

ESTRATEGIA DE **SERVICIO AL CIUDADANO** VIGENCIA 2024



Contenido

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| 1. ASPECTOS GENERALES | 3 |
| 1.1. Objetivo General..... | 4 |
| 1.2. Objetivo específico | 4 |
| 1.3. Alcance..... | 4 |
| 1.4. Diagnóstico | 4 |
| 2. PILARES DE LAS POLITICAS DEL SERVICIO AL CIUDADANO | 6 |
| 3. MARCO NORMATIVO | 7 |
| 4. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO..... | 8 |
| 4.1. Conozca sus derechos como ciudadano | 8 |
| 4.2. Conozca sus deberes como ciudadano..... | 8 |
| 5. CANALES DE ATENCIÓN | 9 |
| 6. MEDICIÓN DEL SERVICIO..... | 10 |
| 7. FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS | 11 |
| 8. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO | 12 |

ACTIVIDADES PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CIUDADANO EN EL ICA

INTRODUCCIÓN

En el marco de la Política de Servicio al Ciudadano del Instituto Colombiano Agropecuario (ICA), conforme a la 3ª dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 5, se establece lo siguiente:

La implementación de esta política va más allá de la atención oportuna y de calidad a los requerimientos de los ciudadanos. Implica que nuestra institución oriente su gestión hacia la generación de valor público, garantizando el acceso a los derechos de los ciudadanos y su grupo de interés.

Esta visión integral no limita la gestión del servicio al ciudadano a las dependencias que interactúan directamente con ellos o que manejan sus solicitudes. Más bien, requiere una articulación entre todas las áreas del ICA para fortalecer la relación Estado-ciudadano, promover la transparencia en la gestión financiera pública, e innovar en la oferta de servicios y productos. Esto constituye un compromiso de la alta dirección para asegurar el ejercicio efectivo de los derechos ciudadanos y el acceso real a nuestra oferta institucional.

De igual manera, la presente estrategia de servicio al ciudadano está alineada con el objetivo del Plan Estratégico Institucional del ICA, el cual busca optimizar el desempeño de la entidad a través del mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión Institucional (SIGI).

Este enfoque refleja nuestro compromiso con la excelencia en el servicio público y con la satisfacción integral de los ciudadanos y grupos de interés a los que servimos.

1.1. Objetivo General

Establecer directrices unificadas que sean aplicables para la prestación del servicio al ciudadano a través de los diferentes canales de atención del Instituto Colombiano Agropecuario (ICA), con el propósito de ofrecer un servicio de alta calidad que incremente la satisfacción del ciudadano y fortalezca la imagen y reputación institucional.

1.2. Objetivo específico

Facilitar el acceso del ciudadano al Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) mediante una atención efectiva, eficiente y de calidad, garantizando que el servicio proporcionado responda adecuadamente a sus necesidades y expectativas, respecto de los trámites y servicios que oferta la entidad a través de sus Gerencias Seccionales, oficinas locales, Aeropuertos, puertos, pasos fronterizos y puestos de control en todo el territorio nacional.

1.3. Alcance

Esta estrategia involucra a todos los servidores públicos y contratistas del ICA en la interacción con sus grupos de interés a lo largo de todas las etapas del ciclo del servicio, utilizando cualquier canal de comunicación disponible dentro de la entidad.

1.4 Diagnóstico

El propósito de este diagnóstico es identificar en qué nivel de satisfacción en la prestación y calidad de los servicios que oferta la entidad, se encuentra actualmente el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) según su calificación total, tal como se muestra en la siguiente gráfica:

| Puntaje | Nivel | Color |
|---------|-------|-------|
| 0 - 20 | 1 | |
| 21 - 40 | 2 | |
| 41 - 60 | 3 | |
| 61- 80 | 4 | Bueno |
| 81- 100 | 5 | |

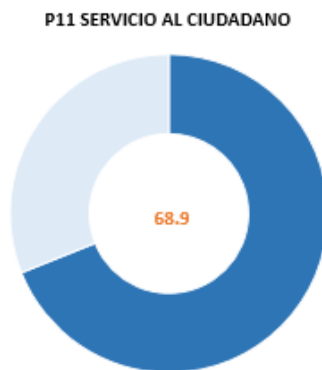
Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)

Dirección: Edificio Neo Point 83, Av. Carrera 20 # 83-20, Bogotá D.C., Colombia.

Correo: contactenos@ica.gov.co

Página web: www.ica.gov.co

Con el fin de evaluar el estado actual del servicio al ciudadano en el ICA, nos hemos basado en los lineamientos sugeridos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en el contexto del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), por lo cual se aplicó la herramienta de autodiagnóstico. El resultado obtenido para el ICA fue de 68.9 puntos, ubicándolo en el nivel 4 (Bueno).



| NO. INDICE | POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO | PUNTAJE |
|------------|--|---------|
| I32 | DIAGNÓSTICO Y PLANEACIÓN DEL SERVICIO Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA | 77.8 |
| I33 | TALENTO HUMANO IDÓNEO Y SUFICIENTE AL SERVICIO Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA | 85.2 |
| I34 | OFERTA INSTITUCIONAL DE FÁCIL ACCESO, COMPRENSIÓN Y USO PARA LA CIUDADANÍA | 73.7 |
| I35 | EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO Y MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA CIUDADANA | 30.8 |
| I36 | ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD | 55.2 |

Con base en los anteriores resultados, el ICA cuenta con la siguiente caracterización:

- Ha realizado la medición de la percepción de los servicios.
- Dispone de una dependencia formal encargada de recibir, tramitar y resolver quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos.
- Posee canales y espacios suficientes y adecuados para la interacción con ciudadanos, usuarios, grupos de interés y grupos de valor.
- Ofrece canales de atención: telefónicos, virtuales, presenciales y escritos.
- Realiza publicaciones en diversos canales de fácil acceso para los ciudadanos,

Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)

Dirección: Edificio Neo Point 83, Av. Carrera 20 # 83-20, Bogotá D.C., Colombia.

