooperación técnica Internacional	Servicio de control a la movilización de material vegetal y forestales.
Expedición Actos Administrativos Reglamentación (Resoluciones)	Servicio de prevención y control de plagas.
	Servicio de análisis y diagnóstico sanitario, fitosanitario e inocuidad
	Servicio de vacunación para especies animales de interés agropecuario
<u>PRODUCTOS INTERNOS</u>	<u>SERVICIOS DE REGISTRO</u>
PLAN DE BIENESTAR	Servicio de registro de empresas productoras importadoras y comercializadoras de insumos veterinarios
CERTIFICACIONES	Servicio de registro a laboratorios externos
PLAN DE INCENTIVOS	Servicio de registro para la producción y comercialización de insumos agrícolas.
PLAN DE VACANTES	Servicio de registro de variedades vegetales protegidas.
PLAN ESTRATEGICO DE TALENTO HUMANO	<u>SERVICIO DE AUTORIZACIÓN</u>
PAGO DE NOMINA	Servicio de autorización a Laboratorios externos
FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD	Servicio de autorización del uso para Organismos vivos modificados (OVM).
GESTIÓN FINANCIERA – CONTABLE	Servicio de autorizaciones sanitarias y de inocuidad
ADQUISICIÓN DE Bienes Y SERVICIOS	Servicio de Autorización de Organismo de Inspección
	Servicio de trazabilidad
	<u>SERVICIO DE CERTIFICACIÓN</u>
	Servicio de certificación en normas de Buenas Prácticas de Manufactura – BPM
	Servicio de certificación en Buenas Prácticas Agropecuarias
	Servicio de certificaciones sanitarias

7. IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS

GRUPO DE VALOR	GRUPO DE INTERES
Gremios, productores o asociaciones (cliente externo)	Presidencia de la República
Laboratorios agropecuarios particulares registrados	Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural – MADR
Laboratorios Externos Autorizados	Ministerio de Salud y Protección Social
Alcaldías Municipales y Gobernaciones	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible
Secretarías de Agricultura	Ministerio de Transporte
Personas naturales o jurídicas que sean poseedoras de animales de abasto público o de interés sanitario	Ministerio de Defensa Nacional
Personas jurídicas que sean poseedoras de animales de abasto público	Ministerio de Hacienda y Crédito Público
Personas naturales que producen/comercializan medicamentos veterinarios e insumos agrícolas	Ministerio del Interior
Personas naturales o jurídicas que importan o exportan productos agropecuarios	Ministerio de Comercio Industria y Turismo
Personas naturales y jurídicas que producen/comercializan medicamentos veterinarios	Ministerio de las TIC
Personas naturales y jurídicos que producen/comercializan alimentos para animales	Ministerio de Relaciones Exteriores
Personas naturales que sean poseedoras de predios pecuarios	Ministerio de Justicia y del Derecho
Personas jurídicas que sean poseedoras de predios pecuarios	Ministerio de Transporte
Personas naturales que comercializan con animales de abasto público y sus subproductos	Ministerio de Cultura
Personas jurídicas que comercializan con animales de abasto público y sus subproductos	Ministerio del Deporte
Personas naturales que exporten/importen animales de abasto público y sus subproductos	Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación
Personas naturales que exporten/importen animales de abasto público y sus subproductos	Ministerio del Trabajo
Agentes de aduanas	Ministerio de Minas y Energía
Servidores públicos y contratistas	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
Multinacionales	Ministerio de Educación Nacional
	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
	OIE
	Departamento Administrativo de la Función Pública
	Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA

	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN
	Departamento Nacional de Planeación
	El Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE
	Policía Nacional de Colombia
	Universidades, Centros de enseñanza agropecuaria
	Organizaciones Nacionales de protección fitosanitaria (ONPF),
	Convención Internacional de Protección Fitosanitaria (CIPF),
	Organizaciones Regionales de Protección Fitosanitaria (Cotasa-CAN), MADR
	Servicios sanitarios oficiales de otros países
	Entes de control

8. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

Según el tipo de servicios que presta el ICA en función a su misión, las variables a tener en cuenta para caracterizar los grupos de valor son las siguientes:

PERSONA NATURAL – INDIVIDUOS

GEOGRAFICAS	DEMOGRAFICAS	INTRINSECAS	DE COMPORTAMIENTO
Ubicación	Genero	Acceso a canales	Solicitudes
	Ocupación	Sector	
	Formación académica	Actividad económica	

