



INFORME AUDITORÍA INTEGRAL GIT SERVICIO AL CIUDADANO

De conformidad con el Plan de Trabajo autorizado por el jefe de la Oficina de Control Interno mediante auto comisorio No. 10 del 11 de julio de 2018 y en desarrollo de las funciones establecidas por la Ley 87 de 1993, se practicó auditoría integral al GIT Servicio al Ciudadano, con el fin de efectuar evaluación al cumplimiento de los procedimientos y normatividad vigente, por el período comprendido entre enero 1 de 2018 a la fecha.

El GIT Servicio al Ciudadano, forma parte de la Secretaría General y su objetivo es atender a la ciudadanía y partes interesadas a través de los canales de comunicación, orientarlos sobre los trámites y servicios a cargo del Instituto, mejorando la prestación del servicio y la defensa del ejercicio de sus derechos.

1. FUNCIONES DEL GIT

Mediante resolución 117 del 01 de febrero de 2017 se conformó el Grupo Interno de Trabajo Servicio al Ciudadano como una dependencia de Secretaría General, designándose a través de la Resolución 004 del 02/01/2018 como Coordinador del mismo al funcionario Nelson Andrés Losada Losada, quien tiene a su cargo el cumplimiento de las funciones correspondientes al grupo interno de trabajo.

Para realizar la auditoría se seleccionó una muestra selectiva conformada por nueve (9) de las doce (12) funciones definidas en la Resolución 117 del 1 de febrero de 2017, así:

"Elaborar y coordinar los planes del servicio al ciudadano o usuario, con base en las políticas y atribuciones de la entidad"

En desarrollo de esta función y tomando como base el Plan de Acción Anual, adecuado al Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se cuenta con dos productos, así:

- Modelo de Gestión Eficiente de servicio al ciudadano.

El GIT viene cumpliendo con la accesibilidad del ciudadano en los canales de atención de diferentes formas, a saber: En primer término, mediante el servicio de interpretación del lenguaje de señas para la atención a aquellos ciudadanos con discapacidad auditiva. Se viene dando a conocer a las diferentes dependencias a nivel nacional que el Instituto, por intermedio del GIT Servicio al Ciudadano, cuenta con una funcionaria que brinda el servicio de intérprete de señas para la atención de la población con discapacidad auditiva; al respecto, se constataron los oficios IE674 del 31/01/2018



dirigida a la Oficina de Difusión y Mercadeo de la Información y el IE2858 del 02/04/2018 a la Oficina de Informática y Telecomunicaciones.

Para aquellos ciudadanos con problemas visuales, se tienen en servicio equipos de cómputo con el sistema de Magic Jaws. Se encuentran ubicados en algunas dependencias de Sede Central (CIAF, Biblioteca y Servicio al Ciudadano, entre otros) y a nivel nacional en dieciocho (18) Territoriales, evidenciado con IE5191 del 28/05/2018 y el IE2858 del 02/04/2018.

Igualmente, el GIT ha brindado charlas sobre la atención a personas discapacitadas físicamente conforme a los protocolos de atención al ciudadano, tanto en Sede Central como en Direcciones Territoriales. Se cuenta con una persona designada dentro de los miembros del grupo de trabajo encargada de los temas de capacitación sobre Manuales de Procedimiento PQRDS, protocolos, figura del Defensor del Ciudadano y numeral 367. Este último canal de comunicación telefónico surge en reemplazo de la línea 018000 y facilita la comunicación del ciudadano con el Instituto mediante su teléfono celular.

En procura del fortalecimiento del canal telefónico, y de mejorar la prestación del servicio a nivel nacional, se viene trabajando en la posibilidad de implementar un Call Center para la atención al ciudadano. Sobre el particular, se han adelantado diversas reuniones (registros de asistencia del 21 y 22 de febrero de 2018, 05/03/2018 y 14/03/2018) para evaluar las propuestas presentadas. La Oficina de Informática y Telecomunicaciones se encuentra revisando la propuesta seleccionada, que corresponde a ETB-Bercont.

Mediante el Call Center se manejará un concepto omnicanal que integra todos los canales (Telefónico, Chat, página web y Forest) unificados por un radicado, el cual permite conocer el estado del trámite. Se espera que este nuevo servicio entre en funcionamiento antes de finalizar el presente año.

Para el fortalecimiento de los conocimientos del servidor se efectuaron sensibilizaciones en las D.T. respecto a la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, Manual de Procedimiento PQRD, Protocolos de Atención, Defensor del Ciudadano, Numeral 367, Modelo de Gestión Pública de Atención al Usuario, entre otros, verificados con los registros de asistencia de las D.T. Guajira del 17/05/2018, Huila del 15 y 16 de febrero de 2018 y Meta del 22 y 23 de febrero de 2018.

Vienen publicando en forma periódica piezas comunicativas a través de la página web y el correo institucional, de las cuales se cita a manera de muestra las comunicaciones internas "Espíritu de servicio al ciudadano" del 20/03/2018, "Que son las peticiones" del 07/03/2018, "PQRD" del 08/03/2018, "Importancia y beneficios de una buena atención telefónica" del 07/04/2018 y "Como interponer una denuncia en el IGAC" del 10/04/2018, entre otras.

En el primer semestre adelantaron un plan de mejoramiento para la revisión y mantenimiento de los digiturnos instalados tanto en Sede Central como en Direcciones



Territoriales, a fin de mejorar la prestación del servicio en cada sede, evidenciado a través de los correos electrónicos del 13/03/2018, 31/05/2018, 15/06/2018 y 26/06/2018. Así mismo, se adelantaron campañas para mejorar la atención en el digiturno, divulgándose mediante comunicaciones internas remitidas a nivel nacional el sistema inteligente de turnos para atención al ciudadano y los calificadores de atención que permiten validar en tiempo real la satisfacción del usuario.

Mediante la figura de "Ciudadano Incógnito" se constata el cumplimiento de los Protocolos de Atención al Ciudadano, el estado en que se encuentra la infraestructura del área de atención al ciudadano y los canales de atención. Como resultado de la verificación realizada se imparte retroalimentación al personal que atiende el público. Se evidenció la aplicación de esta figura en la recepción de la Sede Central del Instituto con el registro de asistencia del 01/03/2018, en la D.T. Bolívar según registro de asistencia del 19/04/2018, Riohacha mediante registro de asistencia del 17/05/2018 (no funciona T.V., no hay digiturno, área de atención al usuario insuficiente), Bucaramanga con registro de asistencia del 31/05/2018 (Debe aplicarse el protocolo de atención), entre otros.