Correo: contactenos@ica.gov.co

Página web: www.ica.gov.co

como redes sociales, programas de televisión, radio, entre otros.

- Tiene implementada una carta de trato digno.
- Dispone de un Protocolo de Servicio al Ciudadano para cada uno de los canales de atención.
- Atiende en jornada continua y permite realizar solicitudes a través de dispositivos móviles.
- Cuenta con una Estrategia de Racionalización de Trámites.
- Ofrece siete servicios en línea.
- Dispone de un buzón de sugerencias.
- Actualiza regularmente la información sobre el portafolio de trámites y servicios que oferta la entidad.
- Actualiza el documento de preguntas frecuentes, disponible en la página web de la entidad.
- Emite y publica un informe trimestral consolidado de la PQRSD que ingresan al Instituto a través de los diferentes canales, en cumplimiento de las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadanía que por transparencia debe realizar la entidad.
- El ICA cumple con la atención preferencial a usuarios o población con discapacidad y comunidades étnicas.

2. 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 (Peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, solicitudes de información, peticiones de documentos) y requiere actividades propias de la misionalidad del Instituto para el servicio de los ciudadanos.
4. Ciudadano que participa creando propuestas de apoyo a las iniciativas, políticas o programas liderados por la Entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas relacionados con el sector público.

Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)

Dirección: Edificio Neo Point 83, Av. Carrera 20 # 83-20, Bogotá D.C., Colombia.

Correo: contactenos@ica.gov.co

Página web: www.ica.gov.co

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.

3. 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.

4. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Como reconocimiento de los derechos constitucionales y en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1437 de 2011, artículo 7, numeral 5, sobre los deberes de las autoridades, en concordancia con la Ley 1712 del 2014 o Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) detalla todos los derechos de los usuarios ciudadanos y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente, los cuales los invitamos a conocer y consultar.

4.1 DERECHOS

- ✓ Ser tratado con dignidad, respeto y recibir la misma protección y trato sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.
- ✓ Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- ✓ Respetar y hacer respetar el derecho a la intimidad personal y familiar, así como a su buen nombre.
- ✓ Presentar peticiones de manera verbal o escrita, a través de cualquiera de los canales de atención establecidos por el ICA, sin necesidad de apoderados

4.2 DEBERES

- ✓ Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- ✓ Conocer y cumplir con lo establecido en la Constitución Política de Colombia y en la ley.
- ✓ Tratar respetuosamente a los servidores públicos, cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- ✓ Mantener actualizada la información de contacto.

5. 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 los 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, el ICA cuenta con los siguientes canales:

- ✓ **Atención Presencial:** El Grupo de Atención al Ciudadano, ofrece orientación e información de manera personalizada en la sede principal, ubicada en la ciudad de Bogotá D.C., en la **Av Carrera 20 N° 83-20** Edificio NeoPoint 83. 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 el ciudadano puede 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 la ley vigente. La ventanilla está ubicada en la oficina principal en la ciudad de Bogotá D.C., en la **Av Carrera 20 N° 83-20** Edificio NeoPoint 83. Horario de atención: **lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua.**
- ✓ **Buzón de correspondencia:** Se tienen dispuestos los buzones físicos, localizados en las Gerencias Seccionales, Oficinas Nacionales, 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 8005190555**, las líneas fijas (**PBX**) **(+57) 601 7944492** y la Oficina ubicada en el Aeropuerto Internacional el Dorado Bogotá D.C. **(+57) 601 7944492.**
- ✓ **Atención Virtual:** Se tiene establecido el correo: 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>. Esta alternativa permite solicitar una cita personalizada vía virtual.

También se tiene a disposición este nuevo **canal Pida Una Cita** <https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion/pida-una-cita>

6. 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 en torno 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 calidad, así como también de 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 respecto a la calidad del servicio
- Otros instrumentos que se consideren pertinentes
- Interacción con los ciudadanos y grupos de valor en las Ferias de Servicio en donde participa la Entidad.
- Informe consolidado trimestral de **PQRS**

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

Estas mediciones serán aplicadas a los servicios y trámites que oferta la entidad en todo el nivel nacional.

7. 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, ajustándola para responder satisfactoriamente al mayor número de requerimientos, así como también para obtener retroalimentación y lograr la participación de la ciudadanía en cumplimiento de los objetivos propios de la entidad a fin de 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), emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Para más información sobre este tema, puede ingresar al siguiente link:
www.ica.gov.co.

8. 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/getattachment/Participa-info/Encuesta-de-servicio/Resultados_Encuesta-2024-Primer-Semestre.pdf.aspx?lang=es-CO

El servicio al ciudadano tiene gran relevancia en el ICA y uno de los objetivos principales de esta dependencia es generar las directrices pertinentes al interior de toda la entidad, para garantizar la calidad y eficiencia en la prestación del servicio al ciudadano y realizar su respectivo acompañamiento y control a partir del ciclo de la gestión.

Subgerencia Administrativa y Financiera Grupo Atención al Ciudadano.

Coordinadora

CLARA PATRICIA AGUILAR ARDILA

Elaboró: Yuly Paola Fonseca Poveda