PERSONAS JURÍDICAS, ORGANIZACIONES Y ENTIDADES

GEOGRAFICAS	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL
Tamaño de la entidad, (microempresa, pyme, gran empresa)	Tipo de entidad jurídica

9. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para desarrollar la caracterización de usuarios de la entidad se recopilaron los datos a través de los siguientes mecanismos:

- Base de datos PQRSD

Enmarcados en la Ley de 1712 de 2014 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y en su decreto reglamentario 1081 de 2015, se procedió a recolectar la información accediendo a los datos obtenidos a través de los diferentes medios y canales dispuestos por la entidad para atender a los usuarios (ciudadanos y partes interesadas).

Por un lado, el Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental suministró una base de datos generada a partir del módulo de atención al ciudadano para la radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) o módulo “contáctenos” de la página web de la entidad, mediante la cual se posibilita la captura los datos con características específicas de los usuarios y durante de 2019 alcanzó un total de 11.385 registros, convirtiéndose ésta en una muestra representativa y en una fuente primaria de información para la presente caracterización.

Igualmente, fueron acopiados y tenidos en cuenta los resultados de las encuestas de actividades de participación ciudadana, las visitas académicas, los informes semestrales, los informes trimestrales de PQRS.

Es importante aclarar que esta información será actualizada cada vigencia de manera complementaria incluyendo la aplicación de encuestas, otras bases de datos e incluso la observación directa.

- APLICACIÓN DE ENCUESTA TEMAS DE INTERES RENDICIÓN DE CUENTAS

Enmarcados en los ejercicios de dialogo que debe realizar la entidad en cumplimiento de la estrategia de Rendición de Cuentas, se consultó a la ciudadanía las expectativas e intereses de los grupos de valor, respecto al acceso de información y rendición de cuentas de la entidad. Para tal efecto, la Oficina Asesora de Planeación diseñó con el equipo interdisciplinario de rendición de cuentas una encuesta que fue puesto a disposición de la ciudadanía a través de la página web.

Producto de dicho ejercicio, se recibieron un total de 507 solicitudes de temas e intereses, por diferentes grupos de valor que abarcan las áreas misionales y de apoyo. El análisis de dicha información permite identificar al detalle los grupos de valor del ICA que están interesados en su misionalidad y operación, los temas y las áreas responsables.

Esta información servirá como insumo para fortalecer la comunicación con los usuarios, fortalecer la información dispuesta a través de redes sociales y página web y focalizar incluso la planeación de las dependencias.

10. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA POBLACIÓN CARACTERIZADA

<p>Gremios, productores o Asociaciones, Empresas, laboratorios</p>	<p>Empresas, organizaciones y asociaciones de diferentes los sectores socioeconómicos como el agropecuario.</p>
<p>Ciudadanos</p>	<p>Personas naturales (estudiantes, campesinos, agricultores, ganaderos, académicos) que acuden a la entidad en búsqueda de información, o trámites.</p>
<p>Entidades públicas</p>	<p>Personas jurídicas que hacen parte de la estructura del Estado y tienen algún tipo de interés en la información producida por la entidad o en los trámites y servicios que esta presta se destacan DIAN, Entidades Sector Agricultura, POLICIA, ORGANOS DE CONTROL, entre otras.</p>
<p>Entes de control</p>	<p>Contraloría General de la Republica, Procuraduría General de la Nación, Congreso de la República, como entes responsables del seguimiento, control, monitoreo y mejoramiento de la gestión pública, quienes demandan la entrega periódica de información.</p>
<p>Servidores públicos y contratistas</p>	<p>La Constitución Política de 1991, en su Artículo 123 define los servidores públicos como aquellos miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios, quienes están al servicio del Estado y de la comunidad, y ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.</p> <p>Personas que ejercen la función pública y establecen una relación laboral con el Estado, en este caso con el ICA.</p> <p>El artículo 6 de la Ley 80 de 1993, los define como personas naturales o jurídicas, privadas o públicas, que asumen la ejecución de una labor o actividad, o que deben asumir la realización de una determinada prestación, según las especificidades del objeto del contrato, a cambio de una contraprestación.</p> <p>Para el caso del ICA como proveedores de servicios internos a través de contratos de prestación de servicios.</p>

