



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PQRSDF I SEMESTRE 2022

Oficina de Control Interno - OCI agosto 2022

CONTENIDO

CONTENIDO.....	2
1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS	4
3. ALCANCE.....	4
4. MARCO NORMATIVO	4
5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO PQRSDF DEL I SEMESTRE 2022	6
5.1. Información PQRDS recibidas I Semestre de 2022.....	6
5.2. Estado de las PQRDS I Semestre de 2022	9
5.3. Estado de las Peticiones en Territoriales y Sede Central.....	9
5.4. Peticiones Clasificadas por Tipo de Trámite y Atención.....	11
5.5. Estado de las Quejas en Territoriales y Sede Central	12
5.6. Estado de los Reclamos en Territoriales y Sede Central	13
5.7. Estado de las Denuncias en Territoriales y Sede Central	15
5.8. Sugerencias recibidas en Territoriales y Sede Central.....	15
5.9. Felicitaciones recibidas en Territoriales y Sede Central.....	15
6. Verificación de Documentos e Informes PQRS publicados en página web IGAC	18
7. Seguimiento RITA (Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción).....	19
CONCLUSIONES.....	20
RECOMENDACIONES	22

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno del Instituto Geográfico Agustín Codazzi - IGAC, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece: “... **la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...**”, adelantó seguimiento en el mes de agosto, a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones recibidas y atendidas por la entidad durante el primer semestre de 2022.

El propósito de este informe es presentar datos y estadísticas del estado de las PQRSD en cuanto a tiempos de respuesta, efectividad de la respuesta, revisión del informe de gestión publicado en la página web, cantidad, medios de recepción, cumplimiento de tiempos, etc. A continuación, se presentan los resultados del mismo.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Verificar el cumplimiento normativo y realizar el seguimiento semestral respecto a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas y atendidas por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi- IGAC en el periodo comprendido entre el 01 de enero y al 30 de junio de 2022.

2.2 Objetivos Específicos

- Adelantar el análisis de los resultados de la gestión de PQRDS, contenidos en el Informe del Primer semestre de 2022 y el Cuadro de Seguimiento PQRSD remitidos por la Oficina de Relación con el Ciudadano a la Oficina de Control Interno.
- Verificar los avances de cumplimiento de las observaciones señaladas como resultado del seguimiento anterior realizado al Proceso.

3. ALCANCE

Verificar la adecuada atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en las condiciones y términos establecidos en la Constitución, la Ley y la Jurisprudencia. Para esta verificación se tomaron como base los documentos que soportan esta actividad como son el Cuadro de Seguimiento PQRSD remitido por la Oficina de Relación con el Ciudadano a la Oficina de Control Interno mediante correo electrónico del 23 de agosto de 2022 y el informe proferido por la Oficina de Relación con el Ciudadano IGAC del I Semestre de 2022.

4. MARCO NORMATIVO

La verificación realizada tuvo como fundamento la normatividad legal vigente, sobre la materia objeto del informe, en especial las siguientes:

- Constitución Política de Colombia Artículos 23, 74, 103, 209 y 270.
- Ley 87 de 1993 y sus Decretos Reglamentarios que establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado.

- Ley 190 de 1995 “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.”
- Decreto 2232 de 1995 “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”.
- 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 1474 de 2011 “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.” (art.76).
- Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”
- 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.” Literal h art.11
- Decreto 103 de 2015, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 1166 de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- Ley 1952 de 2019 Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”, art. 38 Numeral 35.
- Decreto Legislativo 491 de 2020
- Circular Interna 37 del 16 de abril de 2020 IGAC.

- Y demás normas concordantes sobre la materia que ayuden a cumplir con el objetivo del presente informe.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO PQRSDF DEL I SEMESTRE 2022

En el desarrollo del seguimiento se tomó en consideración el cumplimiento por parte del Instituto de las políticas sobre la materia y especialmente aquellas relacionadas con la “transparencia, participación y el servicio al ciudadano”, observando si las acciones de la entidad se encuentran orientadas según los lineamientos definidos en la Ley 1712 de 2014, su Decreto Reglamentario 103 de 2015 y demás disposiciones concordantes, en cuanto al acercamiento al ciudadano, el hacer visible la gestión pública y la disponibilidad de la información sobre los trámites y servicios y su efectividad.

Así mismo, se procedió a efectuar seguimiento a las observaciones contenidas en el último informe para evidenciar si han sido subsanadas las debilidades evidenciadas.

