



224 8  
A

## INFORME AUDITORIA INTEGRAL PROCESO GESTIÓN DE DIFUSIÓN Y COMERCIALIZACION

De conformidad con el Plan de Trabajo autorizado por el Jefe de la Oficina de Control Interno mediante auto comisorio No. 7 del 06 de junio de 2019 y en desarrollo de las funciones establecidas por la Ley 87 de 1993, se practicó auditoría integral al proceso de Gestión de Difusión y Comercialización, con el fin de evaluar y diagnosticar el Sistema de Control Interno y de Gestión, determinar su nivel de eficiencia, eficacia y calidad y el cumplimiento de los manuales de procedimientos, así como de la normatividad vigente, para el periodo comprendido entre 1 de enero de 2018 hasta la fecha de realización de la auditoría.

El objetivo del proceso de Gestión de Difusión y Comercialización, de acuerdo con la caracterización, es el de "Difundir, promocionar y comercializar Información geográfica, cartográfica, agrologica, catastral y de tecnologías geoespaciales".

### 1. Infraestructura

1.1. El estado general de la infraestructura se encuentra en buenas condiciones según la inspección realizada a las instalaciones locativas, no obstante se presentan condiciones que involucran el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST debido a que la estructura donde se desarrollan las actividades propias del proceso, están diseñadas para uso industrial o de bodega y no para labores administrativas; a continuación se describen las siguientes condiciones:

- a. Existe buena iluminación natural, pero debido al diseño propio de la estructura, la ventanearía que hace parte de la misma cubierta NO tiene persianas o película de protección contra la radiación solar, lo que implica que dicha radiación incida directamente en el personal que labora en el área de influencia, generando riesgos que puedan afectar su bienestar.
- b. En cuanto a la ventilación, la ventanearía que dispone la infraestructura posee persianas de vidrio que permiten el flujo de aire, pero estas por ser parte de la cubierta y por la altura no permite controlar dicha condición, lo cual genera un ambiente térmico desfavorable que afecta el desempeño de las labores diarias.
- c. Cuando la iluminación natural no es óptima, en algunas áreas existe deficiencia de iluminación artificial debido a que no hay puntos de iluminación que suplan la misma, como es el caso del Archivo de Gestión; por otra parte en el Centro de Información la deficiencia de iluminación de debe a la existencia de luminarias fundidas y la altura donde se encuentran ubicadas las mismas.
- d. El nivel de ruido es adecuado.



- 1.2. Existen equipos de impresión subutilizados debido a la no existencia de insumos como tóner.
- 1.3. Cuando se presentan lluvias existen filtraciones de agua en el área de biblioteca, lo cual puede ocasionar el deterioro de las publicaciones, al igual sucede con la radiación solar y falta de limpieza permanente.
- 1.4. Se presentan quejas constantes por parte de los usuarios de la Biblioteca por la no disponibilidad de red wifi para realizar sus consultas.
- 1.5. Los equipos de cómputo de la Biblioteca no disponen de los requerimientos de software necesarios para la interacción con las publicaciones adaptadas para las personas con discapacidad visual.
- 1.6. Existen filtraciones de agua en el techo de la bodega principal donde se almacenan las publicaciones para la venta a cargo del Centro de Información Geográfica, por lo cual se han tenido que proteger algunas publicaciones con plásticos para evitar su deterioro.

## 2. Gestión procedimiento de Facturación

Se llevó a cabo la verificación y trazabilidad del proceso de facturación en los sistemas de información y con las resoluciones de precios vigentes para cada periodo, de acuerdo con la siguiente muestra:

ID.	Fecha	Orden de Consignación	No. Factura	Código Producto	No. Resolución	Precio Resolución	Verificación
1	27/02/2018	584630	892541	705	296/2017	\$ 92.400,00	Conforme
				706		\$ 92.000,00	Conforme
				707		\$ 73.800,00	Conforme
				709		\$ 76.800,00	Conforme
				1811		\$ 47.400,00	Conforme
				1816		\$ 36.600,00	Conforme
				612		\$ 204.000,00	Conforme
2	01/03/2018	584927	892563	461	249/2018	\$ 27.498,00	Conforme
3	02/03/2018	585067	892694	461		\$ 27.498,00	Conforme

ID.	Fecha	Orden de Consignación	No. Factura	Código Producto	No. Resolución	Precio Resolución	Verificación
4	05/03/2018	585194	892810	572	249/2018	\$ 36.045,00	Conforme
5	07/03/2018	585534	893113	725		\$ 14.492,00	Conforme
6	09/03/2018	585767	893324	703		\$ 62.454,00	Conforme
				610		\$ 109.711,00	Conforme
				633		\$ 20.610,00	Conforme
7	09/03/2018	585822	893367	667		\$ 14.573,00	Conforme
				669		\$ 22.379,00	Conforme
				671		\$ 16.446,00	Conforme
				2137		\$ 24.045,00	Conforme
				690		\$ 196.106,00	Conforme
				610		\$ 109.711,00	Conforme
8	12/03/2018	585948	893485	612		\$ 212.344,00	Conforme
				692		\$ 131.882,00	Conforme
9	14/03/2018	586291	893784	896		\$ 64.848,00	Conforme
				725		\$ 14.492,00	Conforme
10	23/03/2018	587057	894481	596		\$ 82.619,00	Conforme
				620		\$ 86.082,00	Conforme
11	05/06/2018	595058	901706	705		\$ 96.179,00	Conforme
				709		\$ 79.941,00	Conforme
12	13/06/2018	595844	902909	1030		\$ 600.000,00	Conforme
13	21/06/2018	596648	903109	590		\$ 167.344,00	Conforme
				1302		\$ 16.970,00	Conforme
14	26/06/2018	597187	903590	461		\$ 27.498,00	Conforme
				2199		\$ 15.500,00	Conforme
15	02/11/2018	610505	915519	2121		\$ 66.400,00	Conforme
16	02/11/2018	610565	915568	1104		\$ 15.731,00	Conforme
17	21/11/2018	611789	916668	725		\$ 14.492,00	Conforme
18	26/11/2018	612060	916924	580		\$ 21.677,00	Conforme
19	30/11/2018	612374	917220	580		\$ 21.677,00	Conforme
*20	21/12/2018	613678	918401	1302		\$ 16.970,00	Conforme
				461	\$ 27.498,00	36.045,00	
21	11/02/2019	617171	921620	1868	\$ 4.060,00	Conforme	
				1104	\$ 15.731,00	Conforme	
22	14/02/2019	617727	922118	461	\$ 27.498,00	Conforme	
23	15/02/2019	617915	922267	580	\$ 21.677,00	Conforme	
24	20/02/2019	618378	922699	1204	\$ 54.000,00	Conforme	
				461	\$ 27.498,00	Conforme	
25	26/02/2019	619011	923265	572	\$ 36.045,00	Conforme	
				670	\$ 93.009,00	Conforme	
26	04/04/2019	622682	926533	633	\$ 21.265,00	Conforme	
				1917	\$ 24.200,00	Conforme	
27	04/04/2019	622736	926582	2138	\$ 27.000,00	Conforme	
				1106	\$ 15.900,00	Conforme	
				2199	\$ 15.500,00	Conforme	
				2020	\$ 4.900,00	Conforme	
				1054	\$ 5.100,00	Conforme	
				2206	\$ 4.800,00	Conforme	
				2203	\$ 4.800,00	Conforme	
				2113	\$ 29.900,00	Conforme	
28	05/04/2019	622796	926638	26	\$ 13.691,00	Conforme	
29	17/04/2019	624006	927721	719	\$ 150,00	Conforme	
30	30/04/2019	624913	928557	2134	\$ 100.000,00	Conforme	

Se evidencia que en la factura de venta No. 918401 expedida el 21-12-2018, el producto "461-Aerofotografía pancromática en formato digital escaneada fotográficamente con resolución de 15 micrones en formato TIFF – JPG" tiene un costo de \$27.498 de acuerdo con la resolución de precios 249 del 01-03-2018, pero se facturó por un valor de \$36.045 que corresponde al producto "572-Aerofotografías en tamaño original de 23x23 cms en papel fotográfico", se percibe que por error en la orden de consignación No. 613678 se introdujo el código del producto 572 pero al verificar la orden se cambió el código por el 461



y al momento de generar la orden de consignación el sistema no cambió el valor correspondiente, por esta razón se cobró un mayor valor al cliente.

Se hace necesario verificar y gestionar los ajustes necesarios para mejorar los controles del Sistema de Facturación, para evitar que ocurran esta clase de errores e inconvenientes a futuro con los clientes y/o usuarios.

### 2.1. Expedición Certificado Catastral Nacional – Gratuito

Se verifica el cumplimiento de la Ley 1481 Por medio de la cual adiciona un capítulo a la Ley 962 de 2005 y se dictan otras disposiciones:

**Artículo 78 –A. Expedición de Certificados Catastrales destinados para la liquidación de la Cuota de Compensación Militar.** Quedan exentos de pagar el Certificado de Catastro a nivel departamental o nacional, expedido por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, para liquidación de la cuota de compensación militar, los siguientes:

Quienes demuestren mediante certificado o carné expedido por la autoridad competente, pertenecer al nivel 1, 2, y 3 del Sistema de Identificación y Selección de Beneficiarios Sisbén.

Los indígenas que residan en su territorio y conserven su integridad cultural, social y económica.

**Artículo 78 –B. Expedición de Certificados Catastrales destinados para el otorgamiento de Subsidios de Vivienda de Interés Social.** Quedan exentos de pagar el Certificado Catastral de no propiedad a nivel nacional expedido por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, quienes lo soliciten para participar en los programas de adjudicación de subsidios de vivienda de interés social, otorgado por el Gobierno Nacional o los Entes Territoriales de cualquier nivel y que acredite mediante certificado o carné expedido por la autoridad competente, pertenecer al nivel 1 y 2 del Sistema de Identificación y Selección de Beneficiarios Sisbén.

Adicionalmente el Instituto expide la Circular Interna 183 del 22-05-2013 en la cual se establece la tabla de puntos para la expedición de los certificados de que trata la mencionada ley.

De acuerdo con lo anterior se verificaron los siguientes certificados:

ID.	No. CERTIFICADO CATSTRAL	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	DESTINO	PUNTAJE SISBEN	
				AUTORIZADO	VERIFICADO
1	1367-368529-85561-0	347.538	Fuerzas Militares	43,00	33,08
2	5641-419486-52950-0	52.291.699	Fuerzas Militares	43,00	40,63
3	9362-230470-32819-0	23.573.467	Fuerzas Militares	43,00	31,58
4	4429-598091-95163-0	1.033.731.353	Fuerzas Militares	43,00	23,18
5	1838-989194-26052-0	21.119.515	Fuerzas Militares	43,00	35,43
6	5262-242926-90646-0	70.542.701	Fuerzas Militares	43,00	9,96
7	4982-463048-19507-0	1.104.429.383	Fuerzas Militares	43,00	37,00
8	7079-806091-84525-0	52.742.787	Fuerzas Militares	43,00	26,87
9	1099-858763-41312-0	1.073.518.064	Fuerzas Militares	43,00	41,23
10	9882-826748-94717-0	1.007.727.975	Fuerzas Militares	43,00	38,82
11	6808-788040-40525-0	86.059.751	Subsidio de Vivienda	22,00	21,23
12	2993-199326-41007-0	52.324.786	Fuerzas Militares	43,00	35,55
13	2093-400830-42744-0	1.117.488.121	Subsidio de Vivienda	22,00	7,83
14	7789-953724-19857-0	1.024.501.786	Fuerzas Militares	43,00	16,30
15	7048-909873-10112-0	65.714.456	Fuerzas Militares	43,00	27,78
16	4049-174871-10350-0	66.942.020	Subsidio de Vivienda	22,00	6,21
*17	3021-462586-22467-0	1.015.409.540	Subsidio de Vivienda	22,00	53,42
*18	9415-295810-87362-0	11.292.639	Subsidio de Vivienda	22,00	55,72
*19	2921-624456-77128-0	1.030.595.047	Fuerzas Militares	43,00	69,63
20	1772-247947-98052-0	60.302.647	Juzgados	Exento de Pago	

En los siguientes ítem's se evidencia lo siguiente:

- Ítem 17, en la base de datos del Sisbén el No. de cédula aparece a nombre de Eider Antonio Anaya Vargas y el certificado catastral generado con ese mismo No. de cédula está a nombre de Jeisson Snayder Cepeda Blanco, lo cual indica que puede existir error en alguna de las bases de datos.
- Ítem 18 y 19 se evidencia que los puntajes autorizados para la generación de certificados catastrales gratuitos superan el tope autorizado, por lo cual durante el ejercicio de auditoría no se pudo evidenciar la razón puntual por la cual se generaron dichos certificados.

### 3. Gestión de Inventarios Bodegas de Publicaciones

Se realizó la verificación de los inventarios de las bodegas de publicaciones a cargo del proceso de Gestión de Difusión y Comercialización de acuerdo con el siguiente muestreo:

#### 3.1. Bodega Principal

El control de los saldos de inventarios se realiza mediante hojas de cálculo Excel, por lo cual para el ejercicio de auditoría se toma el inventario con corte a 31-05-2019 así:

ID.	CODIGO	DESCRIPCIÓN PUBLICACIÓN	SALDO A 31-may-2019	SALDO VERIFICADO	DIFERENCIA
1	749	MAPA DE ZONIFICACION AGROECOLOGICA DE COLOMBIA	50	360	310
2	753	MAPA DE SUELOS DE COLOMBIA	26	149	123
3	1114	CASANARE TOPOGRAFICO ROLLO	137	147	10
4	1569	NORTE DE SANTANDER TOPOGRAFICO ROLLO	212	247	35
5	1144	CAQUETÁ TOPOGRÁFICO PLEGADO 2012	9	63	54
6	2032	META TOPOGRAFICO PLEGADO	309	296	-13
7	1915	MAPA TURISTICO DE MEDELLÍN	10	6	-4
8	1518	MAPA TURISTICO DE MANIZALES Y SUS ALREDEDORES	1443	1538	95
9	2182	ATLAS DE LA MORTALIDAD DE CÁNCER EN COLOMBIA - TERCERA EDICIÓN - 2017	221	220	-1
10	1146	ATLAS DE LA SALUD LIBRO	6	6	0
11	2133	ATLAS POTENCIAL HIDROENERGETICO DE COLOMBIA 2015	1519	1520	1
12	1919	VIDEOS COLOMBIA GEOGRÁFICA	106	132	26
13	940	ESTUDIO GENERAL DE SUELOS Y ZONIFICACION DE TIERRAS DE RISARALDA EN CD	102	121	19
14	941	METODO ANALITICO DEL LABORATORIO DE SUELOS.	115	134	19
15	2112	MANEJO DE LOS SUELOS COLOMBIANOS	1	4	3
16	976	CASANARE - CARACTERISTICAS GEOGRAFICAS	155	172	17
17	974	HUILA - CARACTERISTICAS GEOGRAFICAS	2	2	0
18	987	No. 30 GEODESIA, GPS, CARTOGRAFIA DIGITAL, INFRAESTRUCTURA ESPACIAL DE DATOS, CATASTRO, ORDENAMIENTO TERRITORIAL.	99	267	168
19	1052	No 38 GEOMATICA Y GESTION AMBIENTAL, APLICACIONES GEOGRAFICAS, INVESTIGACIÓN Y EDUCACION EN GEOMATICA	40	80	40
20	1014	MODELO DE DATOS URBANO CS 2000	97	140	43



- Se puede evidenciar que de la muestra tomada aleatoriamente, el 90% de los saldos verificados in situ NO coinciden con el conteo físico, generando faltantes y saldos a favor de las publicaciones a cargo de esta bodega.
- Cabe anotar que la Entidad cuenta con un aplicativo de facturación a nivel nacional que hace parte del Sistema de Información Integrado ERP-IGAC, el cual permite llevar el control de las entradas y salidas de los inventarios de las publicaciones, pero de acuerdo con el auditado, este presenta inconsistencias que no permiten que los datos sean confiables, por tal razón se debe implementar dicho control mediante hojas de cálculo en Excel.

### 3.2. Bodega Publicaciones – Ventas Bogotá

El control de los saldos de inventarios se realiza mediante hojas de cálculo Excel, por lo cual para el ejercicio de auditoría se toma el inventario con corte a 18-06-2019 así:

ID.	COD. FACT.	DESCRIPCIÓN PUBLICACIÓN	SALDO A 18-jun-2019	SALDO VERIFICADO	DIFERENCIA
1	1054	MAPA OFICIAL DE FRONTERAS MARITIMAS Y TERRESTRES	28	31	3
2	753	MAPA DE SUELOS DE COLOMBIA	11	12	1
3	2019	BOYACA TOPOGRAFICO ROLLO	24	24	0
4	771	CORDOBA TOPOGRAFICO ROLLO	41	38	-3
5	2018	ATLÁNTICO TOPOGRAFICO PLEGADO	18	19	1
6	2032	META TOPOGRAFICO PLEGADO	25	26	1
7	2078	SUCRE TOPOGRAFICO PLEGADO	15	15	0
8	869	MAPA TURISTICO DE CARTAGENA DE INDIAS	12	12	0
9	2095	MAPA TURISTICO DE CARTAGENA DE INDIAS DISTRITO TURISTICO Y CULTURAL Y SUS ALREDEDORES ED. 2013	26	24	-2
10	2203	MAPA TURISTICO DE CUNDINAMARCA ZONA ORIENTAL	17	17	0
11	881	IMAGEN PLANO DIGITAL BOGOTA ORIENTADO HACIA LOS CERROS ORIENTALES	52	51	-1
12	918	ATLAS BASICO DE RESERVAS FORESTALES DE COLOMBIA	3	4	1
13	2182	ATLAS DE MORTALIDAD POR CANCER EN COLOMBIA TERCERA EDICIÓN - 2017	18	17	-1
14	2133	ATLAS DEL POTENCIAL HIDROENERGETICO DE COLOMBIA	22	22	0
15	1215	DICCIONARIO DE GENTILICIOS DE COLOMBIA	10	10	0
16	1585	ESTUDIO GENERAL DE SUELOS Y ZONIFICACION DE TIERRAS DEL DEPARTAMENTO DE CAUCA (INCLUYE CD)	12	12	0
17	1584	ESTUDIO GENERAL DE SUELOS Y ZONIFICACION DE TIERRAS DEL DEPARTAMENTO DE MAGDALENA (INCLUYE CD)	11	11	0
18	2121	ESTUDIO GENERAL DE SUELOS Y ZONIFICACIÓN DE TIERRAS DEPARTAMENTO DEL VICHADA	20	19	-1
19	2204	ESTUDIO DE ÁREAS HOMOGÉNEAS Y COBERTURAS DE LA TIERRA DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	12	12	0
20	945	CD 4 USO ADECUADO Y CONFLICTO DE USO DE LAS TIERRAS DE COLOMBIA	22	22	0
21	2138	LEYENDA DE USOS AGROPECUARIOS DEL SUELO (UPRA-IGAC)	59	59	0
22	961	GUIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA PARA PLANES DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	3	3	0
23	2200	BOLIVAR - CARACTERISTICAS GEOGRAFICAS - 2018	9	9	0



