



El campo
es de todos

Minagricultura

CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DEL INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO

ICA

2021



ICA

Instituto Colombiano Agropecuario



Información del Documento

Nombre del Proyecto:	Caracterización de Usuarios o Grupos de Valor e Interés del Instituto Colombiano Agropecuario –ICA–		
Preparado por:	Randolfo Gerardo Patiño De La Cruz	Versión del Documento No:	0.24
Título:	Presentación de resultados	Fecha de Versión del Documento:	2021-04-21
Revisado por:	Oficina Asesora de Planeación	Fecha de Revisión	2021-04-27

Registro de Cambios y Actualizaciones del Documento

Versión No.	Fecha de Versión	Responsable del cambio	Descripción del Cambio
0.1	2021-04-09	Yamile Zárate Rueda	Versión inicial del documento
0.2	2021-04-21	Randolfo Gerardo Patiño	Ajustes e integración de resultados del proceso analítico de datos.
0.2	2021-04-27	Dilia Gutiérrez Rivero	Validación de resultados del proceso analítico de datos.
0.2	2021-04-27	María Edilma Campuzano Rojas	Validación de resultados del proceso analítico de datos.



TABLA DE CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCION	7
1. OBJETIVO	8
1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
2. ALCANCE	8
3. NORMATIVIDAD	9
4. ¿PARA QUÉ NOS SIRVE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS?	10
5. ¿CÓMO CONSTRUIMOS NUESTRA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS?	10
6. IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	11
7. IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS	13
8. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES	14
8.1. PERSONAS NATURALES - INDIVIDUOS	14
8.2. PERSONAS JURÍDICAS – ORGANIZACIONES Y ENTIDADES	15
9. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	15
10. CAMPAÑA DE SOCIALIZACIÓN DEL FORMULARIO	16
11. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA POBLACIÓN CARACTERIZADA	18
12. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE VARIABLES PRIORIZADAS	19
12.1 DATOS GENERALES Y/O COMUNES	19
12.1.1 Distribución por Tipo de Persona	19
12.1.2 Distribución por Ubicación Geográfica (Departamento)	20
12.1.3 Distribución por canales de atención disponibles (Uso de Canales)	22
12.1.4 Distribución por Medio de Recepción (Acceso a Canales)	23
12.1.5 Distribución por Niveles de Uso (Frecuencia)	24
12.1.6 Distribución por Clima / Piso Térmico	25
12.1.7 Distribución por Lenguas o Idiomas	26
12.2 DATOS ESPECÍFICOS PARA PERSONAS NATURALES	27
12.2.1 Distribución por Identidad o Género	27
12.2.2 Distribución por Localización o Área	28
12.2.3 Distribución por Rango de Edad	29
12.2.4 Distribución por Actividad Económica	30
12.2.5 Distribución por Ocupación	34
12.2.6 Distribución por Nivel Educativo / Escolaridad	35
12.2.7 Distribución por Etnia / Grupo Étnico	37
12.2.8 Distribución por Vulnerabilidad	38
12.2.9 Distribución por Sector o Agremiaciones o Asociaciones a las que pertenece	39
12.2.10 Distribución por Tipo de Solicitud	40
12.2.11 Distribución por Temas de Interés	41
12.3 DATOS ESPECÍFICOS PARA PERSONAS JURÍDICAS	43
12.3.1 Distribución por Tipo de Entidad Jurídica	43
12.3.2 Distribución de Entidades por Cobertura Geográfica	43
12.3.3 Distribución de Entidades por Dispersión	44
12.3.4 Distribución de Entidades por Ubicación Principal	45

12.3.5	<i>Distribución de Entidades por Organización o Sector del cual depende</i>	46
12.3.6	<i>Distribución de Entidades por Fuente de Recursos (Origen del Capital)</i>	46
12.3.7	<i>Distribución de Entidades por el Tamaño</i>	47
12.3.8	<i>Distribución de Entidades por su Naturaleza Jurídica</i>	48
12.3.9	<i>Distribución de Entidades por Industria</i>	48
12.3.10	<i>Distribución de Entidades por Tipo de grupo de interés</i>	49
12.3.11	<i>Distribución de Entidades por Procedimiento Usado</i>	50
12.3.12	<i>Distribución de Entidades por el responsable de la Interacción (Gestor del Procedimiento)</i>	51
12.3.13	<i>Distribución de Entidades por Toma de Decisiones</i>	52
12.3.14	<i>Distribución de Entidades por Operación Comercial</i>	53
13.	AUTOMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA LA PRESENTACIÓN DE RESULTADOS A TRAVÉS DE POWER-BI	53
	RECOMENDACIONES	56
	BIBLIOGRAFÍA	57



LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Identificación de Productos y Servicios	13
Tabla 2. Identificación de Grupos de Valor e Interés	14
Tabla 3. Variables priorizadas para Personas Naturales	15
Tabla 4. Variables priorizadas para Personas Jurídicas	15
Tabla 5. Relación de la población caracterizada	19
Tabla 6. Distribución por Tipo de Persona	20
Tabla 7. Distribución por Ubicación Geográfica	21
Tabla 8. Distribución por Medios o Canales utilizados	22
Tabla 9. Distribución por Medio de Recepción (Acceso a Canales).....	23
Tabla 10. Distribución por Niveles de Uso (Frecuencia)	24
Tabla 11. Distribución por Piso Térmico (De acuerdo con la localización del usuario).....	25
Tabla 12. Distribución por Lengua / Idioma.....	26
Tabla 13. Distribución por Identidad Sexual / Género	27
Tabla 14. Distribución por Localización / Área.....	28
Tabla 15. Distribución por Rango de Edad.....	29
Tabla 16. Distribución por Actividad Económica	32
Tabla 17. Distribución por Ocupación	34
Tabla 18. Distribución por Nivel Educativo / Escolaridad	35
Tabla 19. Asociación: Género - Edad - Escolaridad	37
Tabla 20. Distribución por Etnia / Grupo Étnico.....	38
Tabla 21. Distribución por Vulnerabilidad	39
Tabla 22. Distribución por Sector o Agremiaciones o Asociaciones a las que pertenece	40
Tabla 23. Distribución por Tipo de Solicitud	40
Tabla 24. Distribución por Temas de Interés	42
Tabla 25. Distribución por Tipo de Entidad Jurídica	43
Tabla 26. Distribución de Entidades por Cobertura Geográfica.....	44
Tabla 27. Distribución de Entidades por Dispersión	44
Tabla 28. Distribución de Entidades por Ubicación Principal	45
Tabla 29. Distribución de Entidades por Organización o Sector del cual depende	46
Tabla 30. Distribución de Entidades por Fuente de Recursos (Origen del Capital).....	47
Tabla 31. Distribución de Entidades por Tamaño	47
Tabla 32. Distribución de Entidades por Naturaleza Jurídica.....	48
Tabla 33. Distribución de Entidades por Industria.....	49
Tabla 34. Distribución de Entidades por Tipo de grupo de interés	49
Tabla 35. Distribución de Entidades por Procedimiento Usado	50
Tabla 36. Distribución de Entidades por el responsable de la Interacción (Gestor del Procedimiento)	51
Tabla 37. Distribución de Entidades por Toma de Decisiones	52
Tabla 38. Distribución de Entidades por Operación Comercial.....	53



LISTA DE ILUSTRACIONES

	Pág.
Ilustración 1. Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados.....	11
Ilustración 2. Imagen de la campaña de socialización de la Caracterización de Usuarios.....	16
Ilustración 3. Objetivo de la campaña de socialización de la Caracterización de Usuarios	17
Ilustración 4. Interfaz de usuario gráfica de la campaña de socialización de la Caracterización de Usuarios	17
Ilustración 5. Datos de la difusión de la campaña y métricas.....	18
Ilustración 6. Distribución de la cantidad de Usuarios por Tipo de Persona	20
Ilustración 7. Distribución de la cantidad de Usuarios por Ubicación Geográfica (Departamento)	21
Ilustración 8. Distribución de la cantidad de Usuarios por Ubicación Geográfica (Torta)	22
Ilustración 9. Distribución de la cantidad de Usuarios por Medios o Canales utilizados.....	23
Ilustración 10. Distribución de la cantidad de Usuarios por Medio de Recepción (Acceso a Canales)	24
Ilustración 11. Distribución de la cantidad de Usuarios por Niveles de Uso (Frecuencia)	25
Ilustración 12. Distribución de la cantidad por Piso Térmico (De acuerdo con la localización del usuario)	26
Ilustración 13. Distribución por Lengua / Idioma.....	27
Ilustración 14. Distribución de la cantidad de Usuarios por Identidad Sexual / Género.....	28
Ilustración 15. Distribución de la cantidad de Usuarios por Localización / Área	29
Ilustración 16. Distribución de la cantidad de Usuarios por Rango de Edad	30
Ilustración 17. Distribución de la cantidad de Usuarios por Actividad Económica	33
Ilustración 18. Distribución de la cantidad de Usuarios por Ocupación	34
Ilustración 19. Distribución de la cantidad de Usuarios por Nivel Educativo / Escolaridad.....	35
Ilustración 20. Distribución de la cantidad de Usuarios por Etnia / Grupo Étnico	38
Ilustración 21. Distribución de la cantidad de Usuarios por Vulnerabilidad	39
Ilustración 22. Distribución de la cantidad de Usuarios por Sector o Agremiaciones o Asociaciones a las que pertenece.....	40
Ilustración 23. Distribución de la cantidad de Usuarios por Tipo de Solicitud.....	41
Ilustración 24. Distribución de la cantidad de Usuarios por Temas de Interés	42
Ilustración 25. Distribución de la cantidad de Entidades por Tipo de Entidad Jurídica	43
Ilustración 26. Distribución de la cantidad de Entidades por Cobertura Geográfica.....	44
Ilustración 27. Distribución de la cantidad de Entidades por Dispersión	45
Ilustración 28. Distribución de la cantidad de Entidades por Ubicación Principal	45
Ilustración 29. Distribución de la cantidad de Entidades por Organización o Sector del cual depende	46
Ilustración 30. Distribución de la cantidad de Entidades por Fuente de Recursos (Origen del Capital).....	47
Ilustración 31. Distribución de la cantidad de Entidades por Tamaño	48
Ilustración 32. Distribución de la cantidad de Entidades por Naturaleza Jurídica.....	48
Ilustración 33. Distribución de la cantidad de Entidades por Industria.....	49
Ilustración 34. Distribución de la cantidad de Entidades por Tipo de grupo de interés	50
Ilustración 35. Distribución de la cantidad de Entidades por Procedimiento Usado	51
Ilustración 36. Distribución de la cantidad de Entidades por el responsable de la Interacción (Gestor del Procedimiento).....	52
Ilustración 37. Distribución de la cantidad de Entidades por Toma de Decisiones	52
Ilustración 38. Distribución de la cantidad de Entidades por Operación Comercial.....	53
Ilustración 39. Ubicación resultados de la Caracterización de Usuarios dentro de la página Web del ICA.....	54
Ilustración 40. Informe de Caracterización de Usuarios 2020 – Herramienta Power BI	55



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 un 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 ciudadanos, usuarios o grupos de interés, que acuden a los servicios del ICA.
- Identificar los perfiles de los ciudadanos que consultan nuestra información.
- Construir información de referencia para el diseño e implementación de las políticas para participación ciudadana, rendición de cuentas y el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC).
- Establecer estrategias de implementación o mejora de los canales de atención disponibles.
- Diseñar estrategias de divulgación y comunicación de la información.

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 en el año 2019 y la encuesta de temas de interés aplicada en el segundo semestre del año 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 oportuna”¹, 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,

¹ **LEY 1474 DE 2011**, (Julio 12) (Ver Decreto [1081](#) de 2015 y Decreto [124](#) de 2016.) “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.”

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 existentes 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 Digital.
- 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.
- Decreto 1008 de 2018: Se establecen los lineamientos generales de la política de

Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

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 hacían 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:

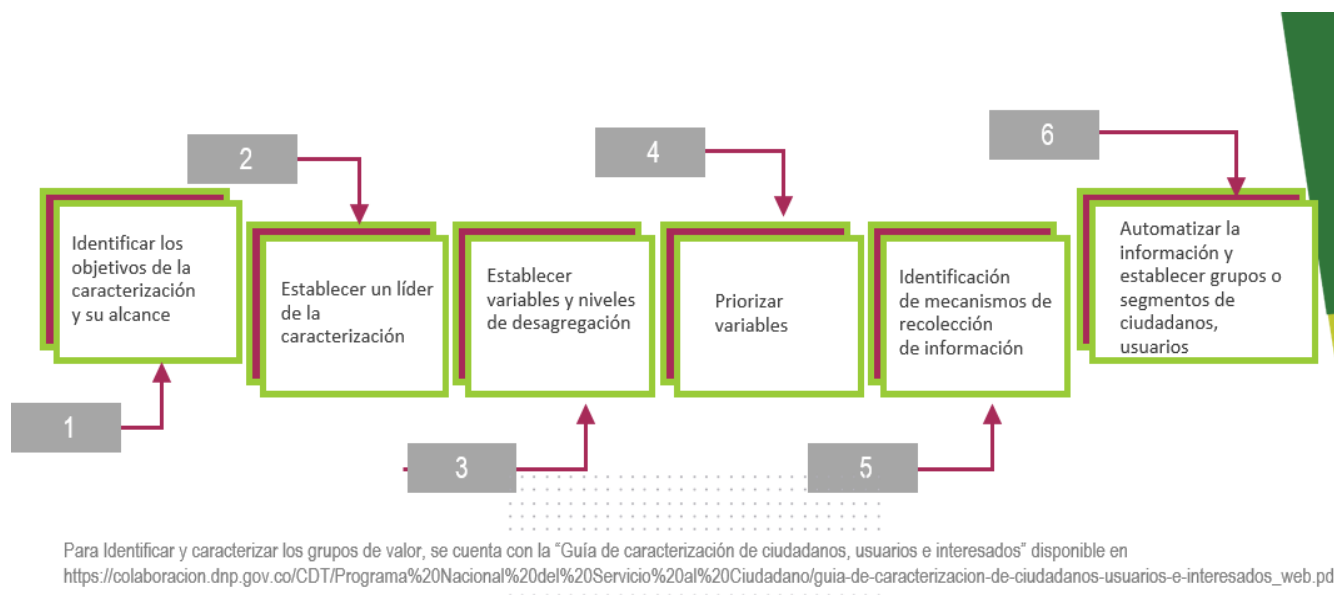


Ilustración 1. Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados.

Fuente: Tomado del DNP - 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, INSPECCIÓN 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 Exportaciones de Productos Agropecuarios.
Boletines Epidemiológicos	Servicio de inspección, vigilancia y control en la producción y comercialización y uso seguro de semillas e insumos agrícolas.

PRODUCTOS	SERVICIOS
DOCUMENTOS TECNICOS Y REGLAMENTARIOS	SERVICIOS DE PREVENCIÓN, CONTROL, INSPECCIÓN Y VIGILANCIA
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	
PAGO DE NOMINA	
FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD	
GESTIÓN FINANCIERA –CONTABLE	
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	
	<u>SERVICIO DE AUTORIZACIÓN</u>
	Servicio de autorización a Laboratorios externos
	Servicio de autorización del uso para Organismos vivos modificados (OVM).
	Servicio de autorizaciones sanitarias y de inocuidad
	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

PRODUCTOS	SERVICIOS
DOCUMENTOS TECNICOS Y REGLAMENTARIOS	SERVICIOS DE PREVENCIÓN, CONTROL, INSPECCIÓN Y VIGILANCIA
	Servicio de certificación en Buenas Prácticas Agropecuarias
	Servicio de certificaciones sanitarias

Tabla 1. Identificación de Productos y Servicios

Fuente: Elaboración propia del ICA

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	Ministro 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 Educación Nacional
Multinacionales	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
	OIE

GRUPO DE VALOR	GRUPO DE INTERES
	Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP
	Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA
	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN
	Departamento Nacional de Planeación - DNP
	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

Tabla 2. Identificación de Grupos de Valor e Interés

Fuente: Elaboración propia del ICA

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:

8.1. Personas Naturales - Individuos

GEOGRAFICAS	DEMOGRAFICAS	INTRINSECAS	DE COMPORTAMIENTO
Ubicación	Edad (Rango)	Sector y/o Agremiaciones o Asociaciones a las que pertenece	Nivel de Uso de Canales (Frecuencia)
Piso Térmico / Clima	Género	Temas de interés	Solicitudes
	Actividad Económica	Medio de Recepción (Acceso a Canales)	
	Ocupación	Canales de atención disponibles (Uso de Canales)	
	Educación / Escolaridad		
	Etnia / Grupo Étnico		
	Pertenece a un Resguardo Indígena		
	Lenguas o Idiomas		
	Vulnerabilidad y/o Discapacidad		

GEOGRAFICAS	DEMOGRAFICAS	INTRINSECAS	DE COMPORTAMIENTO
	Clasificación Mujer Rural		

Tabla 3. Variables priorizadas para Personas Naturales

Fuente: Elaboración propia del ICA

8.2. Personas Jurídicas – Organizaciones y Entidades

GEOGRAFICAS	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
Cobertura Geográfica	Tipo de Persona Jurídica	Procedimiento Usado
Dispersión	Organización / Sector del cual depende	Responsable de la Interacción (Gestor del Procedimiento)
Ubicación Principal	Fuente de Recursos (Origen del Capital)	Toma de Decisiones
	Tamaño de la entidad, (microempresa, pyme, gran empresa)	Operación Comercial
	Naturaleza Jurídica	Medio de Recepción (Acceso a Canales)
	Industria	Nivel de Uso de Canales (Frecuencia)
	Tipo de Ciudadano, Usuario o grupo de interés	
	Canales de atención disponibles (Uso de Canales)	

Tabla 4. Variables priorizadas para Personas Jurídicas

Fuente: Elaboración propia del ICA

9. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para desarrollar la caracterización de usuarios de la entidad se recopilaron los datos a través del siguiente mecanismo:

- Formulario de caracterización vía Web

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 del diseño e implementación de un Formulario Electrónico, disponible en la Página Web de la Entidad, con fines de recolectar los datos de las variables priorizadas por el ICA, para el correcto desarrollo de la actividad de caracterización.