Se analizó la información consignada en el informe emitido por la Oficina de Relación con el Ciudadano del IGAC, correspondientes al primer semestre de 2022, y se analizó el Cuadro de Seguimiento PQRSDF remitido por la Oficina de Relación con el Ciudadano a la Oficina de Control Interno mediante correo electrónico del 23 de agosto de 2022.

De igual forma, se verificó la funcionalidad, accesibilidad y la información publicada en el sitio web de la Entidad – vinculo “TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA”.

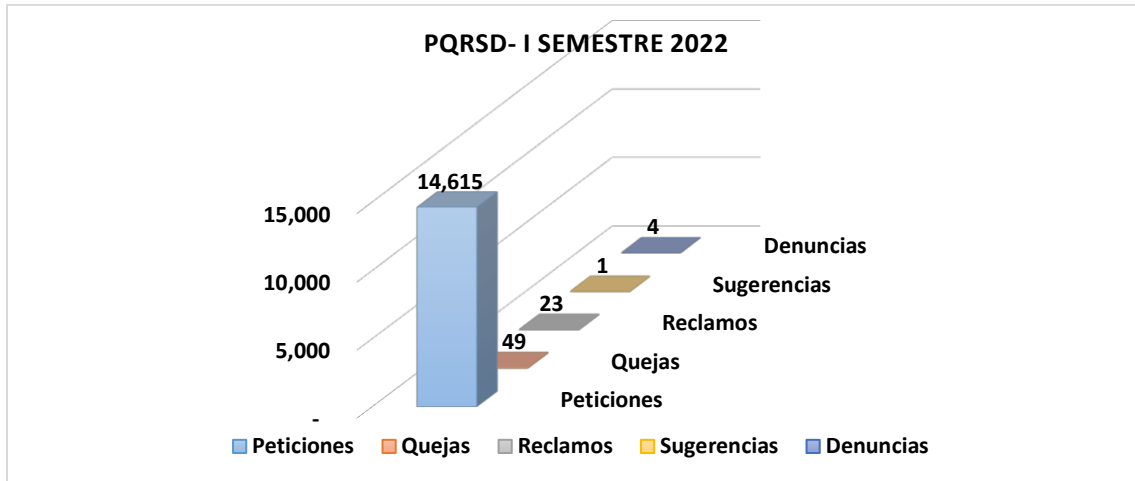
A continuación, se procede a describir las actividades realizadas en el presente seguimiento y sus resultados:

5.1. Información PQRSDF recibidas I Semestre de 2022

De acuerdo con el análisis efectuado se evidencia que, para el primer semestre de 2022, ingresaron a la entidad a través del aplicativo SIGAC, un total de 14.692 solicitudes catalogadas como Petición, Queja, Reclamo, Denuncia o Sugerencia – PQRSDF. De esta forma se recibieron 14.615 peticiones, 49 quejas, 23 reclamos, 4 denuncias y 1 sugerencia.

A continuación, se ilustra en el gráfico No. 1 el consolidado de las PQRDS recibidas, durante el primer semestre de 2022:

Gráfico No. 1. Información consolidada PQRDS recibidas



Fuente: Información suministrada por la Oficina de Relación con el Ciudadano

Las solicitudes recibidas están distribuidas entre la Sede Central y las Direcciones Territoriales, como se detalla en la tabla que se ilustra a continuación:

Tabla No. 1. PQRDS Recibidas por Sede Central y D.T del IGAC

Sede Central/Direcciones Territoriales	PQRSD Recibidas I Semestre 2022					Total
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	
Sede Central	1.597	7	3	-	3	1.610
Atlántico	471	-	-	-	-	471
Bolívar	357	6	-	-	1	364
Boyacá	2.876	3	-	-	-	2.879
Caldas	430	1	-	-	-	431
Caquetá	906	2	-	-	-	908
Casanare	407	-	-	-	-	407
Cauca	670	2	-	-	-	672
Cesar	223	-	1	-	-	224
Córdoba	459	1	-	-	-	460



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO
AGUSTÍN CODAZZI



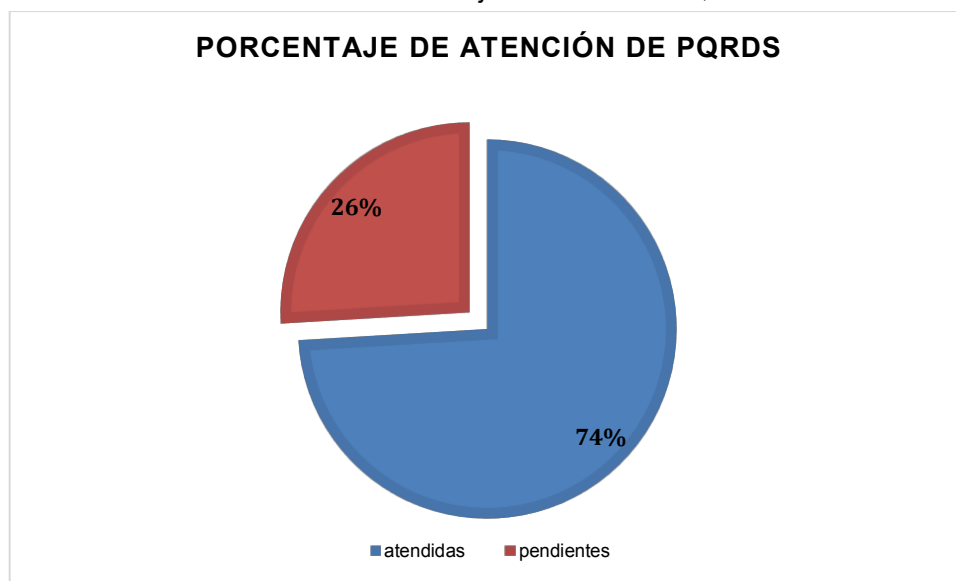
Sede Central/Direcciones Territoriales	PQRSD Recibidas I Semestre 2022					
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Total
Cundinamarca	641	4	5	-	-	650
Guajira	320	1	-	-	-	321
Huila	673	2	-	-	-	675
Magdalena	251	1	-	-	-	252
Meta	427	5	4	-	-	436
Nariño	132	2	-	1	-	135
Norte de Santander	556	-	9	-	-	565
Quindío	596	-	-	-	-	596
Risaralda	45	-	-	-	-	45
Santander	108	4	-	-	-	112
Sucre	361	1	1	-	-	363
Tolima	1.280	7	-	-	-	1.287
Valle	829	-	-	-	-	829
TOTAL	14.615	49	23	1	4	14.692

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Relación con el Ciudadano

5.2. Estado de las PQRDS I Semestre de 2022

Conforme con la información reportada por Oficina de Relación con el Ciudadano, a nivel global, en el primer semestre del año 2022 del total de 14.692 PQRDS, se atendieron 10.880, correspondiente al 74% y quedaron pendientes por contestar 3.811, que corresponde al 26%, como se ilustra a continuación:

Gráfico No. 2. Porcentaje de Atención de PQRDS



Fuente: Información suministrada por la Oficina de Relación con el Ciudadano

5.3. Estado de las Peticiones en Territoriales y Sede Central

De las 14.615 peticiones recibidas en el primer semestre del año 2022, se atendieron 10.832, correspondiente al 74% y quedaron pendientes por contestar 3.783, que corresponde al 26%. En la siguiente tabla se calcula y presenta el porcentaje de cumplimiento de sede central y direcciones territoriales a partir de la cantidad de peticiones atendidas.



Tabla No. 2. Estado de las Peticiones por Sede Central y D.T del IGAC

Sede Central/Direcciones Territoriales	Peticiones I Semestre 2022			
	Recibidas	Finalizadas	Pendientes	% Cumplimiento
Sede Central	1.597	1.212	385	32%
Atlántico	471	267	204	76%
Bolívar	357	293	64	22%
Boyacá	2.876	2.352	524	22%
Caldas	430	363	67	18%
Caquetá	906	784	122	16%
Casanare	407	249	158	63%
Cauca	670	476	194	41%
Cesar	223	219	4	2%
Córdoba	459	458	1	0%
Cundinamarca	641	140	501	358%
Guajira	320	266	54	20%
Huila	673	557	116	21%
Magdalena	251	232	19	8%
Meta	427	189	238	126%
Nariño	132	105	27	26%
Norte de Santander	556	556	-	0%
Quindío	596	588	8	1%
Risaralda	45	37	8	22%
Santander	108	57	51	89%
Sucre	361	305	56	18%
Tolima	1.280	433	847	196%
Valle	829	694	135	19%
TOTAL	14.615	10.832	3.783	35%

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Relación con el Ciudadano

Con respecto a la cantidad de Peticiones presentadas se evidencian que la Dirección Territorial de Boyacá fue la que recibió más recibió 2.876 durante el primer semestre del año 2022, le sigue la Sede Central con 1.597 y en tercer lugar la Territorial Tolima con 1.280.