En cuanto a los lineamientos para la atención de las peticiones de grupos étnicos o culturales, el GIT Servicio al Ciudadano procurando generar espacios de participación e integración de los grupos étnicos, acordó con el Ministerio de Cultura la creación de un link para facilitar a la población indígena la consulta del Acuerdo de Paz, el cual se encuentra funcionando en la página web del Instituto.

Se trabajó en un Plan Piloto con las comunidades indígenas de Cota con el objeto de promover los servicios del IGAC frente a estas comunidades.

En el transcurso del primer semestre se efectuaron mesas de trabajo para definir los lineamientos que serán incluidos en el Manual de Procedimiento de PQRD relacionados con el tratamiento de las peticiones realizadas por los grupos étnicos o culturales, previa consulta con el DNP. Se espera la oficialización del Manual para el mes de agosto de 2018.

Al inicio de la presente vigencia se ofició a las Direcciones Territoriales para que manifestaran la necesidad de acompañamiento de la Unidad Móvil en las diferentes regiones (CI34 del 2018), definiéndose cronograma de atención de la unidad móvil, basados en la prioridad del servicio y los recursos disponibles. Se adelantaron jornadas en las D.T. Magdalena (120 ciudadanos atendidos), Cesar (470 ciudadanos atendidos), Agua de Dios – Cundinamarca (250 ciudadanos atendidos) y Feria del Libro de Bogotá (700 ciudadanos atendidos).

Para la difusión de la política de protección de datos personales en los diferentes canales de atención, el GIT basado en los lineamientos impartidos en la CI133 del 09/05/2018, de la Dirección General, respecto a la conformación de mesas de trabajo para la implementación de la Política de Gobierno Digital en el IGAC (antes Gobierno en Línea), viene participando en coordinación con la Oficina Asesora Jurídica y la Oficina Asesora de Planeación en las mesas de trabajo de Gobierno Digital,



relacionada con política de protección de datos, tal como consta en los registros de asistencia del 21/05/2018, 31/05/2018 y 06/06/2018.

De otra parte, y con el acompañamiento de la Oficina Asesora Jurídica, se trabajó en la estructuración del correo sobre protección de datos que ya se encuentra en funcionamiento (Información clasificada y reservada), así como la correspondiente modificación del Manual de Procedimiento PQRD sobre estos aspectos.

Respecto al diseño y desarrollo de la estrategia de participación ciudadana, a través de EE8238 del 13/06/2018, la Secretaría General, por intermedio del GIT Servicio al Ciudadano, ofició al Departamento Administrativo de la Función Pública solicitando información relacionada con el manejo y fortalecimiento de la participación ciudadana. Así mismo, al interior del GIT se han adelantado mesas de trabajo sobre el tema (registros de asistencia del 27/06/2018, 19/04/2018 y 10/04/2018) y videoconferencias (3) con la participación de las D.T. Santander, Huila y Boyacá, Bolívar, Cesar, Córdoba, Atlántico, Caldas, Caquetá, Cauca, Meta, Tolima según registros de asistencia del 26/04/2018, 24/04/2018 y 22/05/2018.

Se celebró el Primer Encuentro Nacional de Servicio al Ciudadano celebrado por el IGAC, los días 23, 24 y 25 de mayo de 2018, con la participación de entidades como el INSOR, INCI, ESAP, Superintendencia de Industria y Comercio, DNP, DAFP, entre otras. Este evento contó con la asistencia de los servidores públicos de la Sede Central y de las Direcciones Territoriales. En desarrollo del mismo se abordaron temas relacionados con Calidad en la Atención al Ciudadano, Herramientas de Autogestión en el Servicio al Ciudadano, Protección de Datos Personales, Herramienta Razonable y Accesibilidad para Personas Sordas y Ciegas, Protocolos de Atención y Comunicación Asertiva, Participación Ciudadana, PQR, Transparencia y Anticorrupción.

Se efectúa evaluación periódica sobre el desenvolvimiento y tipo de servicio brindado por los servidores públicos que atienden al ciudadano, a través de las visitas realizadas a las Direcciones Territoriales por parte del grupo de trabajo del GIT. En desarrollo de estas visitas igualmente se les imparte retroalimentación sobre temas de atención al ciudadano y se determina un plan de mejoramiento. Al respecto, se constataron las visitas celebradas a las Direcciones Territoriales de Norte de Santander (1-2 Febrero de 2018), Bolívar (19-20 de Abril de 2018) y Boyacá (14-15 de Junio de 2018).

Para efectos de establecer el grado de percepción y satisfacción de los usuarios, en el primer trimestre de 2018, se diseñó el modelo de la encuesta a aplicar junto con la ficha técnica de la misma. Con la CI122 del 24/04/2018 se remitió a las Direcciones Territoriales, el modelo y la ficha técnica de la encuesta para su aplicación a un mínimo de 50 usuarios que se presenten al punto de atención al ciudadano de cada Territorial.

Esta encuesta se publicó en la página web y los diferentes canales de comunicación de la Entidad para que el ciudadano la realice. El informe de la encuesta aplicada en el segundo semestre de 2017 está publicado en la página web del Igac para conocimiento de los ciudadanos.

Se efectuó la revisión y actualización de la matriz de identificación de necesidades y expectativas de partes interesadas o grupos de interés, verificada con los registros de asistencia del 19/04/2018, 25/04/2018 y 29/05/2018. Una vez revisada la matriz por la Oficina de Planeación y realizadas las respectivas correcciones se procedió a su publicación en SOFIGAC.

Adicionalmente, mediante radicado EE5024 del 12/04/2018 y como parte del proyecto "Portal no más Filas" que maneja el Ministerio de Tecnologías y Comunicaciones, se solicitó a Camacol el listado de las empresas de construcción afiliadas con el fin de vincularlas en procura de fortalecer el servicio a los ciudadanos respecto a trámites ante el IGAC.

- Análisis para el fortalecimiento institucional.

Con la finalidad de promover buenas prácticas para mejorar la gestión de PQRD al interior del Instituto, y el saneamiento de las peticiones de años anteriores, el GIT Servicio al Ciudadano desde mayo de 2018 adelanta la elaboración de una Guía sobre la forma en que se debe radicar y finalizar un documento en el aplicativo CORDIS. Esta alternativa surgió como una oportunidad de mejora, producto de la revisión de "partes interesadas" adelantado, se estima que en el transcurso del mes de agosto se remita el borrador del documento para la revisión por parte de la Oficina de Planeación.