La socialización se realizó a través de una campaña de comunicaciones, que fue difundida por los diferentes medios y canales dispuestos por la entidad, dirigida a los usuarios (ciudadanos y partes interesadas).

El formulario implementado para la recolección de datos de caracterización de usuarios quedó aprobado y disponible, en la Página Web del ICA (www.ica.gov.co):

Ruta dentro del sitio Web del ICA, donde quedó disponible el Formulario es:

Inicio>> **Planeación y Gestión**>> **Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano**

→ Denominado:

"Formato de Caracterización de Usuarios - Participación Ciudadana"

La URL correspondiente, es:

<https://www.ica.gov.co/modelo-de-p-y-g/transparencia-participacion-y-servicio-al-ciudadano/formato>

A través del formulario dispuesto en el sitio Web y con las campañas de difusión y/o socialización ejecutada, se recolectaron 1248 registros válidos, generando una muestra representativa, recolectada de fuente primaria de información para la presente caracterización

Es importante mencionar, que esta información será actualizada en cada vigencia, y de manera complementaria se revisarán las variables para obtener información relevante para el Instituto, para conocer más y mejor a sus Ciudadanos, Usuarios o Interesados.

10. CAMPAÑA DE SOCIALIZACIÓN DEL FORMULARIO

El área de Comunicaciones diseñó la imagen del Banner de solicitud de datos con el enlace del formulario de caracterización de usuarios 2020, el cual se presenta a continuación:



Ilustración 2. Imagen de la campaña de socialización de la Caracterización de Usuarios

Fuente: Elaboración propia del ICA



OBJETIVO



Promocionar el
formulario de
caracterización de
usuarios e
incentivar a los
usuarios a su
diligenciamiento.

Ilustración 3. Objetivo de la campaña de socialización de la Caracterización de Usuarios

Fuente: Elaboración propia del ICA



Ilustración 4. Interfaz de usuario gráfica de la campaña de socialización de la Caracterización de Usuarios

Fuente: Elaboración propia del ICA



Ilustración 5. Datos de la difusión de la campaña y métricas

Fuente: Elaboración propia del ICA

11. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA POBLACIÓN CARACTERIZADA

Gremios, productores o Asociaciones, Empresas, laboratorios	Empresas, organizaciones y asociaciones de diferentes los sectores socioeconómicos como el agropecuario.
Ciudadanos	Personas naturales (estudiantes, campesinos, agricultores, ganaderos, académicos) que acuden a la entidad en búsqueda de información, o trámites.
Entidades públicas	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.
Entes de control	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.

Servidores públicos y contratistas	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. Personas que ejercen la función pública y establecen una relación laboral con el Estado, en este caso con el ICA. 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. Para el caso del ICA como proveedores de servicios internos a través de contratos de prestación de servicios.
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.

Tabla 5. Relación de la población caracterizada

Fuente: Elaboración propia del ICA

12. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE VARIABLES PRIORIZADAS

Variables Priorizadas para Personas Naturales (Ciudadanos internos y externos) y para Personas Jurídicas.

Durante el ejercicio de segmentación y priorización de variables, para la presentación de los resultados fueron considerados por separado los datos, tanto para los usuarios Personas Naturales y como los usuarios Personas Jurídicas, que se encuentran almacenados en las tablas dedicadas al Formulario Web implementado, dispuesto para este ejercicio de caracterización.

Luego del análisis y tabulación de los resultados de la información recolectada, dentro del formulario, se identifica los siguientes datos, distribuidos así:

- Datos generales de la caracterización.
- Datos específicos para Persona Naturales
- Datos específicos para Persona Jurídicas

12.1 Datos Generales y/o Comunes

El análisis fue realizado, sobre la muestra de 1.248 registros de ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

12.1.1 Distribución por Tipo de Persona

Tipo persona	Cantidad por tipo de persona	%
Personas Naturales	877	70,3%
Personas Jurídicas	371	29,7%
TOTAL	1.248	100,0%

Tabla 6. Distribución por Tipo de Persona

Fuente: Elaboración propia del ICA

De acuerdo con la cantidad de usuarios registrados dentro del formulario de caracterización, se identifica que un 70,3% del total, corresponde a Personas Naturales y un 29,7% a Personas Jurídicas, que se involucran en nuestros ejercicios de participación ciudadana.

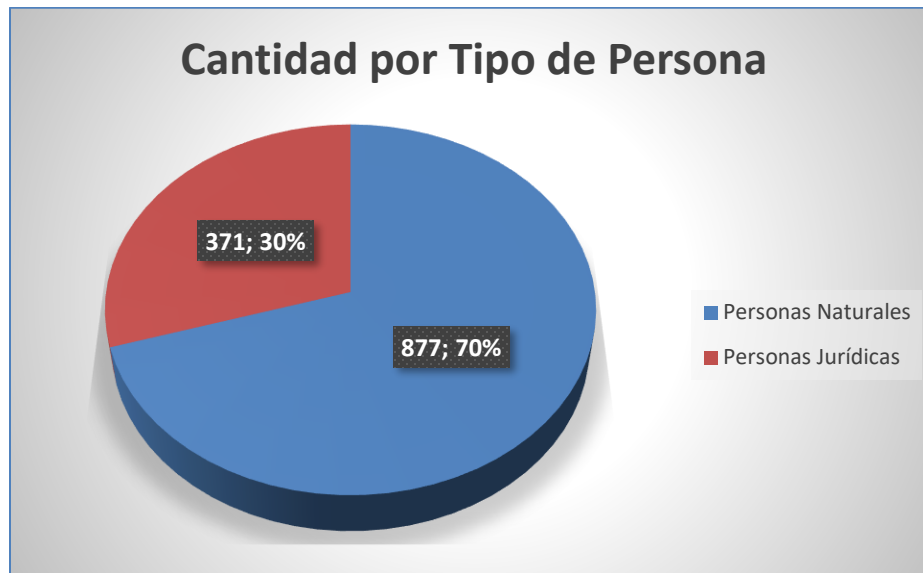


Ilustración 6. Distribución de la cantidad de Usuarios por Tipo de Persona

Fuente: Elaboración propia del ICA

12.1.2 Distribución por Ubicación Geográfica (Departamento)

Se observa que un porcentaje importante de los usuarios se ubican en el departamento del Casanare, seguido por Antioquia y luego por Bogotá

Departamento	Cantidad por Departamento	%
Amazonas	4	0,3%
Antioquia	206	16,5%
Arauca	15	1,2%
Atlántico	20	1,6%
Bogotá	141	11,3%
Bolívar	40	3,2%
Boyacá	47	3,8%
Caldas	21	1,7%
Caquetá	8	0,6%
Casanare	229	18,3%
Cauca	11	0,9%

César	15	1,2%
Chocó	10	0,8%
Córdoba	12	1,0%
Cundinamarca	80	6,4%
Guainía	2	0,2%
Guaviare	18	1,4%
Huila	52	4,2%
La Guajira	14	1,1%
Magdalena	15	1,2%
Meta	34	2,7%
Nariño	15	1,2%
Norte de Santander	4	0,3%
Putumayo	6	0,5%
Quindío	29	2,3%
Risaralda	19	1,5%
Santander	31	2,5%
Sucre	11	0,9%
Tolima	21	1,7%
Valle	81	6,5%
Vaupés	32	2,6%
INTERNACIONAL	5	0,4%
TOTAL	1.248	100,0%

Tabla 7. Distribución por Ubicación Geográfica

Fuente: Elaboración propia del ICA

La mayor concentración de los usuarios que han hecho uso del mecanismo de participación ciudadana, en el departamento del Casanare se encuentran ubicados con un porcentaje del 18,3%, seguido por Antioquia con un 16,5% y Bogotá con un 11,3%.

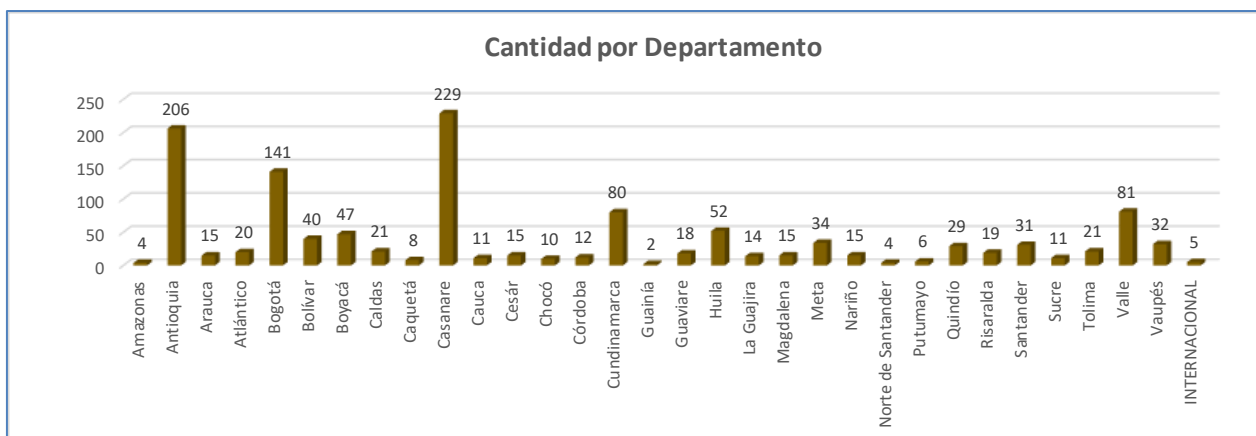


Ilustración 7. Distribución de la cantidad de Usuarios por Ubicación Geográfica (Departamento)

Fuente: Elaboración propia del ICA

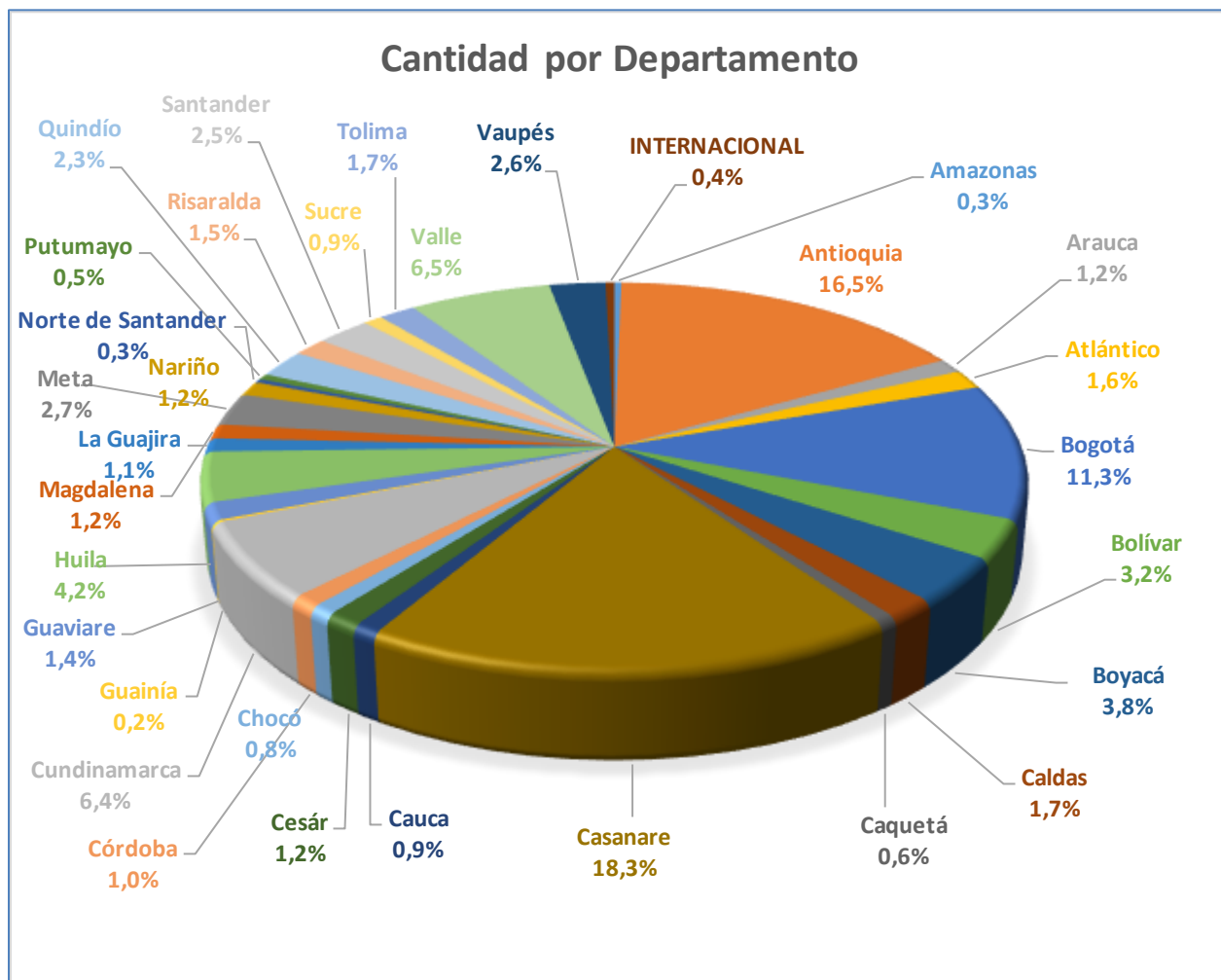


Ilustración 8. Distribución de la cantidad de Usuarios por Ubicación Geográfica (Torta)

Fuente: Elaboración propia del ICA

12.1.3 Distribución por canales de atención disponibles (Uso de Canales)

Se tienen habilitados varios canales para que los ciudadanos pueden hacer uso de los trámites del Instituto, por lo que se identifican los más utilizados

Medio o Canal	Cantidad por Medio o Canal utilizado	%
Call center	10	0,8%
Centros integrados de servicios	14	1,1%
Oficinas presenciales	684	54,8%
Portal Web	180	14,4%
Redes sociales	156	12,5%
Telefonía fija	102	8,2%
Otros	102	8,2%
TOTAL	1.248	100,0%

Tabla 8. Distribución por Medios o Canales utilizados

Fuente: Elaboración propia del ICA

Se identifica que, de los Canales disponibles, el más utilizado es por medio de las Oficinas de manera Presencial con un 54,8%, le siguen en menor proporción de utilización, el Portal Web con el 14,4% y las Redes Sociales con el 12,5%.

