

ESTRATEGIA SERVICIO CIUDADANO

Política de servicio al ciudadano

INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO – ICA

***Subgerencia Administrativa y Financiera
Grupo de Atención al Ciudadano***

DS-A-SCD-08

VERSION 01

30/01/2023



**MINISTERIO DE AGRICULTURA
Y DESARROLLO RURAL**

Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)

Dirección: Carrera 68A N° 24B-10 Edificio Plaza Claro - Torre 3 Piso 6, Bogotá D.C.

Conmutador: 601 7563030

Correo: contactenos@ica.gov.co

Página web: www.ica.gov.co

INTRODUCCIÓN

El Instituto Colombiano Agropecuario (ICA), tiene por política la presentación y el buen servicio para nuestros ciudadanos del año 2023, basados en la metodología que permite implementar estrategias, interiorizándolas a través de objetivos entendibles en el plan estratégico de la organización, desde su creación e implementación hasta su seguimiento del buen servicio y el proceso de ejecución. Esta metodología potencializa el comportamiento de los funcionarios y contratistas de la organización y su desempeño. Así mismo, permite obtener indicadores de desempeño que evalúen el nivel de la gestión del buen servicio al interior y exterior de la organización con cara al ciudadano.

El sentido, propósito y alcances de la Política de Servicio al Ciudadano en el Marco de la Corresponsabilidad se traduce en el texto que se presenta a continuación, el cual orienta las acciones que nuestro gobierno emprenderá en la materia:

Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)

Dirección: Carrera 68A N° 24B-10 Edificio Plaza Claro - Torre 3 Piso 6, Bogotá D.C.

Conmutador: 601 7563030

Correo: contactenos@ica.gov.co

Página web: www.ica.gov.co

Pilares de la política del servicio al ciudadano

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

1. Ciudadano que consulta información, trámites y servicios que presta la entidad
2. Ciudadano que realiza trámites o accede a servicios específicos con la entidad.
3. Ciudadano que presenta por los diferentes canales las PQRSD (Peticiónes, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, solicitudes de información, peticiónes de documentos) y requiere actividades propias de la misionalidad del Instituto para el servicio de los ciudadanos.
4. Ciudadano que participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas de lo público.

La Política de Servicio al Ciudadano se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Instituto Colombiano Agropecuario ICA.

OBJETIVO GENERAL

Objetivo específico Propiciar el acercamiento del ciudadano al Instituto Colombiano Agropecuario ICA, a través de una atención efectiva, eficiente y de calidad, con el fin de responder a sus necesidades y expectativas.

Objetivos Específicos

Mejorar la relación del Instituto Colombiano Agropecuario ICA con el ciudadano en todos los niveles de relacionamiento.

- Garantizar el acceso a todos los ciudadanos a la oferta ICA en condiciones de igualdad, sin importar sus características económicas, sociales, políticas, físicas, o cualquier otro tipo de situación especial.
- Promover la implementación de la política con el enfoque al buen servicio que permita al ICA conocer y contemplar las particularidades del ciudadano y de su población, de manera que se mejore la eficiencia de su gestión en cualquiera de las 32 seccionales, oficinas locales y puntos fronterizos que tenemos en todo el territorio colombiano.
- Fortalecer los procesos internos del ICA con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.
- Generar apropiación de la Política de Servicio al Ciudadano en los servidores públicos de todos los niveles e incentivar la integridad como valor común inherente a la cultura organizacional del instituto.
- Establecer esquemas de seguimiento y evaluación de la política del servicio al ciudadano que permitan medir el avance en la implementación y su impacto de cara al ciudadano.
- Transferir conocimiento y brindar espacios a los grupos de valor y ciudadanía en general a través de lineamientos, herramientas y asistencia técnica para mejorar la comunicación.
- Diseñar estrategias de atención con enfoque diferencial y equidad con respecto de las poblaciones de especial protección constitucional y que estén en vulnerabilidad.

Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)

Dirección: Carrera 68A N° 24B-10 Edificio Plaza Claro - Torre 3 Piso 6, Bogotá D.C.

Conmutador: 601 7563030

Correo: contactenos@ica.gov.co

Página web: www.ica.gov.co

Alcance

Esta estrategia compromete a todos los servidores públicos y contratistas de la Institución en el orden nacional y seccional, en la interacción con sus grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio y a través de cualquiera de los canales con que cuenta la entidad.

Marco Normativo

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

Artículo 17 de la Ley 2052 del 2020

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

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

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

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

La Estrategia de Servicio al Ciudadano

La estrategia del servicio al ciudadano permite mejorar el nivel de prestación brindado, al unificar criterios para la atención a los diferentes grupos de interés y de esta manera facilitar la labor de los funcionarios y contratistas que interactúan con los ciudadanos, al igual que garantizar un servicio de excelencia en la entidad.