5.4. **Peticiones Clasificadas por Tipo de Trámite y Atención**

En el primer semestre de 2022 se recibieron 14.615 peticiones, de los cuales el 56.02% (8.188) correspondió a Peticiones Generales, el 24.39% (3.565) a Peticiones Documentos e Información, el 13.26% (1.939) a Peticiones entre entidades, el 4.09% (598) a Peticiones Ventanilla Virtual, el 2.20% (322) a Peticiones de Consulta, y, finalmente el 0.02% (3), correspondieron a Peticiones del Congreso de la República. En la siguiente tabla se resume la información:

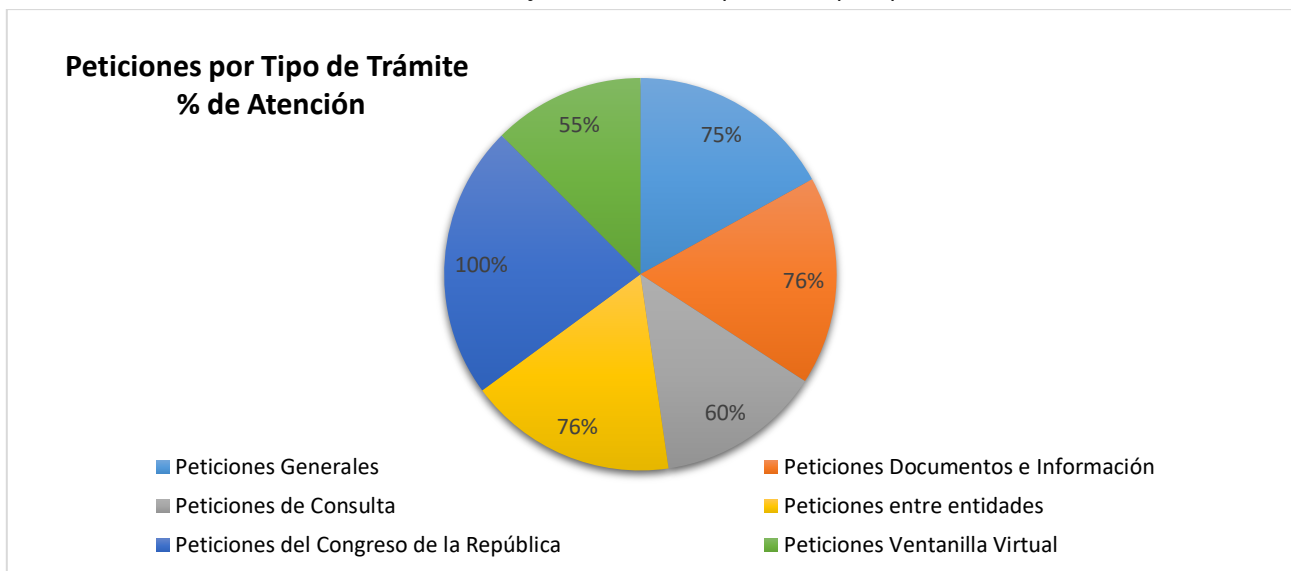
Tabla No. 3. Peticiones por tipo

Tipo de Trámite	PQRSD por tipo de trámite I Semestre 2022		
	Total recibidas	Total atendidas	% Atendidas en Oportunidad
Peticiones Generales	8.188	6.149	75%
Peticiones Documentos e Información	3.565	2.678	76%
Peticiones de Consulta	322	193	60%
Peticiones entre entidades	1.939	1.478	76%
Peticiones del Congreso de la República	3	3	100%
Peticiones Ventanilla Virtual	598	331	55%
TOTAL	14.615	10.832	74%

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Relación con el Ciudadano

De las 10.832 peticiones atendidas se observó que el porcentaje de atención en cuanto a oportunidad es para las Peticiones Generales del 75%, Peticiones Documentos e Información es del 76%, Peticiones de Consulta del 60%, Peticiones entre entidades del 76%, Peticiones del Congreso de la República del 100% y Peticiones Ventanilla Virtual del 55%.

Gráfico No. 3. Porcentaje de Atención de peticiones por tipo



Fuente: Información suministrada por la Oficina de Relación con el Ciudadano

5.5. Estado de las Quejas en Territoriales y Sede Central

De las 49 quejas recibidas en el primer semestre del año 2022, se atendieron 30, correspondiente al 61% y quedaron pendientes de contestar 19, que corresponden al 39%, como se ilustra a continuación:

Tabla No. 4. Estado de las Quejas por Sede Central y D.T del IGAC

Sede Central/Direcciones Territoriales	Quejas I Semestre 2022			
	Recibidas	Finalizadas	Pendientes	% Cumplimiento
Sede Central	7	3	4	43%
Atlántico	-	-	-	NA
Bolívar	6	6	-	100%
Boyacá	3	3	-	100%
Caldas	1	1	-	100%
Caquetá	2	2	-	100%
Casanare	-	-	-	NA
Cauca	2	2	-	100%
Cesar	-	-	-	NA



