

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

**INFORME ANUAL  
CANAL DE ATENCIÓN PIDA UNA CITA - 2023**

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 a 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 2023.

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 mas 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 a 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:

---

**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](mailto:contactenos@ica.gov.co)

**Página web:** [www.ica.gov.co](http://www.ica.gov.co)

- 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 2023



TOTAL DE CITAS PROGRAMADAS EN LA VIGENCIA 2023	
TOTAL DE REGISTROS DE INGRESO	126
TOTAL DE REGISTROS NO AGENDADOS	28
TOTAL DE DIAS FESTIVOS	13
<b>TOTAL</b>	<b>167</b>

TOTAL DE CITAS PROGRAMADAS EN LA VIGENCIA 2023	
TOTAL DE REGISTROS DE INGRESO	75%
TOTAL DE REGISTROS NO AGENDADOS	17%
TOTAL DE DIAS FESTIVOS	8%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

El total de citas programadas en el formulario de enero a diciembre fueron de 167, de las cuales 126 fueron agendadas por nuestros ciudadanos, 28 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 13 correspondieron a días festivos.

## 2. REGISTROS DE INGRESO

De los 126 registros de ingreso 82 fueron radicados con consecutivo de gestión documental, 44 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 informo 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	82
REGISTROS SIN RADICAR	44
TOTAL	126

REGISTRO DE INGRESO	
NS/NC	35%
NO	65%
TOTAL	100%

## 2.1 CITAS RADICADAS

De las citas 82 citas radicadas, 78 solicitudes fueron atendidas y se encuentran con reporte de respuesta. 4 solicitudes se encuentran pendientes del reporte de la respuesta por parte de las áreas responsables.



CITAS ATENDIDAS	
RESPUESTAS ENTREGADAS	78
RESPUESTAS PENDIENTES POR REPORTAR	4
TOTAL	82

CITAS ATENDIDAS	
TOTAL DE CITAS RADICADAS	95%
TOTAL DE CITAS NO RADICADAS	5%
TOTAL	100%

**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](mailto:contactenos@ica.gov.co)

**Página web:** [www.ica.gov.co](http://www.ica.gov.co)

## 2.2 CITAS NO RADICADAS



CITAS NO RADICADAS	
Comunicación con el ciudadano	41
Prueba de mantenimiento del formulario	3
TOTAL	44

CITAS NO RADICADAS	
COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO	93%
PRUEBA DE MANTENIMIENTO DEL FORMULARIO	7%
TOTAL	100%

De las 44 citas agendadas no radicadas 3 se registraron como prueba de mantenimiento del formulario, 41 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 dentro de la implementación del nuevo canal son:

1. Permite al ciudadano agendar la cita de acuerdo a sus necesidades de tiempo y espacio.
2. Logra despejar las inquietudes del ciudadano de manera inmediata
3. Hay comunicación en vivo con los profesionales

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

Clara Patricia Aguilar Ardila  
**Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano**