

# INFORME AUDITORIA GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO

## CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	4
1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA.....	6
2.1 OBJETIVO GENERAL .....	6
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	6
3. PLAN DE AUDITORÍA.....	6
3.1 ALCANCE DE LA AUDITORÍA.....	6
3.2 METODOLOGIA PARA RECOPIRAR INFORMACIÓN .....	6
4. REUNIÓN DE APERTURA DE LA AUDITORÍA .....	7
5. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.....	7
6. ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO .....	9
6.1 ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO “TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES” - PC-ACI-01 VERSIÓN 1, VIGENTE 30/12/2021 .....	9
6.1.1 Canales para recepción de PQRDSF por parte de los Ciudadanos.....	9
6.1.2 Reporte seguimiento PQRDSF - 2020.....	11
6.1.3 Reporte seguimiento PQRDSF - 2021.....	12
6.1.4 Reporte seguimiento PQRDSF primer trimestre – 2022 .....	13
6.2 ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO “RENDICIÓN DE CUENTAS” PC-SCP-01 VERSIÓN 1, VIGENTE DESDE EL 30/10/2019 .....	15
6.2.1 Equipo de Rendición de Cuentas .....	15
6.2.2 Autodiagnóstico.....	15
6.2.3 Grupos de interés y convocatoria .....	16
6.2.4 Publicación, socialización y divulgación del evento de Rendición de Cuentas y Jornadas de diálogo participativas.....	16
6.2.5 Articulación de las actividades de Rendición de Cuentas .....	16
6.2.6 Informes de Rendición de Cuentas .....	16
6.2.7 Temas prioritarios para la estrategia de Rendición de Cuentas.....	16
6.2.8 Estrategia de Rendición de Cuentas .....	16
6.2.9 Cronograma .....	17
6.2.10 Evaluación de Rendición de Cuentas y Plan de Mejoramiento .....	17

6.3 ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO Y POLÍTICA “PARTICIPACIÓN CIUDADANA” PL-SCP-03, VERSIÓN 1 VIGENTE DESDE 13/08/2020.....	17
6.3.1 Equipo de participación ciudadana.....	17
6.3.2 Autodiagnóstico participación ciudadana.....	18
6.3.3 Elaborar acto administrativo para la estrategia de participación ciudadana.....	19
6.3.4 Grupos de participación ciudadana –caracterización.....	19
6.3.5 Cronograma de participación ciudadana .....	19
6.3.6 Plan de participación ciudadana.....	19
6.3.7 Seguimiento de las actividades Plan de participación ciudadana .....	20
6.4 ANÁLISIS DE LA POLÍTICA “RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES”: PL-SCP-02 VERSIÓN 1, VIGENTE DESDE EL 13/08/2020 .....	20
7. ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL SUBPROCESO DE ORIENTACIÓN AL SERVICIO.....	21
7.1 ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO “VISITAS GUIADAS” PC-GCM-01 VERSIÓN 1 VIGENTE DESDE EL 27/07/2020 .....	21
7.2 ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO “SERVICIOS DE BIBLIOTECA” PC-GCM-02 VERSIÓN 1 VIGENTE DESDE EL 06/08/2020 .....	24
7.3 ANÁLISIS DE LA POLÍTICA DE “SERVICIO AL CIUDADANO” PL-SCP-01 VERSIÓN 1 VIGENTE DESDE EL 13/08/2020.....	26
CONCLUSIONES .....	30
RECOMENDACIONES .....	32
ANEXOS.....	33

## GRÁFICOS

Gráfico No. 1. Tipo de Peticiones 2021 Relación con el Ciudadano .....	12
Gráfico No. 2. PQRDSF Primer Trimestre - 2022 .....	15

## TABLAS

Tabla No. 1. Documentos del Proceso de Servicio al Ciudadano .....	7
Tabla No. 2. Tiempos de respuesta tipos de Peticiones .....	13
Tabla No. 3. Tiempos de respuesta PQRDSF 2022 .....	14
Tabla No. 4. Cronograma visitas guiadas – Primer Trimestre 2022 .....	22

## IMÁGENES

Imagen No. 1. Equipo de participación Ciudadana 2020 .....	18
Imagen No. 2. Visita Noche de Museos – 2021 .....	21
Imagen No. 3. Visita Estudiante Universidad Pedagógica de Colombia – Museo de Suelos	23
Imagen No. 4. Visita guiada Estudiantes Colegio Alvernia.....	24
Imagen No. 5. Visita Biblioteca - IGAC .....	25

## PRESENTACIÓN

A continuación, se presenta el resultado de auditoría del proceso de **Gestión de Servicio al Ciudadano**, de conformidad con el Plan de Trabajo autorizado por la Jefe de la Oficina de Control Interno (e) mediante auto comisorio No. 05 del 07 de abril de 2022 y en desarrollo de las funciones establecidas por la Ley 87 de 1993, "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones", la cual indica artículos:

**ARTÍCULO 2.** Objetivos del sistema de Control Interno. Atendiendo los principios constitucionales que debe caracterizar la administración pública, el diseño y el desarrollo del Sistema de Control Interno se orientará al logro de los siguientes objetivos fundamentales: f. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.

**ARTÍCULO 4.** Elementos para el Sistema de Control Interno. Toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno: g. Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del control interno.

**ARTÍCULO 12.** Funciones de los auditores internos. Serán funciones del asesor, coordinador, auditor interno o similar las siguientes: d. Verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización, estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la entidad.

- ✓ El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional, Versión 4 de Marzo el 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública, el cual indica:

7ª. Dimensión: Control Interno. Tercera línea de defensa: esta línea de defensa está conformada por la Oficina de Control Interno, quienes evalúan de manera independiente y objetiva los controles de 2ª línea de defensa para asegurar su efectividad y cobertura; así mismo, evalúa los controles de 1ª línea de defensa que no se encuentren cubiertos y los que inadecuadamente son cubiertos por la 2ª línea de defensa. Se practicó auditoría integral a la Oficina de Relación con el Ciudadano, con el fin de efectuar la evaluación del cumplimiento de los procedimientos y de la normatividad vigente, para el periodo comprendido entre el segundo semestre de 2020, el año 2021 y el primer trimestre de 2022.

Evaluaciones Independientes. Las evaluaciones independientes se llevan a cabo de forma periódica, por parte de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces a través de la auditoría interna de gestión. Estas evaluaciones permiten determinar si se han definido, puesto en marcha y aplicado los controles establecidos por la entidad de manera efectiva. Las evaluaciones, independientes a los componentes varían en alcance y frecuencia, dependiendo de la importancia del riesgo, de la respuesta al riesgo y de los resultados de las evaluaciones continuas o autoevaluación. La actividad de auditoría interna debe realimentar a

las entidades en el mantenimiento de controles efectivos, mediante la evaluación de la eficacia y eficiencia de los mismos promoviendo la mejora continua. Así mismo, retomamos el Modelo Estándar de Control Interno - MECI, el cual indica: Componente de Evaluación del Riesgo. Su propósito es identificar, evaluar y gestionar eventos potenciales, tanto internos como externos, que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales.

En este componente se indica: 5. Dentro de los Roles de la Oficina de Control Interno, Auditoría Interna o quien haga sus veces, se encuentra la asesoría en la valoración del riesgo. Este proceso deberá consistir en la orientación técnica frente a la identificación de los riesgos, capacitación en la metodología a la Alta dirección y brindar recomendaciones para la implementación de controles.

Es importante destacar que a las Oficinas de Control Interno no les es permitido participar en labores administrativas y en tal virtud, no podrán recomendar cambios precisos o la adopción de controles específicos, dado que se estaría perdiendo la independencia necesaria para la realización de evaluaciones posteriores.

Sin embargo, dentro de su rol de evaluación y seguimiento debe brindar una evaluación objetiva sobre la administración de los riesgos, valorar si los controles son efectivos, realizar seguimiento a las acciones establecidas en los planes de manejo y emitir informes periódicos a la Dirección o Comité de Control Interno. (Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 5 de diciembre de 2020, la cual indica: 3.5 Monitoreo y revisión: El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) desarrolla en la dimensión) 7. Control interno las líneas de defensa para identificar la responsabilidad de la gestión del riesgo y control que está distribuida en diversos servidores de la entidad. (Programa Anual de Auditorías vigencia 2022).

## 1. INTRODUCCIÓN

Con base en la Ley 87 de 1993, Artículo 12, numera C, “Verificar que los controles definidos para los procesos y actividades de la organización, se cumplan por los responsables de su ejecución” y numeral g) “Verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas de información de la entidad y recomendar los correctivos que sean necesarios” y en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría para la vigencia 2022 aprobado mediante acta del 12 de enero de 2022 del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno se realizó Auditoría al **Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano** del Instituto Geográfico Agustín Codazzi - IGAC. En este sentido, el presente informe se realiza con el fin de dar a conocer los resultados alcanzados en el desarrollo de la auditoría, en aras de contribuir al mejoramiento continuo del proceso en mención y por ende de la Entidad.

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

A continuación, se describe el objetivo general y los objetivos específicos a los cuales se dio cumplimiento en la Auditoría del Proceso de Servicio al Ciudadano:

### 2.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar y diagnosticar el Sistema de Control Interno y de Gestión al proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, determinar su nivel de eficiencia, eficacia y calidad, así como el cumplimiento del Manual de Procedimientos y de la normatividad vigente.

### 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Evaluar el Sistema de Control Interno al proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano y elaborar un diagnóstico de la calidad de la ejecución y cumplimiento de la normatividad y/o procedimientos.
- ✓ Verificar el monitoreo continuo al cumplimiento de las meta e indicadores al proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, así como a los riesgos.
- ✓ Medir el impacto del funcionamiento del Sistema de Gestión Integrado MIPG, la implementación de los controles y la mejora en cada una de las actividades.
- ✓ Verificar el cumplimiento de las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- ✓ Evaluar las actividades referentes a la Oficina de Relación con el Ciudadano y la Orientación al Servicio.
- ✓ Elaborar el Plan de Mejoramiento resultante del proceso de evaluación del Sistema de Control Interno.

## 3. PLAN DE AUDITORÍA

### 3.1 ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La evaluación de la auditoría se realizó de manera selectiva a las actividades y procesos, sobre el período comprendido, entre el 1 de julio de 2020 y el primer trimestre de 2022, aplicando las metodologías diseñadas por esta Oficina.

### 3.2 MÉTODOLÓGIA PARA RECOPIRAR INFORMACIÓN

Cada etapa de auditoría (entendimiento del proceso, evaluación del riesgo, evaluación y prueba de controles) se desarrolló mediante diferentes técnicas de Auditoría que son empleadas a criterio del auditor para obtener evidencia válida y suficiente, a saber:

- ✓ Lectura de la documentación vigente del proceso.
- ✓ Inspección de documentos relacionados con la ejecución del proceso.
- ✓ Entrevistas con los líderes del proceso.
- ✓ Solicitud de información adicional, requerida dentro del análisis del proceso.