Sede Central/Direcciones Territoriales	Quejas I Semestre 2022			
	Recibidas	Finalizadas	Pendientes	% Cumplimiento
Córdoba	1	1	-	100%
Cundinamarca	4	-	4	0%
Guajira	1	-	1	0%
Huila	2	1	1	50%
Magdalena	1	1	-	100%
Meta	5	3	2	60%
Nariño	2	2	-	100%
Norte de Santander	-	-	-	NA
Quindío	-	-	-	NA
Risaralda	-	-	-	NA
Santander	4	4	-	100%
Sucre	1	-	1	0%
Tolima	7	1	6	14%
Valle	-	-	-	NA
TOTAL	49	30	19	61%

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Relación con el Ciudadano

Con respecto a la cantidad de Quejas presentadas se evidenció que las que tienen mayor cantidad de quejas recibidas son la sede Central con 7, le sigue la Dirección Territorial de Tolima con 7 y en tercer lugar la Dirección Territorial Bolívar con 6; tal como se observa en la tabla No. 4.

5.6. Estado de los Reclamos en Territoriales y Sede Central

De los 23 reclamos recibidos en el primer semestre del año 2022, se atendieron 14, correspondiente al 61% y quedaron pendientes de contestar 9, que corresponden al 39%, como se ilustra a continuación:



Tabla No. 5. Estado de los Reclamos por D.T y Sede Central

Sede Central/Direcciones Territoriales	Reclamos I Semestre 2022			
	Recibidas	Finalizadas	Pendientes	% Cumplimiento
Sede Central	3	1	2	33%
Atlántico	-	-	-	NA
Bolívar	-	-	-	NA
Boyacá	-	-	-	NA
Caldas	-	-	-	NA
Caquetá	-	-	-	NA
Casanare	-	-	-	NA
Cauca	-	-	-	NA
Cesar	1	1	-	100%
Córdoba	-	-	-	NA
Cundinamarca	5	3	2	60%
Guajira	-	-	-	NA
Huila	-	-	-	NA
Magdalena	-	-	-	NA
Meta	4	-	4	0%
Nariño	-	-	-	NA
Norte de Santander	9	9	-	100%
Quindío	-	-	-	NA
Risaralda	-	-	-	NA
Santander	-	-	-	NA
Sucre	1	-	1	0%
Tolima	-	-	-	NA
Valle	-	-	-	NA
TOTAL	23	14	9	61%

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Relación con el Ciudadano

Con relación al número de Reclamos recibidos se evidencian que las que tienen mayor cantidad son la Dirección Territorial Norte de Santander con 9, le sigue la Dirección

Territorial Cundinamarca con 5 y en tercer lugar la Dirección Territorial Meta con 4; tal como se observa en la tabla No. 5.

5.7. Estado de las Denuncias en Territoriales y Sede Central

Con relación a las denuncias recibidas durante el primer semestre de 2022, solo se recibieron cuatro (4) en total, distribuidas así: Tres recibidas (3) en Sede Central y una (1) en la Dirección Territorial Bolívar. Las cuatro (4) denuncias ya se encuentran respondidas a la fecha de emisión de este informe, lo que corresponde a una % de atención el 100%.

5.8. Sugerencias recibidas en Territoriales y Sede Central

Para el primer trimestre de 2022 se evidenció una (1) sugerencia en el Cuadro de Seguimiento PQRSD remitido por la Oficina de Relación con el Ciudadano, mediante correo electrónico de fecha 23 de agosto de 2022 para adelantar el presente seguimiento; sin embargo, en el “Informe Relación con el Ciudadano – Primer Semestre 2022”, presentan la siguiente información:

Sugerencias						
Dependencias	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Oficina Relación con el Ciudadano		1	1	2		6
Dirección Territorial Caquetá		3				
Dirección Territorial Casanare		4	3		3	
Dirección Territorial Cundinamarca			3		2	1
Dirección Territorial Boyacá		5	3	2	3	2
Dirección Territorial La Guajira					1	
Dirección Territorial Nariño	1	3	3	2	0	1
Dirección Territorial Santander					1	
Dirección Territorial Tolima						1
Subdirección Administrativa y Financiera				1		
Dirección Territorial Caldas					2	
Dirección Territorial Meta					4	
Total	1	16	13	7	16	11