Cooperantes	Personas jurídicas que realizan seguimiento para que los recursos de la cooperación (donaciones, proyectos, llamamiento Internacional, capacitaciones, Asistencia Técnica, intercambio de experiencias, y/o convenios), sean gestionados y ejecutados de acuerdo con la planificación.
-------------	--

11. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE VARIABLES PRIORIZADAS

Variables Priorizadas Para Personas Naturales (Ciudadanos internos y externos). Durante el ejercicio de segmentación y priorización de variables, fueron consideradas por separado los usuarios como personas jurídicas y como personas naturales. En la caracterización de personas naturales fueron seleccionadas variables cuya información se encontrará en la base de datos arrojada por el módulo de atención web de PQRS e igualmente fue considerada información sobre usuarios que han participado en diversos eventos y actividades de la entidad.

Tabla No. 1

CANTIDAD SERVICIO O PRODUCTO	VARIABLES
2	DISTRIBUCIÓN POR IDIOMA
2	DISTRIBUCIÓN POR NIVELES DE USO
1	DISTRIBUCIÓN POR NIVELES DE USO (FRECUENCIA) DISTRIBUCIÓN POR BENEFICIOS BUSCADOS (ATRIBUTOS DEL SERVICIO)
2	DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE ENTIDAD JURIDICA
1	DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE ENTIDAD JURÍDICA (PÚBLICA, PRIVADA, MIXTA, ENTIDAD EXTRANJERA)
1	DISTRIBUCIÓN POR IDENTIDAD (GÉNERO)
1	DISTRIBUCIÓN POR PISO TÉRMICO
1	TAMAÑO DE LA ENTIDAD
1	TAMAÑO DE LA ENTIDAD (MICROEMPRESA, PYME, GRAN EMPRESA)
1	TAMAÑO DE LA ENTIDAD DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE PERSONA

De acuerdo con los objetivos y la oferta institucional del ICA, las variables consideradas para el ejercicio de caracterización fueron analizadas segmentando a los usuarios en dos grandes grupos; uno como personas naturales y el otro, como personas jurídicas. Tanto en el primero como en el segundo grupo, se analizan las variables identificadas mediante las fuentes primarias y secundarias de captura de información.