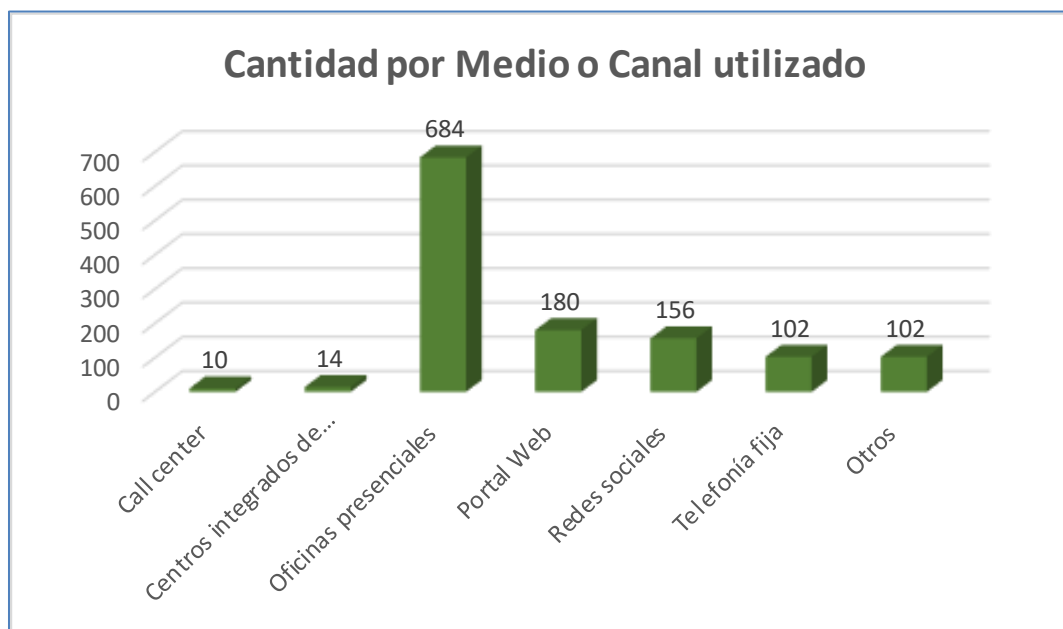


Ilustración 9. Distribución de la cantidad de Usuarios por Medios o Canales utilizados

Fuente: Elaboración propia del ICA

12.1.4 Distribución por Medio de Recepción (Acceso a Canales)

A continuación, se reportan los canales a los que el ciudadano, usuario o grupo de interés tiene acceso.

Medio de Recepción (Acceso a Canales)	Cantidad por Medio de Recepción (Acceso a Canales)	%
Email	657	52,6%
Acceso a Internet	136	10,9%
Ventanilla Única	26	2,1%
Telefonía Móvil	116	9,3%
Telefonía Fija	7	0,6%
FAX	0	0,0%
Redes Sociales	21	1,7%
Televisión	4	0,3%
Presencial	281	22,5%
TOTAL	1.248	100,0%

Tabla 9. Distribución por Medio de Recepción (Acceso a Canales)

Fuente: Elaboración propia del ICA

Se identifica los medios de recepción de trámites que más utilizan los ciudadanos para contractarse con el ICA, siendo los más utilizados, en primera instancia el Email, en segunda instancia encontramos el medio Presencial y en tercer lugar acceso a través de

Internet, cuyas participaciones corresponden al 52,6%, 22,5% y 10,9% respectivamente.

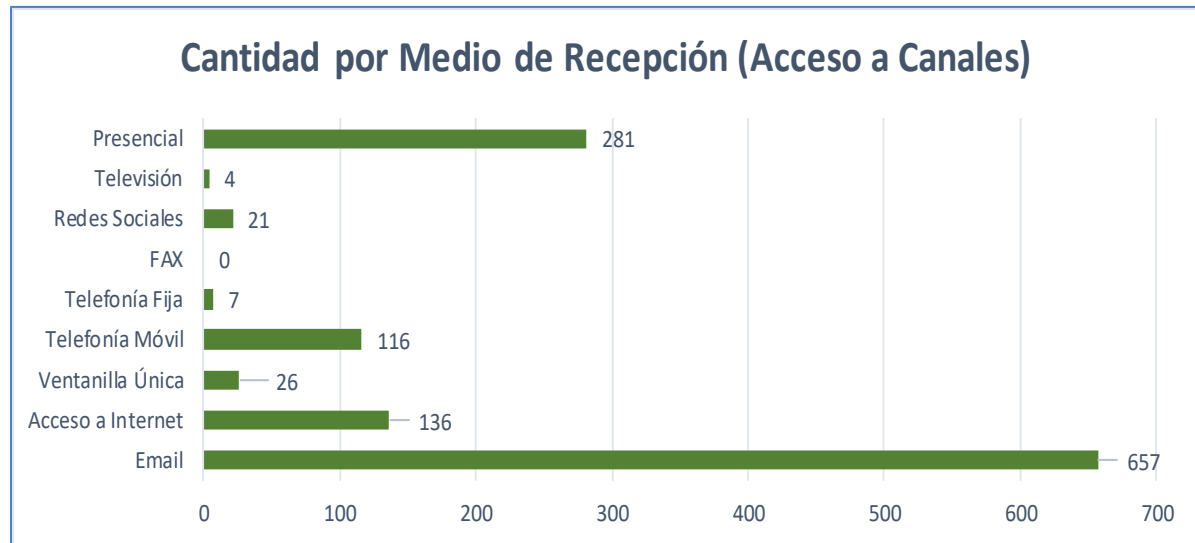


Ilustración 10. Distribución de la cantidad de Usuarios por Medio de Recepción (Acceso a Canales)

Fuente: Elaboración propia del ICA

12.1.5 Distribución por Niveles de Uso (Frecuencia)

Se reporta la frecuencia con la que el ciudadano, usuario o grupo de interés, interactúa con la entidad.

Niveles de Uso (Frecuencia)	Cantidad por Niveles de Uso (Frecuencia)	%
FQ - Frecuente	529	42,4%
PE - Permanente	260	20,8%
RP - Repetitiva	233	18,7%
UV - Única vez	94	7,5%
NN - Nunca	63	5,0%
No se reporta	69	5,5%
TOTAL	1.248	100,0%

Tabla 10. Distribución por Niveles de Uso (Frecuencia)

Fuente: Elaboración propia del ICA

Se identifica que el 42,4% de los ciudadanos o usuarios tienen relación con el ICA de manera Frecuente y un 20,8% de éstos se relacionan con la entidad de forma Permanente, mientras que un 18,7% lo hace de forma repetitiva.

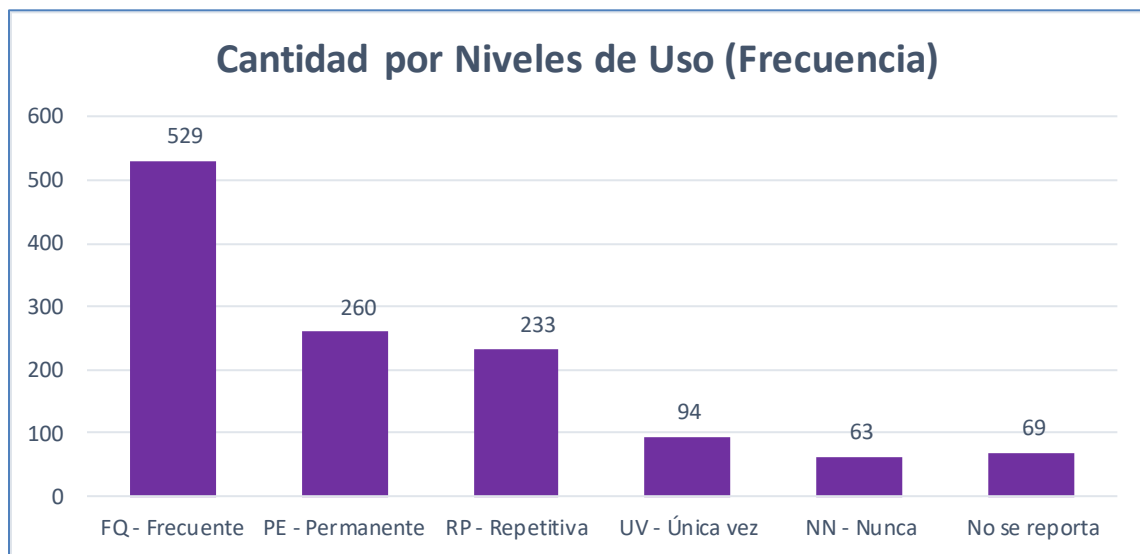


Ilustración 11. Distribución de la cantidad de Usuarios por Niveles de Uso (Frecuencia)

Fuente: Elaboración propia del ICA

12.1.6 Distribución por Clima / Piso Térmico

De acuerdo con la localización del usuario en donde realiza los trámites ante la Entidad, se identifican los pisos térmicos asociados.

Clima / Piso Térmico	Cantidad por Clima / Piso Térmico	%
Cálido	637	51,0%
Templado	283	22,7%
Frio	272	21,8%
Páramo	4	0,3%
Glacial	0	0,0%
No se reporta	52	4,2%
TOTAL	1.248	100,0%

Tabla 11. Distribución por Piso Térmico (De acuerdo con la localización del usuario).

Fuente: Elaboración propia del ICA

Se identifica que la mayoría de los ciudadanos o usuarios del ICA, se encuentran ubicados en clima Cálido con un porcentaje del 51,0%, seguido por el clima Templado con un 22,7% y en tercer lugar el Clima Frío con un porcentaje del 21,8%.

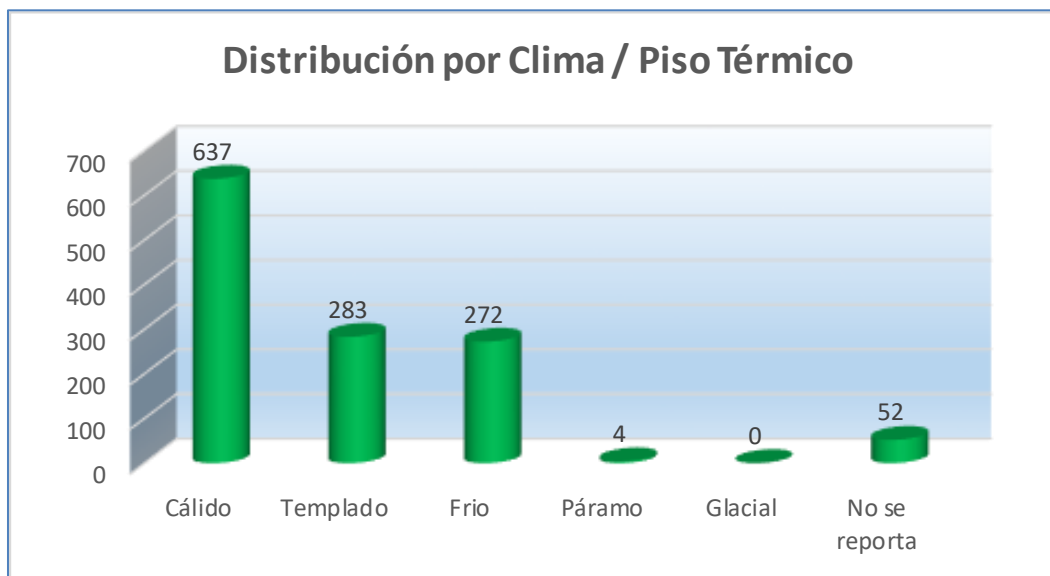


Ilustración 12. Distribución de la cantidad por Piso Térmico (De acuerdo con la localización del usuario)

Fuente: Elaboración propia del ICA

12.1.7 Distribución por Lenguas o Idiomas

Esta variable permite identificar los idiomas usados por las comunidades o ciudadanos que interactúan con la entidad o el uso de lengua de señas en caso de limitaciones auditivas que le permitan interactuar con su entorno.

Lenguas o Idiomas	Cantidad por Lenguas o Idiomas	%
Español	1.217	97,5%
Inglés	11	0,9%
Wayúu	0	0,0%
Chibcha	1	0,1%
Quechua	0	0,0%
Otros Nacionales	15	1,2%
Otros Internacionales	4	0,3%
TOTAL	1.248	100,0%

Tabla 12. Distribución por Lengua / Idioma

Fuente: Elaboración propia del ICA

Se identifica que la mayoría de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, se comunican con la Entidad en idioma español, equivalente al 97,5%, seguido por Otros idiomas Nacionales en un 1,2% y por último en idioma inglés con un 0,9% de utilización.

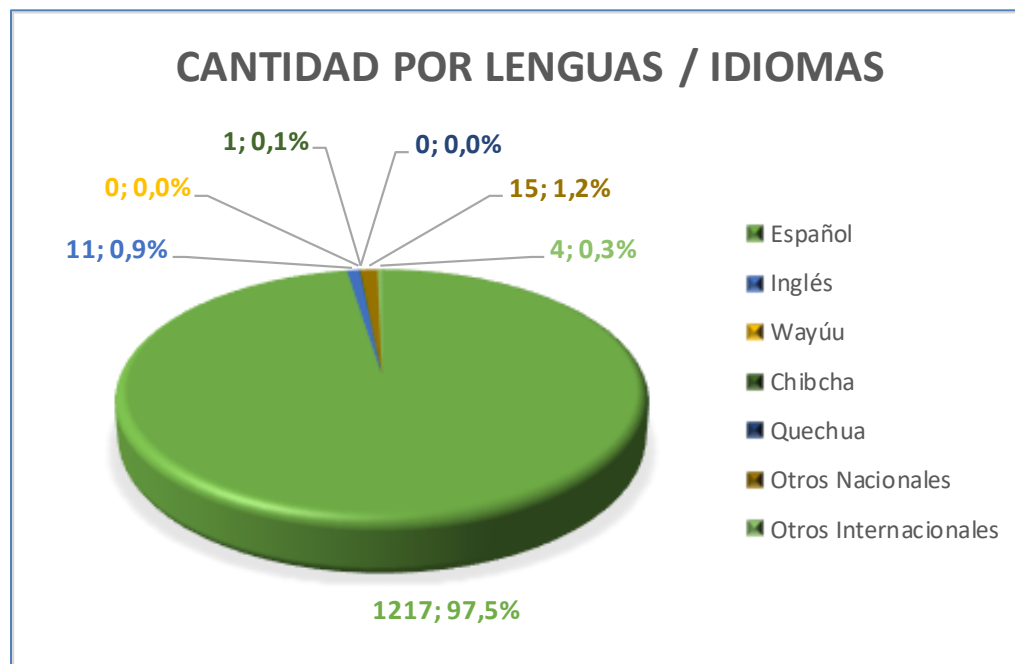


Ilustración 13. Distribución por Lengua / Idioma

Fuente: Elaboración propia del ICA

12.2 Datos específicos para Personas Naturales

El análisis de los datos se realiza sobre una muestra de 877 registros, que corresponde a Personas Naturales,

12.2.1 Distribución por Identidad o Género

El análisis por Género o Identidad Sexual se realiza sobre el porcentaje de usuarios correspondiente a Personas Naturales.

Identidad Sexual / Género	Cantidad por Identidad Sexual / Género	%
Femenino	272	31,0%
Masculino	605	69,0%
I - Intergenero (LGTB)	0	0,0%
TOTAL	877	100,0%

Tabla 13. Distribución por Identidad Sexual / Género

Fuente: Elaboración propia del ICA

De las 877 usuarios o ciudadanos que hicieron uso de los trámites, se tiene que de este total un 69,0% corresponde a personas del género Masculino y el resto al género Femenino, que es el 31,0%.

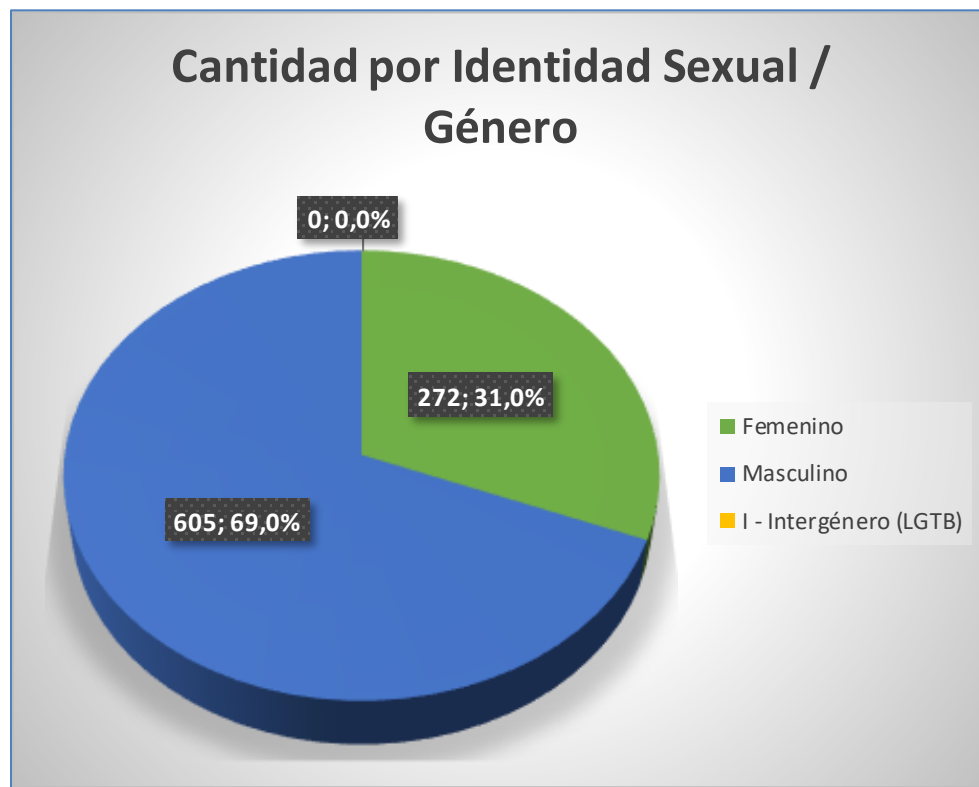


Ilustración 14. Distribución de la cantidad de Usuarios por Identidad Sexual / Género

Fuente: Elaboración propia del ICA

12.2.2 Distribución por Localización o Área

Se realiza el análisis por localización, de acuerdo con el área desde la cual demanda servicios los ciudadanos hacia el Instituto.