- ✓ Otras a consideración del auditor, como:
  1. Encuesta
  2. Análisis de bases de datos con información.
  3. Observación, análisis de actividades y procedimientos.
  4. Pruebas selectivas.
  5. Pruebas sustantivas, (evaluación de exactitud y validez).
  6. Pruebas de cumplimiento, (evaluación de existencia y cumplimiento).
  7. Prueba de recorrido.

#### 4. REUNIÓN DE APERTURA DE LA AUDITORÍA

Se realizó reunión de apertura el lunes 25 de abril de 2022 a las 9:00 am, los temas tratados en la reunión de apertura fueron:

- a) Presentación Auditores.
- b) Explicación y descripción del Plan de Auditoría, fechas de inicio de la Auditoría.
- c) Exposición del alcance de la Auditoría al proceso de Servicio al Ciudadano.
- d) Confirmación de los canales de comunicación formal entre el Auditado y el equipo Auditor.
- e) Información de los asuntos relacionados con la confidencialidad, (firma carta de representación).

#### 5. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

El proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano agrupa dos subprocesos denominados: **Gestión de Servicio al Ciudadano** y **Orientación al Servicio**. Ilustrados en la siguiente tabla posteriormente se presentan los resultados obtenidos de acuerdo a la evaluación y verificación de información realizada por el equipo auditor.

Tabla No. 1. Documentos del Proceso de Servicio al Ciudadano

PROCESO DE GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO					
Subprocesos	Tipo de Documento	Nombre	Código	Versión	Fecha Vigencia
<b>Gestión de Atención al Ciudadano</b>	Política	Racionalización de Trámites	PL-SCP-02	1	13/08/2020
	Política	Participación Ciudadana de la Gestión Pública	PL-SCP-03	1	13/08/2020
	Procedimiento	Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones	PC-ACI-01	1	31/12/2021
	Procedimiento	Rendición de Cuentas	PC-SCP-01	1	23/10/2019

**PROCESO DE GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO**

	Procedimiento	Participación Ciudadana	PC-SCP-02	1	27/12/2019
	Política	Servicio al Ciudadano	PL-SCP-01	1	13/08/2020
<b>Orientación al Servicio</b>	Procedimiento	Visitas Guiadas	PC-GCM-01	1	27/07/2020
	Procedimiento	Servicios de Biblioteca	PC-GCM-02	1	06/08/2020

*Fuente: Listado maestro de documentos SGI - IGAC*

Para efectos de este informe las evidencias allegadas durante la auditoría se encuentran dispuestas en carpeta de One drive: [https://igacoffice365-my.sharepoint.com/personal/aura\\_arias\\_igac\\_gov\\_co/\\_layouts/15/onedrive.aspx?ct=1653312641781&or=OWA%2DNT&cid=3598af4c%2D51c0%2Da8bb%2D0caf%2Dc1f2e7cbd72d&q=1&id=%2Fpersonal%2Faura%5Farias%5Figac%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FAuditor%2FC3%ADa%5FGesti%C3%B3n%5FServicio%5FCiudadano](https://igacoffice365-my.sharepoint.com/personal/aura_arias_igac_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?ct=1653312641781&or=OWA%2DNT&cid=3598af4c%2D51c0%2Da8bb%2D0caf%2Dc1f2e7cbd72d&q=1&id=%2Fpersonal%2Faura%5Farias%5Figac%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FAuditor%2FC3%ADa%5FGesti%C3%B3n%5FServicio%5FCiudadano).

**FORTALEZAS**

- a) Se evidencia el liderazgo por parte de la Oficina de Relación con el Ciudadano promoviendo la participación activa de los usuarios y brindando las asesorías correspondientes a los diferentes trámites que se encuentran dentro del portafolio de servicios de la entidad.
- b) La entidad por medio de las visitas guiadas a los diferentes museos y Laboratorio Nacional de Suelos, brinda la oportunidad de facilitar la transferencia de información institucional y/o especializada, generando espacios de esparcimiento e interacción educativa entre las diferentes áreas técnicas.

**LIMITACIONES**

- a) Dada la Emergencia Sanitaria por COVID\_19, para las vigencias 2020 y 2021, se evidenció por parte de los auditores la cancelación de actividades referentes al acceso a las instalaciones para las visitas guiadas a los museos y servicio de biblioteca.

## 6. ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

Este subproceso contiene tres (3) procedimientos: Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PC-ACI-01, Rendición de Cuentas - PC-SCP-01, Participación Ciudadana- PC-SCP-02 y dos (2) políticas: Racionalización de Trámites - PL-SCP-02 y Participación Ciudadana en la Gestión Pública - PL-SCP-03 los cuales se describen a continuación:

### 6.1 ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO “TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES” - PC-ACI-01 VERSIÓN 1, VIGENTE 30/12/2021

Se realizó la revisión del procedimiento correspondiente a PQRSDf de la entidad, el cual tiene establecido como objetivo *“Establecer el procedimiento para la recepción, tratamiento y seguimiento sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones dentro de los límites establecidos por la constitución y la ley, formulado por los ciudadanos”*, de acuerdo al procedimiento vigente desde el 30/12/2021, se realiza la Auditoría con el fin de verificar la aplicación y cumplimiento del mismo.

La Oficina de Relación con el Ciudadano realiza un seguimiento mensual de PQRSDf, por cada área y dirección territorial, donde se plasman las peticiones allegada, los tiempos de respuestas y peticiones pendientes. Este seguimiento (matriz), se envía mediante correo electrónico a los jefes de cada área y directores territoriales con el fin de agilizar los respectivos proceso para dar respuesta en los tiempos establecidos por la **Ley 1755/2015 y el Decreto 491 de 2020** *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*. La información consolidada es descargada del aplicativo SIGAC, herramienta donde se realiza la radicación de cada una de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones allegadas a la entidad.

#### 6.1.1 Canales para recepción de PQRSDf por parte de los Ciudadanos

Existen diversos canales de recepción de PQRSDf para que los ciudadanos radiquen en la entidad, los cuales son:

##### 1. Virtual

- ✓ A través de la página Web del IGAC ([www.igac.gov.co](http://www.igac.gov.co)), los usuarios pueden ingresar al link [http://www.igac.gov.co/Servicio\\_al\\_ciudadano/PeticionesQuejasReclamosDenuncias/](http://www.igac.gov.co/Servicio_al_ciudadano/PeticionesQuejasReclamosDenuncias/) realizar la solicitud para presentar la PQRSDf, o para consultar el estado de trámites.
- ✓ A través de correo electrónico [contactenos@igac.gov.co](mailto:contactenos@igac.gov.co), se reciben las PQRSDf.
- ✓ Ventanilla VIVI, para solicitar trámites catastrales en línea por medio de [vivi.igac.gov.co](http://vivi.igac.gov.co).

- ✓ Por medio de Facebook (igacColombia).
- ✓ YouTube (Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC).
- ✓ Twitter (@igaccolombia)
- ✓ Instagram (igaccolombia)

Los anteriores canales se encuentran activos a la fecha de la Auditoría funcionando las 24 horas, sin embargo, los requerimientos registrados se atienden los días hábiles (lunes a viernes de 9:00 a.m. a 4:00 p.m. De acuerdo a la información requerida por los ciudadanos se informan los trámites que se pueden realizar en la entidad, si los requerimientos son técnicos estos son remitidos a las diferentes áreas del IGAC, con el fin de responder a los usuarios sobre los documentos solicitados para la realización de los diferentes trámites catastrales y/o cartográficos.

## 2. Telefónico

- ✓ Marcando a la línea gratuita 01-8000-958095 se atiende en el horario de 7:30 a.m. a 3:45 p.m. De igual forma por medio del conmutador (3 694000/3 694100), el IGAC brinda información personalizada y contacta a los usuarios con los asesores y/o profesionales de acuerdo a la solicitud realizada.
- ✓ Por la línea móvil #367 (operadores Claro, Tigo y Movistar).

## 3. Presencial

- ✓ El IGAC brinda atención personalizada en la Sede Central y las direcciones territoriales donde los usuarios pueden radicar correspondencia, recibir información sobre planos, mapas, ventas de publicaciones, entre otros. El horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.

Así también, se informó por parte del grupo auditado que desde el 13 de mayo de 2022 se implementaron dos canales adicionales de atención: el Call Center donde se contrató una entidad externa de seis (6) personas, los cuales recibieron una capacitación por parte de la oficina el día 02 de mayo de 2022, a continuación, se relacionan:

## 4. Call Center

- ✓ Línea nacional (601) 6 531888, por medio de la cual se darán las asesorías correspondientes a las solicitudes allegadas al IGAC, además de guiar a los usuarios en los trámites solicitados.

## 5. Chat de asistente virtual

- ✓ Estará disponible en la página web del IGAC, veinticuatro horas al día y siete días a la semana, por donde la ciudadanía podrá consultar información más no realizar gestión de trámites, por lo anterior se asesorarán a las personas sobre: canales de atención, ubicación y horarios de sedes, redes sociales, museos, bibliotecas, productos, publicaciones, requisitos para trámites, cómo solicitar certificados catastrales y radicar PQRSDP.

La Oficina de Control Interno realizó una verificación del funcionamiento de los canales de atención, donde se evidenció que vía telefónica no se suministra la información de forma clara y precisa. Así también, la línea móvil #367 (operadores Claro, Tigo y Movistar) no se encuentra en servicio. Se realizaron llamadas al Call Center solicitando información sobre trámites catastrales, donde se percibió amabilidad en la atención de los asesores y la información suministrada fue expuesta de forma precisa, adicional se hicieron consultas en las ventanillas de forma presencial solicitando información sobre diferentes trámites, donde se evidenció que la atención fue transmitida de forma completa, confiable y amable.

En este sentido, se recomienda reforzar los canales telefónicos por medio de capacitaciones (información técnica) a las personas que los atienden, de forma que la información sea suministrada a los usuarios de manera puntual, entendible y correcta.

### 6.1.2 Reporte seguimiento PQRSDF - 2020

En el año 2020, a finales de noviembre se realizó una migración de información de las herramientas **CORDIS** a **SIGAC**, evidenciando que a la fecha existen solicitudes pendientes por responder de las áreas de Sede Central y las Direcciones Territoriales. Por lo anterior se hace necesario tomar las medidas correctivas con el fin de depurar la información y dar respuesta a los requerimientos atrasados.

**Nota:** En la migración de información de las herramientas realizado en el mes de noviembre y diciembre de 2020, se evidenció que existen peticiones que en SIGAC están pendientes por responder, pero en CORDIS ya se habían resuelto.