Igualmente, el GIT permanentemente adelanta seguimiento al estado de las PQRD remitiendo oficios a las dependencias de Sede Central y Direcciones Territoriales para la finalización de las peticiones correspondientes a años anteriores, trimestralmente les remiten comunicados sobre el estado de las PQRD, se adelantan visitas en las cuales se realiza acompañamiento en el saneamiento de las peticiones y se imparten conocimientos para la finalización de PQRD vencidas.

Como producto de la mesa de trabajo adelantada al interior del GIT (Registro de asistencia del 01/03/2018), se emitió la Resolución 560 del 28/05/2018 por la que se modifica la figura del Defensor al Ciudadano del IGAC, atendiendo las recomendaciones realizadas por el DNP en el marco del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, derogándose la Resolución 1252 de 2017. La finalidad perseguida con esta figura es mejorar la calidad del servicio fortaleciendo las relaciones entre la entidad y el ciudadano a través de la defensa de sus derechos, el asesoramiento y la optimización del servicio. La difusión de la normatividad al respecto se realizó mediante correo electrónico del 30 de mayo de 2018 en Sede Central, Direcciones Territoriales y UOC, video en redes sociales, Igacnet, página web y el correo institucional. Igualmente, esta resolución se encuentra incluida en el normograma de la entidad.

Adelantada la verificación de las obligaciones del Defensor al Ciudadano contenidas en el artículo 6 de la Resolución 560 de 2018, se pudo establecer que no se ha presentado el informe semestral a la entidad en el que se describe el desarrollo de su función indicando solicitudes recibidas, manejo dado a las solicitudes, estado de las



mismas, entre otros.

Se elaboró videoclip mediante el cual se divulgó la función del Defensor al Ciudadano, a través de las pantallas institucionales y las redes sociales (Facebook, YouTube y twitter), así como una nota informativa en la página web e Igacnet para difundir los deberes y derechos de los ciudadanos.

Dentro del contrato con ERT S.A., sobre el Proyecto Desarrollo Portal Web del IGAC, se realizó una adición para incluir una aplicación que facilite al ciudadano la radicación y consulta de PQRD integrado con los servicios web respectivos para obtener la información necesaria, generación de peticiones desde teléfono celular, solicitud de certificado catastral en línea, enlace en chat con la página web para consultas del ciudadano, entre otros. Esta aplicación se encuentra en desarrollo y se espera que entre en funcionamiento para el segundo semestre de 2018.

Se adelantó la revisión de la estructura del informe de PQRDS procurando el cumplimiento de la normatividad vigente y la información requerida por las partes interesadas (Registro de asistencia del 13/03/2018). Durante esta vigencia se han elaborado dos (2) informes de seguimiento y control, los cuales se encuentran publicados en la página web para conocimiento del ciudadano.

Mediante correos electrónicos del 20/04/2018 el GIT Servicio al Ciudadano, presentó a las Direcciones Territoriales el I Informe Trimestral 2018 sobre la atención al Ciudadano y la gestión de las PQRDS, para su análisis y la implementación de acciones que redunden en beneficio del servicio al ciudadano. En Sede Central se remitió copia del mismo a la Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Control Interno y Subdirección de Catastro. Se constató la publicación de este informe en la página web del IGAC. De igual forma, se verificó la publicación del II Informe Trimestral de 2018 en la página web y su remisión a la Dirección General del Instituto mediante IE7348 del 18/07/2018, a las Direcciones Territoriales con el correo electrónico del 18/07/2017 y su envío a la Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Control Interno y Subdirección de Catastro.

"Organizar el modelo de servicio al ciudadano con base en los procedimientos establecidos"

Se cuenta con un modelo de Gestión Pública eficiente de servicio al ciudadano adoptado por el IGAC con la Resolución 1253 del 30/10/2017. A través del mismo se busca definir dos (2) áreas de intervención, la ventanilla hacia adentro (Fortalecimiento interior para dar al ciudadano una atención eficaz y eficiente mejorando las competencias laborales y comportamentales del funcionario) y ventanilla hacia afuera (facilitar y promover el acceso del ciudadano a los trámites y servicios a los canales de atención bien sea presencial, telefónica o virtual).

Este modelo se está actualizando en el Manual de PQRD incluyéndose los nuevos temas como el Defensor del Ciudadano, arreglos institucionales a nivel nacional, call center y digiturnos entre otros.



"Desarrollar y consolidar las estrategias para la medición de la oportunidad y calidad en la atención a los diferentes usuarios"

Para efectos de establecer el grado de percepción y satisfacción de los usuarios, en el primer trimestre de 2018, adelantaron mesas de trabajo para diseñar el modelo de la encuesta a aplicar, se elaboró la ficha técnica, se sometió a aprobación del grupo y se remitió a la Oficina de Planeación para su aprobación.

Con la CI122 del 24/04/2018 se remitió el formulario y la ficha técnica de la encuesta a las Direcciones Territoriales, fijándose un mínimo de aplicación de 50 encuestas entre los usuarios que se presenten al punto de atención al ciudadano de cada Territorial. Así mismo, esta encuesta se publicó en la página web y los diferentes canales de comunicación de la Entidad para que el ciudadano pudiera realizarla. La aplicación de la misma se realiza semestralmente. El informe de la encuesta aplicada en el segundo semestre de 2017 se encuentra publicada en la página web del Igac para conocimiento de los ciudadanos. Durante la auditoría se pudo establecer que las Territoriales ya remitieron las encuestas aplicadas y el GIT adelanta la tabulación de esta información para la elaboración y publicación del correspondiente informe.

Se viene utilizando la figura de ciudadano incógnito para constatar la accesibilidad del ciudadano, el cumplimiento de los Protocolos de Atención al Ciudadano, el estado en que se encuentra la infraestructura de la zona en que se atiende al ciudadano y los canales de atención.

En el transcurso del primer semestre de 2018 se han fortalecido las competencias de 395 servidores públicos que interactúan con el ciudadano, realizando sensibilizaciones a nivel nacional en temas de Protocolo de Atención, Modelo de Gestión Pública de Atención al Usuario, la figura del Defensor al Ciudadano, Comunicación Asertiva, Manual y normatividad de PQRD entre otros. A manera de muestra se citan algunas de las sensibilizaciones adelantadas, así: D.T Norte de Santander el 01/02/2018, D.T. Huila el 15/02/2018, D.T. Bolívar el 19/04/2018, UOC de Mompox el 30/05/2018, Sede Central el 14/03/2018 y el 08/05/2018.

