

# INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL AL CUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011

## II SEMESTRE 2023

IGAC

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Marzo 2024

## 1. INTRODUCCIÓN

El seguimiento se desarrolla por la Oficina de Control Interno del Instituto Geográfico Agustín Codazzi, dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, inciso segundo, el cual señala: *“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”*, así como al artículo 5 del Decreto 2641 de 2012, que establece: *“El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos”*, en concordancia con la Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2 de 2015, el cual señalan como uno de los controles de Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a la Oficina de Control Interno, quien tendrá el rol de: *“vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad”*. Así mismo, en el marco del Plan Anual de Auditoría (PAA), aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para la vigencia 2024, que incluyó el desarrollo semestral de esta actividad.

El presente ejercicio se realizó acorde con los lineamientos establecidos en la normativa vigente, que implicó la revisión de la página web del Instituto, procedimientos, manuales, informes, bases de datos y demás información compartida por la Oficina de Atención al Ciudadano – OAC.

## 2. OBJETIVO

Verificar la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por parte del Instituto Geográfico Agustín Codazzi y evaluar el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, a través de la revisión documental, con el fin de contribuir progresivamente con la mejora institucional y el cumplimiento del propósito central de la Entidad.

## 3. ALCANCE

El seguimiento se realizará para el período comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2023.

## 4. CRITERIOS

Este seguimiento se desarrolló teniendo en cuenta el siguiente marco normativo:

- Constitución Política de Colombia artículos 23, 209 y 269.
- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.

- 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” artículos 54 y 55.
- 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”, artículo 15.
- 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", artículo 76.
- 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”.
- 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”.
- 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” artículos 23 y 38.
- 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”, artículos 8 y 9.
- Decreto Nacional 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública." artículos 12 y 13.
- Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”, artículos 2°.
- Decreto 1081 de 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” artículo 2.1.4.3.
- Decreto 1083 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.”, artículo 2.2.21.5.3.
- Decreto 846 de 2021 “Por el cual se modifica la estructura del Instituto Geográfico Agustín Codazzi”

- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - versión 2 de 2015, cuarto componente “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”.
- Procedimiento de trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, código: PC-ACI-01, versión: 1, vigente desde: 30/12/2021.

Las demás disposiciones normativas externas e internas asociadas al objeto y alcance del seguimiento.

## **5. METODOLOGÍA**

Para el desarrollo del seguimiento, se ejecutaron las siguientes actividades:

- Verificación de la normativa legal vigente asociada al objeto y alcance del seguimiento.
- Revisión informe de seguimiento al trámite de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias, del periodo 01 de enero de 2023 | 30 de junio de 2023.
- Solicitud de información, realizada el 06 de marzo de 2024, con el caso 985218 a la Oficina de Relación con el Ciudadano.
- Revisión de la información alojada en la página web del Instituto.
- Análisis de la información recolectada y proyección del informe de seguimiento.
- Se comunicará el informe de seguimiento al Representante Legal y a la Oficina de Relación con el Ciudadano.
- Se solicitará la publicación del presente informe en la web de la Entidad.

## **6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN**

### **6.1. Dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos.**

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi, a la fecha del presente informe cuenta con el Decreto Nacional 846 de 2021 “Por el cual se modifica la estructura del Instituto Geográfico Agustín Codazzi”, el cual, en el artículo 16 señala las funciones de la Oficina de Relación con el Ciudadano, entre ellas la de: “Recibir, tramitar, y direccionar a las áreas correspondientes las peticiones que formule la ciudadanía por los diferentes canales de atención del Instituto y efectuar el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD- verificando su

oportuna atención”, lo que permite reconocer el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474, con relación a: " En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad"

## 6.2. Enlace de quejas, sugerencias y reclamos

Revisada la web del Instituto, se pudo verificar que la Entidad cuenta con el siguiente enlace: <https://www.igac.gov.co/atencion-y-servicio-la-ciudadania/pgrsdf>, para que la ciudadanía en general presente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, tal como se observa en la siguiente imagen:



Fuente: Tomada de la página web del Instituto el 07 de marzo de 2024.

Por lo anterior, el IGAC da cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en relación con: "(...) En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios"

## 6.3. Espacio en la página web para la presentación de quejas y denuncias de los actos de corrupción.

La Entidad cuenta en la página web con un espacio para que la ciudadanía presente peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, tal y como se observa en el numeral 6.2 del presente informe.