Se procede a revisar las solicitudes pendientes de dar respuesta por parte de la Oficina de Relación con el Ciudadano, donde se evidenció que existen dos (2) peticiones radicadas de forma virtual el día 16 y 17 de diciembre de 2020, que a la fecha no ha tenido respuesta alguna. Al realizar la revisión por SIGAC, se observó que los documentos cargados en las solicitudes se encuentran dañados. De acuerdo con la Ley 1755 de 2015 y Decreto 491/2020 Art. 5, si no es posible resolver la petición en los plazos señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el artículo, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta. En este sentido se hace necesario tomar las medidas correctivas para solucionar el tema, ya sea que se cargaron los documentos de forma errónea y/o los documentos se encuentran en blanco, solicitando por medio de correo electrónico al usuario que remita los documentos de forma correcta y precisa, con el fin de dar trámite oportuno y terminar el proceso a favor del ciudadano.

- **Recomendación:** Se hace necesario realizar el seguimiento correspondiente a las PQRDSF pendientes por dar respuesta en la vigencia 2020 de cada una de las dependencias del IGAC y las Direcciones Territoriales, con el fin de hacer la depuración y remitir los correos electrónicos dando solución a los requerimientos radicados por los ciudadanos.

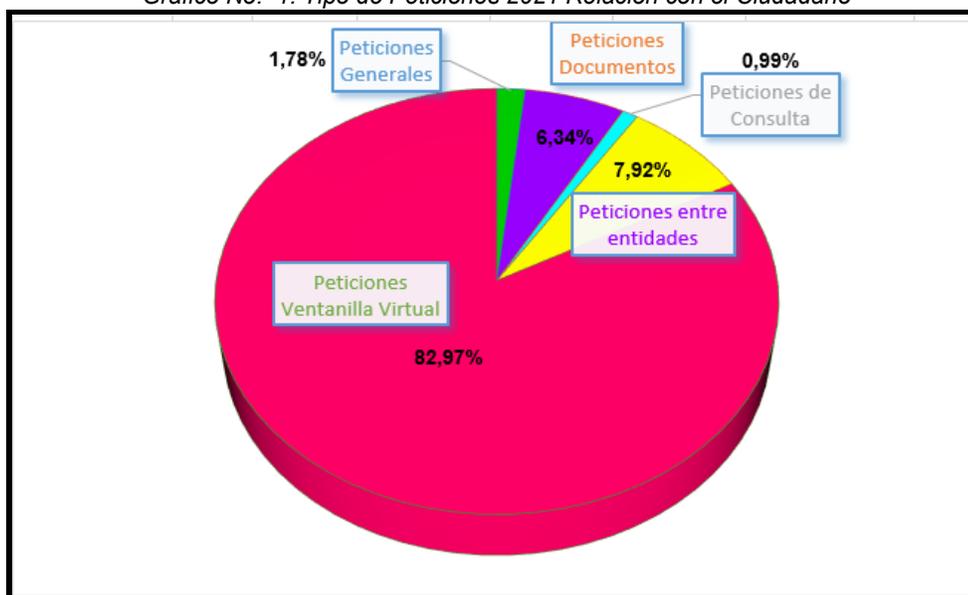
### 6.1.3 Reporte seguimiento PQRSDf - 2021

Se hace entrega por el área auditada del reporte consolidado correspondiente a las PQRSDf del año 2021, observando que se asignaron 41.929 peticiones tanto de sede central como de las direcciones territoriales, de las cuales 10.176 peticiones se encuentran pendientes por dar respuesta a los usuarios.

Adicional la oficina auditada dispone el archivo “Seguimiento PQRSDf a corte 31 de diciembre 2021”. Este archivo es enviado por parte de la Oficina de Relación con el Ciudadano a cada una de las áreas de Sede Central del IGAC, y a las Direcciones Territoriales con el fin de avanzar en la depuración de los trámites pendientes. Sin embargo, al realizar la verificación de la información de todo el año 2021 se observa que la columna **DA** (Atendidas a tiempo) no se encuentra la fórmula correcta, se hace la sumatoria únicamente de los primeros ocho meses, por lo que los datos no se encuentran correctos en el momento de hacer una evaluación. En este sentido es necesario revisar la información antes de ser suministrada a todas las áreas, ya que este reporte es oficial y se tiene en cuenta para hacer seguimiento, revisión y evaluación de diferentes planes en la Oficina de Control Interno – OCI.

A continuación, se relaciona el estado de los diferentes tipos de peticiones correspondientes a la Oficina de Relación con el Ciudadano, observando que de **505** peticiones allegadas 5 corresponden a peticiones de consulta, 32 a peticiones de documentos e información, 40 a peticiones entre entidades, 9 peticiones generales y 419 peticiones recibidas por medio del canal virtual.

Gráfico No. 1. Tipo de Peticiones 2021 Relación con el Ciudadano



Fuente: Consolidado PQRSDf - 2021

De igual forma, en la tabla No. 2 se describen los tiempos de respuesta de cada petición allegada al área Auditada:

Tabla No. 2. Tiempos de respuesta tipos de Peticiones

Tipo Petición	Asignadas	Atendidas	Atendidas en Tiempo	Índice de Oportunidad	Pendientes
<b>General</b>	9	9	9	100 %	0
<b>Documentos e Información</b>	32	31	20	65 %	1
<b>Consulta</b>	5	5	4	80 %	0
<b>Entre Entidades</b>	40	25	25	100 %	15
<b>Ventanilla Virtual</b>	419	412	378	92 %	7

Fuente: Consolidado PQRSDf – 2021

En la tabla anteriormente descrita se puede evidenciar por tipo de petición (documentos e información), que de 31 solicitudes atendidas, once (11) no fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y Decreto 491/2020, tampoco se observa soporte de correo enviado a los usuarios informando el motivo de la demora de la respuesta, por lo que se recomienda tomar las medidas necesarias para atender las solicitudes dentro de la normatividad y/o informar al usuario por medio escrito el motivo de la demora y la nueva fecha donde será resuelta dicha petición.

Adicional en la revisión realizada de 412 peticiones atendidas por ventanilla virtual no se dio respuesta dentro de los tiempos a 34 peticiones. La anterior información se verificó, revisó y validó con el reporte de seguimiento PQRSDf a corte 31 de diciembre de 2021, suministrado por la Oficina de Relación con el Ciudadano.

**No Conformidad No. 1:** No se evidencia respuesta oportuna en un 13% de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas dentro de los tiempos establecidos por la Ley 1755 de 2015, descrita en el procedimiento de “Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades”, numeral 5.3.4 (términos para resolver la petición, quejas, reclamos y denuncias y Decreto 491/2020 en su Artículo. 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”. Tampoco se observan mensajes enviados a los usuarios expresando los motivos de la demora y/o informando la nueva fecha en la que se le dará respuesta a la petición, la cual no podrá exceder del doble del inicial previsto en la Ley y/o Decreto.

- **Recomendación:** Se deben revisar los seguimientos realizados a las PQRSDf suministrados por correo electrónico a las áreas de Sede Central y las Direcciones Territoriales de forma que los datos (fórmulas) estén calculados correctamente, suministrando la información verídica y precisa.

#### 6.1.4 Reporte seguimiento PQRSDf primer trimestre – 2022

Se realiza la verificación del seguimiento correspondiente al primer trimestre del año 2022, respecto a las PQRSDf allegadas a la Oficina de Relación con el Ciudadano, las cuales se ilustran a continuación en la siguiente tabla:

*Tabla No. 3. Tiempos de respuesta PQRDSF 2022*

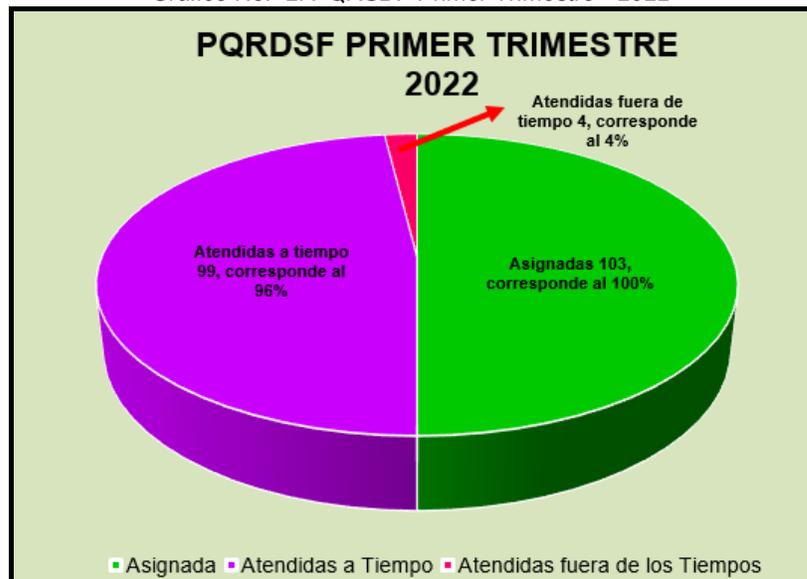
Solicitud	Asignadas	Atendidas	Atendidas en Tiempo	Índice de Oportunidad	Pendientes
<b>Petición General</b>	6	5	5	100 %	1
<b>Petición Documentos e Información</b>	39	33	33	100 %	6
<b>Petición Consulta</b>	1	1	1	100 %	0
<b>Petición Entre Entidades</b>	10	10	10	100 %	0
<b>Petición Ventanilla Virtual</b>	82	52	48	92 %	30
<b>Quejas</b>	2	2	2	100 %	0
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>103</b>	<b>99</b>	<b>96 %</b>	<b>37</b>

*Fuente: Consolidado PQRDSF - 2022*

De acuerdo con lo anterior se puede evidenciar que cuatro (4) peticiones allegadas por ventanilla no se respondieron dentro de los tiempos establecidos por la Ley 1755 de 2015, por lo tanto, se recomienda tomar las medidas necesarias para dar respuesta a las solicitudes cumpliendo con la normatividad. Adicional se observó que se encuentran 37 peticiones pendientes por responder de las cuales no se puede determinar si se realizó algún traslado a otra área del IGAC.

Así mismo, en el siguiente gráfico se observan los porcentajes de las PQRDS en cuanto a asignación, atendidas y los tiempos de respuesta, evidenciando que es necesario hacer seguimiento a las solicitudes que se encuentran pendientes por dar respuesta, verificando la documentación suministrada por los usuarios y remitiendo los correos electrónicos necesarios para concluir con el trámite.