Adicionalmente, el GIT lleva a cabo comités de coordinación con los miembros del grupo para estructurar las estrategias a seguir durante el año, para evaluar la gestión y hacerle seguimiento a las actividades programadas (Registros de asistencia del 16/01/2018 y 26/02/2018 y actas respectivas).

Dirigir la implementación de las políticas de servicio al ciudadano del Instituto en todas las sedes y puntos de atención a nivel nacional

En la gestión adelantada por el GIT Servicio al Ciudadano se aplica la normatividad relacionada con el mejoramiento en la atención y el servicio que se brinda al ciudadano (Constitución Política artículo 2, CONPES 3785/2013, Programa Nacional de Servicio al ciudadano del DNP, Plan Anticorrupción y componente Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión), en procura del fortalecimiento de la



atención y servicio al ciudadano brindado por el IGAC, como eje central de la administración pública y uno de los fines primordiales del Estado, procurando mejorar las capacidades de la entidad para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

Para tal efecto, se tienen implementadas ventanillas únicas en siete (7) Direcciones Territoriales (Atlántico, Bolívar, Boyacá, Caquetá, Córdoba, Huila, Meta, Tolima y Norte de Santander). Mediante este servicio se procura agilizar la atención de los ciudadanos en la radicación de sus requerimientos, en la orientación sobre trámites y servicios de la entidad y en la respuesta a los trámites.

A través de las Unidades Móviles se adelantaron jornadas presenciales de servicio al ciudadano en el territorio nacional donde la entidad no cuenta con oficinas de atención, acercando los trámites a la población rural y ofreciéndoles los productos y servicios del Instituto. Se realizaron jornadas en las D.T. Magdalena, Cesar, Agua de Dios – Cundinamarca y Feria del Libro de Bogotá.

Las UOC de Pitalito, Quibdó y Honda están trabajando enfocadas en brindar una mejor atención al ciudadano. De otra parte, se están estructurando dos (2) convenios interadministrativos con el DNP, que involucra a diferentes entidades estatales, para materializar una oportunidad de prestar un mejor servicio a través de la integración de diferentes servicios de la administración pública en un solo espacio físico en el que el ciudadano cuente con un centro de radicación y de obtención de información de diferentes entidades, dentro de las cuales estaría el IGAC, con un alto estándar de calidad.

Coordinar y mejorar los canales de comunicación para la interacción con el ciudadano, de conformidad con criterios de accesibilidad y lineamientos de la entidad.

Durante el primer semestre de 2018 el GIT adelantó sensibilizaciones en protocolo de atención, Guía DNP, Figura Defensor del Ciudadano y Manual de PQRD en las D.T. Norte de Santander, Huila, Meta, Bolívar, Guajira, Magdalena (UOC El Banco), entre otras.

Para procurar el mejoramiento de los canales de comunicación con los ciudadanos y garantizar que estos obtengan respuesta oportuna a los requerimientos interpuestos, se creó el correo del defensor del ciudadano (correos electrónicos del 23/01/2018, 24/01/2018 y 28/01/2018).

Para el fortalecimiento del canal telefónico, numeral 367, se divulgaron tips sobre este tema mediante comunicaciones internas del 20/06/2018 "Que hacer al momento de transferir o poner una llamada en espera", del 12/06/2018 "IGAC Trámites", del 06/06/2018 "Pasos a seguir al momento de contestar una llamada", del 07/05/2018 "Importancia y beneficios de una buena atención telefónica", del 03/05/2018 "Al atender a un usuario vía telefónica tenga en cuenta" y del 20/03/2018 "Espíritu de servicio al ciudadano".

Se adelanta una actualización de la página web del Instituto en lo relacionado con los canales para la presentación de peticiones, direcciones y teléfonos de cada territorial para solicitar información y presentar peticiones y los trámites del IGAC, entre otros.

Se encuentran instalados dieciséis (16) software para personas con discapacidad visual y auditiva (Magic y Jaws), ubicados en Sede Central (Difusión y Comercialización, GIT Atención al Ciudadano, CIAF, Biblioteca) y dos (2) en la Dirección Territorial Cundinamarca).

El GIT Servicio al Ciudadano procurando generar espacios de participación e integración de los grupos étnicos, acordó con el Ministerio de Cultura la creación de un link para facilitar la consulta del Acuerdo de Paz por parte de la población indígena en su lengua, el cual se encuentra funcionando en la página web del Instituto. Igualmente, se solicitaron al Ministerio dos (2) copias del mismo, que reposan en la biblioteca del IGAC, según consta en el IE988 del 08/02/2018.

“Controlar el lenguaje, comportamiento y condiciones físicas adecuadas para el acceso a servicios y trámites”.

Se gestionó con Talento Humano el Curso Virtual de Lenguaje Claro, liderado por el DNP dirigido a todos los servidores públicos del IGAC.

“Apoyar y coordinar la generación de las encuestas para evaluar la percepción al ciudadano con relación a la atención y prestación del servicio”.

Para efectos de establecer el grado de percepción y satisfacción de los usuarios, en el primer trimestre de 2018, adelantaron mesas de trabajo para diseñar el modelo de la encuesta a aplicar, se elaboró la ficha técnica, se sometió a aprobación del grupo interno y de la Oficina de Planeación. Con la CI122 del 24/04/2018 se remitió el formulario y la ficha técnica de la encuesta a las Direcciones Territoriales. Las encuestas diligenciadas en cada sede fueron remitidas al GIT para su respectiva tabulación y elaboración del informe.

Como resultado de la aplicación de las encuestas de percepción del ciudadano frente al servicio en el segundo semestre de 2017 se evidenció la necesidad de efectuar mejoras a la Página Web (Contar con una plataforma más clara y accesible), en el canal presencial (más personal competente que atienda al público, mayor agilidad en los trámites y actualización de sistemas). En las Unidades Móviles (más personal para atender al ciudadano, para adelantar visitas de terreno y agilidad en los trámites).