No obstante, no se encontró un espacio específico para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la Entidad, identificando una oportunidad de mejora respecto con lo indicado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en relación con: "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(...)", por tal razón, es importante que el IGAC identifique las causas que han impedido materializar el espacio en la página web e implementar acciones para adoptar el requisito normativo.

#### 6.4. Canales de Atención.

El Instituto cuenta con un espacio en la página web denominado "Atención y servicio a la ciudadanía", en el cual ponen en conocimiento de la ciudadanía los siguientes canales de atención:

- Canal Virtual:
  - Sistema de Gestión Documental para la radicación de peticiones – SIGAC.
  - Correos electrónicos:
    - [contactenos@igac.gov.co](mailto:contactenos@igac.gov.co) (Para la solicitud de información o radicación de peticiones).
    - [comercial@igac.gov.co](mailto:comercial@igac.gov.co) (Para la cotización de productos y servicios).
  - Redes sociales:
    - Facebook: IgacColombia
    - YouTube: Instituto Geográfico Agustín Codazzi - IGAC
    - X: @igaccolombia
    - Instagram: igacColombia
- Canal Telefónico:
  - Línea fija desde Bogotá D.C.: +57 (601) 6531888, horario de atención: días hábiles de lunes a viernes: 07:15 a.m. a 04:00 p.m.
- Canal Presencial:
  - Sede Central Bogotá: Carrera 30 # 48-51, primer piso, horario de atención, días hábiles de lunes a viernes: 09:00 a.m. a 04:00 p.m. jornada continua.
  - Direcciones Territoriales: La Entidad cuenta con 22 Direcciones Territoriales, las cuales cuentan con atención presencial, y se puede acceder a la información, a través del siguiente enlace: <https://www.igac.gov.co/el-igac/oficinas-de-atencion-al-ciudadano>.

Revisada la página web del IGAC, se pudo observar que indican que cuentan con un centro de atención en San Andrés, no obstante, no se encontró información de la ubicación al respecto.

#### Direcciones Territoriales

Contamos con 22 Direcciones Territoriales y un Centro de Atención en San Andrés.

Para conocer la información de nuestras sedes, horarios de atención y direcciones, [ingrese aquí](#).

Fuente: Tomada de la página web del IGAC <https://www.igac.gov.co/el-igac/oficinas-de-atencion-al-ciudadano>.

## 6.5. Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

### 6.5.1. PQRSD recibidas II Semestre de 2023

De acuerdo con la información suministrada por la Oficina de Relación con el Ciudadano, en el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2023, se recibieron un total de 20.091 PQRSD discriminadas así:

- Peticiones: 19.969
- Quejas: 83
- Reclamos: 24
- Sugerencias: 3
- Denuncias: 8
- Felicitaciones: 4

De los anteriores, 16.240 fueron radicados a través del canal virtual, así:

- Correo electrónico: 15.952
- Notificación web: 270
- Redes sociales: 18

Y 3.851 fueron radicados a través del canal presencial, así:

- Presencial en puntos: 3.394
- Mensajería: 457

### 6.5.2. PQRSD fuera del término II Semestre de 2023

Revisada la base de datos de las PQRSD respondidas o tramitadas por fuera del término en el segundo semestre de la vigencia 2023, se observaron 6.342 registros, discriminados de la siguiente manera:

- Peticiones: 6.300
- Quejas: 32
- Reclamos 4
- Sugerencias: 2

- Denuncias: 2
- Felicitaciones: 2

A continuación se relacionan las PQRSDF tramitadas o respondidas fuera del término legal por Dependencia:

Dependencia	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	Total
Dirección General	7	0	0	0	0	0	7
Oficina Asesora de Planeación	1	0	0	0	0	0	1
Oficina Asesora Jurídica	12	0	0	0	0	0	12
Oficina Asesora de Comunicaciones	3	0	0	0	0	0	3
Oficina de Control Interno	1	0	0	0	0	0	1
Oficina de Control Interno Disciplinario	36	8	0	0	1	0	45
Oficina de Relación con el Ciudadano	1.046	2	0	0	0	0	1048
Subdirección General	68	0	0	0	0	0	68
Oficina Comercial	16	0	0	0	0	0	16
Dirección de Investigación y Prospectiva	5	0	0	0	0	0	5
Observatorio Inmobiliario Catastral	0	0	0	0	0	0	0
Dirección de Regulación y Habilitación	45	1	0	0	0	0	46
Dirección de Gestión de Información Geográfica	42	0	0	0	0	0	42
Subdirección Cartográfica y Geodésica	107	0	0	0	0	0	107
Subdirección de Geografía	55	0	0	0	0	0	55
Subdirección de Agrología	14	0	0	0	0	0	14
Laboratorio Nacional de Suelos	7	1	0	0	0	0	8
Dirección de Gestión Catastral	18	0	0	0	0	0	18
Subdirección de Proyectos	7	0	0	0	0	0	7
Subdirección de Avalúos	12	0	0	0	0	0	12
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	4	0	0	0	0	0	4
Subdirección de Información	2	0	0	0	0	0	2
Subdirección de Sistemas de Información	12	0	0	0	0	0	12
Subdirección Infraestructura Tecnológica	4	0	0	0	0	0	4
Secretaría General	13	0	0	0	0	0	13
Subdirección de Talento Humano	64	0	0	0	0	0	64
Subdirección Administrativa y Financiera	26	0	0	0	0	0	26
GIT Contabilidad	19	0	0	0	0	0	19
GIT de Gestión Contractual	3	0	0	0	0	0	3
Dirección Territorial Atlántico	103	0	1	0	0	1	105
Dirección Territorial Bolívar	147	1	0	0	0	0	148
Dirección Territorial Boyacá	1.592	2	1	0	0	0	1595
Dirección Territorial Caldas	27	0	0	0	0	0	27
Dirección Territorial Caquetá	22	0	0	0	0	0	22
Dirección Territorial Casanare	305	1	0	1	1	0	308
Dirección Territorial Cauca	471	3	1	0	0	0	475
Dirección Territorial Cesar	8	0	0	0	0	0	8
Dirección Territorial Córdoba	10	0	0	0	0	0	10
Dirección Territorial Cundinamarca	568	7	0	0	0	0	575
Dirección Territorial Huila	125	1	0	0	0	0	126
Dirección Territorial Guajira	68	0	0	0	0	0	68
Dirección Territorial Magdalena	22	0	0	0	0	0	22
Dirección Territorial Meta	301	0	0	0	0	0	301
Dirección Territorial Nariño	15	1	0	0	0	0	16
Dirección Territorial Norte De Santander	15	0	0	0	0	0	15
Dirección Territorial Quindío	11	0	0	0	0	0	11
Dirección Territorial Risaralda	60	0	1	0	0	0	61
Dirección Territorial Santander	186	0	0	0	0	0	186
Dirección Territorial Sucre	21	1	0	1	0	0	23
Dirección Territorial Tolima	554	3	0	0	0	1	558
Dirección Territorial Valle	20	0	0	0	0	0	20
<b>Total</b>	<b>6300</b>	<b>32</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6342</b>

Lo anterior, permite reconocer una oportunidad de mejora frente a las PQRSDF respondidas o tramitadas por fuera del término legal, toda vez que se identificaron peticiones con hasta 121 días de respuesta.

## 6.6. Protección de Datos Personales.

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi tiene definida la Política de Protección de Datos Personales, código: PL-NOR-001, versión 3, vigente desde el 18 de noviembre de 2021, la

cual está directamente asociada con el Procedimiento de trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, código: PC-ACI-01, versión: 1, vigente desde: 30/12/2021, en los cuales señalan que la Entidad tienen la responsabilidad de velar por el tratamiento y protección de los datos personales, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012.

De otra parte, la señalada política en el numeral 4 Roles y Responsabilidades, indica que el IGAC: “(...) a través de la Oficina de relación con el ciudadano o quin haga sus veces, es el responsable de la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos y consultas relacionadas con el tratamiento de Datos Personales”.

Al revisar la mencionada política de responsabilidad del proceso Gestión Jurídica, se identificó que el ítem de Datos de Contacto se encuentra desactualizado, toda vez que registra los siguientes números de teléfono: (1) 3773214 y (571)3694000 ext. 91524, así como el enlace relacionado con *Oficinas Atención al Ciudadano* (<https://www.igac.gov.co/es/oficinas-de-atencion>), toda vez que al utilizarlo aparece en la página del IGAC el texto “Página no encontrada”, lo que podría llegar a generar confusión a la ciudadanía y a los colaboradores de la Entidad.