Gráfico No. 2. PQRSDf Primer Trimestre - 2022



Fuente: Consolidado PQRSDf – 2022

## 6.2 ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO “RENDICIÓN DE CUENTAS” PC-SCP-01 VERSIÓN 1, VIGENTE DESDE EL 30/10/2019

Para la presente auditoría se realizó la revisión de las evidencias de las actividades del procedimiento “Rendición de Cuentas PC -SCP-01 de octubre de 2019” recibidas por la Oficina Relación con el Ciudadano mediante One Drive <https://acortar.link/2PJFiu>, también la entrevista al proceso auditado el día 9 de mayo de 2022.

### 6.2.1 Equipo de Rendición de Cuentas

El Equipo Líder para la planeación y ejecución del ejercicio de rendición de cuentas sectorial para la vigencia 2020, estuvo conformado por: La Jefe de la Oficina de Difusión y Mercado y Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, mediante Acta No.6 del 31 de agosto de 2020 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Posteriormente, mediante Acta No. 3 del 19 de marzo de 2021 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño quedó conformado el Equipo de Rendición de Cuentas por las dependencias (Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Control Interno, Oficina Asesora de Comunicaciones, Subdirección Administrativa y Financiera, Dirección de Gestión Catastral y Oficina de Relación con el Ciudadano).

### 6.2.2 Autodiagnóstico

Se constatan los autodiagnósticos de Rendición de Cuentas conforme al Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para la vigencia 2020 obtuvo una calificación total de 40,1 y para la vigencia 2021 obtuvo una mejora con un puntaje de calificación total de 51.5.

### 6.2.3 Grupos de interés y convocatoria

En la vigencia 2020 se identificó el Grupo de Interés con la “Caracterización de ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés del Instituto Geográfico Agustín Codazzi IGAC – 2020”, para la vigencia 2021 mediante el “Documento de actualización de Caracterización de ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o grupos de interés 2021” y con respecto a la vigencia 2022 estos grupos de interés están establecidos en la página del IGAC en el numeral 11 de “Transparencia y acceso a la información pública”.

### 6.2.4 Publicación, socialización y divulgación del evento de Rendición de Cuentas y Jornadas de diálogo participativas

En la página web del IGAC y en redes sociales, se evidencian las publicaciones, socializaciones y divulgación de la Rendición de Cuentas para las vigencias 2020, 2021. Para el año 2022 informan que este espacio se tiene programado para el mes de diciembre; no obstante, la rendición de cuentas es constante en los eventos realizados por el Instituto.

### 6.2.5 Articulación de las actividades de Rendición de Cuentas

Conforme a la revisión de las evidencias y lo informado en la visita de auditoría, se observa cumplimiento en la articulación con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

### 6.2.6 Informes de Rendición de Cuentas

Se observaron informes de las rendiciones de cuentas y sus respectivas presentaciones de la vigencia 2020 realizado el 18 de diciembre de 2020 y para la vigencia 2021, el día 22 de diciembre de 2021.

### 6.2.7 Temas prioritarios para la estrategia de Rendición de Cuentas

Entre los temas prioritarios se presentó la Estrategia de “Enfoque derechos humanos y paz” para las vigencias evaluadas, en la visita realizada el 9 de mayo 2022 informaron que estos se realizan dentro del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

### 6.2.8 Estrategia de Rendición de Cuentas

En visita in situ, evidenciaron para las vigencias 2020 y 2021 informes “*Acuerdo de Paz – Plan Marco de Implementación*”, basado en enfoque de derechos humanos y paz de la entidad, para la vigencia 2022 también informe de “*Autoevaluación Enfoque de Derechos Humanos y Paz en la Rendición de Cuentas*”.

- **Oportunidad de Mejora No. 1:** Actualizar el procedimiento de Rendición de Cuentas PC - SCP-01 de octubre de 2019, donde refleje lo realizado efectivamente conforme a las evidencias recibidas de documentos que realiza la Oficina de Gestión Servicio al Ciudadano: En el año 2021 “Autoevaluación Enfoque de Derechos Humanos y Paz en La Rendición de Cuentas”, “Informe de Rendición de Cuentas Acuerdo de paz – Plan Marco de Implementación” en el año 2022 “Autoevaluación Enfoque de Derechos Humanos y Paz en La Rendición de Cuentas” y en visita in situ del 9 de mayo de 2022 “Plan Anticorrupción”, teniendo en cuenta que las actividades que están establecidas a la fecha son: “5. *Identificar los temas prioritarios para la estrategia de rendición de cuentas*” y “6. *Incluir en el plan de*

*participación ciudadana la estrategia de rendición de cuentas basado en enfoque de derechos humanos y paz de la entidad”.*

### 6.2.9 Cronograma

En la prueba de recorrido realizada el día 9 de mayo de 2022 al proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, presentaron el cronograma de la vigencia 2021, informaron que para la vigencia 2020 este cronograma estuvo enfocado solamente a las Direcciones Territoriales y en la vigencia 2022 no se ha realizado.

- **Oportunidad de Mejora No. 2:** Establecer un cronograma para la vigencia 2022 de Rendición de Cuentas conforme al procedimiento de Rendición de Cuentas PC -SCP-01 de octubre de 2019 numeral 3 *“Realizar Cronograma”*, que involucre las áreas que conforman el Equipo de Rendición de Cuentas y en la actualización de este procedimiento se determine un tiempo para la realización de este cronograma.

### 6.2.10 Evaluación de Rendición de Cuentas y Plan de Mejoramiento

No se presentan evaluaciones del ejercicio de Rendición de Cuentas de las vigencias 2020 y 2021 y en visita realizada el 9 de mayo de 2022 informaron que no hubo Plan de Mejoramiento de la Rendición de Cuentas.

- **No Conformidad No. 2:** No existe registro de las evaluaciones de los ejercicios de Rendición de Cuentas incumpliendo la realización de la actividad del numeral 14 *“Realizar la Evaluación participativa del evento de rendición de cuentas”* del procedimiento “Rendición de Cuentas PC -SCP-01 de octubre de 2019”.

## 6.3 ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO Y POLÍTICA “PARTICIPACIÓN CIUDADANA” PL-SCP-03, VERSIÓN 1 VIGENTE DESDE 13/08/2020

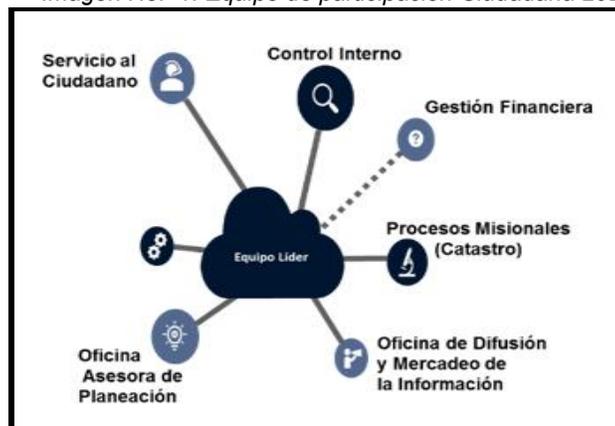
El Instituto Geográfico Agustín Codazzi - IGAC busca la implementación de actividades de participación ciudadana y control social para la toma de decisiones efectivas; promoviendo el control social, publicando de manera constante información relacionada con la gestión institucional y generando espacios colaborativos, de interlocución e interacción con los ciudadanos y grupos de interés, basados en los valores de Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia y Justicia.

Este procedimiento inicia con la conformación del equipo de trabajo, continua con la identificación y caracterización de grupos de valor e interés y finaliza con el reporte y publicación del seguimiento a la estrategia.

### 6.3.1 Equipo de participación ciudadana

Se evidencia la conformación del Equipo de Participación Ciudadana para la vigencia 2020, por parte de las siguientes dependencias: La Jefe de la Oficina de Difusión y Mercado y Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, conforme al Acta No.6 del 31 de agosto de 2020 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Imagen No. 1. Equipo de participación Ciudadana 2020



Fuente: Oficina de Relación con el Ciudadano

Para la vigencia de 2021, el Equipo de Participación Ciudadana mediante Acta No. 3 del 19 de marzo de 2021 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño quedó conformado por las siguientes dependencias:

- ✓ Oficina Asesora de Planeación
- ✓ Oficina de Control Interno
- ✓ Oficina Asesora de Comunicaciones
- ✓ Subdirección Administrativa y Financiera
- ✓ Dirección de Gestión Catastral
- ✓ Oficina de Relación con el Ciudadano

De acuerdo con lo anterior se evidenció el cumplimiento de esta actividad conforme al procedimiento establecido de Participación Ciudadana.

### 6.3.2 Autodiagnóstico participación ciudadana

Es un conjunto de herramientas que le permiten al IGAC desarrollar un ejercicio de valoración del estado de cada una de las dimensiones en las cuales se estructura el Modelo Integrado de Gestión y Planeación, con el propósito de que la entidad logre contar con una línea base respecto a los aspectos que debe fortalecer, los cuales deben ser incluidos en su planeación institucional.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión realizó el autodiagnóstico de Participación Ciudadana, que para la vigencia 2021 obtuvo una calificación total de 62,3 y para la vigencia 2020 no se evidenció el documento “Autodiagnóstico Participación Ciudadana” en los soportes allegados por parte de la Oficina de Relación con el Ciudadano.

- **No Conformidad No. 3:** No se evidencia documento de autodiagnóstico de participación ciudadana para el año 2020 conforme a las actividades descritas en el procedimiento numeral 2 “Realizar autodiagnóstico”.

- **Recomendación:** Actualizar el procedimiento de Participación Ciudadana conforme a las actividades que se desarrollan, articulando lo dispuesto en el decreto 846 de 2021 Por medio del cual se modifica la estructura del Instituto Geográfico Agustín Codazzi.

### 6.3.3 Elaborar acto administrativo para la estrategia de participación ciudadana

Conforme a la revisión de los soportes y lo informado en la visita de auditoría, se observa que para las vigencias 2020 y 2021 NO se evidencian los actos administrativos para la estrategia de Participación Ciudadana como lo establece el procedimiento de Participación Ciudadana - Código: PC-SCP-02 Versión: 1 Fecha: Diciembre – 2019 que en la actividad 5 establece: *Elaborar acto administrativo para la estrategia de Participación Ciudadana.*

- **No Conformidad No. 4:** No se evidencian actos administrativos para la estrategia de participación ciudadana para las vigencias 2020 y 2021 conforme a las actividades descritas en el procedimiento numeral 2 “*Elaborar acto administrativo para la estrategia de Participación Ciudadana*”.
- **Recomendación:** Actualizar el procedimiento de Participación Ciudadana conforme a las actividades que se desarrollan, articulando lo dispuesto en el decreto 846 de 2021 Por medio del cual se modifica la estructura del Instituto Geográfico Agustín Codazzi.

### 6.3.4 Grupos de participación ciudadana –caracterización

Se observa la caracterización de participación ciudadana mediante el “Documento de actualización de Caracterización de ciudadanos, usuarios, grupos de valor y/o grupos de interés 2021 y 2022 cuyo objetivo es reconocer las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y de interés que interactúan con el IGAC, con el fin de adecuar la oferta institucional para generar valor público.