El Instituto Colombiano Agropecuario ICA se ha caracterizado por la veracidad, claridad, oportunidad, amabilidad y respeto con nuestros ciudadanos.

Esta unificación de criterios se soporta en los siguientes instrumentos, los cuales son transversales a la entidad y de aplicación por parte de todos los funcionarios y contratistas:

Portafolio de trámites y Servicios: Documento que suministra en detalle toda la información, sobre los servicios y trámites institucionales, a través de los diferentes canales establecidos por la entidad.

Carta de Trato digno: Documento en el que se especifican los derechos de los ciudadanos y los diferentes canales de atención disponibles para la prestación del servicio.

Protocolos de Atención al Ciudadano: Lineamientos sobre los atributos generales del buen servicio que contemplan entre otros temas, la actitud que debe adoptar el funcionario o contratista en contacto con el ciudadano, el lenguaje verbal y no verbal, y, la atención que se debe dar a personas en determinadas circunstancias.

Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias: Documento detallado sobre la forma de atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y consultas presentadas por los ciudadanos

Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)

Dirección: Carrera 68A N° 24B-10 Edificio Plaza Claro - Torre 3 Piso 6, Bogotá D.C.

Conmutador: 601 7563030

Correo: contactenos@ica.gov.co

Página web: www.ica.gov.co

al Instituto Colombiano Agropecuario ICA, de conformidad con la normatividad vigente garantizando los derechos de las personas en condición de discapacidad que acceden.

Trámites y Servicios (Otros procedimientos Administrativos y Financieros)

Teniendo en cuenta que los trámites son los mecanismos a través de los cuales los ciudadanos, usuarios y grupos de valor acceden a sus derechos y cumplen con sus obligaciones, es necesario tener presente:

Identificar el Portafolio de Trámites y Servicios Institucionales: El Sistema Único de Información de Trámites (**SUIT**), el cual debe ser liderado por la dependencia que administra el **SUIT** junto con las dependencias responsables de los trámites.

Difusión del Portafolio de PQRSD Trámites y Servicios: Basado en el inventario de trámites y servicios registrado en **SUIT** se requiere difundir a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

Reporte de datos de operación de trámites y servicios: La gestión de los datos, operación, trámites y servicios tiene como finalidad identificar cuáles de estos son de mayor impacto frente a la ciudadanía, con el propósito de priorizarlos.

- Número de solicitudes efectuadas en línea (uso de medios electrónicos)
- Número de solicitudes efectuadas parcialmente en línea telefónica
- Número de solicitudes efectuadas de forma presencial

Teniendo en cuenta que esta información es uno de los insumos que permite identificar hacia donde se deben focalizar los esfuerzos en materia de mejora de trámites, se hace necesario conocer de manera periódica su comportamiento, por lo cual los responsables de cada uno de los trámites y servicios institucionales deben reportar esta información de manera trimestral al Grupo de Servicio al Ciudadano.

Modelo de Interacción con la Ciudadanía: Canales de Atención

Teniendo en cuenta los cambios permanentes en el entorno, los requerimientos y expectativas por parte de los ciudadanos, se hace necesario desarrollar de manera periódica un análisis de necesidades frente a canales de atención, con el fin de identificar aspectos a fortalecer o ajustar y de esta manera garantizar la respuesta efectiva a los diferentes requerimientos, en términos de oportunidad y calidad.

Dentro de su modelo actual de servicio cuenta con los siguientes canales:

- ✓ **Atención Presencial:** El Grupo de Atención al Ciudadano, ofrece orientación e información de manera personalizada en la oficina principal del Instituto ICA, la cual se encuentra ubicada en Bogotá D.C., en la **carrera 68A N° 24B – 10** - Edificio Plaza Claro- Torre 3 piso 6. Horario de atención: **lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua.**
- ✓ **Canal escrito- Ventanilla Única correspondencia:** A través de este canal podrán radicar sus trámites y peticiones de manera verbal y/o escrita. La Gerencia o Subgerencia competente emitirá la respuesta de acuerdo con los términos establecidos por ley vigente. Ubicada en la Oficina principal que se encuentra ubicada en Bogotá D.C., en la **carrera 68A N° 24B – 10** - Edificio Plaza Claro- Torre 3 piso 6. Horario de atención: **lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua.**
- ✓ **Oficinas Nacionales.** Directorio <https://www.ica.gov.co/getattachment/El-ICA/Directorio/Directorio.pdf.aspx?lang=es-CO>
- ✓ **Seccionales:** Atención Presencial y Directorio Link <https://www.ica.gov.co/el-ica/directorio-seccionales.aspx>
- ✓ **Buzón de correspondencia:** Se tienen dispuestos los buzones físicos, localizados en las Gerencias Seccionales Sedes Administrativas <https://www.ica.gov.co/el-ica/directorio>, Oficinas Locales del ICA, Puntos de Servicio al Ganadero (**PSG**) Puertos, Aeropuertos y Pasos Fronterizos a nivel nacional (**PAPF**).
- ✓ **Atención Telefónica:** Se tiene habilitada la línea gratuita nacional **(+57) 01 8000 185630**, y las líneas fijas (**PBX**) **(+57) 601 7563030** y Oficina Aeropuerto