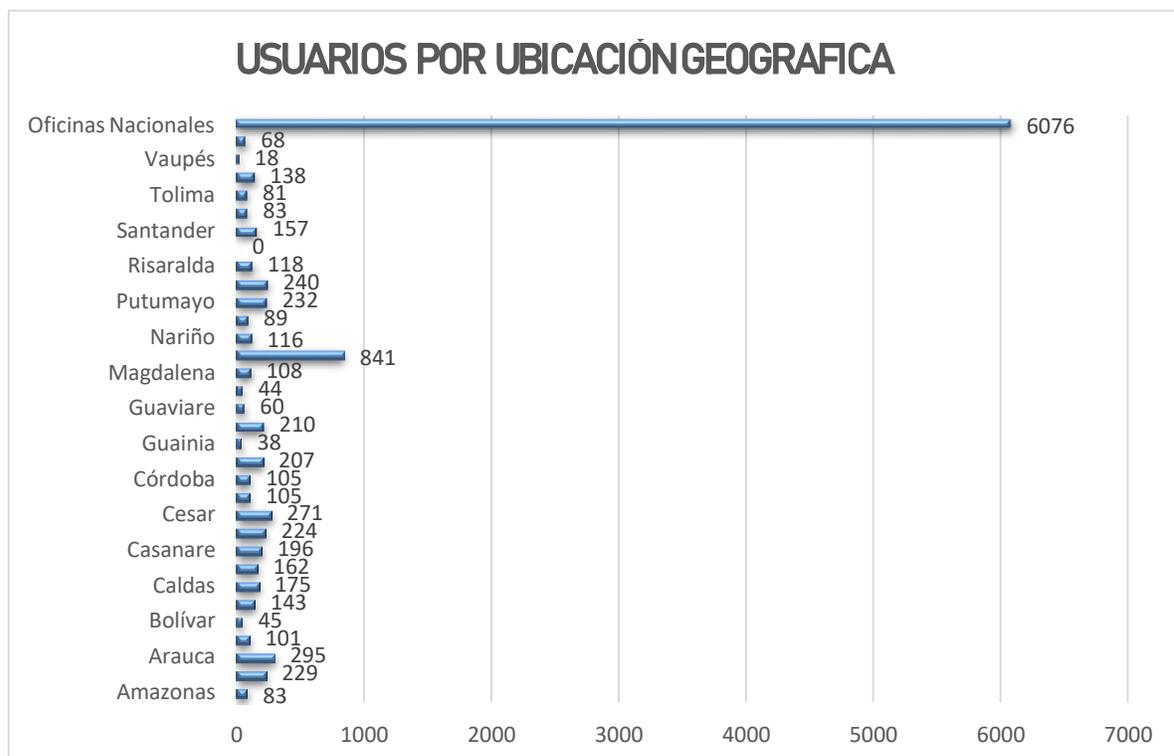
- **VARIABLES GEOGRÁFICAS**

Este tipo de información permite identificar grupos representativos de cada área geográfica del territorio colombiano, e incluso algunos usuarios extranjeros.

El análisis fue realizado, en primer lugar, sobre la muestra de 11.385 registros de usuarios cuyos datos fueron acopiados en la base de datos arrojada por la base de datos de PQRS durante la vigencia 2019, mediante el formulario donde, entre otras informaciones, los ciudadanos suministraron su ubicación geográfica, y así se pudo determinar que la mayoría de usuarios externos y partes interesadas del ICA, se concentran en la capital de país y que, aunque en menor porcentaje, la entidad tiene usuarios en todos los departamentos de Colombia.

Así mismo, se observa que un porcentaje importante de los usuarios se ubican en el departamento de META y ARAUCA.

Grafica No. 1



Fuente: Base de datos PQRS 2019

En la Gráfica encontramos que el 54% de los usuarios se concentran en Bogotá, seguido de Santander 8%, Arauca 3%, Casanare 2%, cuyos índices son muy similares, pero están muy por debajo del Distrito Capital.

- **Distribución por Tipo de Persona Natural o Jurídica**

En la siguiente gráfica se ilustra que, durante el 2019, la mayoría de usuarios externos que solicitaron los servicios de la entidad a través del módulo web de atención al usuario eran personas naturales con un 67%, mientras que el 33 eran personas jurídicas.

Grafica No. 2



Fuente: Base de datos PQRSD 2019

- **Distribución por Medio o Canal utilizado**

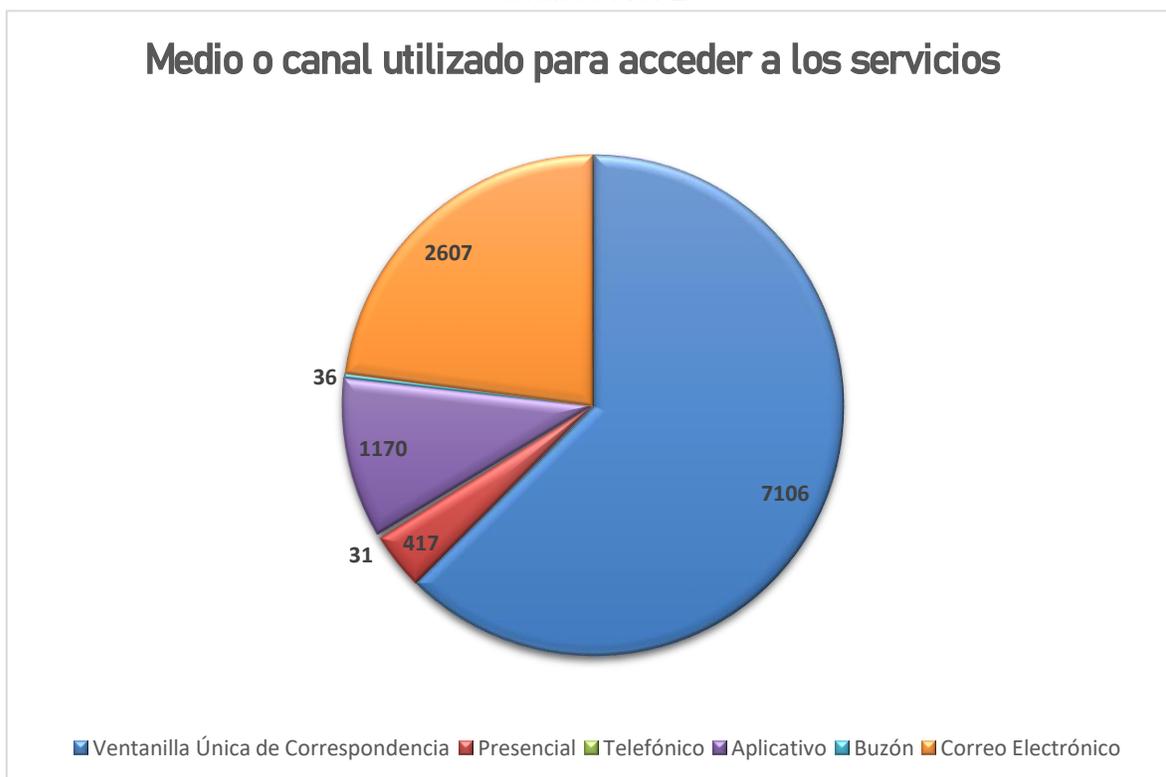
Esta variable muestra cuáles son los canales usados con mayor frecuencia por los usuarios para acceder a la oferta institucional del ICA.