De acuerdo a lo anterior se puede evidenciar el cumplimiento de esta actividad conforme al procedimiento establecido de Participación Ciudadana.

### 6.3.5 Cronograma de participación ciudadana

Conforme con las evidencias aportadas se observa archivo Excel con el cronograma correspondiente a las actividades de Participación Ciudadana de los años 2020 y 2021, donde se describe entre otros: Nombre del espacio de participación, estrategia a la que pertenece la actividad, grupo de ciudadanos a los que va principalmente dirigida la invitación, objetivo del espacio de participación, fase del ciclo de gestión nivel de participación.

### 6.3.6 Plan de participación ciudadana.

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi, tiene como objetivo principal la consolidación de espacios que promuevan y faciliten la participación ciudadana en aras de la construcción colaborativa, involucrando a los grupos de interés y ciudadanía en general, en búsqueda de promover la transparencia en la gestión pública encaminada a la gestión misional del IGAC.

Lo que puede observar el equipo auditor respecto de la información suministrada por el área es que para el año 2020 y 2021 existe el cronograma en donde esta explícita la estrategia, sin embargo, no se observa el documento de plan de participación ciudadana.

Ahora bien, para la vigencia 2022 se evidencia el documento “*Estrategia de participación Ciudadana*” en el entendido que se hace alusión al documento (Plan de participación ciudadana). El procedimiento de Participación Ciudadana Código: PC-SCP-02 Versión: 1 Fecha: Diciembre – 2019, en la actividad No. 12 en la descripción de la actividad se señala: Elaborar documento de Plan de Participación Ciudadana y la estrategia que incluye cronograma). Al respecto, se deben tener en cuenta las recomendaciones mencionadas en los numerales 6.3.2 y 6.3.3.

### **6.3.7 Seguimiento de las actividades Plan de participación ciudadana**

Se realizó la verificación de los seguimientos para las vigencias 2020 y 2021 con los soportes allegados por parte de la Oficina de Relación con el Ciudadano dispuestas en el One Drive <https://acortar.link/2PJFiu>, encontrando la realización de los mismos conforme lo estipula el procedimiento PC-SCP-02 Versión: 1 Fecha: Diciembre – 2019, en la actividad No 19.

Aunado a lo anterior, el equipo auditor observó los seguimientos realizados al Plan de Participación y Estrategia de Participación Ciudadana vigencia 20221 y 2022 en la página web <https://www.igac.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/participacion-ciudadana>.

## **6.4 ANÁLISIS DE LA POLÍTICA “RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES”: PL-SCP-02 VERSIÓN 1, VIGENTE DESDE EL 13/08/2020**

La política de racionalización de trámites se encuentra publicada en la Intranet y ha sido debidamente socializada con el grupo de trabajo de la Oficina de Relación con el Ciudadano, quienes demostraron a través de las entrevistas realizadas conocimiento del rol que tienen en la priorización de los trámites, la consolidación de iniciativas en las que se tenga en cuenta la participación y opinión de los ciudadanos. En segundo lugar, al tener un rol de implementación a través de la aplicación de acciones de mejora de los procesos y procedimientos, se visualizó el acompañamiento que se ha venido realizando con el trabajo colaborativo desarrollado con la Oficina Asesora de Planeación de acuerdo con las evidencias suministradas, correos electrónicos de mesas de trabajo realizadas en los meses de febrero, marzo y diciembre 2021, en donde se revisaron los Otros Procesos Administrativos (OPAS) que se encontraban en ejecución.

Durante el 2022, se realizó reunión de trabajo con las áreas que lideran la ejecución de los trámites priorizados el 10 de mayo en donde se analizaron los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP respecto a la actualización de la normatividad de los trámites racionalizados.

Con las evidencias suministradas y la entrevista se observa un buen nivel de interiorización de la política, gestiones y actividades realizadas respecto a la importancia de simplificar los trámites del Instituto.

- **Oportunidad de Mejora No. 3:** Consolidar un instrumento que refleje la participación ciudadana, donde se pueda establecer la priorización de los trámites a racionalizar.
- **Recomendación:** Puntualizar el desarrollo de actividades mediante un procedimiento o instructivo en donde se definan las responsabilidades y alcance de cada una de las áreas que participan en la ejecución de la política.

## 7. ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL SUBPROCESO DE ORIENTACIÓN AL SERVICIO

Este subproceso contiene dos (2) procedimientos: visitas guiadas PC-GCM-01, servicios de biblioteca PC-GCM-02, y la política de Servicio al ciudadano PL-SCP-01. A continuación, se muestra el resultado de la auditoría al subproceso:

### 7.1 ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO “VISITAS GUIADAS” PC-GCM-01 VERSIÓN 1 VIGENTE DESDE EL 27/07/2020

Para las vigencias de 2020 y 2021, dada la Emergencia Sanitaria por COVID\_19, no se realizaron visitas guiadas presenciales. Para el 2020 no se suministró información por parte de la Oficina de Relación con el Ciudadano porque la función estaba a cargo de la Oficina de Difusión y Mercadeo. Por lo anterior el auditado informó que la función fue asignada con el Decreto 846/2021, a partir del 31 de julio de 2021. Para la vigencia 2021, se soportó el informe sobre la Noche de Museos realizada el día 12 de noviembre de 2021, bajo los lineamientos dados por el Distrito donde se realizaron campañas por medio de las redes sociales, correo electrónico y avisos en la Sede Central invitando a las personas para participar en este gran evento.

Es así que asistieron 87 personas incluyendo visitantes extranjeros, estudiantes Universitarios, Investigadores, niños, funcionarios y contratistas del IGAC así: directivos del IGAC (5), visitantes externos (54), visitantes extranjeros (3), niños (1), funcionarios y/o Contratistas (24).

A continuación, se observan las fotografías tomadas durante el recorrido y visita a los Museos en las instalaciones del IGAC:

*Imagen No. 2. Visita Noche de Museos – 2021*



*Fuente: Informe Noche de Museos 2021 Oficina Relación con el Ciudadano*

Para el primer trimestre del año 2022, se evidencia programación de visitas guiadas realizadas durante los meses de febrero y marzo a diferentes colegios y universidades de la ciudad, descritas en la siguiente tabla, las cuales son soportadas por los listados de asistencia, informes y registros fotográficos:

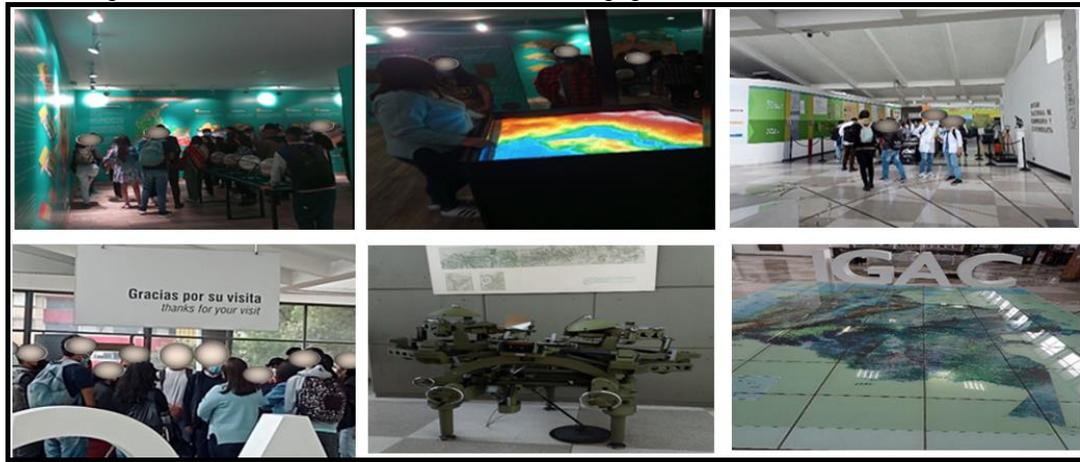
*Tabla No. 4. Cronograma visitas guiadas – Primer Trimestre 2022*

<b>Fecha de Visita</b>	<b>Nombre Entidad</b>	<b>No. Personas estudiantes</b>	<b>Observaciones</b>
17/02/2022	Universidad Sergio Arboleda Gr1	20	Museo de Geografía y Cartografía, Museo de Suelos
17/02/2022	Universidad Sergio Arboleda Gr2	18	Museo de Geografía y Cartografía, Museo de Suelos, Laboratorio Nacional de Suelos
18/02/2022	Universidad Distrital y Universidad Católica	5	Museo Nacional de Suelos
18/02/2022	SENA – Regional Tolima	13	Museo de Geografía y Cartografía, Museo de Suelos, Laboratorio Nacional de Suelos
28/02/2022	Universidad Externado de Colombia	12	Museo de Geografía y Cartografía, Museo de Suelos
10/03/2022	Colegio Nacional de Valuadores	29	Museo de Geografía y Cartografía, Museo de Suelos
14/03/2022	Universidad Pedagógica Nacional (Gr. 1)	32	Museo de Geografía y Cartografía, Museo de Suelos
15/03/2022	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	17	Museo Nacional de Suelos
18/03/2022	Universidad de Nariño	42	Museo de Geografía y Cartografía, Museo de Suelos
24/03/2022	Universidad Pedagógica Nacional (Gr. 2) Universidad de Cundinamarca	31 13	Museo de Geografía y Cartografía, Museo de Suelos
25/03/2022	Politécnico Internacional	7	Museo de Suelos, Laboratorio Nacional de Suelos
29/03/2022	N/A	9	Museo Nacional de Suelos
30/03/2022	Funcionario pensionables IGAC	7	Museo de Geografía y Cartografía, Museo de Suelos
31/03/2022	ECCI Universidad Nacional de Colombia	22 17	Museo de Geografía y Cartografía, Museo de Suelos

*Fuente: Reporte estadística visitas guiadas 2022, suministrado por la Oficina de Relación con el Ciudadano*

Por otro lado, los Auditores (Mildred Rodríguez y Carolina Arias) estuvieron presentes en la visita guiada realizada el 9 de mayo de 2022 a estudiantes de la Universidad Pedagógica al Museo de Suelos en las instalaciones físicas del Instituto Geográfico Agustín Codazzi - IGAC, donde se realizó la exposición de temas sobre Cartografía, Geografía y Suelos en Colombia. En las siguientes imágenes se ilustra el registro fotográfico tomado durante el recorrido:

*Imagen No. 3. Visita Estudiante Universidad Pedagógica de Colombia – Museo de Suelos*



*Fuente: Fotografía tomadas 9/05/2022 con autorización de los guías del IGAC*

El 11 de mayo de 2022 se realizó el recorrido por el IGAC (Museos y el área del Laboratorio Nacional de Suelos), al colegio Alvernia para cuarenta (40) estudiantes del grado 5º, de los rangos de edad entre 10 – 12 años, la cual inició a las 9:30 a.m. y finalizó a las 12:15 m, realizada por la contratista María Carolina Sánchez. En este recorrido se les expuso a los estudiantes la historia del IGAC, los inicios de la cartografía por medio de actividades didácticas (juegos, dibujos, entre otros), observando el interés y participación de los estudiantes en realizar diversas preguntas sobre estas temáticas.