Internacional el Dorado Bogotá D.C. (+57) 601 3906945, así mismo, se cuenta con líneas de atención en cada una de las gerencias seccionales, las cuales pueden ser consultadas en el siguiente link: <https://www.ica.gov.co/el-ica/directorio-seccionales.aspx>, en las cuales ingresan diariamente peticiones de solicitud de información sobre los temas más frecuentes de consulta.

- ✓ **Atención Virtual:** Se tiene establecido el correo de contactenos@ica.gov.co, a través del cual ingresa todo tipo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias **PQRSD**, de igual forma, se cuenta con el formulario electrónico, dispuesto en la página web del Instituto para los ciudadanos que deseen presentar sus peticiones a través de este medio, el cual se encuentra en el link: <https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/sistema-quejas-reclamos>. Pida una cita personalizada vía virtual.

Medición del Servicio

La apreciación de los ciudadanos es la herramienta que permite identificar las principales oportunidades de mejora y obtener retroalimentación sobre el desempeño institucional entorno al servicio al ciudadano, en este sentido, la medición de las percepciones y expectativas que tienen los ciudadanos frente a la institución, debe ser un ejercicio constante. Por lo anterior, se hace necesario implementar mediciones de percepción y de calidad y satisfacción frente a las expectativas que tiene la ciudadanía en el momento de acceder a los trámites y servicios institucionales.

Para dar cumplimiento a esta premisa, el Grupo de Atención al Ciudadano definirá los lineamientos detallados para la aplicación de estas mediciones, a través de la utilización de herramientas como:

- Buzones de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones
- Encuestas de satisfacción frente al desarrollo de trámites y servicios
- Encuesta de satisfacción del ciudadano en calidad del servicio
- Otros instrumentos que se consideren pertinentes
- Interacción con los ciudadanos y grupos de valor en las Ferias de Servicio en que participa la entidad.
- Informe consolidado trimestral de **PQRSD**

Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)

Dirección: Carrera 68A N° 24B-10 Edificio Plaza Claro - Torre 3 Piso 6, Bogotá D.C.

Conmutador: 601 7563030

Correo: contactenos@ica.gov.co

Página web: www.ica.gov.co

- Campañas internas y externas sobre la estrategia de servicio al ciudadano
- Estrategia de lenguaje claro

Estas mediciones serán aplicadas a servidores públicos, colaboradores, y contratistas, por parte de los ciudadanos.

Fichas de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés

El primer paso para el adecuado diseño e implementación de una intervención Institucional consiste en reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de nuestros usuarios.

Este ejercicio permite ajustar la oferta institucional y presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente al mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación de la ciudadanía para el logro de los objetivos de las entidades y para garantizar los derechos de los ciudadanos.

La caracterización para clasificar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, con los cuales cumple su misión institucional y la Política de Servicio al Ciudadano planteada por el Gobierno nacional se realiza a través del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Para más información sobre este tema se puede ingresar a www.contaduria.gov.co y seguir la ruta: Atención y Servicio a la Ciudadanía - <https://www.ica.gov.co/participa/diagnostico-de-identificacion-de-problemas/caracterizaciones-de-usuarios>

Medición de la Satisfacción del Ciudadano

Con el ánimo de generar acciones de mejoramiento en la calidad de la prestación de los servicios y productos ofrecidos por el Instituto *2 guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés-DAFP*. Según los lineamientos sep. 2022, se implementó la encuesta “Medición de satisfacción del usuario” como herramienta para evaluar la percepción de satisfacción de los ciudadanos o usuarios acerca de los servicios y productos que ofrece la entidad.

Los resultados de la encuesta se pueden observar en la página web, en la ruta Atención y Servicio a la Ciudadanía - resultados de las encuestas - Satisfacción Servicios y Productos.

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

El servicio al ciudadano tiene gran relevancia en el ICA y el objetivo principal de este equipo es generar las directrices pertinentes para garantizar la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano y realizar su respectivo acompañamiento y control a partir del ciclo de la gestión.

Grupo Atención al Ciudadano.