El porcentaje de satisfacción manifestado por el ciudadano para el segundo semestre de 2017 fue del 85.0% en promedio, presentándose un incremento de 11,5 puntos porcentuales frente al obtenido en el del primer semestre que fue del 73,5%. La meta establecida por este concepto para el 2017 fue del 88%, por lo que promediando los porcentajes obtenidos en los dos semestres se obtuvo un porcentaje de satisfacción de los usuarios del 79%.



Los resultados obtenidos con estas encuestas se han venido capitalizando por parte de la entidad durante la vigencia 2018, apreciándose una mayor visibilidad de la encuesta en la página del Instituto y en las diferentes canales y redes sociales como Facebook y Twitter, el desarrollo de un nuevo portal web para mejorar la accesibilidad.

Coordinar la conexión entre las diferentes Entidades y organismos para articular la generación de trámites presenciales y en línea

Teniendo en cuenta que la Oficina de Servicio al Ciudadano tiene participación activa en el tema de trámites y servicios, para el presente año se adelantó una mesa de trabajo con el DAFP sobre el manejo y uso del aplicativo, la estrategia de Racionalización de Trámites y la forma en que se debe reportar la información referente a los trámites y servicios de la entidad en el SUIT (correo electrónico de invitación del 19/04/2018).

Se solicitó a la Oficina Asesora de Planeación, como administrador y encargado de la página SUIT para el IGAC, la activación de un servidor público responsable de la actualización de la información correspondiente al GIT Servicio al Ciudadano (correo electrónico del 12/03/2018), de monitorear los datos reportados como PQR por parte de los procesos misionales en el aplicativo, así como de conocer de primera fuente las sugerencias dejadas por los usuarios externos respecto a los trámites y servicios institucionales.

Contribuir en el seguimiento a las PQRD, verificando la oportuna atención para evitar vencimiento de términos, para el logro de resultados de indicador de oportunidad

En el primer semestre de la presente vigencia se recibieron a nivel nacional 87.855 PQRD, de las cuales a junio 30 se respondieron 69.023 registrándose un nivel de Gestión del 78,6%, el 21.4% restante quedó en trámite

Así mismo, se adelantó el saneamiento de peticiones de vigencias anteriores en un 90%, que corresponde a 13.866 peticiones atendidas en el semestre. El 10% restante quedó en trámite de gestión.

El seguimiento realizado por el grupo de trabajo de Servicio al Ciudadano respecto a las peticiones recibidas se evidencia en la ejecución de las siguientes actividades:

Con relación a las peticiones de años anteriores, se vienen adelantando planes de contingencia en Direcciones Territoriales para la finalización de las mismas. En el mes de abril de 2018 el GIT elaboró oficios a las Territoriales acerca de las peticiones pendientes, algunas de las cuales fueron suscritas por la Secretaría General (IE3335 del 12/04/2018 a la D.T. Tolima, IE3559 del 17/04/2018 a la Subdirección de Catastro, IE3569 del 17/04/2018 al GIT Control Disciplinario y la IE3571 del 17/04/2018 al GIT Servicios Administrativos, entre otras) y otras por el Director del Instituto (IE4468 del

10/05/2018 para el CIAF, IE4452 del 10/05/2018 a la D.T. Cundinamarca y el IE4469 del 10/05/2018 a la D. T. Meta. Se adelantó un Plan de Contingencia atendiendo la solicitud realizada por la Subdirección de Catastro, para finalizar 276 peticiones pendientes a junio 30 de 2018, de las cuales a la fecha de la auditoría se han respondido 22 peticiones. Adicionalmente, el GIT se encuentra brindando apoyo a las D.T. y las UOC, vía telefónica (IP) para la finalización de las peticiones pendientes, tal como se pudo apreciar con la D.T. Risaralda y la UOC de Chocó el 24/07/2018. Se adelantaron videoconferencias con las Territoriales en procura del saneamiento de las PQRD. De las 15.420 PQRD en trámite con que se inició el 2018, se evidenció que a junio 30 de 2018 se sanearon 13.866 que corresponden al 90%, quedando un 10% para gestionar a nivel nacional en el transcurso de la vigencia.

Respecto a las peticiones pendientes de respuesta correspondientes al presente año, el GIT remitió durante el primer semestre treinta y un (31) correos electrónicos recordando a las dependencias de sede central y a las Territoriales las peticiones pendientes o sin asignar. Igualmente, el GIT tiene programada para el 24/07/2018 adelantar una brigada en las dependencias de sede central para efectuar seguimiento y control de las peticiones.

Con una periodicidad semanal se viene realizando un informe sobre el estado de las peticiones, el cual se remite a las dependencias de sede central y Territoriales. Adicionalmente, la atención de las peticiones se viene recordando telefónicamente y al finalizar cada mes se solicita a las Direcciones Territoriales el envío del Informe Mensual sobre el estado de las PQRD.

Durante las visitas adelantadas a las Direcciones Territoriales se brinda apoyo para la depuración de peticiones pendientes. Fueron visitadas las D.T. Atlántico (mayo 10 al 11 de 2018), Norte de Santander (abril 16 y 17 de 2018), las UOC de Monpox (30 y 31 de mayo de 2018), El Banco (28/05/2018), Pacho (Febrero 7 y 8 de 2018), Zipaquirá (25 al 26 de enero de 2018), Puerto Boyacá (17 y 18 de mayo de 2018), y en sede central se realizó seguimiento y control (16/05/2018), entre otras.

Los miembros del GIT Servicio al Ciudadano adelantaron un plan de contingencia en la Territorial Cundinamarca, durante 20 días, en el que se depuraron 2.050 documentos de los 3.583 que tenían al inicio de la actividad. Se constató durante la auditoría que el saldo de documentos pendientes de la Territorial son 236.

Para reforzar conocimientos relacionados con la atención a las peticiones recibidas, se realizó, en coordinación con el GIT Talento Humano, un taller de actualización y manejo de los derechos de petición en el que participaron 51 servidores de Sede Central y 24 de las D.T. Boyacá, Atlántico, Casanare, Córdoba, Cundinamarca, Guajira, Nariño, Risaralda, Santander, Sucre y Tolima.



2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

2.1. Seguimiento a las Acciones Correctivas Preventivas y de Mejora

En el 2017 el GIT instrumentó cuatro (4) ACPM, la primera de estas sobre el monitoreo y seguimiento permanente a la gestión de respuesta de las PQRSD (ACPM 395), con fecha final de ejecución el 31/12/2017. La segunda acción, acerca del riesgo de corrupción "Manipular el manejo de las peticiones", con vencimiento final el 29/12/2017 (ACPM 349). La tercera acción fue la 310 para el tratamiento del riesgo de gestión "No facilitar accesibilidad a los trámites y servicios de la entidad al ciudadano por los diferentes canales". La cuarta y última, sobre incumplimiento de metas PQRD, cuyo vencimiento final fue el 21/10/2017 (ACPM 249). Estas acciones fueron ejecutadas en su totalidad y se cerraron efectivas.

Para el 2018 las acciones implementadas por el GIT son las siguientes:

ACPM 650: Para el tratamiento del riesgo de gestión "No facilitar la accesibilidad a los trámites y servicios al ciudadano por los diferentes canales de atención", Fue implementada el 29/01/2018 y presenta un avance respecto a la ejecución de las actividades programadas del 73.33%.

ACPM 599: Para el tratamiento del riesgo de corrupción "Manipular manejo de peticiones del ciudadano para beneficio propio o de un tercero", la cual presenta un avance del 40%.

ACPM 676: Implementada el 22/03/2018, como una oportunidad de mejora resultante de la revisión de la DOFA, para "Fortalecer el modelo de gestión pública eficiente de Servicio al Ciudadano para el fortalecimiento de la gestión y la prestación de servicios a los diferentes grupos de interés". Esta acción presenta un avance del 36.25%.

ACPM 770: Surge como una oportunidad de mejora por la revisión de la matriz de partes interesadas, sobre "Reforzar el conocimiento frente a la plataforma a través de la cual se realiza el seguimiento y control de PQRDS". Esta acción se registró el 21/06/2018 y no se ha reportado porcentaje de avance de ninguna de las actividades programadas.

2.2 Gestión Documental – TRD- CORDIS

Se verificó que de enero a julio de 2018 se han recibido un total de 185 radicados a cargo del GIT, de los cuales se encuentran en términos dos (2) radicados recibidos el 18/07/2018 (Radicados 11886 y 11869).

Atendiendo el cronograma contenido en la CI 42 del 06/02/2018 el GIT tienen programada una transferencia documental, para el 15/08/2018 por lo que ya tiene organizadas dos (2) cajas para tal efecto.



Efectuada la revisión sobre la aplicación de la TRD se tomó una muestra conformada por tres (3) expedientes en los cuales se constató que se vienen llevando adecuadamente. La carpeta con código 2100.87-264 SEGUIMIENTO Y VERIFICACION A CASOS DISCIPLINARIOS, Comunicados Oficiales, cuya finalidad es el archivo de las comunicaciones enviadas al Git Control Disciplinario para iniciar procesos disciplinarios, se vienen archivando los casos remitidos para inicio de procesos disciplinarios. En la carpeta con código 2100.1-57 COMITÉ DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS se encontraron las actas, el registro de convocatoria a la reunión, registros de asistencia y anexos. Y por último la carpeta con código 2100.46-117 INFORMES DE GESTION, se encontró archivado el informe correspondiente al primer trimestre de 2018.

2.3 Mapa de Riesgos

Los mapas de riesgos de gestión y de corrupción se encuentran actualizados y publicados en SOFIGAC. Se evidenció la aplicación y seguimiento de los controles implementados para estos mapas en los Comités de Mejoramiento adelantados.

Se definió para el proceso un (1) riesgo de gestión "No facilitar la accesibilidad a los trámites y servicios al ciudadano por los diferentes canales de atención", implementándose para el tratamiento del mismo dos (2) controles, así: 1. Análisis de encuestas de satisfacción al ciudadano para determinar acciones de mejora y 2. Disponibilidad de los canales presencial, telefónico y virtual para que los ciudadanos puedan interponer las peticiones en la entidad.

El seguimiento que han realizado al análisis de las encuestas se puede evidenciar mediante la aplicación de la encuesta a los ciudadanos durante el primer semestre, cuyo informe se estaba elaborando a la fecha en que se adelantó la auditoría. Respecto al seguimiento sobre la disponibilidad de los canales de atención se pudo constatar con la divulgación del protocolo de atención a través de las sensibilizaciones realizadas en las visitas a las Direcciones Territoriales.

Así mismo, se tiene identificado un (1) solo riesgo de corrupción sobre manipulación de las peticiones ciudadanas para beneficio propio o de un tercero. Los controles establecidos para este riesgo son los siguientes:

1. Realizar en Sede Central y Direcciones Territoriales el monitoreo y seguimiento permanente a la gestión de las PQRD, evidenciado con los correos electrónicos, Informes de Visitas, registros de asistencia a socializaciones presenciales o videoconferencias y los Informes Trimestrales de Gestión. Se cita a manera de muestra el Informe de visita realizada a... la Dirección Territorial Nariño el 26, 27 y 28 de abril de 2017, el correo electrónico del 25/05/2017 a la Dirección Territorial Cesar sobre el estado de las peticiones de la vigencia y de años anteriores y de los Informes de Gestión realizados por el GIT Servicio al Ciudadano en el primero y segundo trimestre del 2017.



2. Sensibilizaciones según el Plan de Acción Anual desde la Sede Central sobre el trámite de PQRD y la aplicación del Manual de Procedimiento asociado, cuya ejecución se observó mediante los informes de visita a la Territorial Norte de Santander (Registro de asistencia 1 de febrero de 2018), Bolívar (Registro de asistencia del 19 de abril de 2018) y Santander (Registro de asistencia del 1 de junio de 2018).

Adicionalmente, se tienen implementadas las ACPM 650 y 599 para el tratamiento de los riesgos de gestión y de corrupción respectivamente.

2.4 Indicadores de Gestión

El GIT tiene asignados seis (6) indicadores, así: 1. Aplicación de encuestas de satisfacción al ciudadano. 2. Socialización e implementación del modelo servicio al ciudadano. 3. Socializar y validar los protocolos de atención al ciudadano. Su ejecución es satisfactoria, se ha venido reportando y ejecutando conforme a la meta. 4. Elaborar un informe trimestral. 5. Realizar seguimiento a las PQRD y 6. Fortalecimiento del servicio al ciudadano. La ejecución de estos indicadores es satisfactoria y se han venido reportando y ejecutando conforme a la meta.

En las actas de los Comités de Mejoramiento realizados en 2018 se observó el análisis y seguimiento realizado a los indicadores.

2.5 Gestión de funcionarios y contratistas

El GIT se encuentra conformado por ocho (8) funcionarios incluido el Coordinador del GIT, todos de nombramiento provisional y el apoyo de nueve (9) contratistas vinculados para la vigencia 2018.

Con el propósito de verificar el cumplimiento de la normatividad y procedimientos contractuales, así como la labor adelantada por los supervisores y la aplicación del Manual de Supervisión, se seleccionó una muestra aleatoria conformada por cinco (5) expedientes del 2018.

Los siguientes son los contratos que conforman la muestra correspondiente.

MUESTRA CONTRATOS SELECCIONADOS VIGENCIA DE 2018			
	N° Contrato	Objeto	Tipo de contratación
1	20292/2018	Prestación de servicios	Contratación Directa
2	20291/2018	Prestación de servicios	Contratación Directa



MUESTRA CONTRATOS SELECCIONADOS VIGENCIA DE 2018			
	N°	Objeto	Tipo de contratación
3	20403/2018	Prestación de servicios	Contratación Directa
4	20628/2018	Prestación de servicios	Contratación Directa
5	20692/2018	Prestación de servicios	Contratación Directa

Sobre la anterior muestra, se presentan los siguientes comentarios:

1. Contrato 20292/2018

Contratista: Shadia Gene Beltrán

Objeto: Prestación de servicios profesionales para el fortalecimiento de los canales de atención establecidos por la entidad.

Valor: \$ 22'018.038

Supervisor: Nelson Andrés Losada Losada

Observaciones:

Ninguna.

2. Contrato 20291/2018

Contratista: Javier Orlando Gamboa Castellanos

Objeto: Prestación de servicios profesionales para el desarrollo de la Política de Gestión Pública Eficiente al servicio del ciudadano.

Valor: \$33'000.000

Supervisor: María de Jesús Gómez Celedón/Ana Karina Guerrero Álvarez

Observaciones:

Ninguna.

3. Contrato 20403/2018

Contratista: Jorge Enrique Pineda Ovalle

Objeto: Prestación de servicios profesionales para realizar actividades relacionadas con las unidades móviles y el servicio al ciudadano de la entidad.

Valor: \$41.500.000

Supervisor: María de Jesús Gómez Celedón /Ana Karina Guerrero Álvarez

Observaciones:

Ninguna.

4. Contrato 20628/2018

Contratista: Luis Fernando Balaguera

Objeto: Prestación de servicios profesionales para el desarrollo e



Implementación del modelo de gestión pública eficiente al servicio del ciudadano adoptado por la entidad.

Valor: \$ 44'000.000

Supervisor: Ana Karina Guerrero Álvarez

Observaciones:

Ninguna.

5. Contrato 20692/2018

Contratista: Mario Antonio Toloza Sandoval

Objeto: Prestación de servicios profesionales para fortalecer las Direcciones Territoriales en PQRSD y todo lo relacionado con servicio del ciudadano.

Valor: \$ 44'000.000

Supervisor: María de Jesús Gómez Celedón/Ana Karina Guerrero Álvarez

Observaciones:

Ninguna.

De la revisión adelantada sobre los expedientes contractuales se observó que los supervisores vienen adelantando un adecuado seguimiento y control sobre la debida ejecución del objeto contractual por parte del contratista y de los recursos asignados para tal fin.

A través de las actas de supervisión se están reportando en forma detallada las actividades adelantadas por los contratistas. En los expedientes revisados se encontraron los informes de actividades de los contratistas, las planillas de pago de aportes a Seguridad Social, el formato de inducción, el examen preocupacional, las adiciones realizadas a algunos contratos, pólizas y actas de entrega entre supervisores debidamente archivados.

Respecto a los temas relacionados con la supervisión de los contratos, se dio cumplimiento al Plan de Mejoramiento implementado con la visita efectuada por la O.C.I al GIT en la vigencia 2017 mediante las dinámicas adelantadas trimestralmente para verificar la documentación de cada contratista (registros de asistencia del 22/03/2018 y 29/06/2018) y la sensibilización efectuada por el GIT Gestión Contractual sobre el Manual de Procedimiento de Supervisión e Interventoría (Acta del 07/12/2017), lo que les permitió reforzar la labor de los supervisores.

2.6 Sistema de Gestión Ambiental

Se cumple con la remisión al GIT Servicios Administrativos- Ambiental, del reporte mensual de consumo de resmas de papel, el último reporte verificado en la auditoría corresponde a junio 30 de 2018. Al interior del Grupo de Trabajo mensualmente se adelanta una reunión con todos sus miembros para generar conciencia y optimizar el consumo de papel, energía, agua y en general la aplicación de buenas prácticas



ambientales, las cuales se constataron con los registros de asistencia del 10/02/2018, 10/03/2018, 10/04/2018 y 08/05/2018.

En la presente vigencia, el facilitador del GIT realizó una sensibilización para reforzar los programas, políticas, normatividad del SGA el 14/05/2018. El GIT Servicios Administrativos-Ambiental llevó a cabo el 01/06/2018 un simulacro ambiental.

2.7 Comités de Mejoramiento

En la vigencia 2018 han efectuado dos (2) comités de mejoramiento, evidenciados con las actas 1 del 06/02/2018 y 2 del 03/05/2018 con sus respectivos registros de asistencia. En esta se desarrollaron temas relacionados con seguimiento a proyectos del Plan de Acción, a indicadores, a PQRDS, análisis de trámites y otros procedimientos administrativos (Sistema SUIT); análisis de ACPM, seguimiento a programas ambientales, seguimiento programa SG-SST, auto evaluación de la administración del riesgo, análisis de resultados de la encuesta de satisfacción y compromisos. Las actas se encuentran publicadas en SOFIGAC.

CONCLUSIONES

De la verificación a la muestra seleccionada de nueve (9) de las doce (12) funciones definidas en la Resolución 117 del 1 de febrero de 2017, se pudo establecer que el GIT ha venido desarrollando las actividades necesarias para el cumplimiento de las mismas. Cabe anotar que, para facilitar la accesibilidad del ciudadano a los diferentes canales de atención, se implementó el servicio de interpretación del lenguaje de señas para las personas con discapacidad auditiva, equipos de cómputo con el sistema de Magic Jaws para los usuarios con problemas visuales.

A los servidores públicos en Sede Central y Territoriales se los ha capacitado sobre la atención a personas discapacitadas, Manuales de Procedimiento PQRDS, figura del Defensor del Ciudadano, Protocolos de Atención al Ciudadano y el numeral 367, entre otros. Con la aplicación de la figura de ciudadano incógnito se constata el cumplimiento de los Protocolos de Atención al Ciudadano, y se imparte retroalimentación al personal que atiende el público.

Se tienen implementadas ventanillas únicas en siete (7) Direcciones Territoriales (Atlántico, Bolívar, Boyacá, Caquetá, Córdoba, Huila, Meta, Tolima y Norte de Santander), procurando agilizar la atención de los ciudadanos en la radicación de sus requerimientos, en la orientación sobre trámites y servicios de la entidad y en la respuesta oportuna. Así mismo mediante las Unidades Móviles se efectuaron jornadas presenciales de servicio al ciudadano en algunos sitios del territorio nacional donde la entidad no cuenta con oficinas de atención, acercando los trámites a la población rural y ofreciéndoles los productos y servicios del Instituto.

De otra parte, se están estructurando dos (2) convenios interadministrativos con el



DNP, que involucra a diferentes entidades estatales, para materializar una oportunidad de prestar un mejor servicio con un alto estándar de calidad a través de la integración en un solo espacio físico para que el ciudadano cuente con un centro de radicación y de obtención de información de diferentes entidades, dentro de las cuales estaría el IGAC.

Se emitió la Resolución 560 del 28/05/2018 modificándose la figura del Defensor al Ciudadano del IGAC, conforme a las recomendaciones realizadas por el DNP en el marco del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. La finalidad de esta figura es mejorar la calidad del servicio fortaleciendo las relaciones entre la entidad y el ciudadano a través de la defensa de sus derechos, el asesoramiento y la optimización del servicio. Adelantada la verificación de las obligaciones del Defensor al Ciudadano contenidas en el artículo 6 de la Resolución 560 de 2018, se pudo establecer que no se ha presentado el informe semestral a la entidad en el que se describe el desarrollo de su función indicando solicitudes recibidas, manejo dado a las solicitudes, estado de las

Para fortalecer y mejorar el servicio telefónico a nivel nacional se viene trabajando en la implementación de un Call Center para la atención al ciudadano. Se adelantó una actualización de la página web del Instituto en lo relacionado con los canales para la presentación de peticiones, direcciones y teléfonos de cada una de las sedes del Instituto para facilitar el acceso de los usuarios de la información y la presentación de las peticiones y los trámites del IGAC, entre otros.

De las 87.855 PQRD recibidas a nivel nacional durante el primer semestre de 2018, se respondieron 69.023 registrándose un nivel de Gestión del 78,6%, el 21,4% restante quedó en trámite. Parte de esta gestión ha sido producto de las acciones conjuntas adelantadas por las dependencias de sede central, las Territoriales y el equipo del GIT, quien adelanta seguimiento. Durante las visitas adelantadas a las Direcciones Territoriales se brinda apoyo para la depuración de peticiones pendientes y se refuerzan los conocimientos de los servidores públicos para mejorar la atención del ciudadano.

Así mismo, se adelantó el saneamiento de peticiones de vigencias anteriores en un 90%, que corresponde a 13.866 peticiones atendidas en el semestre. El 10% restante quedó en trámite de gestión. Se vienen adelantando planes de contingencia en Direcciones Territoriales para la finalización de las mismas. En el mes de abril de 2018 el GIT elaboró oficios a las Territoriales acerca de las peticiones pendientes, algunas de las cuales fueron suscritas por la Secretaria General

RECOMENDACIONES

En la gestión adelantada por el GIT Servicio al Ciudadano se aplica la normatividad relacionada con el mejoramiento en la atención y el servicio que se brinda al ciudadano conforme a lo establecido en la Constitución Política (artículo 2), el documento CONPES 3785/2013, el Programa Nacional de Servicio al ciudadano del DNP, el Plan Anticorrupción y el componente Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de



Planeación y Gestión, procurando a través de la gestión adelantada el fortalecimiento de la calidad en la atención y el servicio brindado por el IGAC.

No obstante lo anterior, al realizar la verificación de las obligaciones del Defensor al Ciudadano contenidas en el artículo 6 de la Resolución 560 de 2018, se pudo establecer que no se ha presentado el informe semestral a la entidad en el que se describe el desarrollo de su función indicando solicitudes recibidas, manejo dado a las solicitudes, estado de las mismas, entre otras. Por lo anterior, se recomienda la elaboración y presentación del informe correspondiente tal como se solicita en la norma citada.


JORGE ARMANDO PORRAS BUITRAGO
Jefe Oficina de Control Interno



**PLAN DE MEJORAMIENTO
ENTRE EL GIT SERVICIO AL CIUDADANO Y LA OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Entre **NELSON ANDRÉS LOSADA LOSADA** Coordinador del GIT Servicio al Ciudadano 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 GIT Servicio al Ciudadano, debe emprender acciones con el propósito de subsanar las deficiencias determinadas y mejorar el nivel de desempeño en los procesos.

Es responsabilidad del GIT Servicio al Ciudadano, señalar y emprender acciones correctivas, de acuerdo con los recursos humanos, técnicos y financieros disponibles.

OBJETIVOS:

El objetivo para el año 2018, consiste en superar las actuales circunstancias descritas, de los procesos que se realizan en el GIT Servicio al Ciudadano, actuando oportunamente en cada uno de los casos y contribuyendo así al mejoramiento de la gestión.

COMPROMISOS DEL GIT SERVICIO AL CIUDADANO PARA EL AÑO 2018:

El GIT Servicio al Ciudadano 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 AUDITORIA	ESTRATEGIA	RESPONSABLE	FECHA MÁXIMA PARA SU EJECUCIÓN
Adelantada la verificación de las obligaciones del Defensor al Ciudadano contenidas en el artículo 6 de la Resolución 560 de 2018, se pudo establecer que no se ha presentado el informe semestral sobre el desarrollo de esta función indicando solicitudes recibidas, manejo dado a las solicitudes y estado de las mismas, entre otras.			



PERFECCIONAMIENTO:

El presente PLAN DE MEJORAMIENTO se suscribe por las partes en la ciudad de Bogotá a los veintidós (21) días del mes de agosto del año dos mil dieciocho (2018) así:

GIT SERVICIO AL CIUDADANO

NELSON LOSADA LOSADA

Coordinador GIT Servicio al Ciudadano

OFICINA DE CONTROL INTERNO

JORGE ARMANDO BARRAS BUITRAGO

Jefe Oficina de Control Interno