Localización o Área	Cantidad de personas por Localización / Área	%
Área Rural	233	26,6%
Área Urbana	279	31,8%
Barrio	18	2,1%
Ciudad Capital	41	4,7%
localidad	2	0,2%
Municipio	130	14,8%
Resguardo	8	0,9%
Vereda	22	2,5%
Otros	144	16,4%
TOTAL	877	100,0%

Tabla 14. Distribución por Localización / Área

Fuente: Elaboración propia del ICA

El mayor porcentaje de usuarios se encuentra dentro del Área Urbana, con un 31,8%, seguido por usuarios localizados en el Área Rural con un 26,6% y en tercer lugar los usuarios localizados en Otras Áreas con un 16,4%.

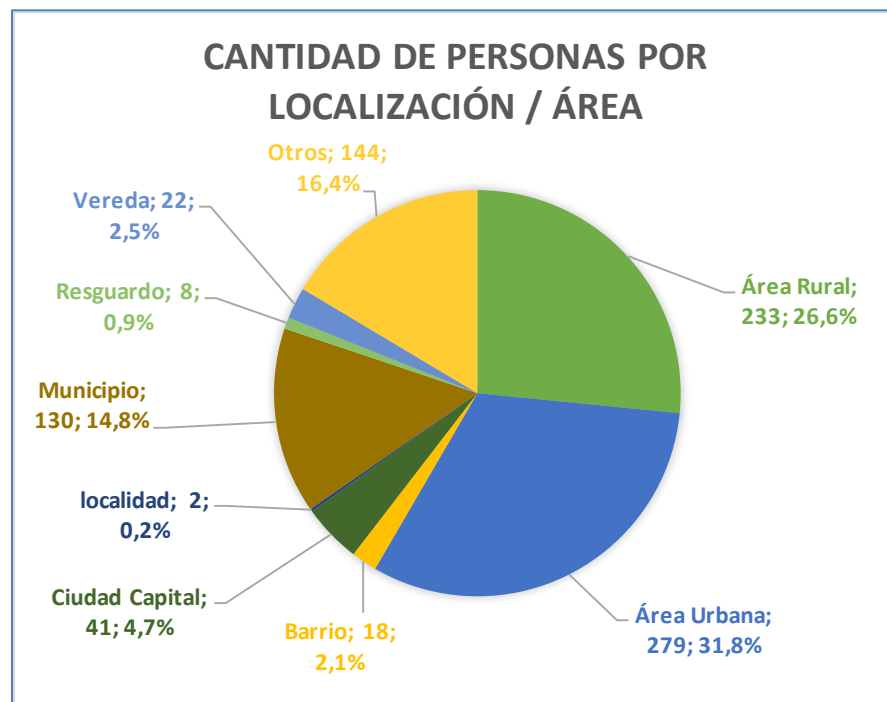


Ilustración 15. Distribución de la cantidad de Usuarios por Localización / Área

Fuente: Elaboración propia del ICA

12.2.3 Distribución por Rango de Edad

Se realiza el análisis de ciudadanos o usuarios por rangos de edad, de acuerdo con el segmento de edades de personas que demanda servicios al Instituto.

Rango de Edad	Cantidad de personas por Rango de Edad	%
19 - 25 Años	40	4,6%
26 - 35 Años	182	20,8%
36 - 45 Años	219	25,0%
46 - 55 Años	203	23,1%
56 - 65 Años	158	18,0%
66 - 75 Años	53	6,0%
76 - 85 Años	22	2,5%
86 - 100 Años	0	0,0%
TOTAL	877	100,0%

Tabla 15. Distribución por Rango de Edad

Fuente: Elaboración propia del ICA

Se identifica que la mayoría de usuarios persona natural, es decir 219 personas, entre los 36 y 45 años, hicieron ejercicios de participación ciudadana, correspondientes al 25,0%. Le siguen 203 personas, entre los 46 y 55 años, con el 23,1% y por último se tienen 182 personas, entre los 26 y 35 años, con el 20,8%.

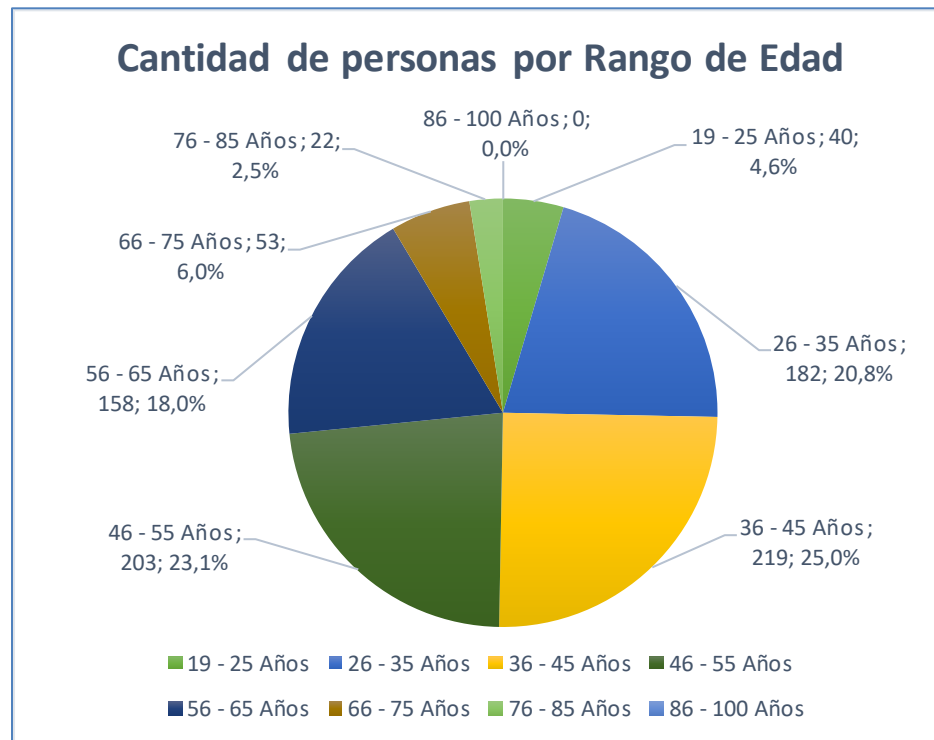


Ilustración 16. Distribución de la cantidad de Usuarios por Rango de Edad

Fuente: Elaboración propia del ICA

12.2.4 Distribución por Actividad Económica

Se realiza el análisis de ciudadanos o usuarios por su Actividad económica.

Actividad Económica	Cantidad por Actividad Económica	%
10-Asalariados	52	5,9%
111-Producción especializada de café	4	0,5%
112-Producción especializada de flor de corte y productos de vivero	9	1,0%
113-Producción especializada de banano y plátano	26	3,0%
115-Producción especializada de cereales y oleaginosas	1	0,1%
116-Producción especializada de hortalizas y legumbres	13	1,5%
117-Producción especializada de frutas (excepto banano y plátano), nueces, plantas bebestibles (excepto café) y especias	77	8,8%
118-Producción especializada de otros cultivos NCP	19	2,2%
119-Producción agrícola en unidades no especializadas	34	3,9%
121-Cría especializada de ganado vacuno	137	15,6%
122-Cría especializada de ganado porcino	6	0,7%
123-Cría especializada de aves de corral	12	1,4%
124-Cría especializada de ovejas, cabras, caballos, asnos, mulas y burdéganos	4	0,5%
125-Cría especializada de otros animales NCP y la obtención de sus productos	1	0,1%



Actividad Económica	Cantidad por Actividad Económica	%
129-Actividad pecuaria no especializada	107	12,2%
130-Actividad mixta (agrícola y pecuaria)	173	19,7%
140-Actividades de servicios agrícolas y ganaderos, excepto las actividades veterinarias	28	3,2%
150-Caza ordinaria y mediante trampas, y repoblación de animales de caza, incluso actividades de servicios conexas	5	0,6%
1521-Procesamiento y conservación de frutas, legumbres y hortalizas	1	0,1%
1543-Elaboración de alimentos preparados para animales	9	1,0%
1562-Descafeinado	1	0,1%
1581-Elaboración de cacao, chocolate y productos de confitería	1	0,1%
1589-Elaboración de otros productos alimenticios NCP	1	0,1%
201-Silvicultura y extracción de la madera	10	1,1%
202-Actividades de servicios relacionadas con la silvicultura y la extracción de la madera	3	0,3%
2220-Actividades de impresión	1	0,1%
2412-Fabricación de abonos y compuestos inorgánicos nitrogenados	2	0,2%
2421-Fabricación de plaguicidas y otros productos químicos de uso agropecuario	2	0,2%
2423-Fabricación de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos	7	0,8%
2731-Fundición de hierro y acero	1	0,1%
3699-Otras industrias manufactureras NCP	1	0,1%
4521-Construcción de edificaciones para uso residencial	1	0,1%
501-Pesca y actividades de servicios relacionadas	2	0,2%
502-Acuicultura y actividades de servicios relacionadas	4	0,5%
5111-Comercio al por mayor a cambio de una retribución o por contrata de productos agrícolas (excepto café), silvícolas y de animales vivos y sus productos	1	0,1%
5121-Comercio al por mayor de materias primas, productos agrícolas y pecuarios, excepto café y flores	4	0,5%
5124-Comercio al por mayor de materias primas pecuarias y de animales vivos y sus productos.	2	0,2%
5139-Comercio al por mayor de otros productos de consumo NCP	1	0,1%
5153-Comercio al por mayor de productos químicos básicos, plásticos y caucho en formas primarias y productos químicos de uso agropecuario	1	0,1%
5221-Comercio al por menor de frutas y verduras, en establecimientos especializados.	1	0,1%
7310-Investigación y desarrollo experimental en el campo de las ciencias naturales, ciencias de la salud, ciencias agropecuarias y la ingeniería.	3	0,3%
7411-Actividades jurídicas	1	0,1%
7414-Actividades de asesoramiento empresarial y en materia de gestión	4	0,5%
7422-Ensayos y análisis técnicos	2	0,2%

Actividad Económica	Cantidad por Actividad Económica	%
7499-Otras actividades empresariales NCP	1	0,1%
7512-Actividades ejecutivas de la administración pública.	3	0,3%
7515-Actividades auxiliares de servicios para la administración pública en general	2	0,2%
7519-Otras actividades administrativas del Estado NCP	2	0,2%
8023-Educación media de formación técnica y profesional	3	0,3%
8030-Educación superior	8	0,9%
8090-Otros tipos de educación	1	0,1%
8514-Actividades de apoyo diagnóstico	3	0,3%
8519-Otras actividades relacionadas con la salud humana	1	0,1%
8520-Actividades veterinarias	28	3,2%
90-Rentistas de Capital sólo para Personas Naturales	2	0,2%
9111-Actividades de organizaciones empresariales y de empleadores	1	0,1%
9112-Actividades de organizaciones profesionales	1	0,1%
9219-Otras actividades de entretenimiento NCP	1	0,1%
9231-Actividades de bibliotecas y archivos	2	0,2%
9241-Actividades deportivas	1	0,1%
9309-Otras actividades de servicios NCP	6	0,7%
9600-Actividades no diferenciadas de hogares privados como productores de bienes para uso propio	8	0,9%
9700-Actividades no diferenciadas de hogares privados como productores de servicios para uso propio	2	0,2%
9900-Organizaciones y órganos extraterritoriales	2	0,2%
99-Personas Naturales (Asalariados y Rentistas de Capital)	24	2,7%
TOTAL	877	100,0%

Tabla 16. Distribución por Actividad Económica

Fuente: Elaboración propia del ICA

Cantidad por Actividad Económica

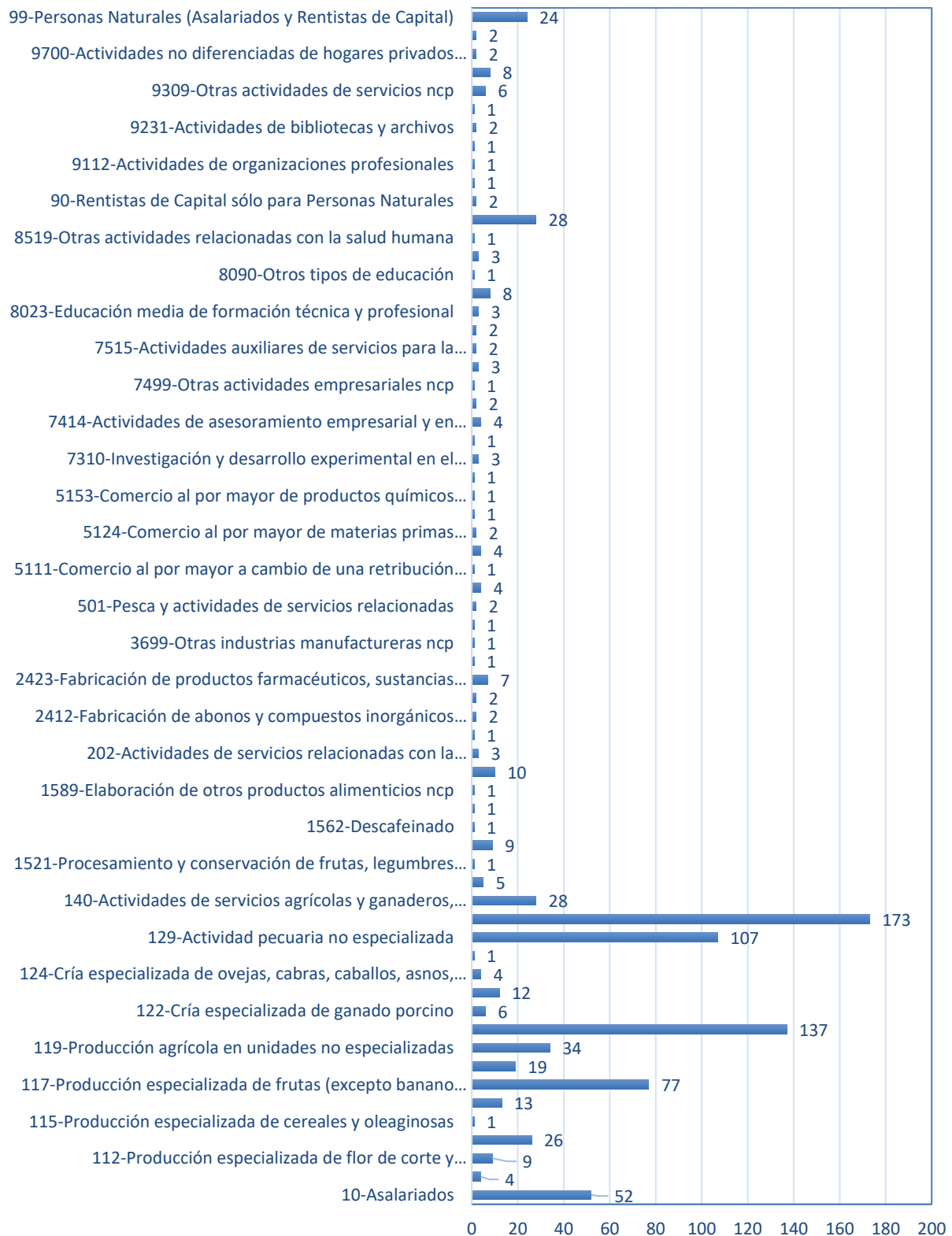


Ilustración 17. Distribución de la cantidad de Usuarios por Actividad Económica

Fuente: Elaboración propia del ICA

12.2.5 Distribución por Ocupación

Se realiza el análisis de ciudadanos o usuarios por su Ocupación principal.