#### **6.7. Carta de trato digno al ciudadano.**

Revisada la página web del Instituto, se observó en el enlace:

<https://www.igac.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/atencion-ciudadano/111-carta-de-trato-digno-al-ciudadano>, encontrando las cartas de trato digno al ciudadano para las vigencias 2021, 2022 y 2023, en las cuales se encuentran los derechos y deberes de la ciudadanía, arrojando cumplimiento para el periodo objeto de alcance.

De otra parte, en atención al rol de enfoque hacia la prevención que le compete a la Oficina de Control Interno, se recomienda actualizar y publicar la carta de trato digno al ciudadano para la vigencia 2024, con el objetivo de dar cumplimiento al numeral 5 del artículo 7 del Decreto 1474 de 2011, el cual reza: “Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente”.

#### **6.8. Caracterización de Usuarios**

Con el fin de establecer las estrategias para mejorar la toma de decisiones frente a la planeación institucional y con el objetivo de fortalecer la oferta de trámites y servicios del IGAC, la Entidad identificó para la vigencia 2023 las características de los usuarios del IGAC, por lo cual definió el documento denominado: “Caracterización de Usuarios Oficina de Relación con el Ciudadano”, diseñado mediante la metodología de análisis descriptivo, recopilando los datos mediante el uso de canales de atención, registros obtenidos de diferentes canales de atención y encuestas de satisfacción de ciudadanos y grupos de interés.

Se destaca las variables de caracterización demográficas, las cuales son: Edad, Genero, enfoque diferencial.

Lo anterior permite reconocer una adecuada gestión, presentando las ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y la participación de la ciudadanía para el logro de los objetivos del IGAC y la salvaguarda de los de derechos ciudadanos.

### **6.9. Publicación de Información.**

Revisado el enlace de Transparencia y acceso a la información pública, específicamente el numeral 4.10. *Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos*, se observaron los informes de seguimiento a la gestión de PQRSD, correspondientes al tercer y cuarto trimestre de la vigencia 2023, el cual relaciona los indicadores de oportunidad y productividad; no obstante, no se pudo verificar en el señalado informe los servicios sobre los que se presenta el mayor número de quejas y reclamos, y las principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la Entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública, tal como lo señala el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - versión 2 de 2015, cuarto componente “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”, relacionada con la elaboración trimestralmente de los informes sobre las quejas y reclamos, y su contenido.

Adicionalmente, no se envió el soporte de remisión o comunicación al representante legal, tal y como lo señala el inciso 3 del artículo 9 del Decreto 2232 de 1995.

### **6.10. Encuestas de Satisfacción**

Para conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía, usuarios y partes interesadas que acceden y utilizan los canales de atención del Instituto Geográfico Agustín Codazzi, la Entidad de manera permanente realiza encuestas en los canales de atención, con el fin de determinar el nivel de la satisfacción de los grupos de valor, con el objetivo de tomar las acciones para mejorar la atención.

Para el segundo semestre de la vigencia 2023, fueron diligenciadas por la ciudadanía 8.042 encuestas de satisfacción, de las cuales 7.384 dieron la autorización al Instituto para el tratamiento y uso de datos personales y 658 no. De las 7.384 encuestas realizadas y que cuenta con autorización para el tratamiento y uso de datos personales de acuerdo con el informe de encuestas de satisfacción y percepción correspondiente al segundo semestre 2023 del IGAC, 5.385 usuarios lo que corresponde al 73% solicitó información relacionada con Catastro, 845 que equivale al 12% consultó el estado de su petición o trámite, 413 que representa el 6% adquirió productos y publicaciones, 172 que corresponde al 2% solicitó productos de Cartografía, el 1% realizó consultas y/o trámites sobre suelos y tierras

(agrolología), y en menor proporción otros temas como geodesia, visitas a museos y consultas a la biblioteca.