De igual manera se realizó el recorrido por el Laboratorio Nacional de Suelos la cual fue apoyada por el experto el ingeniero Jaime Álvarez. A continuación, se ilustran las imágenes de la visita realizada:



Imagen No. 4. Visita guiada Estudiantes Colegio Alvernia



Fuente: Fotografía tomadas 11/05/2022 con autorización de los guías del IGAC

Nota: El rostro de los niños se dejaron pixelados

De acuerdo a lo anterior se observó que se siguen los lineamientos establecidos en la política de operación del Procedimiento “Visitas Guiadas”, donde se realiza un reporte estadístico de visitas mensuales de las instituciones al IGAC, para los respectivos recorridos por los museos y el Laboratorio Nacional de Suelos. Esta información se verificó y avaló con los soportes entregados por el área como (informes, seguimiento de visitas, registros fotográficos y presentaciones).

- **Recomendación:** Difundir y promocionar más el Museo del Instituto Geográfico Agustín Codazzi - IGAC, con el fin de “asegurar la transferencia de información institucional y/o especializada” que es el objetivo de este importante procedimiento en la Entidad.

## 7.2 ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO “SERVICIOS DE BIBLIOTECA” PC-GCM-02 VERSIÓN 1 VIGENTE DESDE EL 06/08/2020

De conformidad con lo establecido por el Decreto 846 del 29 de julio de 2021, a través del cual se modifica la estructura del IGAC, una de las funciones asignadas a la Oficina Relación con Oficina de Relación con el Ciudadano es:

**8. “Organizar y prestar los servicios de biblioteca (física y virtual) y hemeroteca del IGAC, y vigilar el adecuado uso de esta información”.**

Para la presente auditoría se tomó como muestra la revisión seleccionada de manera cualitativa de acuerdo con las evidencias de las actividades del procedimiento “Servicios de La Biblioteca - PC-GCM-02” de 06/08/2020” recibidas por la Oficina Relación con el Ciudadano mediante One Drive <https://acortar.link/eeev3j>.

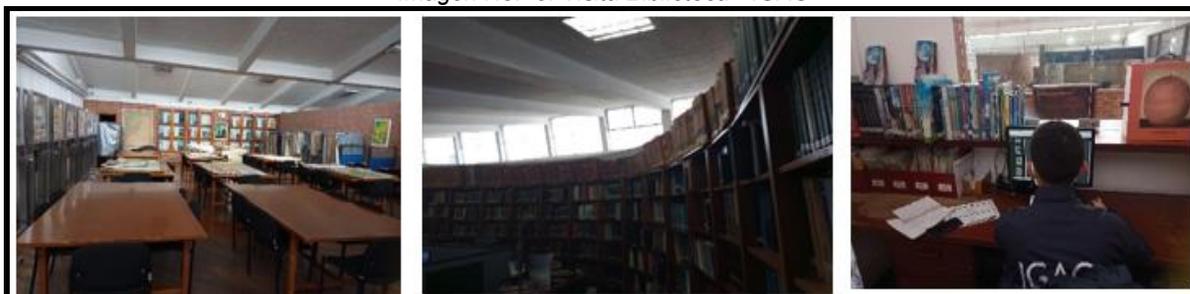
La biblioteca del IGAC, para las vigencias 2020 y 2021, no estuvo atendiendo público de forma presencial dada la Emergencia Sanitaria por COVID\_19. Sin embargo, se realizó todo el acompañamiento de forma virtual en el préstamo de libros y/o documentos (digitales) solicitados por los diferentes usuarios, el cual se verificó y validó por medio del aplicativo Janium donde se registraron las visitas realizadas por los usuarios “Estadísticas virtuales usuarios”

En el primer trimestre de la vigencia 2022, se reactivó el servicio de biblioteca permitiendo el ingreso de las personas de forma presencial. La biblioteca presta el servicio en el horario de 9:00 a.m. a 4:00 p.m., donde los visitantes diligencian un formato de solicitud describiendo el libro de interés para ser consultado. El personal de la Biblioteca realiza la revisión y el ingreso al sistema de la fecha de préstamo, informando al usuario la fecha de la devolución, esta fecha se puede prorrogar por 10 días adicionales, luego de este tiempo si las personas no allegan y/o entregan los ejemplares a la Biblioteca se genera una multa diaria.

En la visita in situ del 9 y 10 de mayo de 2022, se realizó el recorrido por la biblioteca, observando una excelente organización en los servicios ofrecidos, el personal muy dispuesto y amable, dando cumplimiento a cada una de las actividades establecidas en el procedimiento.

Se informó por parte del auditado que existen convenios con diferentes entidades para préstamo interinstitucionales de libros, revistas y/o ejemplar de los temas que maneja el IGAC, donde se encuentran (Biblioteca de la Universidad de San Buenaventura, la Biblioteca Luis Ángel Arango, Biblioteca Esteban Jaramillo (Contraloría General de la República), Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito, Escuela de Ingenieros Militares, Escuela Superior de Administración Pública – ESAP, entre otras). A continuación, se presenta el registro fotográfico de la visita realizada:

*Imagen No. 5. Visita Biblioteca - IGAC*



*Fuente: Fotografía tomadas 12/05/2022 con autorización de los Funcionaria Clara Girón*

### 7.3 ANÁLISIS DE LA POLÍTICA DE “SERVICIO AL CIUDADANO” PL-SCP-01 VERSIÓN 1 VIGENTE DESDE EL 13/08/2020

La política busca facilitar el acceso a los servicios del IGAC, en la Sede Central y las Direcciones Territoriales por medio de diferentes canales, con el fin de transmitir la información de forma clara, completa, concisa, correcta y acertada, teniendo en cuenta las necesidades de los ciudadanos y grupos de valor.

Es así como esta política presenta dos perspectivas: ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera. La primera hace referencia a los procesos y procedimientos necesarios para ofrecer y disponer los servicios eficientes y de calidad. La segunda perspectiva se refiere a los canales de atención existentes a los requerimientos de los ciudadanos.

En el Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC, los ciudadanos y/o grupos de valor son parte importante para la gestión por lo que el servicio al ciudadano se realiza con calidad, oportunidad y efectividad, teniendo en cuenta la normatividad vigente y generando los espacios de participación, acceso a la información, transparencia en sus procesos y respuestas. Servicio al Ciudadano en la entidad funciona como una interacción con los grupos de valor y una articulación entre las dependencias, oficinas, subdirecciones y Direcciones Territoriales en busca de garantizar el derecho de los ciudadanos, responder sus necesidades y expectativas de forma eficiente y afectiva.

Para facilitar el acceso a los servicios de participación contempla una serie de actividades descritas a continuación:

- ✓ **Formular las actividades del Plan de Acción:** En este ítem la Oficina de Relación con el Ciudadano, realiza diferentes actividades como son: elaborar la estrategia de servicio al ciudadano, realizar ferias de servicio al ciudadano, implementar mecanismos de medición en el canal telefónico, caracterización de grupos de valor, promover la participación de los servidores públicos por medio de talleres, identificar espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas, entre otras.

La Oficina de Control Interno realizó la verificación, evaluación y cumplimiento de las anteriores actividades correspondientes a los años 2021, y el primer trimestre de 2022, validando el avance, implementación de herramientas y cursos para promover la participación de los servidores públicos, esto con el fin de brindar un mejor servicio a los ciudadanos y grupos de valor. Sin embargo, se observó respuestas fuera de los tiempos de Ley a un 13% de las solicitudes radicadas en el año 2021, como también en algunas actividades del procedimiento de participación ciudadana (descritas en los ítem 6.3.2 y 6.3.3).

- ✓ **Formular las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:** Las actividades corresponden a fomentar cultura de servicio al ciudadano mediante campaña interna para fortalecer las competencias de los servidores, revisar y ajustar la caracterización de los grupos de valor, realizar encuestas de percepción de los ciudadanos, identificar los enlaces de cada dependencia y cada dirección territorial para suministro de información orientada a la rendición de cuentas, entre otras.

Para el año 2021 se dio cumplimiento a cada una de las actividades definidas en el PAAC, por medio de informes, talleres, ferias y cursos donde se evidenció no solo la participación de los servidores públicos, sino también de los ciudadanos que utilizan los servicios del IGAC. En cuanto al primer trimestre del 2022, se observa que la mayoría de las actividades se deben cumplir en el segundo y tercer trimestre del año.

- **Recomendación:** Se recomienda aplicar las encuestas de percepción de los ciudadanos cada trimestre del año, con el fin de tener una visual mayor de la calidad del servicio que se está ofreciendo y la atención al ciudadano e ir tomando las correcciones necesarias para cada día mejorar en el servicio prestado.
  
- ✓ **Realizar seguimiento a la atención oportuna de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias presentadas ante el IGAC:** La Oficina de Relación con el Ciudadano realiza un consolidado de las PQRDSF allegadas al IGAC de las diferentes áreas de Sede Central y las Direcciones Territoriales, donde se evidencia las peticiones a las cuales se les dio respuesta a tiempo, las pendientes por responder y las que se respondieron fuera de los tiempos establecidos por normatividad vigente.
  
- **Recomendación:** Se hace necesario realizar un plan de choque, para mitigar los tiempos de respuesta a las solicitudes fuera de los términos establecidos por la Ley.
  
- ✓ **Implementar el Plan de Participación Ciudadana:** La Oficina de Relación con el Ciudadano para el 2020 y 2021 llevo a cabo los documentos para la implementación de dicho Plan, el cual tiene como objetivo promover espacios y mecanismos de participación para los grupos de valor y/o interés por medio de piezas publicitarias, talleres y comunicados (canales de atención), todo alineado con los principios de transparencia. Con respecto al año 2022, el Plan de Participación Ciudadana se encuentra en proceso de construcción.
  
- **Recomendación:** Si bien es cierto que no se establece un plazo para la realización del Plan de Participación Ciudadana, se hace un llamado en la medida de las posibilidades para que el Plan quedé implementado en el primer semestre del año.
  