Medio de recepción

<i>Ventanilla Única de Correspondencia</i>	7.106	63%
<i>Presencial</i>	417	4%
<i>Telefónico</i>	31	0%
<i>Aplicativo</i>	1.170	10%
<i>Buzón</i>	36	0%
<i>Correo Electrónico</i>	2.607	23%

Como puede observarse la ventanilla única y el correo electrónico son los mecanismos principales de comunicación entre los ciudadanos y la entidad.

Grafica No. 2

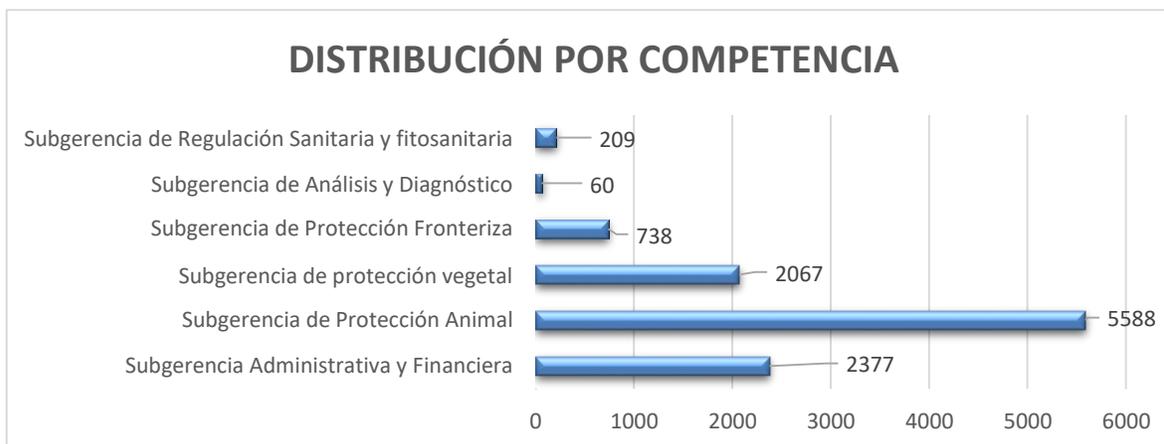


Fuente: Base de datos PQRSD 2019

- **Acceso a servicios o productos por área**

De acuerdo con el comportamiento analizado de los servicios a los que acceden los usuarios, se observa que el 50% corresponden a la subgerencia de protección animal seguido por los servicios ofertados por la Subgerencia de Protección Vegetal (18%) y la Subgerencia Administrativa y Financiera (21%). Esta última obedece a los trámites de usuarios interno o de ex servidores que requieren algún tipo de certificación o trámite administrativo de la entidad.