Fuente: Tomada del informe de encuestas de satisfacción y percepción correspondiente al segundo semestre 2023 del IGAC

Para el desarrollo de las encuestas, el Instituto tuvo en cuenta 3 categorías, con 10 criterios a evaluar por la ciudadanía sobre la atención del canal presencial, así:

- a. Instalaciones y tiempos de espera
  - i. Comodidad de las instalaciones
  - ii. Organización de los espacios
  - iii. Facilidad de acceso a las instalaciones
  - iv. Tiempo de espera para ser atendido en ventanilla
- b. Calidad de la información
  - i. Claridad
  - ii. Utilidad
- c. Atención del personal
  - i. Actitud y amabilidad
  - ii. Conocimiento del tema
  - iii. Tiempo dedicado para atenderle
  - iv. Orientación de su inquietud

Los resultados arrojados en el informe de encuestas de satisfacción y percepción correspondiente al segundo semestre 2023 del IGAC en el canal presencial, dio un porcentaje de satisfacción el 95%, destacando las sedes que obtuvieron un 100% en el resultado de las encuestas así:

- Caquetá - Florencia

- Cesar - Valledupar
- Córdoba - Montería
- Norte de Santander - Cúcuta
- Punto de Atención - San Gil
- Risaralda - Pereira

Se recomienda analizar las causas e implementar acciones en las sedes que obtuvieron un porcentaje por debajo del 100%, especialmente las que no superaron el 90%, como lo son:

- Sede Central - Bogotá 89%
- Cundinamarca 88%
- Tolima - Ibagué 81%
- Guajira - Riohacha 77%

De manera general revisado el informe, se evidenció que se determinó como objetivo “Conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía, usuarios, y partes interesadas que acceden y utilizan los canales de atención del Instituto Geográfico Agustín Codazzi.” (subrayado fuera del texto original), no obstante, solo se identificó el canal presencial y no se encontró información relacionada con las encuestas de satisfacción de los canales telefónico y virtual.

## 7. CONCLUSIONES

Según la información recopilada por el equipo de seguimiento se observa que, el Instituto Geográfico Agustín Codazzi ha implementado acciones para cumplir los criterios normativos de la Oficina de Relación con el Ciudadano, pero en este informe se identificaron oportunidades de mejora, para lo que es importante que la Entidad analice las causas e implemente las acciones necesarias.

## 8. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda diseñar un espacio en la página web del IGAC para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias que identifiquen frente a los actos de corrupción realizados por funcionarios de la Entidad, con el objetivo de dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en relación con: “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(...)”.
2. Se sugiere implementar las acciones que se consideren para publicar o modificar la información registrada en la página web del IGAC, específicamente en el canal de atención presencial, el cual señala que cuentan con un centro de atención en San Andrés, no obstante, no se registra información de la ubicación al respecto.
3. Se recomienda realizar la actualización de la Política de Protección de Datos Personales, código: PL-NOR-001, versión 3, vigente desde el 18 de noviembre de 2021,

de responsabilidad del proceso Gestión Jurídica, ítem de Datos de Contacto toda vez que se encuentran desactualizados los números de teléfono: (1) 3773214 y (571)3694000 ext. 91524, y el enlace relacionado con Oficinas Atención al Ciudadano (<https://www.igac.gov.co/es/oficinas-de-atencion>).

4. Se recomienda actualizar y publicar la carta de trato digno al ciudadano para la vigencia 2024, con el objetivo de dar cumplimiento al numeral 5 del artículo 7 del Decreto 1474 de 2011, el cual reza: “Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente”.
5. Se sugiere fortalecer los controles para generar las respuestas de las peticiones dentro del término legal.
6. Se recomienda para la vigencia 2024, implementar en los informes trimestrales: los servicios sobre los que se presenta el mayor número de quejas y reclamos, y las principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la Entidad en atención al artículo 54 de la Ley 190 de 1995, y comunicar al representante legal el informe, tal y como lo señala el inciso 3 del artículo 9 del Decreto 2232 de 1995.
7. Fortalecer el informe de encuestas de satisfacción y percepción correspondiente al segundo semestre 2023 del IGAC, incluyendo la información relacionada con las encuestas de satisfacción de los canales telefónico y virtual.

El presente informe se elabora a los 20 días del mes de marzo de 2024.



**ESPERANZA GARZÓN BERMÚDEZ**  
*Jefe Oficina de Control Interno (E)*

*Elaboró: Elio Raúl Ramos Jiménez - Germán Alfonso Espinosa Suárez – Profesionales Contratistas OCI  
Revisó y aprobó: Esperanza Garzón Bermúdez – jefe Oficina de Control Interno (E)*