232  
10

ID.	COD. FACT.	DESCRIPCIÓN PUBLICACIÓN	SALDO A 18-Jun-2019	SALDO VERIFICADO	DIFERENCIA
24	2119	NARIÑO - CARACTERÍSTICAS GEOGRÁFICAS	9	9	0
25	975	RISARALDA - CARACTERÍSTICAS GEOGRÁFICAS	7	6	-1
26	1050	No. 36 CIAF40 AÑOS, CARTOGRAFIA DIGITAL Y APLICACIÓN DE SENSORES REMOTOS	10	10	0
27	1770	No. 47 - DOS TOMOS- SEMANA GEOMÁTICA 2009	15	14	-1
28	1011	CONCEPTOS BASICOS SOBRE SIG Y APLICACIONES EN LATINOAMERICA	20	21	1
29	1106	LIBRO DE CAÑONES	15	15	0
30	1210	SUELOS PARA NIÑOS	22	22	0

Se puede evidenciar que de la muestra tomada aleatoriamente, el 43.33% de los saldos verificados in situ no coinciden con el conteo físico, generando faltantes y saldos a favor de las publicaciones a cargo de esta bodega.

#### 4. *Visitas Guiadas*

Se verifica el procedimiento de prestación del servicio de visitas guiadas, el cual tiene como propósito transferir información institucional en las instalaciones del Instituto, a las Universidades, Colegios, Empresas u Organizaciones; de acuerdo con lo anterior se deduce lo siguiente:

- Se evidencia el cumplimiento de las actividades contenidas en el manual de procedimiento 16000-02/18.V3 "Visitas Guiadas"
- Al finalizar la visita, el servicio es calificado por el representante de la institución mediante el formato F16000-07 "Evaluación Servicio Visitas Guiadas", pero se evidencia que la información contenida en el mismo no es tenida en cuenta como insumo para la implementación de acciones de mejora en el procedimiento.

#### 5. *Servicio de Biblioteca*

Se verifican las actividades realizadas para la prestación de los servicios de Biblioteca y Hemeroteca:

- Se verifica y evidencia la actualización en la página web institucional de las nuevas publicaciones adquiridas por la Biblioteca.
- Se evidencia la gestión de los convenios interbibliotecarios de la vigencia 2018.
- Se realiza verificación de 10 publicaciones de acuerdo con la relación del inventario vs. publicaciones disponibles en la estantería, las cuales hacen parte de la biblioteca y de la hemeroteca, dando como resultado el 100% de conformidad.
- El personal que desarrolla sus actividades en esta dependencia, conoce la información contenida en la Biblioteca, lo cual es de gran importancia para proporcionar un servicio eficiente a los usuarios.
- De acuerdo con las metas establecidas en el Plan de Acción Anual, este presenta un avance a 30-03-2018 con las siguientes actividades:
  - Adaptar dos (2) publicaciones de la entidad haciéndolas accesibles para la lectura de la comunidad con discapacidad visual y auditiva, a través de las herramientas JAWS y MAGIC.



**Resultado:** Se recibió correo electrónico con fecha 11-01-2019 en el cual se hizo entrega por parte del Instituto Nacional para Ciegos INCI de la publicación Geografía de Colombia capítulo 5 con la adaptación para la respectiva lectura a la comunidad con discapacidad visual.

- Integrar mil doscientas (1200) publicaciones de la colección General, mapoteca, hemeroteca y material incunable a través de un código QR que permita un fácil acceso y difusión mediante los diferentes canales de información.

**Resultado:** Se colocó código QR a 40 Revistas, 40 libros y 40 mapas. Se verifican 5 publicaciones de cada temática en la plataforma de biblioteca.

- Actualizar los servicios de la biblioteca virtual a través del análisis de información descripción y digitalización de la colección General, mapoteca, hemeroteca y material incunable de 500 títulos para la difusión de información Geográfica.

**Resultado:** Para la actualización de los servicios de la biblioteca virtual se subieron al catálogo 5 libros incunables, 5 mapas y 5 publicaciones; de igual manera se catalogaron 20 libros, 22 mapas, 3 mapas incunables y 20 títulos de revistas, dispuestos para consulta de los usuarios. Se realiza verificación en la plataforma de la biblioteca virtual a 10 publicaciones.

## 6. Plan de Mercadeo

El plan de mercadeo de la vigencia 2018 se cumplió de acuerdo con la estrategia "Diseñar y dinamizar la oferta de productos y servicios del portafolio institucional" de acuerdo con las siguientes actividades:

- Realizar la caracterización de la competencia en las líneas de producción como son Avalúos, Laboratorio Nacional del Suelos, Cursos CIAF e Información Geográfica a nivel de Bogotá D.C.

**Resultado:** En dicho documento se compilo la información respectiva en un informe, el cual fue utilizado para priorizar las líneas de producción de avalúos y laboratorio de suelos como las líneas de producción donde se puede evidenciar un mayor número de competidores a nivel nacional.

- Realizar el proceso de identificación de los clientes de la Entidad (segmentación) durante los tres últimos años.

**Resultado:** se verifica en el informe consolidado de investigación de mercado año 2018.

- Evaluar la satisfacción del cliente externo a nivel de percepción de producto adquirido y el servicio proporcionado en los Centros de Información Geográfica (CIG) de la Entidad en las 22 Direcciones Territoriales.

**Resultado:** para el cumplimiento del 50% de la evaluación de la satisfacción, se tabularon 1.585 de 1.500 encuestas planificadas a nivel nacional (incluida la sede central), por lo cual en el avance del IV trimestre se debió haber reportado un 52.83%. Por otro lado la actividad debe estar dirigida a la realización de las encuestas de satisfacción.

- Elaborar la ruta metodológica para la incorporación del componente de Investigación y Desarrollo (I+D) en el proceso de Marketing de la Entidad.

**Resultado:** se verifica documento "Ruta metodológica para la incorporación de la investigación y desarrollo (i+d) en los procesos de marketing del IGAC.

- Actualización anual de la Resolución de Precios para vigencia 2018, así como los ajustes periódicos teniendo en cuenta las necesidades que surjan de las dependencias de la Entidad.



74  
333

Resultado: se verifican las resoluciones de precios para los productos y servicios para la vigencia 2018. Se hace necesaria la actualización de las resoluciones en el Normograma de la entidad.

- Realizar 2 (DOS) campañas de comunicación para reposicionar los bienes y servicios, la imagen corporativa, la recordación de marca y el insight del usuario que utiliza la información geográfica de la Entidad.

Resultado: Se realiza campaña de lanzamiento de la tienda virtual para la venta de productos. (19-11-2018).

- Dar a conocer los productos y servicios de la entidad a mil clientes nuevos del sector Geográfico de la entidad a través de las visitas comerciales que ejecuta la fuerza comercial.

Resultado: de acuerdo con la observación del IV trimestre reportado por el proceso, se describe que se realizaron 1.380 visitas durante la vigencia 2018, pero cabe anotar que para el III trimestre reportaron 1.125 visitas. Para el trimestre objeto de seguimiento se realizaron 255 visitas adicionales, las cuales no fueron reportadas según lo programado.

- Entrega de mil cartillas pedagógicas con niños y niñas del país para crear procesos de concientización en la comunidad sobre la importancia de la Geografía para el desarrollo del país.

- Desarrollar e implementar el piloto de Tienda Virtual para ofertar a través de comercio electrónico las publicaciones y/o investigaciones geográficas priorizadas por la entidad.

Resultado: El día 19 de noviembre se realizó lanzamiento de Tienda Virtual, herramienta que permite a los usuarios y ciudadanos de todo el país adquirir productos y/o publicaciones de la entidad de manera virtual.

- Diseño e impresión de 2 nuevas publicaciones impresas (anaglifos de Colombia y Mapa de rutas) y 1 publicación digital (suelo para niños), así como la restauración de 50 obras de la biblioteca de la entidad.

Resultado: Se entregaron 2 publicaciones nuevas: Mapa de Rutas y Anaglifos de Colombia, y el APP digital Suelo para niños. Se llevó a cabo la encuadernación y restauración de 100 libros de la biblioteca, según remisión No.1005 del 29-10-2018 por parte de la firma Tomos y Tomos.

El Plan de Mercadeo de la vigencia 2019 se encuentra en proceso de construcción debido a que la propuesta la están alineando de acuerdo con el nuevo Plan Nacional de Desarrollo y con la plataforma estratégica institucional.

## 7. Archivo de Gestión

- Se evidencia la existencia del inventario documental del archivo de gestión a cargo del proceso y se encuentra identificado de acuerdo con las TRD vigentes.
- En general el archivo de gestión se encuentran en buen estado, organizado y los espacios están limpios y ordenados.
- Para el manejo de la correspondencia se tiene implementado el aplicativo CORDIS en el cual se puede realizar trazabilidad de los radicados y respuesta a los mismos.
- Se pudo verificar el cumplimiento del procedimiento de préstamo de documentación del archivo de gestión.



- Se tiene preparada la transferencia documental al archivo central de acuerdo con el cronograma previsto por el proceso de Gestión Documental.

### 8. Actas de Supervisión - Contratos de Prestación de Servicios

- Se verifican de forma aleatoria las actas de supervisión de los siguientes contratos de prestación de servicios de la vigencia 2019: 22103 - 22167 - 22169 - 22172 - 22144 - 22143 - 22293.

**Resultado:** se evidencia el cumplimiento de la función del supervisor en cuanto a la apertura de la carpeta que contiene un ejemplar de todos los documentos que se generan cronológicamente en desarrollo de la supervisión.

### 9. Mantenimiento y fortalecimiento del SGI

#### 9.1. Administración del riesgo.

MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN 2018				
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONTROLES	VERIFICACIÓN EJECUCIÓN DEL CONTROL POR CUATRIMESTRE		
		I	II	III
Se podría presentar que en la atención a los usuarios no se les oriente y se les brinde la información solicitada lo que podría generar insatisfacción.	Análisis y socialización de los resultados de las encuestas de satisfacción del usuario a nivel nacional, por parte del Grupo Interno de Trabajo de Comercialización.	SI	SI	SI
	La Sede Central y Direcciones Territoriales participan en ferias y eventos En la Sede Central se ofrece el servicio de visitas guiadas y se suscriben convenios interbibliotecarios.	SI	SI	SI
	En la Oficina de Difusión y Mercadeo de Información, en la Sede Central y en los Centros de Información geográfica de las Direcciones Territoriales, se analizan y atienden mensualmente las sugerencias de los usuarios que afectan directamente a los servicios que presta el proceso de difusión y comercialización.	SI	SI	SI
	Desde la Oficina de Difusión y Mercadeo de Información en la Sede central se hace seguimiento a través del GEOCARTO a la generación de los productos o servicios comercializados.	SI	SI	SI
Pérdida o robo de información por accesos no autorizados por falta de almacenamiento que genera que la información se almacene en diferentes computadores y puertos abiertos sin control.	Se cuenta con un formato de préstamo de material bibliográfico y un formato de solicitud y préstamo de material técnico.	SI	SI	SI
	Se cuenta con roles de consulta definidos para el acceso a la NAS para la consulta de la información cartográfica.	SI	SI	SI
	Se cuenta con el formato de préstamo de documentos - archivo de gestión del proceso.	SI	SI	SI
Indisponibilidad de la información debido a la intermitencia en la funcionalidad de los sistemas de información del ERP, CORDIS que retrasan las operaciones del proceso	Se cuenta con el reporte de incidencias en el aplicativo de mesa de ayuda en caso de falla de la funcionalidad de los sistemas de información -ERP - CORDIS	SI	SI	SI
Divulgación de la información se puede generar por el intercambio de información confidencial por accesos no autorizados a los aplicativos (JANIUM)	Se cuenta con los roles definidos de usuarios para los permisos del aplicativo JANIUM. Evidencia de ejecución: Reporte de usuarios del aplicativo JANIUM	SI	SI	SI



13  
12  
334

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2018				
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONTROLES	VERIFICACIÓN EJECUCIÓN DEL CONTROL POR CUATRIMESTRE		
		I	II	III
Manipulación y/o sustracción de la información misional para beneficio propio y/o de un particular.	Designación para generar o solicitar permisos de acceso a equipos o aplicativos para los funcionarios que pueden tener acceso a información susceptible de extraer o manipular (base de datos catastral, planos topográficos, catastrales, aerofotografías, inventarios publicaciones, servidores de almacenamiento de información, aplicativo de facturación).	SI	SI	SI
	Se realiza divulgación desde la Sede Central de los trámites y/o servicios entre la ciudadanía en general.	SI	SI	SI

Para la vigencia 2018 se da cumplimiento al reporte de la aplicación de los controles implementados en los mapas de riegos.

MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN 2019		
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONTROLES	VERIFICACIÓN EJECUCIÓN DEL CONTROL POR CUATRIMESTRE
		I
Se podría presentar que en la atención a los usuarios no se les oriente y se les brinde la información solicitada lo que podría generar insatisfacción.	Análisis y socialización de los resultados de las encuestas de satisfacción del usuario a nivel nacional, por parte del Grupo Interno de Trabajo de Comercialización.	SI
	La Sede Central y Direcciones Territoriales participan en ferias y eventos. En la Sede Central se ofrece el servicio de visitas guiadas y se suscriben convenios interbibliotecarios.	SI
	En la Oficina de Difusión y Mercadeo de Información, en la Sede Central y en los Centros de Información geográfica de las Direcciones Territoriales, se analizan y atienden mensualmente las sugerencias de los usuarios que afectan directamente a los servicios que presta el proceso de difusión y comercialización.	SI
	Desde la Oficina de Difusión y Mercadeo de Información en la Sede central se hace seguimiento a través del GEOCARTO a la generación de los productos o servicios comercializados.	SI
Pérdida o robo de información por accesos no autorizados por falta de almacenamiento que genera que la información se almacene en diferentes computadores y puertos abiertos sin control.	Se cuenta con un formato de préstamo de material bibliográfico y un formato de solicitud y préstamo de material técnico.	No se reportó
	Se cuenta con roles de consulta definidos para el acceso a la NAS para la consulta de la información cartográfica.	No se reportó
	Se cuenta con el formato de préstamo de documentos - archivo de gestión del proceso.	SI
Indisponibilidad de la información debido a la intermitencia en la funcionalidad de los sistemas de información del ERP, CORDIS que retrasan las operaciones del proceso	Se cuenta con el reporte de incidencias en el aplicativo de mesa de ayuda en caso de falla de la funcionalidad de los sistemas de información -ERP - CORDIS	SI
Divulgación de la información se puede generar por el intercambio de información confidencial por accesos no autorizados a los aplicativos (JANIUM)	Se cuenta con los roles definidos de usuarios para los permisos del aplicativo JANIUM. Evidencia de ejecución: Reporte de usuarios del aplicativo JANIUM	No se reportó



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2019		
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONTROLES	VERIFICACIÓN EJECUCIÓN DEL CONTROL POR CUATRIMESTRE
		I
Manipulación y/o sustracción de la información misional para beneficio propio y/o de un particular.	Designación de los funcionarios autorizados para generar o solicitar permisos de acceso a equipos o aplicativos para los servidores públicos que pueden tener acceso a información susceptible de extraer o manipular (base de datos catastral, planos topográficos, catastrales, aerofotografías, inventarios publicaciones, servidores de almacenamiento de información, aplicativo de facturación), con el propósito de evitar la Manipulación y/o sustracción de la información misional	Sí
	Se realiza difusión permanente desde la Sede Central de los costos de los trámites y/o servicios que presta la entidad a la ciudadanía en general, con el propósito de evitar que los usuarios que vienen al IGAC por un producto o servicio paguen precios diferentes a los establecidos en la resolución de precios.	Sí

En el transcurso de la vigencia 2019 se evidenció un incumplimiento en el reporte de tres controles implementados en el mapa de riesgos de gestión, contraviniendo el manual de procedimiento P12100-05/17.V8 "Administración del Riesgo" numeral 3.6. De los responsables de procesos en sede central – "Garantizar que en su(s) proceso(s) a cargo, se realice de forma cuatrimestral (con corte a abril, agosto y diciembre de cada año) por parte del funcionario o contratista asignado, el seguimiento en el módulo de riesgos del aplicativo SOFIGAC, a la ejecución de controles de mapas de riesgos, así como la determinación de materialización o no de riesgos".

### 9.2. Acciones correctivas, Preventivas y de Mejora - ACPM

En la vigencia 2018 se implantaron Once (11) acciones en total, de las cuales podemos definir lo siguiente:

- Acciones Correctivas      Tres (3) cerradas como efectivas
- Acciones Preventivas      Cinco (5) cerradas como efectivas
- Acciones de Mejora      Tres (3) cerradas como efectivas

A la fecha, en la vigencia 2019 se registran:

- Acciones Preventivas      Una (1) abierta y en ejecución.
- Acciones de Mejora      Una (1) cerrada como efectiva

Para la vigencia 2019 el proceso debe fomentar la mejora continua del SGI, a través de la implementación de acciones de mejoramiento con el fin de lograr mayores niveles de eficacia, eficiencia y efectividad.

### 9.3. Comités de mejoramiento

Durante la vigencia 2018 se realizaron los 4 comités de mejoramiento dentro de las fechas establecidas; no se pudo verificar el cargue de las mismas en el aplicativo SOFIGAC por inconvenientes presentados en el módulo de Documentos administrado por la OAP.

Con respecto a la vigencia 2019 a la fecha se han realizado 2 comités de mejoramiento dentro de los tiempos establecidos y se analizaron los temas a los que hace referencia el manual de procedimiento P12100-04/18.V12 "Acciones de Mejoramiento" numeral 5.3.



14  
13  
235

*Normas de Procedimiento, Lineamientos o Políticas de Operación, Párrafo "Para la validez del Comité de Mejoramiento se deben tratar todos los temas que se presentan a continuación y se deberá realizar el análisis de acuerdo con la información registrada en los módulos del aplicativo SOFIGAC, según aplique; Se debe registrar al final del acta del Comité de Mejoramiento los compromisos identificados para cada uno de los temas con una fecha de ejecución y un responsable".....*

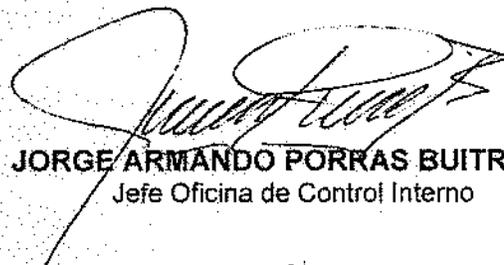
## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Se recomienda efectuar una evaluación de las condiciones locativas e identificar peligros y riesgos en el entorno laboral donde se realizan las actividades propias del proceso.
2. Es necesario designar en el área de la Biblioteca una persona de servicios generales para que continuamente realice jornadas de limpieza a las publicaciones que se encuentran ubicadas en todas las estanterías, ya que esto puede ocasionar su deterioro.
3. Se hace necesario actualizar el inventario de las existencias físicas contra los registros implementados en el sistema de control vigente y realizar los desarrollos tendientes a mejorar la herramienta informática para el control de los inventarios en tiempo real.
4. Se recomienda realizar un informe trimestral con los resultados de la evaluación de las visitas guiadas, efectuar el respectivo análisis en los comités de mejoramiento e implementar las acciones de mejora correspondientes.
5. Para las actividades de supervisión se recomienda que en los informes que presenten periódicamente los contratistas, se relacionen cada una de las obligaciones contractuales (se ejecuten o no en el periodo), con el fin de garantizar su cumplimiento.
6. El IGAC cuenta con un sistema de administración de riesgos integrado por políticas, procedimientos, aplicativos, indicadores, roles y responsabilidades que le permiten al proceso de Difusión y Comercialización gestionar de manera adecuada los riesgos inherentes a su operación. Durante el periodo evaluado se dio continuidad a las actividades de identificación, evaluación y mitigación de riesgos, como parte integral de la ejecución y mejora continua de los procesos.
7. Se hace necesario realizar mesas de trabajo con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación para analizar y ajustar el mapa de riesgos de gestión de la vigencia 2019 con el fin de implementar la(s) acción(es) preventiva(s) necesarias para su mitigación.
8. Se recomienda verificar el reporte de todos los controles de los mapas de riesgos en la herramienta SOFIGAC.
9. Para cumplir con los objetivos institucionales y mitigar los riesgos asociados con su operación, el proceso ha implementado mecanismos de control y seguimiento, dichos controles son evaluados y mejorados en el desarrollo de los comités de mejoramiento y la actualización de manuales de procedimientos.



10. Aplicando los principios de transparencia y participación ciudadana, el IGAC, tiene un sistema de gestión de la información que incorpora políticas de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Al respecto, se destacan las siguientes iniciativas por parte del proceso:

- Participación en ferias y eventos para la divulgación, promoción y comercialización de bienes y servicios del IGAC.
- Realización de campañas de comunicación para reposicionar los bienes y servicios, la imagen corporativa, la recordación de marca.
- Dar a conocer los productos y servicios de la entidad a clientes nuevos del sector Geográfico de la entidad a través de las visitas.
- Entrega de cartillas pedagógicas con niños y niñas del país para crear procesos de concientización en la comunidad sobre la importancia de la Geografía para el desarrollo del país.
- Desarrollo e implementación de la Tienda Virtual para ofertar a través de comercio electrónico las publicaciones y/o investigaciones geográficas.



**JORGE ARMANDO PORRAS BUITRAGO**  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Didier Moreno Aniza – Contratista Oficina de Control Interno  
Revisó: Jorge Armando Porras Buitrago – Jefe Oficina de Control Interno



236

INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI 02-08-2019 11:46  
Al Contestar Cite Nr.:8002019IE7213-01 - F:3 - A:2  
ORIGEN: Sd:462 - OFICINA DIFUSION Y MERCADEO DE INFORMACION  
DESTINO: OFICINA DE CONTROL INTERNO/PORRAS BUITRAGO JORGE  
ASUNTO: PLAN DE MEJORAMIENTO. AUDITORIA INTEGRAL AL PRC  
OBS: PLAN DE MEJORAMIENTO. RAD. JAIRO C.

MEMORANDO 1600/

Bogotá,

PARA: Doctor Jorge Armando Porras Buitrago - Jefe de Oficina de Control Interno.

DE: Jefe (E) Oficina de Difusión y Mercadeo de Información

ASUNTO: Plan de mejoramiento.

Apreciado doctor Porras:

En atención con el informe enviado mediante el memorando 8002019IE6778 del 24 de julio de 2019, adjunto me permito enviar el plan de mejoramiento que se implementara por esta oficina para dar cumplimiento a lo requerido dentro del informe auditoría integral proceso gestión de difusión y comercialización, de esta manera, subsanar los hallazgos producto del mencionada auditoria y atender las observaciones contenidas en el informe.

Cordial saludo,

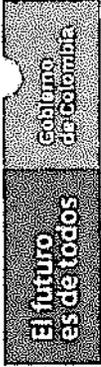
César Augusto Bóxiga Sánchez

Anexo: dos folios

Elaboró: Jairo Augusto Castellanos Muñoz. Técnico Administrativo.  
Revisó: Orlando Buitrago Roper. Coordinador GIT comercialización marketing y CIG

Mano de Jairo  
02 AGO. 2019  
2:43 PM.





**PLAN DE MEJORAMIENTO  
ENTRE EL PROCESO DE GESTIÓN DE DIFUSIÓN Y COMERCIALIZACIÓN Y LA OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Entre César Augusto Bóxiga Sánchez, Jefe Oficina de Difusión y Mercadeo de información (E) y Jorge Armando Porras Buitrago, Jefe de la Oficina de Control Interno, suscriben el siguiente Plan de Mejoramiento:

**CONSIDERACIONES:**

La Oficina de Control Interno en ejercicio de sus funciones, realiza el proceso de auditoría a las dependencias de la Sede Central, Direcciones Territoriales y Unidades Operativas de Catastro del Instituto Geográfico Agustín Codazzi-IGAC, en las cuales se obtienen resultados que deben ser objeto de consideración por parte de las áreas auditadas y soporte para futuro seguimiento de los Organismos de Control.

El Proceso de Gestión de Difusión y Comercialización, debe emprender acciones con el propósito de subsanar las deficiencias determinadas y mejorar el nivel de desempeño al interior del mismo.

Es responsabilidad del Jefe Oficina de Difusión y Mercadeo de información, señalar y emprender acciones correctivas y de mejora, de acuerdo con los recursos humanos, técnicos y financieros disponibles.

**OBJETIVO:**

El objetivo para el año 2019 consiste en superar las actuales circunstancias descritas en las actividades que se realizan al interior del proceso, actuando oportunamente en cada uno de los casos y contribuyendo así al mejoramiento de la gestión.

**COMPROMISOS:**

El proceso se compromete a implementar las siguientes acciones correctivas señaladas, dentro del tiempo estipulado como fecha máxima para su ejecución, así:

OPORTUNIDAD DE MEJORAMIENTO SEGÚN RESULTADO DE LA AUDITORÍA	ESTRATEGIA	RESPONSABLE	FECHA MÁXIMA PARA SU EJECUCIÓN
1. De acuerdo con la inspección realizada a la infraestructura se presentan condiciones que involucran el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST debido a que la estructura donde se desarrollan las actividades propias del proceso, están diseñadas para uso industrial o de bodega y no para labores administrativas.	1. Realizar gestiones administrativas ante la secretaría general, GIT de servicios administrativos, con el fin de mejorar las condiciones de trabajo que involucran el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. (Ley 1562 de 2012)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe (E) Oficina de Difusión y Mercadeo de Información</li> </ul>	29 de noviembre de 2019

133



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

OPORTUNIDAD DE MEJORAMIENTO SEGUN RESULTADO DE LA AUDITORIA	ESTRATEGIA	RESPONSABLE	FECHA MÁXIMA PARA SU EJECUCION
2. Se evidencia que en la factura de venta No. 918401 expedida el 21-12-2018, el producto con código 461 tiene un costo de \$27.498 de acuerdo con la resolución de precios 249 del 01-03-2018, pero se facturó por un valor de \$36.045 que corresponde al producto 572, por esta razón se cobró un mayor valor al cliente	1. Efectuar seguimiento y verificación a la elaboración de cotizaciones y facturación asociada, mediante reportes mensuales.	<ul style="list-style-type: none"><li>Coordinador GIT Comercialización, Marketing y CIG</li></ul>	31 de julio de 2020
3. Se puede evidenciar que de la muestra tomada aleatoriamente de los inventarios de publicaciones, tanto en la Bodega Principal como la de Ventas Bogotá, se presentan faltantes y saldos a favor de las publicaciones a cargo de estas bodegas.	1. Actualización del inventario de las bodegas principal y de ventas.	<ul style="list-style-type: none"><li>Técnico operativo - GIT Comercialización, Marketing y CIG</li></ul>	31 de julio de 2020
4. La Entidad cuenta con un aplicativo de facturación a nivel nacional que hace parte del Sistema de Información Integrado ERP-IGAC, el cual permite llevar el control de las entradas y salidas de los inventarios de las publicaciones, pero de acuerdo con el auditado, este presenta inconsistencias que no permiten que los datos sean confiables, por tal razón el control de los mismos, se realiza mediante hojas de cálculo en Excel.	1. Realizar gestiones administrativas ante la oficina de informática con el fin que garanticen el pleno funcionamiento del aplicativo de facturación (ERP-IGAC), permitiendo llevar el control de las entradas y salidas de los inventarios de las publicaciones.	<ul style="list-style-type: none"><li>Jefe (E) Oficina de Difusión y Mercadeo de Información</li></ul>	29 de noviembre de 2019
5. Para el procedimiento de Visitas Guiadas se evidencia que la información contenida en el formato F16000-07 "Evaluación Servicio Visitas Guiadas", no es tendida en cuenta como insumo para la implementación de acciones de mejora en el procedimiento.	1. Actualización del manual de procedimientos de visitas guiadas.	<ul style="list-style-type: none"><li>Coordinador GIT Comercialización, Marketing y CIG</li><li>Profesional Universitario - GIT Comercialización, Marketing y CIG</li></ul>	31 de julio de 2020

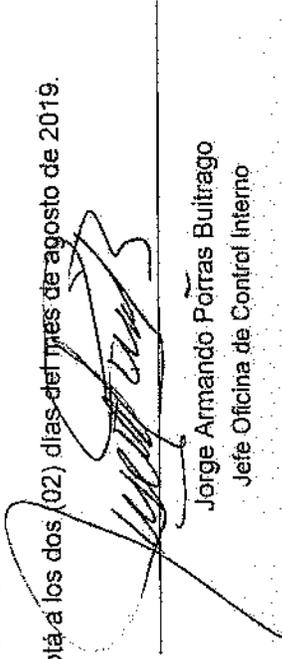
OPORTUNIDAD DE MEJORAMIENTO SEGÚN RESULTADO DE LA AUDITORÍA	ESTRATEGIA	RESPONSABLE	FECHA MÁXIMA PARA SU EJECUCIÓN
6. En el transcurso de la vigencia 2019 se evidenció un incumplimiento en el reporte de tres controles implementados en el mapa de riesgos de gestión, contraviniendo el manual de procedimiento P12100-05/17.V8 "Administración del Riesgo"	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar seguimiento y control en el cuatrimestre de los controles implementados en el mapa de riesgos de gestión.</li> <li>2. Actualización de funcionarios encargados de dar soporte al proceso de gestión de controles implementados en el mapa de riesgos.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratista Comercialización, Marketing y CIG</li> <li>• Jefe (E) Oficina de Difusión y Mercadeo de Información</li> <li>• Coordinador</li> <li>• Comercialización, Marketing y CIG</li> <li>• Profesional Universitario - GIT</li> <li>• Comercialización, Marketing y CIG</li> </ul>	31 de diciembre de 2019

**PERFECCIONAMIENTO:**

El presente Plan de Mejoramiento se suscribe por las partes en la ciudad de Bogotá a los dos (02) días del mes de agosto de 2019.



Cesar Augusto Boxiga Sánchez  
Jefe Oficina de Difusión y Mercadeo de información (E)



Jorge Armando Porras Buitrago  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: *Didier Moreno Ariza* - Contratista Oficina de Control Interno  
Revisó: *Jorge Armando Porras Buitrago* - Jefe Oficina de Control Interno