Grafico No. 3



Fuente: Base de datos PQRSD 2019

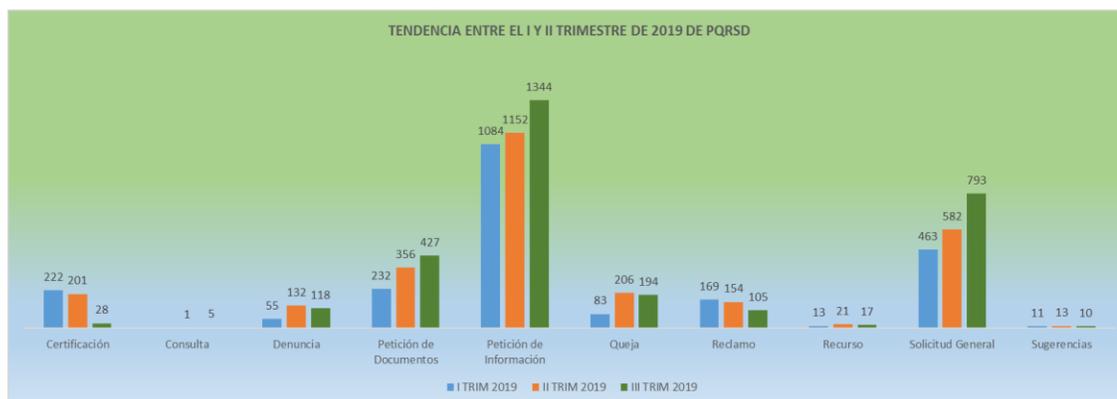
ÁREA

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2.377	21%
SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN ANIMAL	5.588	49%
SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN VEGETAL	2.067	18%
SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN FRONTERIZA	738	7%
SUBGERENCIA DE ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO	60	1%
SUBGERENCIA DE REGULACIÓN SANITARIA Y FITOSANITARIA	209	2%

- Variación entre el II y III Trimestre de 2019

Con el fin de analizar la tendencia de las PQRSD que se reciben en el Instituto, a continuación, se presenta el gráfico comparativo en el cual se evidencia que, de un trimestre a otros, se presentan variaciones, en donde las peticiones de información tienen un comportamiento especial creciente en cada trimestre, lo que significa que los usuarios siguen acudiendo a la Institución especialmente en busca de información sobre los temas misionales del ICA.

Grafico No. 4



Fuente: Base de Datos ICA-GGDYA 2019

Los grupos de valor y otros de interés del ICA solicitan información en momentos específicos del año con mayor frecuencia. Por tanto, es importante hacer seguimiento a estos comportamientos para darles una atención oportuna y efectiva. En la gráfica anterior encontrará un diagrama con los trimestres del año y los picos correspondientes, así como el tipo de consulta, estos fueron reportados por cada una de las direcciones técnicas de la Entidad luego de revisar sus requerimientos a través de los 4 canales de atención dispuestos.

12. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN PARA EFECTOS DE FOCALIZAR LOS EJERCICIOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

El acceso a una información veraz, comprensible, útil y oportuna, es la base de una adecuada rendición de cuentas y un incentivo para la participación ciudadana en la gestión, por lo que resulta fundamental caracterizar a los grupos de valor. Lo anterior permite conocer sus intereses y necesidades de información, de manera que se puedan diseñar estrategias de comunicación y diálogo dirigidas a poblaciones específicas, así como identificar los mecanismos más adecuados para asegurar su participación en la gestión pública.

Para cumplir con lo anterior, es necesario reconocer a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés como interlocutores, con derechos y necesidades que deben ser respetados y atendidos desde particularidades políticas, culturales, regionales y económicas. Para el proceso de rendición de cuentas y generación de espacios de participación, la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés es una acción mediante la cual se definen las características que diferencian un actor de otro. Así mismo, es el reconocimiento a la diversidad y la aplicación del enfoque diferencial de derechos humanos.

Para garantizar dicha disposición, se realizó una consulta pública sobre los intereses, temas y necesidades de los grupos de valor frente a los productos, trámites, servicios y procesos que adelanta la entidad, logrando un número total de 507 consultan con las siguientes características:

- Grupos de Valor interesados

Grafica No. 5.