Fuente: Pantallazo del Informe Relación con el Ciudadano – Primer Semestre 2022

5.9. Felicitaciones recibidas en Territoriales y Sede Central

Para el primer trimestre de 2022 no se evidenciaron felicitaciones en el Cuadro de Seguimiento PQRSD remitido por la Oficina de Relación con el Ciudadano, mediante correo electrónico de fecha 23 de agosto de 2022, para adelantar el presente seguimiento; sin

embargo, en el “Informe Relación con el Ciudadano – Primer Semestre 2022”, presentan la siguiente información:

Felicitaciones						
Dependencias	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Oficina de Relación con el Ciudadano			2	2		1
Dirección Territorial Cundinamarca		4	4	3	4	3
Dirección Territorial Boyacá						
Dirección Territorial Nariño	2	1	2	1		
Dirección Territorial Tolima		1	2			
Subdirección Administrativa y Financiera					1	
Dirección Territorial Guajira	1		1			
Dirección Territorial Caldas					4	
Total	3	6	11	6	9	4

Fuente: Pantallazo del Informe Relación con el Ciudadano – Primer Semestre 2022

5.10 Verificación Oportunidad y Tiempo de Respuesta

Del total de respuestas de PQRSD por 10.880, se observó que 5.669 se atendieron dentro de los términos legales establecidos, y el promedio del tiempo de respuesta fue de 11.11 días:

Tabla No. 6. Oportunidad y Tiempos de Respuesta por D.T y Sede Central

Sede Central/Direcciones Territoriales	Oportunidad de las PQRSD y Tiempo de Respuesta I Semestre 2022				
	Finalizadas	Atendidas en términos	Pendientes	% Atendidas en Oportunidad	Tiempo promedio de respuesta
Sede Central	1.219	428	391	35%	10,23
Atlántico	267	155	204	58%	21,48
Bolívar	300	54	64	18%	12,27
Boyacá	2.355	763	524	32%	13,04
Caldas	364	210	67	58%	11,97
Caquetá	786	526	122	67%	3,23
Casanare	249	119	158	48%	19,74
Cauca	478	228	194	48%	12,61
Cesar	220	199	4	90%	4,42
Córdoba	459	283	1	62%	11,05
Cundinamarca	143	27	507	19%	23,29



Sede Central/Direcciones Territoriales	Oportunidad de las PQRSD y Tiempo de Respuesta I Semestre 2022				
	Finalizadas	Atendidas en términos	Pendientes	% Atendidas en Oportunidad	Tiempo promedio de respuesta
Guajira	266	173	55	65%	5,13
Huila	558	300	117	54%	10,92
Magdalena	233	162	19	70%	6,49
Meta	192	63	244	33%	10,84
Nariño	107	42	28	39%	13,59
Norte de Santander	565	541	-	96%	3,74
Quindío	588	551	8	94%	1,52
Risaralda	37	27	8	73%	6,37
Santander	61	23	51	38%	15,16
Sucre	305	214	58	70%	4,40
Tolima	434	146	853	34%	18,08
Valle	694	435	135	63%	16,00
TOTAL	10.880	5.669	3.812	52%	11,11

La Dirección Territorial Norte de Santander fue la que presentó un mejor porcentaje en oportunidad de respuesta con el 96%, seguida de la Territorial Quindío con el 94% y de Cesar con el 90%. Las Territoriales con menor porcentaje de oportunidad fueron: Bolívar con el 18%, Cundinamarca con el 19% y Boyacá con el 32%.

Con relación al tiempo de respuesta se evidencian que las que tienen mayor tiempo de respuesta son las Direcciones Territoriales: Cundinamarca con 23.29 días, luego Atlántico con 21.48 días y Casanare con 19.74 días. Las Direcciones Territoriales con menores tiempos de respuesta son: Quindío con 1.52 días, Caquetá con 3.23 días y Norte de Santander con 3.74 días.

6. Verificación de Documentos e Informes PQRS publicados en página web IGAC

De conformidad con el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, todo sujeto obligado deberá publicar la información mínima obligatoria. Así, el literal h) de la norma establece: “... *un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado*”.

El Decreto 1081 de 2015, incorporó el Decreto 103 de 2015, que reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014, y en su Artículo 2.1.1.2.1.4. numeral 7, señaló que los sujetos obligados deben publicar en la página principal de su sitio web oficial, en una sección particular identificada con el nombre de “Transparencia y acceso a información pública”, entre otros, “El informe de solicitudes de acceso a la información señalado en el artículo 2.1.1.6.2 del presente Título”.