- ✓ **Canales de atención:** El Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC, cuenta con diferentes canales de atención y servicio al ciudadano por medio de los cuales se pueden interponer peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, además de solicitar información sobre los diferentes trámites que presta la entidad. Los canales son los siguientes:
  - a) **Virtual:** Módulo PQRDS página web, correo electrónico, chat institucional y redes sociales: facebook, twitter, youtube, Instagram.
  - b) **Telefónico:** 01-8000-958095 se atiende en el horario de 7:30 a.m. a 3:45 p.m. De igual forma por medio del conmutador (3 694000/3 694100), por la línea móvil #367 (operadores Claro, Tigo y Movistar).

- c) **Presencial:** Sede Central Bogotá, Centro de Información Geográfica y Direcciones Territoriales.
  - d) **Buzón:** Buzón de sugerencias Centro de Información geográfica, Direcciones Territoriales.
  - e) **Call Center:** Línea nacional (601) 6 531888, por medio de la cual se darán las asesorías correspondientes a las solicitudes allegadas al IGAC, además de guiar a los usuarios en los trámites solicitados.
  - f) **Chat de asistente virtual:** Estará disponible en la página web del IGAC, veinticuatro horas al día y siete días a la semana, por donde la ciudadanía podrá consultar información más no realizar gestión de trámites, por lo anterior se asesorarán a las personas sobre: canales de atención, ubicación y horarios de sedes, redes sociales, museos, bibliotecas, productos, publicaciones, requisitos para trámites, cómo solicitar certificados catastrales y radicar PQRSDF.
- **Recomendación:** Se hace necesario mejorar los canales telefónicos, ya que se evidenció que la línea móvil #367 (operadores Claro, Tigo y Movistar) no se encuentra en servicio, adicional reforzar la atención de forma presencial a los usuarios suministrando la información a las solicitudes requeridas de forma clara, precisa y puntual.

Para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano se tienen en cuenta las acciones de la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera teniendo en cuenta los criterios descritos a continuación:

## VENTANILLA HACIA ADENTRO

1. **Arreglos institucionales:** La entidad cuenta con funcionarios de la Oficina de Relación con el Ciudadano, que realizan seguimiento y articulan las estrategias y medidas necesarias para garantizar que los servicios se presten de forma oportuna, eficiente y con calidad. Se recomienda fortalecer los equipos de trabajo que tienen relación directa con los ciudadanos y hacer partícipe a todas las áreas del IGAC, por medio de capacitaciones y/o talleres que garanticen una efectiva atención al ciudadano.
2. **Procesos y Procedimientos:** Se realiza la implementación de nuevos documentos dentro del SGI, con el fin de permitir un seguimiento oportuno a las actividades planteadas y se efectúe la evaluación correspondiente, todo con el propósito de prestar un mejor servicio y tener una mejora continua. Se hace necesario actualizar los procedimientos de "Participación Ciudadana, Rendición de Cuentas, Visitas Guiadas y Servicios de Biblioteca"
3. **Talento Humano:** Es la oficina encargada de facilitar a los funcionarios el acceso a sus derechos, dando respuestas oportunas a sus requerimientos. Esta actividad se validó por medio de correos electrónicos suministrados por el área, donde se dio respuesta a cada uno de los servidores públicos sobre el proceso de encargos tanto para el año 2020, como 2021.

## VENTANILLA HACIA AFUERA

1. **Cobertura:** En esta parte se tienen en cuenta los canales de atención a los usuarios con los que cuenta la entidad para la recepción de sus requerimientos.
- **Recomendación:** Realizar mayor divulgación por medio de los canales de atención sobre las temáticas que presta el IGAC, con el fin de que los ciudadanos tengan accesos directos para presentar sus requerimientos.
2. **Certidumbre:** Hace referencia a la claridad con que se dan las respuestas a las solicitudes y/o requerimientos interpuestos por los ciudadanos, lo que implica dar una respuesta precisa, concisa y efectiva. Se recomienda capacitar al personal que tiene contacto directo con atención al ciudadano, en cursos y talleres de lenguaje claro y preciso, con el fin de que las respuestas dadas a los ciudadanos sean concisas y precisas.
3. **Cumplimiento de Expectativas:** El IGAC cuenta con la caracterización de partes interesadas, en la cual se identifican las necesidades de los usuarios y cómo la entidad da cumplimiento a estas expectativas.

La Oficina de Control Interno realizó el seguimiento a los diferentes planes realizados por el área auditada donde se evidenció que se da cumplimiento a cada una de las actividades planteadas en el Plan de Acción Anual, Plan Anticorrupción y de Atención con el Ciudadano y Riesgos. Sobre este plan, se recomienda incrementar la divulgación de las actividades con el fin de permitir una mayor participación de los ciudadanos. De igual manera se recomienda tener capacitación constante con los servidores públicos en cuanto a la atención a los usuarios de forma que exista una mejor atención en los servicios prestados por la entidad. Adicionalmente, se hace necesario tener en cuenta la normatividad vigente respecto a los tiempos de respuesta para los trámites radicados por la ciudadanía e informar por medio de correo electrónico y/o otros medios la respuesta oportuna.

Así también, se recomienda que la actividad "*Realizar encuestas de satisfacción y percepción de los ciudadanos*", se realice una (1) cada trimestre y no como está establecida una (1) en todo el año, esto con el fin de tomar decisiones de mejora de forma oportuna en el servicio ofrecido a la ciudadanía. Para esta actividad la OCI, realizó una encuesta de satisfacción al cliente en cuanto a la atención y los servicios ofrecidos, de la cual se puede inferir que los usuarios se quejan por las demoras en las respuestas de los trámites radicados en la entidad, las cuales no son oportunas. Por lo tanto, se debe tomar las medidas correctivas para mejorar los tiempos de respuestas de los requerimientos realizados por los usuarios. En el ítem de Anexos se describen los resultados a la encuesta aplicada a 52 ciudadanos.

## CONCLUSIONES

- ✓ Los procedimientos y políticas liderados por la Oficina de Relación con el Ciudadano no se encuentran actualizados con base en el decreto 846 de 2021 *“Por medio del cual se modifica la estructura del Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC”*.
- ✓ Se observa que el área auditada realiza la compilación de PQRDSF allegadas al IGAC, para cada dependencia de Sede Central y las Direcciones Territoriales, transmitiendo esta información por medio de correos electrónicos mensualmente para que cada área realice la respectiva depuración de peticiones.
- ✓ Para el año 2020 existen dos (2) peticiones pendientes de dar respuesta al usuario, ya que los documentos cargados en la herramienta SIGAC se encuentran dañados. Así también, se observa que para la vigencia 2021, se encuentran pendientes por responder cinco (5) peticiones (entre entidades), una (1) petición de (documentos e información) y siete (7) peticiones allegadas por ventanilla (virtual). Adicional se evidenció que se dio respuesta fuera de los tiempos establecidos por la Ley 1755/2015 y el Decreto 491/2020 a once (11) peticiones, por lo anterior se deja como no conformidad con el fin de tomar las correcciones necesarias para su cumplimiento. En cuanto a la revisión realizada para el año 2022 se observa que a la fecha se encuentran pendientes por responder treinta (30) peticiones ingresadas por ventanilla (virtual), de igual manera se dio respuesta a cuatro (4) peticiones fuera de los tiempos establecidos por la Ley.
- ✓ En cuanto a las peticiones resueltas fuera de los tiempos establecidos por la Ley, se evidenció que para la vigencia 2021, no fueron atendidas a tiempo un 13% de las peticiones y un 4% de las peticiones para el primer trimestre del año 2022.
- ✓ De manera general existe cumplimiento en el procedimiento de Rendición de Cuentas, sin embargo, se dejan tres oportunidades de mejora: actualización del procedimiento conforme a las acciones que se realizan por parte de la Oficina Gestión Servicio al Ciudadano, establecer el cronograma de rendición de cuentas para la vigencia 2022 y realizar la Evaluación participativa del evento de rendición de cuentas conforme al procedimiento “Rendición de Cuentas PC -SCP-01 de octubre de 2019” teniendo en cuenta que no se evidenciaron para las vigencias 2020 ni 2021.
- ✓ Actualmente se está cumpliendo con el procedimiento de Participación Ciudadana PC-SCP-02 Versión: 1 Fecha: diciembre – 2019, conforme a lo consignado en el decreto 846 de 2021 *“Por medio del cual se modifica la estructura del Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC”*. Sin embargo, se sugiere la actualización del procedimiento por parte de la Oficina de Relación con el Ciudadano.
- ✓ La política de racionalización de trámites ha sido interiorizada y se desarrolla de acuerdo con lo establecido en la línea de implementación para el rol de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

- ✓ Conforme a las evidencias presentadas y prueba de recorrido realizada al Museo del Instituto Geográfico Agustín Codazzi - IGAC, existe cumplimiento del procedimiento, no obstante, se recomienda mayor difusión y promoción del museo.
- ✓ El procedimiento de servicio de Biblioteca presenta cumplimiento y organización.
- ✓ Se evidencia el cumplimiento del Instituto Geográfico Agustín Codazzi, IGAC, en el marco de la Ley 1755 de 2015 y del Modelo Integral de Planeación y Gestión – MIPG, alineado con la política de participación ciudadana del Departamento Administrativo de la Función Pública, el cumplimiento del procedimiento de Participación Ciudadana PC-SCP-02 Versión: 1 Fecha: Diciembre – 2019.

## RECOMENDACIONES

- ✓ Actualizar las políticas y procedimientos de acuerdo con el decreto 846 de 2021 “*Por medio del cual se modifica la estructura del Instituto Geográfico Agustín Codazzi y se especifican responsabilidades a la Oficina de Relación con el Ciudadano*”.
- ✓ Realizar la verificación de los cálculos existentes en los reportes y/o seguimientos enviados a las áreas del IGAC, tanto en Sede Central, como a las Direcciones Territoriales, de forma tal que no existan errores en la formulación; ya que este es un documento oficial que sirve de soporte para la verificación y validación de información en los diferentes Planes evaluados en la entidad.
- ✓ En la revisión de los trámites de Peticiones, Quejas, Reclamos, denuncias y Sugerencias correspondiente a las vigencias 2021 y 2022, es importante generar oportunidades de mejora en los tiempos de las respuestas dadas a las solicitudes interpuestas por los usuarios, dando cumplimiento a los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y Decreto 491/2020.
- ✓ Generar mayores controles a la calidad de las respuestas de las asistencias técnicas a los usuarios de la Entidad.
- ✓ Realizar actualización del procedimiento conforme a las acciones que se realizan por parte de la Oficina de Relación con el Ciudadano y realizar la evaluación participativa del evento de rendición de cuentas.
- ✓ Tener en cuenta las recomendaciones en cada oportunidad de mejora que permita a la Entidad fortalecimiento de los procedimientos de Participación Ciudadana.
- ✓ Difundir y promocionar más el Museo del Instituto Geográfico Agustín Codazzi - IGAC.
- ✓ Continuar con la mejora al procedimiento de servicio de Biblioteca.