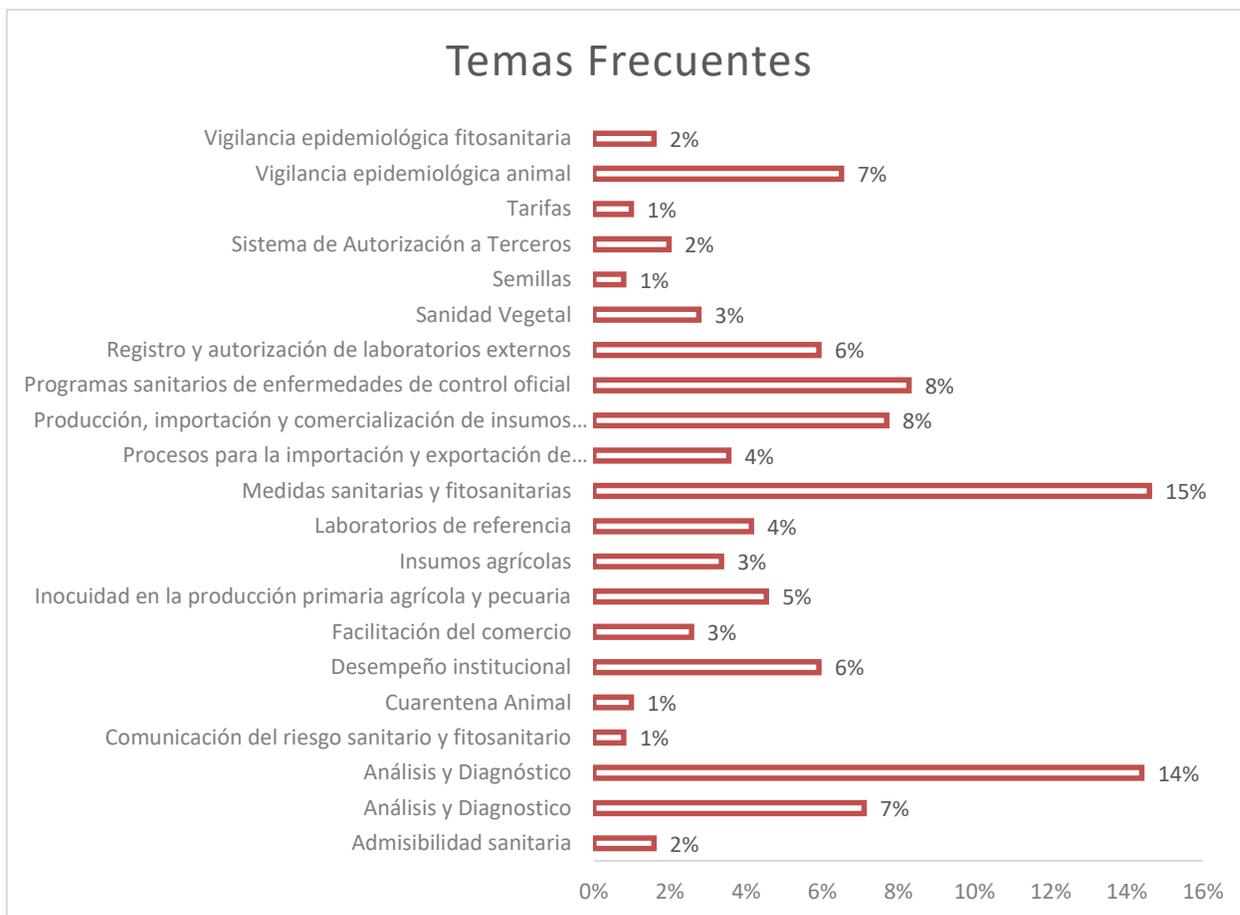
Fuente: Encuesta Temas de Interés 2020

En virtud de lo anterior, es evidente que los Laboratorios (31%) y los productores de economía campesina (18%) son los grupos de valor con mayor interés en acceder a información de la entidad y cuyos temas están relacionados con la gestión misional del ICA. Vale la pena así mismo señalar el interés de otras entidades del sector (12%) en su articulación de la política agropecuaria evitando el traslape de funciones y facilitando la coordinación interinstitucional.

- Temas de interés

Frente a los temas frecuentes de consulta, se observa una distribución equitativa sobre procesos, productos y servicios que atiende la entidad. No obstante, de las 507 consultas recibidas, tiene mayor relevancia aquellos relacionados con “Análisis y Diagnósticos” y medias sanitarias y fitosanitarias con un 15 y 14% respectivamente. Así mismo con el mismo nivel de importancia se realizan consultas sobre “Programas sanitarios de enfermedades de control Oficial, producción, importación y exportación y vigilancia epidemiológica animal. Con 7 % y 8% en promedio.”