Se constató que se encuentran publicados en la página web de la entidad los siguientes documentos por parte de Oficina de Relación con el Ciudadano: Carta de Trato Digno, documento de Actualización de Caracterización de Ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o Grupos de Interés IGAC de Diciembre 2021, Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano Código IN-ACI-PCO1-01 Versión 1 fecha de vigencia 30/12/2021 y Canales de Atención (Canal presencial, Canal virtual y Canal Telefónico), así como el enlace Conoce nuestros canales de atención <https://www.igac.gov.co/es/contenido/canales-de-atencion> .

Se evidenció la publicación de los Informes Encuesta de Satisfacción y Percepción IGAC, correspondientes al Primero y Segundo Semestre de 2021. Así mismo, el IGAC dando cumplimiento constitucional al derecho a la información y a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, tiene dispuesto un espacio para que los interesados puedan consultar las respuestas publicadas a los radicados anónimos. Igualmente, se cuenta con el correo institucional contactenos@igac.gov.co

Sin embargo, en estos portales no se encontró publicado en la página web de la entidad, en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el Informe de PQRS del primer semestre de 2022 emitido por la Oficina de Relación con el Ciudadano.

7. Seguimiento RITA (Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción)

La Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA, se encuentra en cabeza de la Vicepresidencia de la República, a través de la Secretaría de Transparencia, y tiene como objetivo *“Fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción, acercar a los ciudadanos a las instituciones públicas a través del uso de canales de participación ciudadana y transparencia, cercar a los corruptos y prevenir actos que atenten contra el buen funcionamiento del Estado y la debida administración de los recursos públicos”*.

Todas las instituciones del orden nacional deben activar sus canales de denuncia y atención al ciudadano, especialmente su enlace con la red RITA, la cual es el canal de interacción con la Secretaría de Transparencia, esto con el fin de articular esfuerzos, estar prestos a acompañar cualquier hecho que deba trasladarse a las autoridades competentes y reaccionar de forma eficiente frente a posibles hechos de corrupción.

Se evidenció en el seguimiento, que el Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC, en el primer semestre de 2022 presenta avances en la implementación de las actividades propuestas por la Vicepresidencia de la República, disponiendo una línea de WhatsApp para la atención de denuncias de corrupción, al cual se le denominó Línea de Transparencia. El lanzamiento de esta línea se realizó por parte de la Dirección General de la Entidad a través de una cuenta de twitter el 30 de junio de 2022.

No se adelantaron durante el primer semestre de 2022 actividades relacionadas con RITA desde la Secretaría de Transparencia, tales como reuniones, capacitaciones ni cursos digitales ofertados por el Departamento Administrativo de la Función Pública para el Oficial de Transparencia. Actualmente la entidad tiene encargado al contratista Daniel Fernando Gallego Moreno, como Oficial de Transparencia, mientras se selecciona la persona que cuente con el perfil jurídico requerido para continuar con el seguimiento de la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA del IGAC.

Se observó que para el primer semestre de 2022 se dictó para Funcionarios y Contratistas del IGAC, el curso de Transparencia virtual EVA del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Se verificó al revisar el enlace que contiene el listado de Oficiales de Transparencia RITA, que se presenta un error en el correo electrónico correspondiente al IGAC, por lo cual es necesario oficiar a la Secretaría de Transparencia para que proceda a realizar la respectiva corrección.

CONCLUSIONES

- Para el I semestre del año 2022 se recibieron un total de 14.692 PQRDS, de las cuales se atendieron 10.880, que corresponde al 74% del total y quedaron pendientes de contestar 3.783, que corresponde al 26%, lo que evidencia un cumplimiento parcial en la atención de las solicitudes recibidas.
- Las peticiones recibidas 14.615 representaron un 99.47% de la totalidad de las PQRDS, de las cuales se atendieron 10.832, correspondiente al 74%, quedaron pendientes de contestar 3.783, que corresponde al 26%.
- El mayor volumen de Peticiones recibidas durante el primer semestre del año 2022, fueron en la Dirección Territorial de Boyacá con 2.876, le sigue la Sede Central que recibió con 1.597 y en tercer lugar la Territorial Tolima con 1.280.
- Con respecto a la cantidad de Quejas presentadas se evidenció que la Dirección Territorial de Tolima fue la que recibió mayor cantidad (7) durante el primer semestre del año 2022, le siguen la Dirección Territorial Meta que recibió (5) y en tercer lugar las Territoriales de Cundinamarca y Santander con (3) quejas recibidas.
- Se observó que la Dirección Territorial de Norte de Santander es la que recibió mayor número de reclamos (9), le sigue la Territorial del Cundinamarca (5) reclamos y en tercer lugar la Territorial Meta con (4) reclamos respectivamente, el resto se encuentran distribuidos en las demás Territoriales y Sede Central del IGAC. Para el primer semestre de 2022 se recibieron un total de 23 reclamos, de los cuales se finalizaron 14 y se

encuentran pendientes por responder 9, es decir el 61%, lo que evidencia la gestión realizada en las respuestas.