Ocupación	Cantidad por Ocupación	%
Ama de casa	51	5,8%
Desempleado	17	1,9%
Empleado	235	26,8%
Empresario	55	6,3%
Estudiante	10	1,1%
Jubilado/pensionado/retirado	15	1,7%
Trabajador independiente	350	39,9%
Otros	144	16,4%
TOTAL	877	7,8%

Tabla 17. Distribución por Ocupación

Fuente: Elaboración propia del ICA

Se identifica que la mayoría de los ciudadanos o usuarios del ICA, que demandan nuestros servicios son Trabajadores Independientes, con un porcentaje de participación del 39,9%, seguido por Empleados con un porcentaje de participación del 26,8% y en tercer lugar Otras Ocupaciones con un porcentaje del 16,4%.

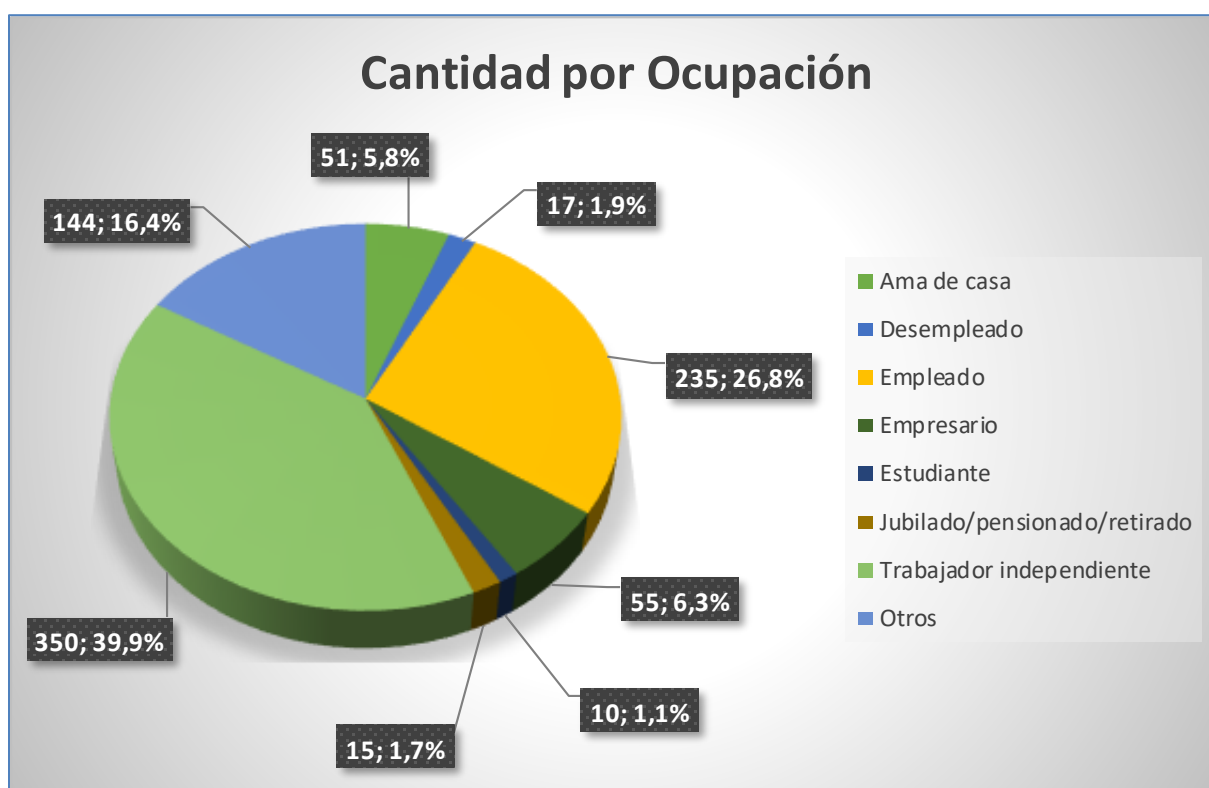


Ilustración 18. Distribución de la cantidad de Usuarios por Ocupación

Fuente: Elaboración propia del ICA

12.2.6 Distribución por Nivel Educativo / Escolaridad

Se realiza el análisis de ciudadanos o usuarios por su Nivel Educativo o Escolaridad.

Nivel Educativo / Escolaridad	Cantidad de personas por Nivel Educativo / Escolaridad	%
S/N - Sin Nivel Escolar	14	1,6%
Primaria	176	20,1%
Secundaria	181	20,6%
Universitaria	315	35,9%
Especialización	115	13,1%
Maestría	49	5,6%
Doctorado	5	0,6%
N/A - No aplica	22	2,5%
TOTAL	877	100,0%

Tabla 18. Distribución por Nivel Educativo / Escolaridad

Fuente: Elaboración propia del ICA

Se identifica que la mayoría de los ciudadanos o usuarios del ICA, que demandan nuestros servicios tienen escolaridad a nivel Universitario, en un porcentaje del 35,9%, seguido por nivel Secundario con un porcentaje de participación del 20,6% y en tercer lugar escolaridad a nivel de Primaria con un porcentaje del 20,1%.

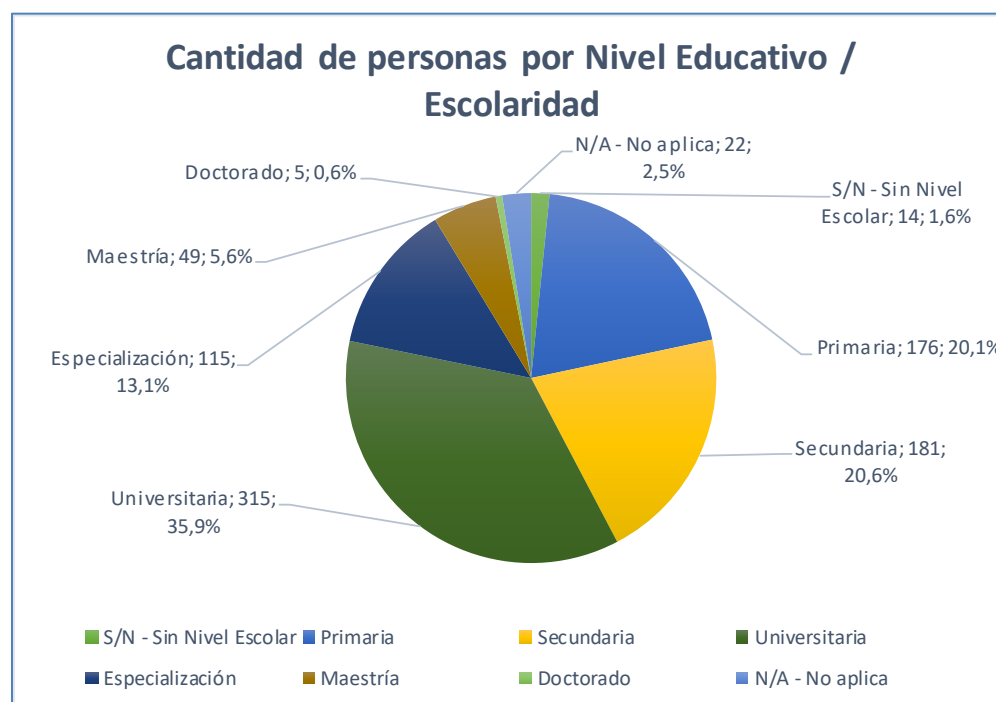


Ilustración 19. Distribución de la cantidad de Usuarios por Nivel Educativo / Escolaridad

Fuente: Elaboración propia del ICA

Se realiza adicionalmente una asociación, con los datos de Género - Edad – Escolaridad, así:

Identidad / Género	Rango de Edad	Escolaridad	Cantidad de personas	%
Femenino	19 - 25 Años	Secundaria	3	1,1%
		Universitaria	7	2,6%
		N/A - No aplica	1	0,4%
	26 - 35 Años	Primaria	2	0,7%
		Secundaria	19	7,0%
		Universitaria	33	12,1%
		Especialización	8	2,9%
		Maestría	6	2,2%
	36 - 45 Años	Primaria	6	2,2%
		Secundaria	18	6,6%
		Universitaria	27	9,9%
		Especialización	14	5,1%
		Maestría	5	1,8%
		Doctorado	1	0,4%
		N/A - No aplica	2	0,7%
	46 - 55 Años	S/N - Sin Nivel Escolar	1	0,4%
		Primaria	17	6,3%
		Secundaria	12	4,4%
		Universitaria	14	5,1%
		Especialización	12	4,4%
		Maestría	1	0,4%
		N/A - No aplica	3	1,1%
	56 - 65 Años	S/N - Sin Nivel Escolar	3	1,1%
		Primaria	13	4,8%
		Secundaria	5	1,8%
		Universitaria	9	3,3%
		Especialización	9	3,3%
		Maestría	2	0,7%
		N/A - No aplica	1	0,4%
	66 - 75 Años	S/N - Sin Nivel Escolar	1	0,4%
		Primaria	5	1,8%
		Secundaria	2	0,7%
		Universitaria	2	0,7%
		Especialización	1	0,4%
		Maestría	1	0,4%
	76 - 85 Años	Primaria	5	1,8%
		N/A - No aplica	1	0,4%
		SUB-TOTAL FEMENINO	272	100,0%
	19 - 25 Años	Primaria	4	0,7%
		Secundaria	10	1,7%
		Universitaria	12	2,0%
		Maestría	2	0,3%

Identidad / Género	Rango de Edad	Escolaridad	Cantidad de personas	%
Masculino		N/A - No aplica	1	0,2%
	26 - 35 Años	Primaria	7	1,2%
		Secundaria	27	4,5%
		Universitaria	60	9,9%
		Especialización	13	2,1%
		Maestría	3	0,5%
		Doctorado	1	0,2%
		N/A - No aplica	3	0,5%
		36 - 45 Años	Primaria	24
	Secundaria		35	5,8%
	Universitaria		57	9,4%
	Especialización		20	3,3%
	Maestría		7	1,2%
	N/A - No aplica		3	0,5%
	46 - 55 Años		S/N - Sin Nivel Escolar	1
		Primaria	28	4,6%
		Secundaria	23	3,8%
		Universitaria	54	8,9%
		Especialización	18	3,0%
		Maestría	14	2,3%
		Doctorado	1	0,2%
		N/A - No aplica	4	0,7%
	56 - 65 Años	S/N - Sin Nivel Escolar	1	0,2%
		Primaria	37	6,1%
		Secundaria	21	3,5%
		Universitaria	28	4,6%
		Especialización	16	2,6%
		Maestría	8	1,3%
		Doctorado	2	0,3%
		N/A - No aplica	3	0,5%
	66 - 75 Años	S/N - Sin Nivel Escolar	3	0,5%
		Primaria	18	3,0%
		Secundaria	6	1,0%
		Universitaria	10	1,7%
		Especialización	4	0,7%
	76 - 85 Años	S/N - Sin Nivel Escolar	4	0,7%
		Primaria	10	1,7%
		Universitaria	2	0,3%
		SUB-TOTAL MASCULINO	605	100,0%

Tabla 19. Asociación: Género - Edad - Escolaridad

Fuente: Elaboración propia del ICA

12.2.7 Distribución por Etnia / Grupo Étnico

Se realiza el análisis de ciudadanos o usuarios por su Etnia o Grupo Étnico.

Etnia / Grupo Étnico	Cantidad por Etnia / Grupo Étnico	%
Blancos	112	12,8%
Negra	11	1,3%
Indígena	39	4,4%

Mestizos	182	20,8%
Mulatos	1	0,1%
Población Afrocolombiana	21	2,4%
Raizal	2	0,2%
N/A - No aplica	509	58,0%
TOTAL	877	14,0%

Tabla 20. Distribución por Etnia / Grupo Étnico

Fuente: Elaboración propia del ICA

Se identifica que la mayoría de la población usuaria del ICA, corresponden a Mestizos, en un porcentaje del 20,8%, seguido por Blancos con un porcentaje del 12,8% y en tercer lugar Indígenas con un porcentaje del 4,4%.

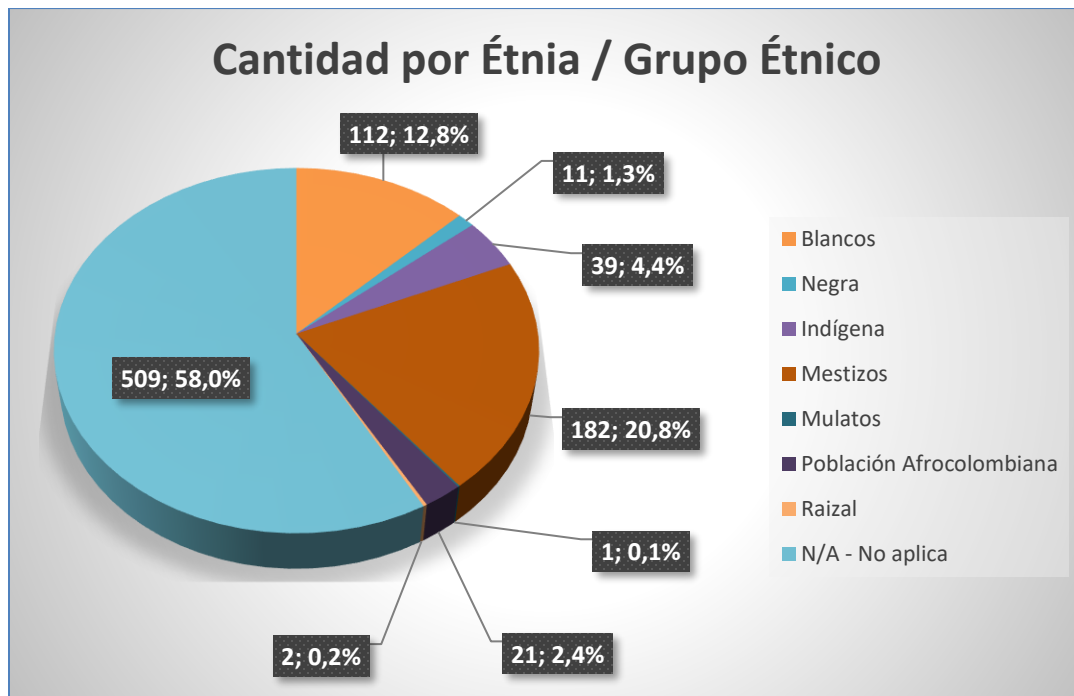


Ilustración 20. Distribución de la cantidad de Usuarios por Etnia / Grupo Étnico

Fuente: Elaboración propia del ICA

12.2.8 Distribución por Vulnerabilidad

Se realiza el análisis de ciudadanos o usuarios por su Vulnerabilidad.

Vulnerabilidad	Cantidad personas por Vulnerabilidad	%
Madres cabeza de familia	39	12,7%
Personas con discapacidad	4	1,3%
Personas con problemas de salud	4	1,3%
Personas en situación de desplazamiento	13	4,2%
Víctimas de la violencia	25	8,1%
Reinsertados	0	0,0%
Mujeres embarazadas	2	0,6%

Otros	199	64,6%
Visual	16	5,2%
Auditiva	2	0,6%
Sordo ceguera	0	0,0%
Física o motora	3	1,0%
Cognitiva	0	0,0%
Mental o múltiple	1	0,3%
TOTAL	308	100,0%

Tabla 21. Distribución por Vulnerabilidad

Fuente: Elaboración propia del ICA

Se identifica que la mayoría de la población usuaria del ICA, tienen Otro tipo de vulnerabilidad (diferente a las identificadas en el listado), en un porcentaje del 64,6%, seguido por Madres cabeza de familia con un porcentaje del 12,7% y en tercer lugar Víctimas de la violencia con un porcentaje del 8,1%.

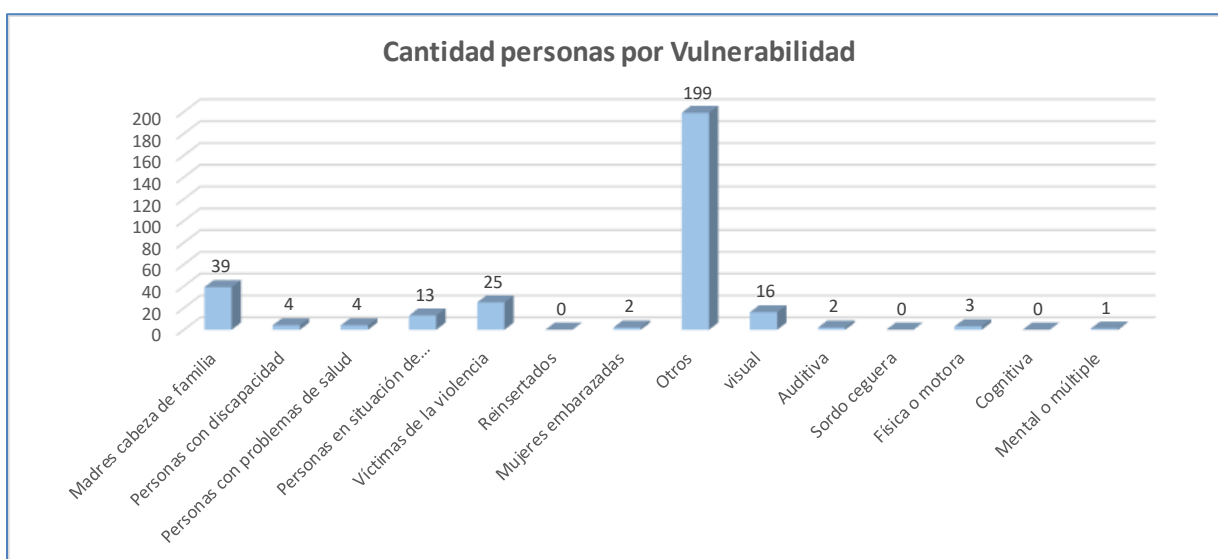


Ilustración 21. Distribución de la cantidad de Usuarios por Vulnerabilidad

Fuente: Elaboración propia del ICA

12.2.9 Distribución por Sector o Agremiaciones o Asociaciones a las que pertenece

Se realiza el análisis de ciudadanos o usuarios por el Sector o Agremiaciones o Asociaciones a las que pertenece.

