

**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME ANUAL
CANAL DE ATENCIÓN PIDA UNA CITA - 2024**

En busca de una mayor garantía de los derechos de acceso a la información, transparencia y accesibilidad entre otros, enmarcados en el principio constitucional en que las autoridades tienen como finalidad la efectividad de los principios, derechos y deberes y las leyes; y, en cumplimiento a la resolución N° 001519 de 24 de agosto de 2020 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones “por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”, el Instituto Colombiano Agropecuario ICA adopta la directriz contemplada en el Anexo 2 (Guía técnica de integración de sedes electrónicas al portal único del Estado colombiano – GOV.CO) habilitar un mecanismo para que el ciudadano pueda agendar una cita para su atención.

Dentro de la sede electrónica del Instituto, se destaca en el menú de Atención y Servicios a la Ciudadanía, los canales de atención, comunicación e interacción ciudadana, que tienen como finalidad: afianzar la relación con el ciudadano de manera masiva e interpersonal, así como fomentar la participación ciudadana en la gestión pública.

El servicio en línea para agendamiento de citas se encuentra a disposición del público en general desde el año 2022. De acuerdo con lo anterior y en busca de lograr una adecuada interacción con el ciudadano y garantizando el derecho a la utilización de medios electrónicos ante la administración pública, el Grupo de Atención al Ciudadano ha liderado un trabajo interdisciplinario con subgerencias y Oficinas que forman parte de la estructura del Instituto (Decreto 4765 del 18 de diciembre de 2008)

En aras de hacer seguimiento y mejoras al procedimiento de "Pida una cita" El Instituto Colombiano Agropecuario ICA, presenta el siguiente informe con las debilidades, fortalezas e interacciones realizadas en la vigencia 2024.

Para agendamiento de citas a través del canal de atención pida una cita, se ha creado un formulario que permite de una manera fácil seleccionar el tema y la hora que más se ajusta a la disponibilidad de escogencia del ciudadano. Los temas que se han escogido para la atención en línea han sido seleccionados de acuerdo con las consultas más reiterativas.

El formulario para el agendamiento de citas se encuentra disponible en el siguiente enlace.

<https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion/pida-una-cita>

Los temas que se encuentran dispuestos para la atención en línea corresponden a:

- Importación y exportación de mascotas
- Importación y exportación de semillas
- Registro sanitario de predios pecuarios

A continuación, se discriminan las cifras de las citas programadas en el formulario de la actual vigencia.

1. CITAS PROGRAMADAS DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2024



TOTAL DE CITAS PROGRAMADAS EN LA VIGENCIA 2024	
TOTAL DE REGISTROS DE INGRESO	101
TOTAL DE REGISTROS NO AGENDADOS	46
TOTAL DE DIAS FESTIVOS	1
TOTAL	148

TOTAL DE CITAS PROGRAMADAS EN LA VIGENCIA 2023	
TOTAL DE REGISTROS DE INGRESO	68%
TOTAL DE REGISTROS NO AGENDADOS	31%
TOTAL DE DIAS FESTIVOS	1%
TOTAL	100%

El total de citas programadas en el formulario del mes de enero a diciembre fue de 101, aunque se agendaron en total 148 por parte de los ciudadanos, 46 de las fechas programadas en el formulario no fueron tenidas en cuenta por la ciudadanía como opción para su agendamiento debido a diversas situaciones ajenas para la entidad y 1 correspondía a día festivo.

2. REGISTROS DE INGRESO

De los 101 registros de ingreso, **60** fueron radicados con consecutivo de gestión documental, **41** ingresos no fueron radicados debido a que las solicitudes no hacían parte de los temas que se agendan por este canal. Para atender las solicitudes desde el Grupo de Atención al Ciudadano se le informó a cada uno de estos ciudadanos los canales de atención que el

ICA tiene dispuestos para atender sus requerimientos, como se demuestra en la siguiente gráfica:



REGISTRO DE INGRESO	
REGISTROS RADICADOS	60
REGISTROS SIN RADICAR	41
TOTAL	101

REGISTRO DE INGRESO	
NS/NC	59%
NO	41%
TOTAL	100%

2.1 CITAS RADICADAS

De las 101 citas radicadas, 79 solicitudes fueron atendidas y se encuentran con reporte de respuesta. Las 22 solicitudes restantes no corresponden al canal Pida una cita, sino que se asignaron como trámite ordinario.



CITAS ATENDIDAS	
RESPUESTAS ENTREGADAS	79
RESPUESTAS PENDIENTES POR REPORTAR	22
TOTAL	101

CITAS ATENDIDAS	
TOTAL DE CITAS RADICADAS	78%
TOTAL DE CITAS NO RADICADAS	22%
TOTAL	100%

2.2 CITAS NO RADICADAS



CITAS NO RADICADAS	
Comunicación con el ciudadano	34
Prueba de mantenimiento del formulario	12
TOTAL	46

CITAS NO RADICADAS	
COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO	74%
PRUEBA DE MANTENIMIENTO DEL FORMULARIO	26%
TOTAL	100%

De las 46 citas agendadas no radicadas 12 se registraron como prueba de mantenimiento del formulario, 34 fueron informadas por medio telefónico y correo electrónico.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

El canal de atención de agendamiento de citas proporciona numerosas ventajas y beneficios en la optimización de la información puntual que se entrega al ciudadano como respuesta a su solicitud. Este canal permite mejorar la confianza y la relación con el ciudadano y fortalece los canales de atención que el ICA tiene dispuestos para atender las solicitudes de los ciudadanos y grupos de valor en general.

Las fortalezas encontradas desde de la implementación de este canal son:

1. Permite al ciudadano agendar la cita de acuerdo con sus necesidades de tiempo y espacio.
2. Logra despejar las inquietudes del ciudadano de manera programada
3. Hay comunicación en vivo con los profesionales, para una pronta respuesta a la solicitud.
4. Se fortalece la relación Estado-Ciudadano

Dentro de las debilidades encontradas en el proceso y que podemos mejorar se tienen:

1. El cumplimiento en la asistencia y hora agendada a la cita por parte del ciudadano.
2. Reporte oportuno de la respuesta a la atención brindada en la cita atendida
3. El no cierre de la solicitud en el formulario por parte del ciudadano genera doble numeración.

Grupo de Atención al Ciudadano