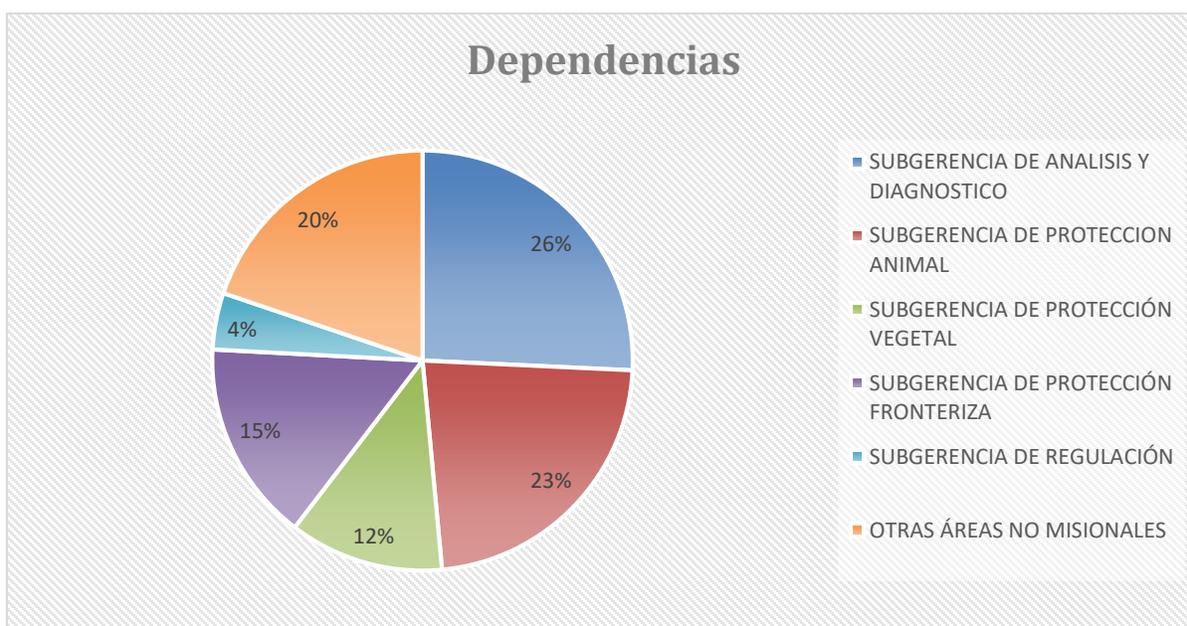
Grafica No. 6.



Fuente: Encuesta Temas de Interés 2020

- Áreas responsables

Grafica No. 7.



La anterior Grafica presenta la distribución de temas por dependencias, siendo la más representativa las consultas realizadas frente a temas de la Subgerencia de Análisis y Diagnóstico, Seguimiento de la Subgerencia de Protección Animal y Subgerencia de Protección Fronteriza. Vale la pena señalar que el 20% de las consultas hacen referencia a dependencia son misionales como la Subgerencia Administrativa y Financiera, Oficina Asesora de Jurídica, Oficina de Planeación, Atención al ciudadano, entre otras.

Cada uno de los temas o preguntas identificados fueron resueltos al detalle por cada una de las áreas responsables, y será prioridad para los temas a ser presentados en la audiencia pública de rendición de cuentas, los informes de gestión y la información estratégica a publicar en la página web de la entidad.

Recomendaciones

- Integrar más fuentes de información propias que sintetizen requerimientos de los grupos de valor y de otros grupos de interés (SNRI, SUI, VUT Y DEMÁS APLICATIVOS Y BASES DE DATOS DE LA ENTIDAD).
- Actualizar anualmente la información de caracterización de acuerdo con el comportamiento de los grupos de valor y el cambio en los productos, servicios y trámites a realizar.
- Determinar la manera de recolectar nuevas variables para el informe de caracterización según las necesidades de las áreas en cuanto a información de sus grupos de valor.

BIBLIOGRAFÍA.

- 1) Departamento Administrativo de la Función Pública: Caracterización de grupos de valor y otros de interés de Función Pública. Fecha de Publicación 30 de mayo de 2018.
- 2) Departamento Administrativo de la Función Pública: Caracterización de grupos de valor y otros de interés de Función Pública. Versión 2. Elaboración abril de 2017, actualización mayo 2017.
- 3) Guía de Caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información.
- 4) Guía para la caracterización de usuarios de entidades públicas. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. Gobierno en línea. Noviembre de 2011.
- 5) Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Departamento Nacional de Planeación – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
- 6) Guía para la caracterización de usuarios de entidades públicas. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. Gobierno en línea.
- 7) Instituto De Hidrología Meteorología Y Estudios Ambientales – IDEAM Guía de Caracterización de Usuarios, Bogotá D.C. junio de 2017.