Sector o Agremiaciones o Asociaciones	Cantidad por Sector o Agremiaciones o Asociaciones	%
Fenalce	1	0,3%
Fedearroz	3	0,8%
Fedepalma	4	1,1%
Fedepapa	2	0,5%
Acosemillas	2	0,5%
Cenicana	0	0,0%

Agrosavia	3	0,8%
Asohofrucol	30	7,9%
Fedecacao	2	0,5%
Cenicafe	0	0,0%
Feder. Nal. Cafeteros	8	2,1%
Otros	325	85,5%
TOTAL	380	100,0%

Tabla 22. Distribución por Sector o Agremiaciones o Asociaciones a las que pertenece

Fuente: Elaboración propia del ICA

Se identifica que la mayoría de la población usuaria del ICA, pertenecen a Otros Sectores o Agremiaciones o Asociaciones, en un porcentaje del 85,5%, seguido por usuarios afiliados a Asohofrucol con un porcentaje del 7,9% y en tercer lugar usuarios afiliados a la Federación Nacional de Cafeteros con un porcentaje del 2,1%.

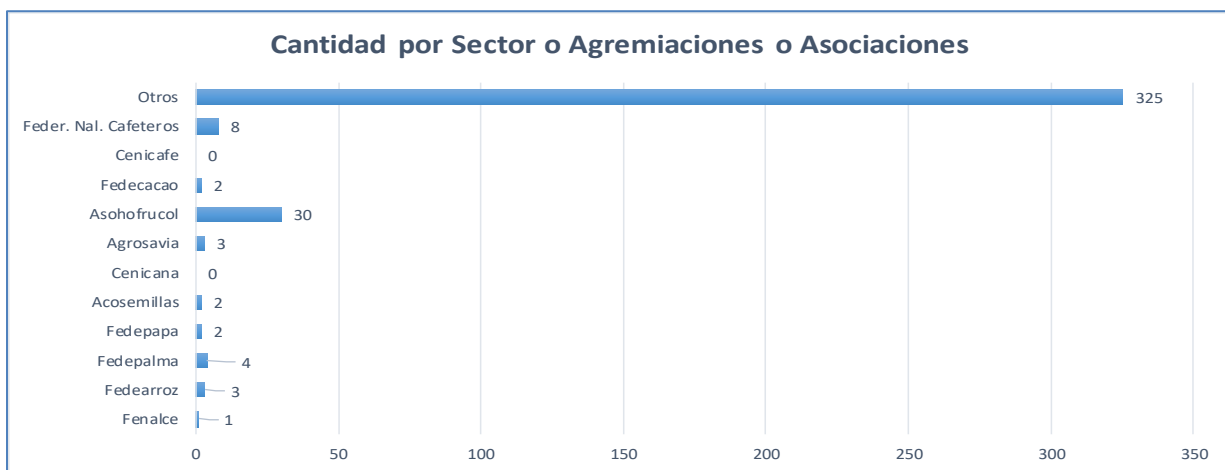


Ilustración 22. Distribución de la cantidad de Usuarios por Sector o Agremiaciones o Asociaciones a las que pertenece

Fuente: Elaboración propia del ICA

12.2.10 Distribución por Tipo de Solicitud

Se realiza el análisis de ciudadanos o usuarios por el Tipo de Solicitud.

Tipo de Solicitud	Cantidad por Tipo de Solicitud	%
Consulta	230	54,9%
Petición	26	6,2%
Queja	0	0,0%
Reclamo	0	0,0%
Solicitud de documento	110	26,3%
Solicitud de información pública	33	7,9%
Sugerencia	20	4,8%
Denuncia	0	0,0%
TOTAL	419	61,1%

Tabla 23. Distribución por Tipo de Solicitud

Fuente: Elaboración propia del ICA

Se identifica que la mayoría de los ciudadanos o usuarios del ICA, realizan Consultas, en un porcentaje del 54,9%, seguido por Solicitudes de Documentos con un porcentaje del 26,3% y en tercer lugar realizan Solicitudes de información pública con un porcentaje del 7,9%.

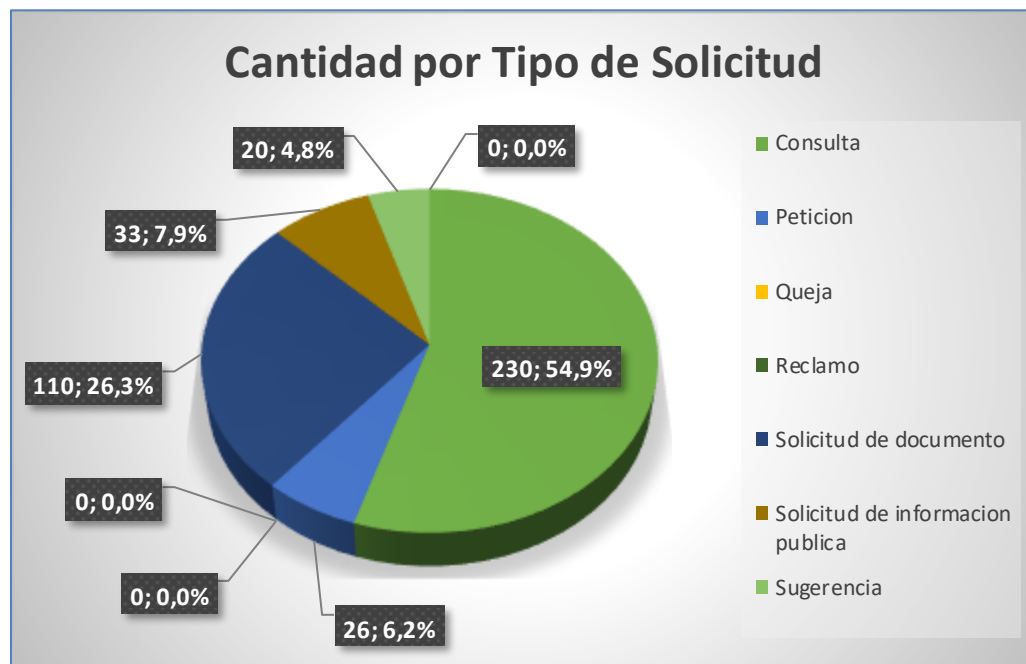


Ilustración 23. Distribución de la cantidad de Usuarios por Tipo de Solicitud

Fuente: Elaboración propia del ICA

12.2.11 Distribución por Temas de Interés

Se realiza el análisis de ciudadanos o usuarios por Temas de Interés.

Temas de Interés	Cantidad personas por Temas de Interés	%
Medidas sanitarias y fitosanitarias	131	24,7%
Análisis y Diagnostico	31	5,8%
Registro y autorización de laboratorios externos	7	1,3%
Laboratorios de referencia	3	0,6%
Programas sanitarios de enfermedades de control oficial	33	6,2%
Vigilancia epidemiológica animal	23	4,3%
Inocuidad en la producción primaria agrícola y pecuaria	36	6,8%
Producción, importación y comercialización de insumos pecuarios	31	5,8%
Comunicación del riesgo sanitario y fitosanitario	6	1,1%
Vigilancia epidemiológica fitosanitaria	11	2,1%
Sanidad Vegetal, Semillas	28	5,3%
Insumos agrícolas	23	4,3%
Cuarentena Animal	12	2,3%
Cuarentena Vegetal	3	0,6%
Facilitación del comercio	15	2,8%

Temas de Interés	Cantidad personas por Temas de Interés	%
Admisibilidad sanitaria	0	0,0%
Procesos para la importación y exportación de mercancías agropecuarias	27	5,1%
Sistema de Autorización a Terceros	6	1,1%
Tarifas	7	1,3%
Desempeño institucional	5	0,9%
Ingresos y gastos	1	0,2%
Otros	91	17,2%
TOTAL	530	100,0%

Tabla 24. Distribución por Temas de Interés

Fuente: Elaboración propia del ICA

Se identifica que la mayoría de la población usuaria del ICA, tienen interés en otros temas, en un porcentaje del 17,2%, seguido por los que están interesados en Producción, importación y comercialización de insumos pecuarios con un porcentaje del 5,8% y en tercer lugar los que están interesados en Sanidad Vegetal y Semillas, con un porcentaje del 5,3%.

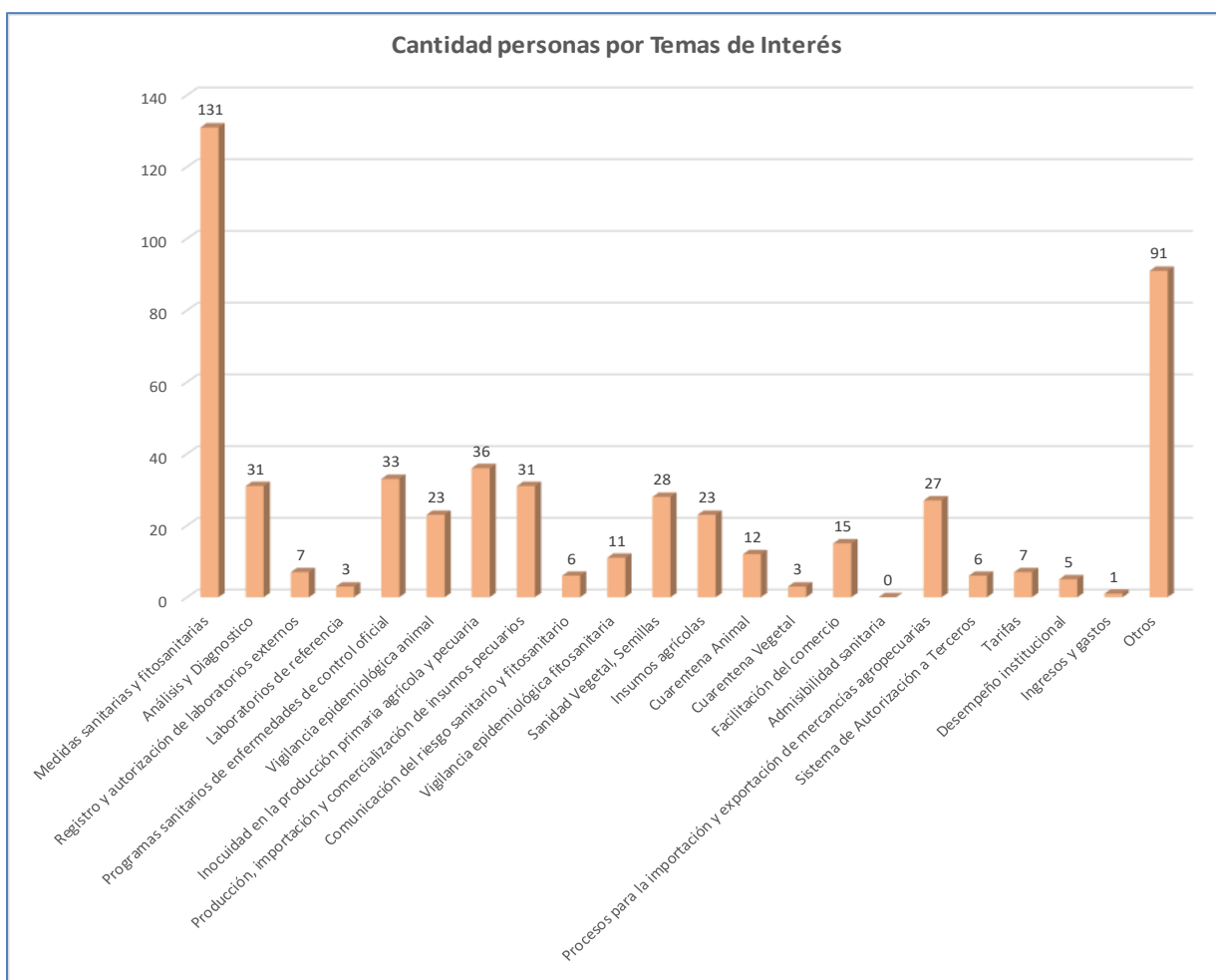


Ilustración 24. Distribución de la cantidad de Usuarios por Temas de Interés

Fuente: Elaboración propia del ICA

12.3 Datos específicos para Personas Jurídicas

El análisis de los datos se realiza sobre una muestra de 371 registros, que corresponde a Personas Jurídicas,

12.3.1 Distribución por Tipo de Entidad Jurídica

Se realiza el análisis de empresas usuarias por el Tipo de Entidad Jurídica.

Tipo de Entidad Jurídica	Cantidad por Tipo de Entidad - Persona Jurídica	%
Pública	14	3,8%
Privada	353	95,1%
Mixta	2	0,5%
Otros/No Clasificados	2	0,5%
TOTAL	371	100,0%

Tabla 25. Distribución por Tipo de Entidad Jurídica

Fuente: Elaboración propia del ICA

Se identifica que la mayoría de las empresas usuarias del ICA, corresponden a Empresas Privadas, en un porcentaje del 95,1%, seguido por Entidades Públicas con un porcentaje del 3,8% y en tercer lugar Entidades Mixtas con un porcentaje del 0,5%.

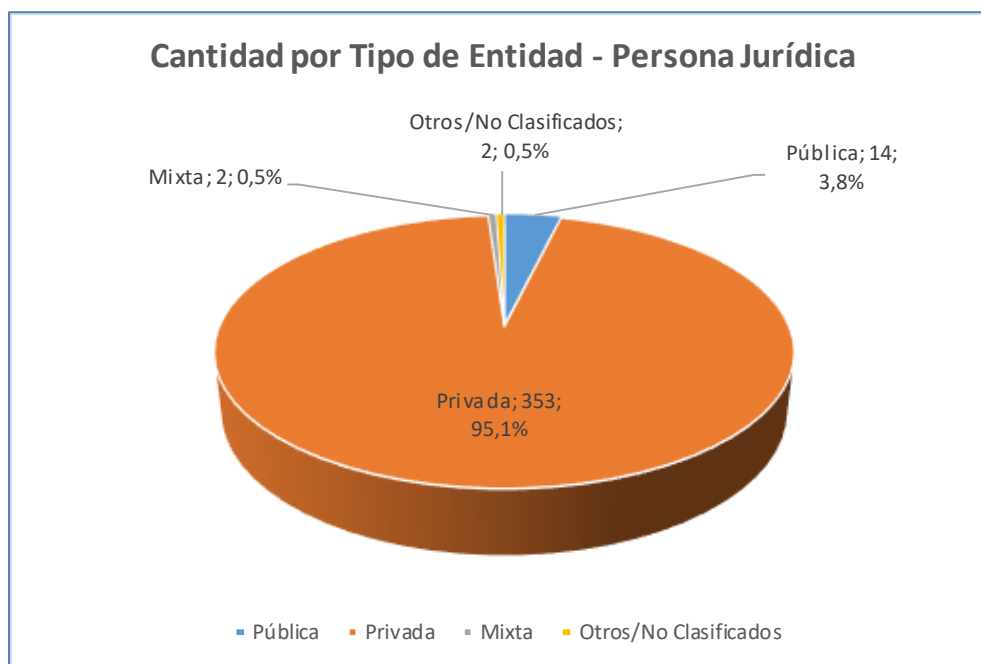


Ilustración 25. Distribución de la cantidad de Entidades por Tipo de Entidad Jurídica

Fuente: Elaboración propia del ICA

12.3.2 Distribución de Entidades por Cobertura Geográfica

Se realiza el análisis de empresas usuarias por Cobertura Geográfica.