- Por tipo de Peticiones, de las 14.615 peticiones recibidas, el 56.02% (8.188) corresponden a Peticiones Generales, el 24.39% (3.565) corresponden a Peticiones Documentos e Información, el 13.26% (1.939) corresponden a Peticiones entre entidades, el 4.09% (598) corresponden a Peticiones Ventanilla Virtual, el 2.20% (322) a Peticiones de Consulta y finalmente el 0.02% (3), corresponden a Peticiones del Congreso de la República.
- Se evidencia que las Direcciones Territoriales que recibieron menor cantidad de peticiones, fueron Risaralda con 45, Santander con 108 y Nariño con 132.
- Se evidenció cumplimiento de la entidad con lo establecido en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 *“Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”*, dado que el Instituto tiene dispuestos diversos canales de atención (canal presencial, virtual, correo institucional, página web-SIGAC, redes sociales, canal telefónico, call center) que permiten a la ciudadanía interponer las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción.
- Se encuentran documentados en el Sistema Integrado de Gestión del Instituto el Procedimiento “Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones” código PC-ACI-01 Versión 1 Vigente desde el 30/12/2021, el Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano Código IN-ACI-PCO1-01 Versión 1 Vigente desde el 30/12/2021, Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias Código FO-ACI-PC01-01 Versión 1 Vigente desde el 30/12/2021, Registro y Seguimiento de Sugerencias y Felicitaciones Código FO-ACI-PC01-03 Versión 1 Vigente desde el 30/12/2021 que contienen los lineamientos y formatos para la adecuada clasificación, atención y seguimiento de las PQRSD recibidas en el IGAC, de conformidad con la normatividad legal vigente.

- No se encontró publicado en la página web de la entidad, en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el Informe de PQRSD del primer semestre de 2022 emitidos por la Oficina de Relación con el Ciudadano.
- Se evidenció una (1) sugerencia y cero felicitaciones en el Cuadro de Seguimiento PQRSD remitido por la Oficina de Relación con el Ciudadano, para adelantar el presente seguimiento; sin embargo, en el “Informe Relación con el Ciudadano – Primer Semestre 2022” si relacionaron sugerencias y felicitaciones.
- Según el seguimiento de Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA, se evidenció que el IGAC, dispuso una línea de WhatsApp para la atención de denuncias de corrupción, al cual se le denominó Línea de Transparencia. Se encuentra pendiente la designación del oficial que cumpla con el perfil (jurídico), establecido en la normatividad, y que se solicite a la Secretaría de Transparencia la corrección del correo electrónico del IGAC en el listado de Oficiales de Transparencia RITA que tiene publicado en la página web de la Secretaría.

RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno, con el fin de generar oportunidades de mejora al proceso sugiere:

- Adelantar por parte de la Oficina de Relación con el Ciudadano en coordinación con las dependencias de Sede Central y Territoriales, una verificación detallada a todas las comunicaciones que se encuentran reportadas sin respuesta, con el fin de tener la certeza que efectivamente no han sido tramitadas. Esta comprobación permitirá contar con datos más confiables, toda vez que en ciertos eventos las comunicaciones han sido tramitadas dentro de los términos legales, no obstante, el procedimiento de enlace con el SIGAC no facilita contar con una trazabilidad del estado real de una solicitud.
- Realizar la publicación en la página web de la entidad, en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública, del Informe de PQRSD del primer semestre de 2022 emitidos por la Oficina de Relación con el Ciudadano.

- Continuar fortaleciendo las estrategias encaminadas a mejorar la cultura de control para el tratamiento de las PQRSD, en especial, el cumplimiento a los términos establecidos por la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015, respecto a la atención ofrecida a las mismas.

Cordialmente,



Adriana Paola Serrano Quevedo

Jefe Oficina de Control Interno (E)

Copia: Doctora María del Pilar González Moreno – Secretaria General

Copia: Doctora Adriana Rocío Tovar Cortés – Oficina Asesora de Planeación

Revisó: Adriana Paola Serrano Quevedo

Proyectó: Liliana Alcázar Caballero –Líder de la Auditoría

Mildred María Rodríguez Tineo- Auditora

Apoyo: Stephanie del Pilar Neira Valencia