Cobertura Geográfica	Cantidad de Entidades por Cobertura Geográfica	%
Territorial	62	16,7%
Nacional	238	64,2%
Multinacional	71	19,1%
TOTAL	371	100,0%

Tabla 26. Distribución de Entidades por Cobertura Geográfica

Fuente: Elaboración propia del ICA

Se identifica que la mayoría de las empresas usuarias del ICA, tienen Cobertura Nacional, en un porcentaje del 64,2%, seguido por Entidades con Cobertura Territorial con un porcentaje del 16,7% y en tercer lugar Entidades Multinacionales con un porcentaje del 19,1%.

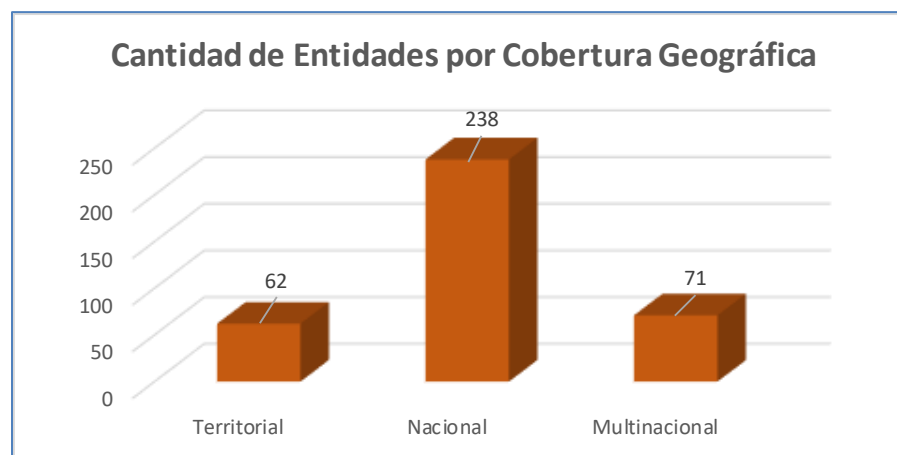


Ilustración 26. Distribución de la cantidad de Entidades por Cobertura Geográfica

Fuente: Elaboración propia del ICA

12.3.3 Distribución de Entidades por Dispersión

Se realiza el análisis de empresas usuarias por su Dispersión.

Dispersión	Cantidad de Entidades por Dispersión	%
Sede Única	260	70,1%
Múltiples Sucursales	92	24,8%
No se informa	19	5,1%
TOTAL	371	100,0%

Tabla 27. Distribución de Entidades por Dispersión

Fuente: Elaboración propia del ICA

Se identifica que la mayoría de las empresas usuarias del ICA, tienen Sedes Únicas, en un porcentaje del 70,1%, seguido por entidades con Múltiples Sucursales con un porcentaje del 24,8%.

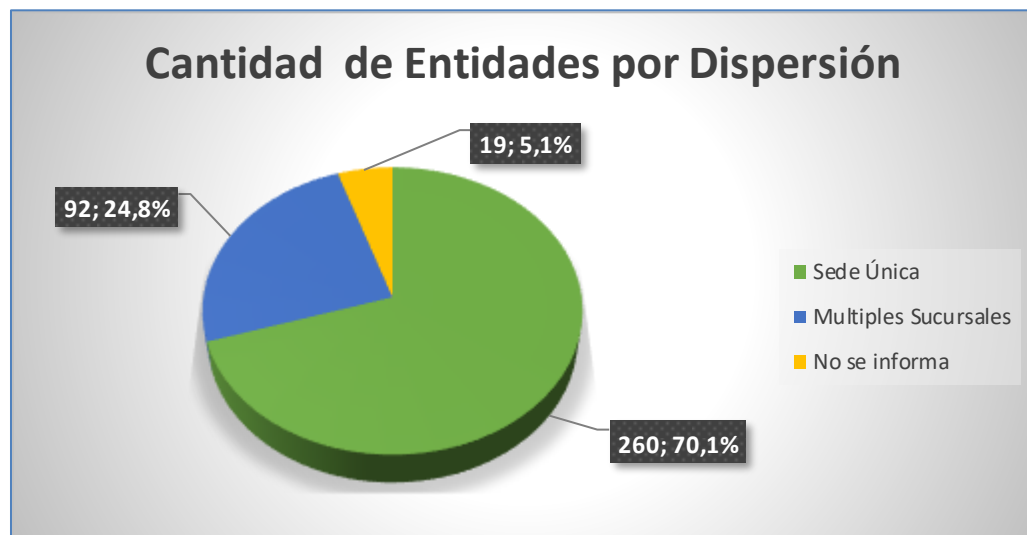


Ilustración 27. Distribución de la cantidad de Entidades por Dispersión

Fuente: Elaboración propia del ICA

12.3.4 Distribución de Entidades por Ubicación Principal

Se realiza el análisis de empresas usuarias por Ubicación Principal.

Ubicación Principal	Cantidad de Entidades por Ubicación Principal	%
Capital Nacional	125	33,7%
Capital Departamental	90	24,3%
Otros Municipios	133	35,8%
País Extranjero	7	1,9%
No se informa	16	4,3%
TOTAL	371	100,0%

Tabla 28. Distribución de Entidades por Ubicación Principal

Fuente: Elaboración propia del ICA

Se identifica que la mayoría de las empresas usuarias del ICA, tienen su ubicación principal en Otros Municipios, en un porcentaje del 35,8%, seguido por las entidades con su ubicación principal en Capital Nacional con un porcentaje del 33,7% y en tercer lugar por las entidades con su ubicación principal en Capital Departamental con un porcentaje del 24,3%.

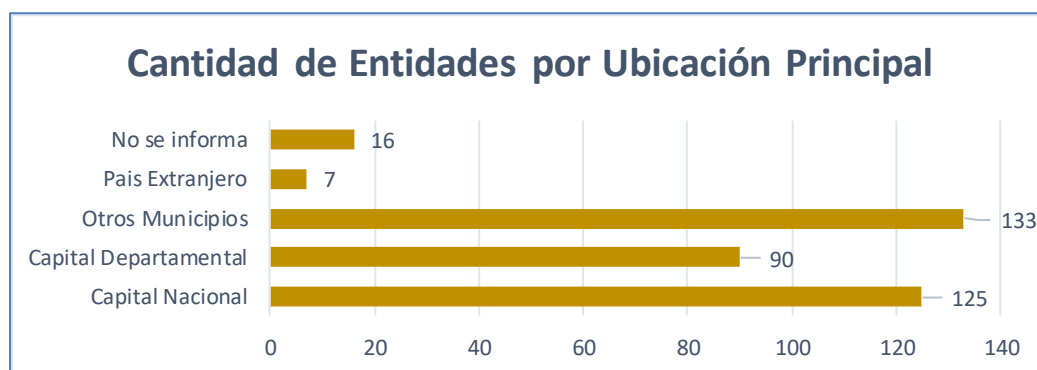


Ilustración 28. Distribución de la cantidad de Entidades por Ubicación Principal

Fuente: Elaboración propia del ICA

12.3.5 Distribución de Entidades por Organización o Sector del cual depende

Se realiza el análisis de empresas usuarias por la Organización o el Sector del cual depende.

Organización / Sector del cual depende	Cantidad de Entidades por Organización o Sector del cual depende	%
Entidad cabeza de sector	91	24,5%
Entidad adscrita	46	12,4%
Entidad vinculada	40	10,8%
Ministerio	8	2,2%
Casa matriz de una multinacional	23	6,2%
Grupo industrial	79	21,3%
No se reporta	84	22,6%
TOTAL	371	100,0%

Tabla 29. Distribución de Entidades por Organización o Sector del cual depende

Fuente: Elaboración propia del ICA

Se identifica que la mayoría de las empresas usuarias del ICA, que dependen de la Entidad cabeza de sector, en un porcentaje del 24,5%, seguido por las que dependen del Grupo industrial con un porcentaje del 21,3% y en tercer lugar las que dependen de una Entidad adscrita con un porcentaje del 12,4%.



Ilustración 29. Distribución de la cantidad de Entidades por Organización o Sector del cual depende

Fuente: Elaboración propia del ICA

12.3.6 Distribución de Entidades por Fuente de Recursos (Origen del Capital)

Se realiza el análisis de empresas usuarias de acuerdo con su Fuente de Recursos (Origen del Capital).

Fuente de Recursos (Origen del Capital)	Cantidad de Entidades por Fuente de Recursos (Origen del Capital)	%
Privado	326	87,9%

Público	13	3,5%
Mixto	8	2,2%
Otros/No Clasificado	24	6,5%
TOTAL	371	93,5%

Tabla 30. Distribución de Entidades por Fuente de Recursos (Origen del Capital)

Fuente: Elaboración propia del ICA

Se identifica que la mayoría de las empresas usuarias del ICA, cuentan con una Fuente de Recursos Privados, en un porcentaje del 87,9%, seguido por las que cuentan con una Fuente de Recursos Públicos con un porcentaje del 3,5% y en último lugar las que cuentan con una Fuente de Recursos Mixtos con un porcentaje del 2,2%.

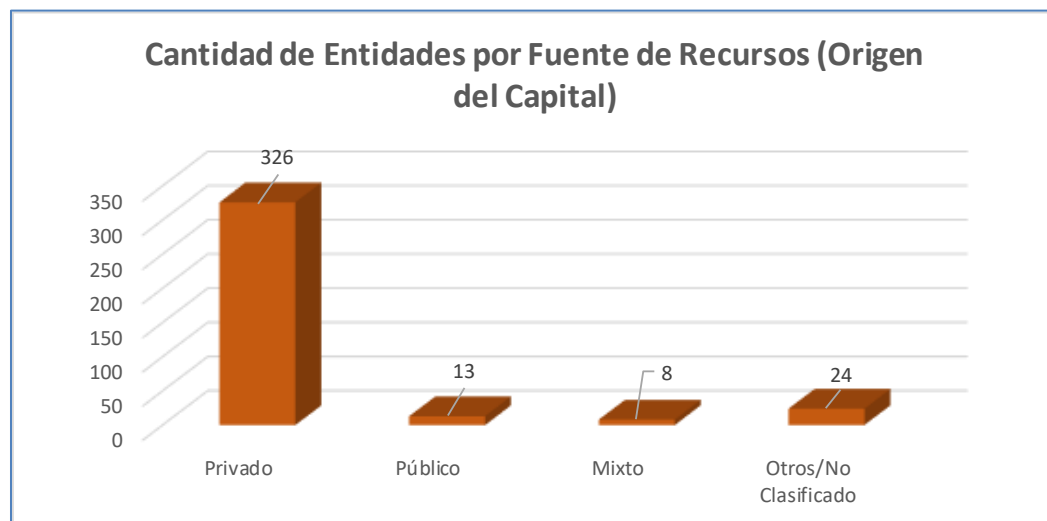


Ilustración 30. Distribución de la cantidad de Entidades por Fuente de Recursos (Origen del Capital)

Fuente: Elaboración propia del ICA

12.3.7 Distribución de Entidades por el Tamaño

Se realiza el análisis de empresas usuarias por el Tamaño de la Entidad.

Tamaño de la Entidad	Cantidad de Entidades por Tamaño de la Entidad	%
Pymes	187	50,4%
Micro Empresas	112	30,2%
Grandes Empresas	72	19,4%
TOTAL	371	100,0%

Tabla 31. Distribución de Entidades por Tamaño

Fuente: Elaboración propia del ICA

Se identifica que la mayoría de las empresas usuarias del ICA, corresponden a Empresas tipo Pymes, en un porcentaje del 50,4%, seguido por Micro Empresas con un porcentaje del 30,2% y en tercer lugar Grandes Empresas con un porcentaje del 19,4%.

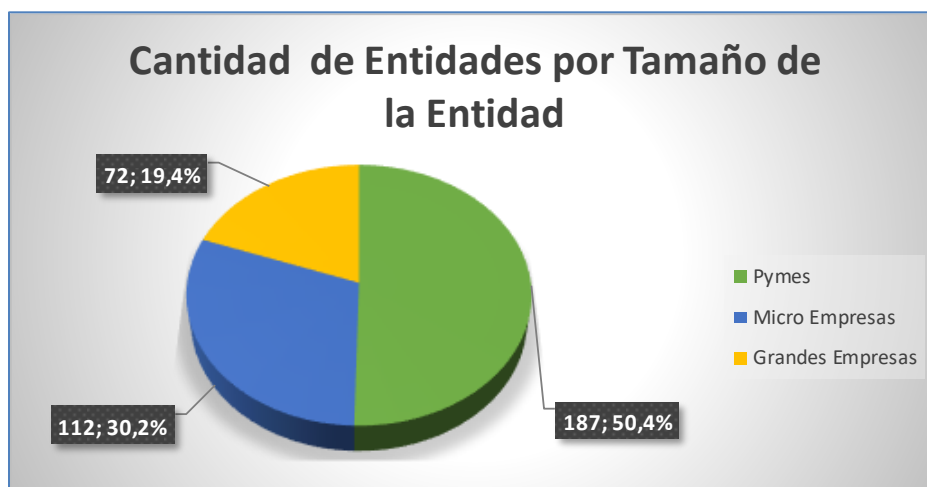


Ilustración 31. Distribución de la cantidad de Entidades por Tamaño

Fuente: Elaboración propia del ICA

12.3.8 Distribución de Entidades por su Naturaleza Jurídica

Se realiza el análisis de empresas usuarias por su calidad de Naturaleza Jurídica.

Naturaleza Jurídica	Cantidad de Entidades por Naturaleza Jurídica	%
Individuales	211	56,9%
Colectivas	92	24,8%
No se reporta	68	18,3%
TOTAL	371	100,0%

Tabla 32. Distribución de Entidades por Naturaleza Jurídica

Fuente: Elaboración propia del ICA

Se identifica que la mayoría de las empresas usuarias del ICA, corresponden a Empresas Privadas, en un porcentaje del 95,1%, seguido por Entidades Públicas con un porcentaje del 3,8% y en tercer lugar Entidades Mixtas con un porcentaje del 0,5%.

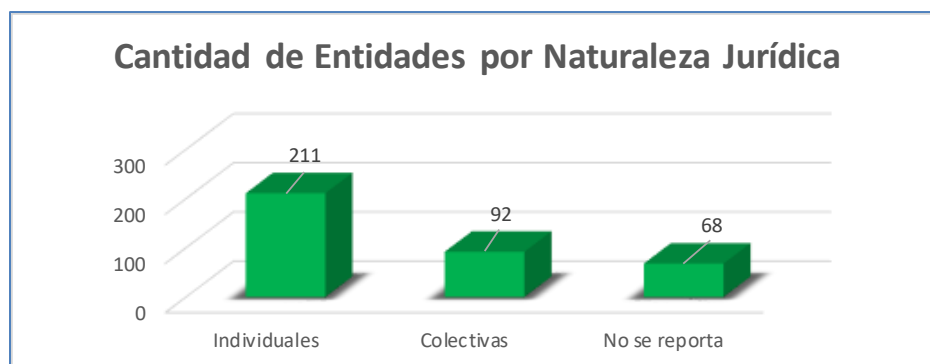


Ilustración 32. Distribución de la cantidad de Entidades por Naturaleza Jurídica

Fuente: Elaboración propia del ICA

12.3.9 Distribución de Entidades por Industria

Se realiza el análisis de empresas usuarias por Industria.

Industria	Cantidad de Entidades por Industria	%
Producción de alimentos	47	12,7%
Productos agropecuarios	194	52,3%
Otros	100	27,0%
No se reporta	30	8,1%
TOTAL	371	100,0%

Tabla 33. Distribución de Entidades por Industria

Fuente: Elaboración propia del ICA

Se identifica que la mayoría de las empresas usuarias del ICA, corresponden a la industria de Productos agropecuarios, en un porcentaje del 52,3%, seguido por Entidades de Otras Industrias con un porcentaje del 27,0% y en tercer industrias de Producción de alimentos con un porcentaje del 12,7%.

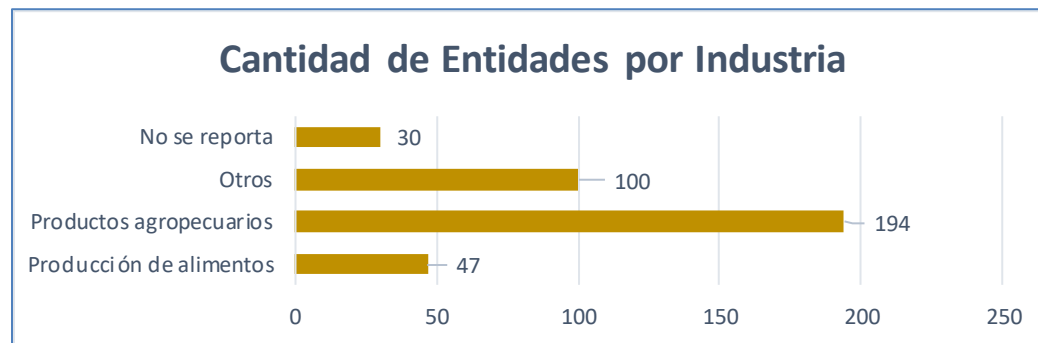


Ilustración 33. Distribución de la cantidad de Entidades por Industria

Fuente: Elaboración propia del ICA

12.3.10 Distribución de Entidades por Tipo de grupo de interés

Se realiza el análisis de empresas usuarias por Tipo de grupo de interés.

Grupo de interés	Cantidad de Entidades por Tipo de grupo de interés	%
Individuos	62	16,7%
Entidades públicas	21	5,7%
Entidades privadas	165	44,5%
Organizaciones no gubernamentales	6	1,6%
Otros	62	16,7%
No Clasificado	55	14,8%
TOTAL	371	100,0%

Tabla 34. Distribución de Entidades por Tipo de grupo de interés

Fuente: Elaboración propia del ICA

Se identifica que la mayoría de las empresas usuarias del ICA, corresponden al grupo de Entidades Privadas, en un porcentaje del 44,5%, seguido por Entidades del grupo de Individuos con un porcentaje del 16,7% y en tercer lugar Entidades de Otros grupos con un porcentaje del 16,7%.

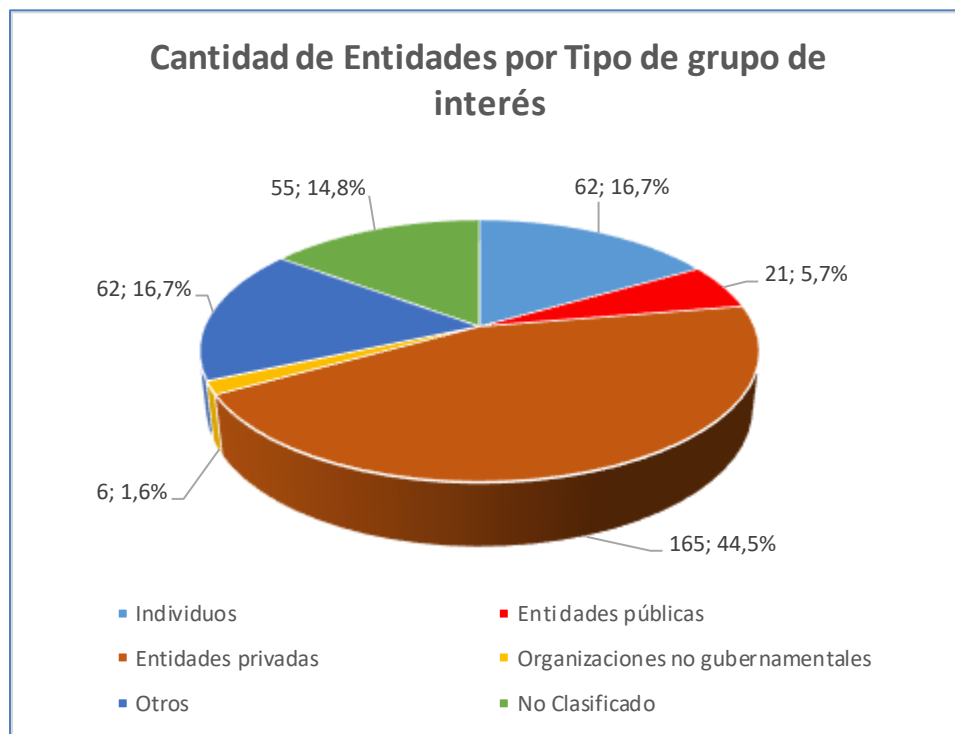


Ilustración 34. Distribución de la cantidad de Entidades por Tipo de grupo de interés

Fuente: Elaboración propia del ICA

12.3.11 Distribución de Entidades por Procedimiento Usado

Se realiza el análisis de empresas usuarias por Procedimiento Usado, que corresponden a los canales utilizados por la entidad usuaria para comunicarse y solicitar servicios al ICA.

Ubicación Principal	Cantidad de Entidades por Procedimiento Usado	%
Funcionario electo	27	7,3%
Funcionario administrativo	142	38,3%
Mensajero	15	4,0%
Otro	108	29,1%
No se informa	79	21,3%
TOTAL	371	100,0%

Tabla 35. Distribución de Entidades por Procedimiento Usado

Fuente: Elaboración propia del ICA

Se identifica que la mayoría de las empresas usuarias del ICA, utilizan a sus Funcionarios Administrativos, en un porcentaje del 38,3%, seguido por la utilización de Otros Funcionarios con un porcentaje del 29,1% y en tercer lugar utilizan a Funcionarios Electos con un porcentaje del 7,3%.

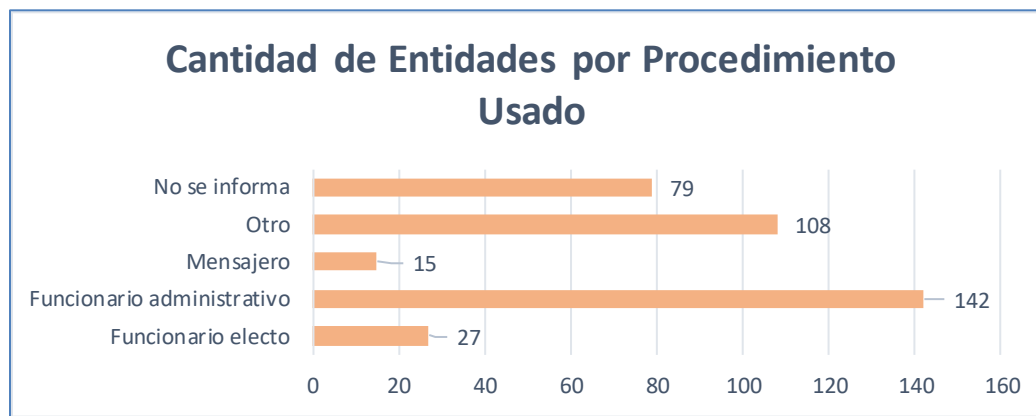


Ilustración 35. Distribución de la cantidad de Entidades por Procedimiento Usado

Fuente: Elaboración propia del ICA

12.3.12 Distribución de Entidades por el responsable de la Interacción (Gestor del Procedimiento)

Se realiza el análisis de empresas usuarias por el responsable de la Interacción (Gestor del Procedimiento). Que es quien viene a realizar trámites y servicios dentro del ICA: Identificar el grado de autonomía que tiene el solicitante del servicio, ante las variaciones y requerimientos que puedan surgir de la prestación del mismo.

Responsable de la Interacción (Gestor del Procedimiento)	Cantidad de Entidades por el responsable de la Interacción (Gestor del Procedimiento)	%
Contratista	14	3,8%
Funcionario de carrera	12	3,2%
Directivo	106	28,6%
Asesor	17	4,6%
Profesional	124	33,4%
Técnico asistencial	24	6,5%
No se reporta	74	19,9%
TOTAL	371	100,0%

Tabla 36. Distribución de Entidades por el responsable de la Interacción (Gestor del Procedimiento)

Fuente: Elaboración propia del ICA

Se identifica que la mayoría de las empresas usuarias del ICA, el responsable enviado corresponde a un Profesional, en un porcentaje del 33,4%, seguido por Directivos que hacen el trámite directamente con un porcentaje del 28,6% y en tercer lugar el responsable enviado corresponde a un Técnico Asistencial con un porcentaje del 6,5%.

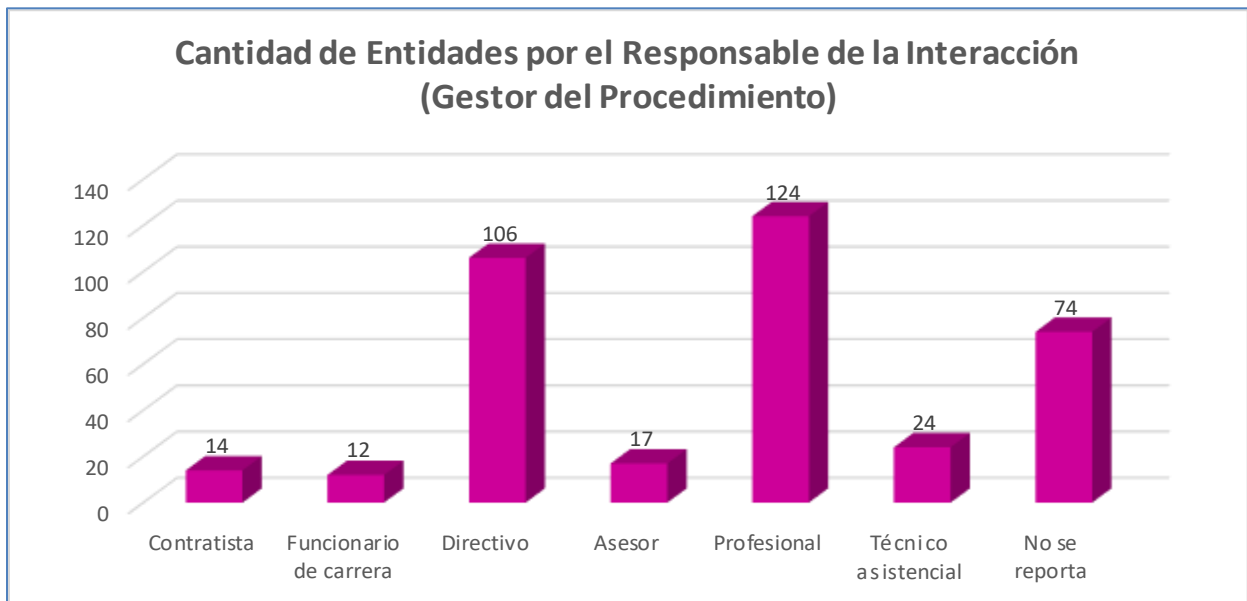


Ilustración 36. Distribución de la cantidad de Entidades por el responsable de la Interacción (Gestor del Procedimiento)

Fuente: Elaboración propia del ICA

12.3.13 Distribución de Entidades por Toma de Decisiones

Se realiza el análisis de empresas usuarias por Toma de Decisiones.

Toma de Decisiones	Cantidad de Entidades por Toma de Decisiones	%
Centralizada	301	81,1%
Federada	7	1,9%
No se reporta	63	17,0%
TOTAL	371	100,0%

Tabla 37. Distribución de Entidades por Toma de Decisiones

Fuente: Elaboración propia del ICA

Se identifica que la mayoría de las empresas usuarias del ICA, tienen un sistema de Toma de Decisiones Centralizada, en un porcentaje del 81,1%, seguido por las Entidades que tienen un sistema de Toma de Decisiones Federado con un porcentaje del 1,9%.

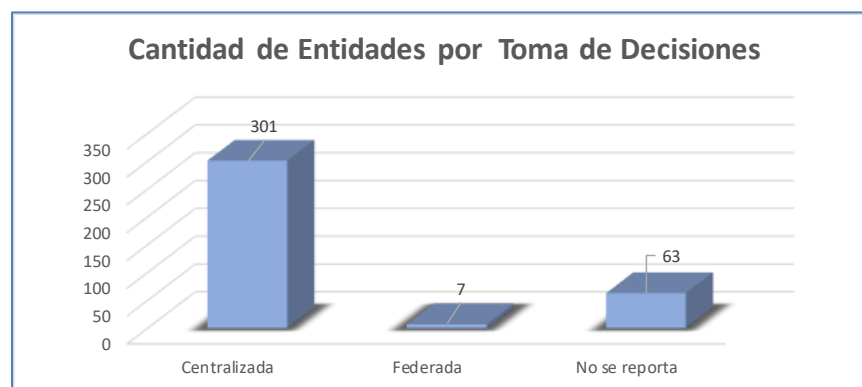


Ilustración 37. Distribución de la cantidad de Entidades por Toma de Decisiones

Fuente: Elaboración propia del ICA

12.3.14 Distribución de Entidades por Operación Comercial

Se realiza el análisis de empresas usuarias por Operación Comercial.

Operación Comercial	Cantidad de Entidades por Operación Comercial	%
Productor	170	45,8%
Exportador	85	22,9%
Planta Empacadora	13	3,5%
No reportado	103	27,8%
TOTAL	371	100,0%

Tabla 38. Distribución de Entidades por Operación Comercial

Fuente: Elaboración propia del ICA

Se identifica que la mayoría de las empresas usuarias del ICA, su operación comercial corresponde a Productor, en un porcentaje del 45,8%, seguido por Entidades que su operación comercial corresponde a Exportador con un porcentaje del 22,9% y en tercer lugar Entidades que su operación comercial corresponde a Planta Empacadora con un porcentaje del 3,5%.

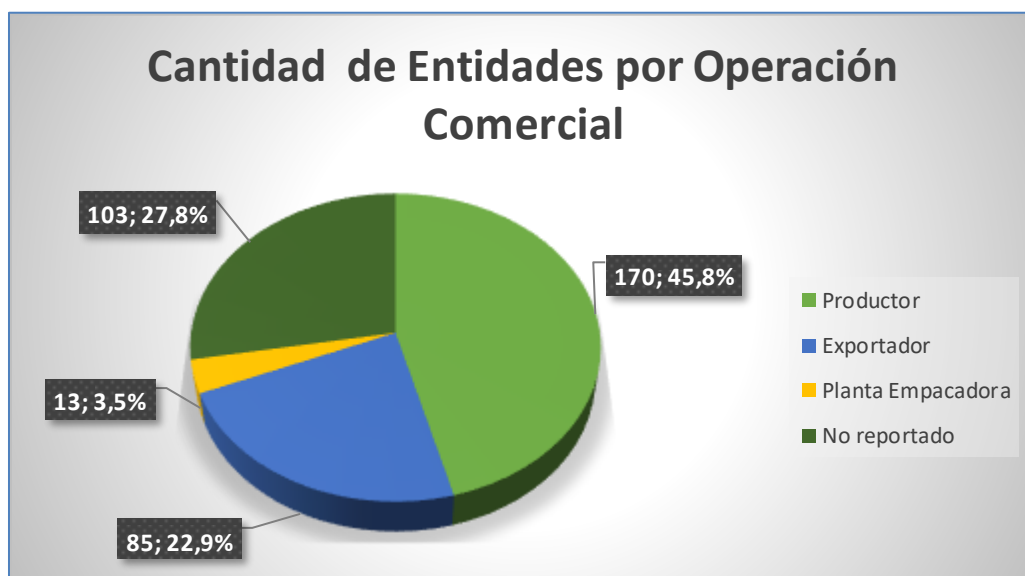


Ilustración 38. Distribución de la cantidad de Entidades por Operación Comercial

Fuente: Elaboración propia del ICA

13. AUTOMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA LA PRESENTACIÓN DE RESULTADOS A TRAVÉS DE POWER-BI

El ICA cuenta con una herramienta de Analítica de Datos, denominada **Power BI** (de Microsoft), la cual, por sus funcionalidades, realiza la automatización y las combinaciones correspondientes, para establecer y presentar información por **Segmentos**, la cual es útil para el conocimiento más específico de nuestros ciudadanos, usuarios o Grupos de Interés.

Datos de la publicación de resultados:

- Fecha de publicación: 2020-DIC-31
- Cantidad de registros publicados: 1.248

Los resultados publicados a través de la herramienta de Power BI, para la caracterización de usuarios se encuentra disponible, en la Página Web del ICA (www.ica.gov.co):

Ruta dentro del sitio Web del ICA, es:

Inicio

>> Planeación y Gestión

>> Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano

>> Caracterización de Usuarios de Trámites ICA

→ Identificado dentro del vínculo:

"Informes de caracterización 2020"

A continuación, ilustramos la ubicación específica dentro de la página Web del ICA:



Ilustración 39. Ubicación resultados de la Caracterización de Usuarios dentro de la página Web del ICA

Fuente: Elaboración propia del ICA

La URL correspondiente, es:

<https://www.ica.gov.co/modelo-de-p-y-g/transparencia-participacion-y-servicio-al-ciudadano/caracterizacion-de-usuarios-de-tramites-ica>



Los resultados se presentan como se ilustra a continuación:



Ilustración 40. Informe de Caracterización de Usuarios 2020 – Herramienta Power BI

Fuente: Elaboración propia del ICA

RECOMENDACIONES

- Integrar más fuentes de información propias que sinteticen 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).
- 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 metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Departamento Nacional de Planeación – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
5. Guía para la caracterización de usuarios de entidades públicas. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones - MINTIC. Gobierno Digital.
6. Instituto De Hidrología Meteorología Y Estudios Ambientales – IDEAM Guía de Caracterización de Usuarios, Bogotá D.C. junio de 2017.