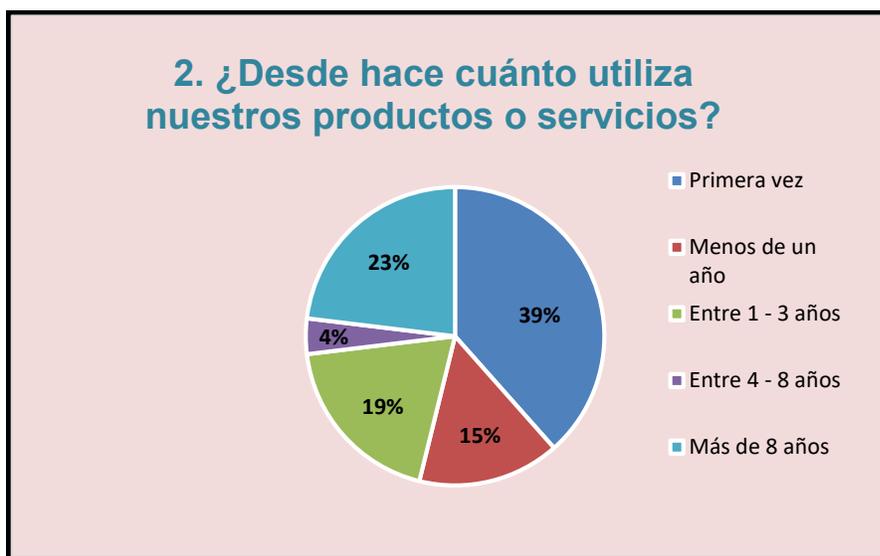
  
**ADRIANA PAOLA SERRANO QUEVEDO**  
Jefe Oficina de Control Interno (E)

Elaboró: *Carlos Arturo Serrano Ávila*  
*Linette Magerly Cubillos Hernández*  
*Mildred María Rodríguez Tineo*  
*Aura Carolina Arias Zamora*

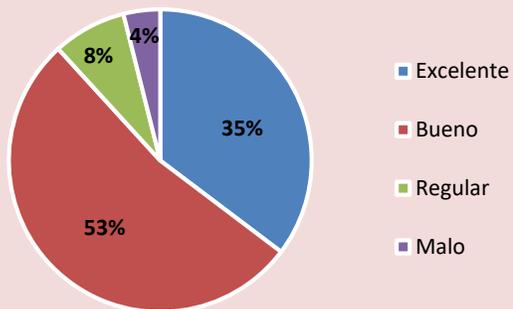
## ANEXOS

### ENCUESTA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

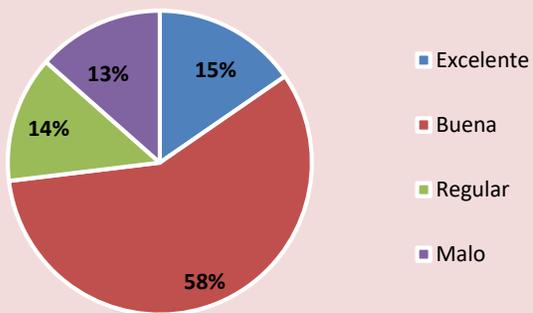
El grupo Auditor practicó una encuesta de satisfacción al ciudadano, los días 9, 10, 11 y 12 de mayo de 2022, la cual fue realizada a cincuenta y dos (52) usuarios que requerían de diferentes trámites ofrecidos por el IGAC, a continuación, se ilustran los resultados obtenidos para cada pregunta por medio de gráficos, es de aclarar que la primera pregunta correspondió al nombre y apellido de la persona encuestada:



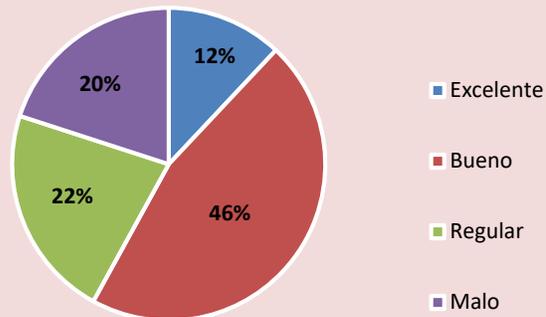
#### 4. ¿Cómo considera el trato por nuestro personal hacia los usuarios?



#### 5. ¿Cómo valora la calidad de los servicios o asesorías técnicas que le han prestado?



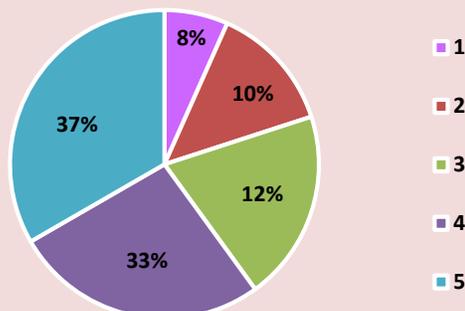
## 6. ¿Cómo describe el tiempo de respuesta a sus solicitudes?



## 7. ¿Ha tenido algún problema a la hora de adquirir nuestros productos y/o servicios?

- ✓ El personal atiende de mal genio
- ✓ Demora en los tiempos de respuesta
- ✓ Va corriendo el proceso, pero no sé cuánto se pueda demorar la respuesta a la petición
- ✓ No responden el teléfono, mal servicio
- ✓ La parte Virtual no funciona
- ✓ Se evidencia mucha tramitología
- ✓ Muy demorado
- ✓ No han solucionado el trámite de cambio de propietario, mucho tiempo
- ✓ Nunca contestan, ni solucionan
- ✓ No se dan respuestas e información oportuna, eficiente y veraz
- ✓ Mal servicio
- ✓ Los label de la toponimia deben ser más grandes, ya que no se pueden leer bien (mapas)
- ✓ Desorden en las fotografías y los servicios por internet son muy demorados
- ✓ Al hacer los cambios de gestores catastrales, se evidencia mucho desorden y demora
- ✓ No existe claridad sobre los procesos
- ✓ Pérdida de documentos

**8. De 1 a 5, siendo el 1 la menor calificación y 5 la mayor ¿Qué puntaje le pondrías a nuestra atención al cliente en la entidad?**



En las encuestas realizadas a los usuarios del Instituto Geográfico Agustín Codazzi en las instalaciones del IGAC los días 9, 10 y 11 de mayo de 2022, se observó que la mayoría de los clientes estaban satisfechos con la atención prestada de manera presencial; sin embargo, existen muchas quejas concernientes a la demora en las respuestas de trámites catastrales.

Se recomienda tomar las medidas necesarias para fortalecer primero la atención a los usuarios y segundo implementar las oportunidades de mejora con el fin de poder solucionar las peticiones allegadas al IGAC, en cuanto a los trámites técnicos solicitados, dando cumplimiento a la normatividad vigente.



# PLAN DE MEJORAMIENTO

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

FECHA DE PRESENTACION

2	0	2	2	0	5	3	1
AÑO				MES		DÍA	

**PLAN DE MEJORAMIENTO**  
**SUSCRITO ENTRE LA OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO Y LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI**

Entre, María Alejandra Ferreira Hernández, Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano y Adriana Paola Serrano Quevedo, Jefe de la Oficina de Control Interno (E), 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 y Direcciones Territoriales 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.

La Oficina de Relación con el Ciudadano, debe emprender acciones con el propósito de subsanar las deficiencias determinadas y mejorar el nivel de desempeño en los procesos.

Es responsabilidad de la Oficina de Relación con el Ciudadano, señalar y emprender acciones correctivas, de acuerdo con los recursos humanos, técnicos y financieros disponibles.

**OBJETIVOS:**

El objetivo para el año 2022, consiste en superar las actuales circunstancias descritas, de los procesos que se realizan en la Oficina de Relación con el Ciudadano, actuando oportunamente en cada uno de los casos y contribuyendo así al mejoramiento de la gestión.

**COMPROMISOS DE LA OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO PARA EL AÑO 2022:**

La Oficina de Relación con el Ciudadano se compromete a implementar las siguientes acciones correctivas señaladas, dentro del tiempo estipulado como fecha máxima para su ejecución, así:





# PLAN DE MEJORAMIENTO

## SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

FECHA DE PRESENTACION

2 0 2 2 0 5 3 1

AÑO MES DÍA

2	No existe registro de las evaluaciones de los ejercicios de Rendición de Cuentas incumplimiento la realización de la actividad del numeral 14 "Realizar la Evaluación participativa del evento de rendición de cuentas" del procedimiento "Rendición de Cuentas PC -SCP-01 de octubre de 2019".	Realizar evaluación a los asistentes y/o participantes al finalizar el evento de rendición de cuentas.	Designar roles a equipo líder de Participación y Rendición de Cuentas, para establecer el mecanismo para la evaluación del evento de rendición de cuentas.	Equipo Líder de Participación y Rendición de Cuentas	Julio - diciembre 2022	Acta de reunión del equipo líder, con el mecanismo para evaluación del evento de rendición de cuentas.
			Realizar evaluación del evento de rendición de cuentas 2022.	ORC	Octubre - diciembre	Informe de evaluación del evento de Rendición de cuentas.
3	No se evidencia documento de autodiagnóstico de participación ciudadana para el año 2020 conforme a las actividades descritas en el procedimiento numeral 2 "Realizar autodiagnóstico".	Teniendo en cuenta que el objeto motivo de no conformidad, se encuentra hecho y realizado según evidencia que puede ser encontrada en el siguiente enlace: <a href="https://www.igac.gov.co/sites/igac.gov.co/files/autodiagnostico_participacion_ciudadana_2021.xlsx">https://www.igac.gov.co/sites/igac.gov.co/files/autodiagnostico_participacion_ciudadana_2021.xlsx</a> - Periodo enero 2020 - marzo 2021.  No obstante, atendiendo el procedimiento, se propone realizar autodiagnóstico de Participación ciudadana para la vigencia abril 2021 - junio 2022.	Realizar autodiagnóstico 2021-2022.	ORC - Armando Gómez	Junio - agosto 2022	Documento de autodiagnóstico realizado.
			Socialización al Equipo Líder de Participación y Rendición de Cuentas.	ORC - Armando Gómez	Agosto 2022	Acta de asistencia y validación del equipo líder de Participación y Rendición de Cuentas.
			Publicación en página Web.	ORC - Armando Gómez	Septiembre 2022	Publicación en medios (web).
4	No se evidencian actos administrativos para la estrategia de participación ciudadana para las vigencias 2020 y 2021 conforme a las actividades descritas en el procedimiento numeral 2 "Elaborar acto administrativo para la estrategia de Participación Ciudadana".	El Procedimiento de participación ciudadana PC-SCP-02 no está acorde a las necesidades de la Oficina de Relación con el Ciudadano, por tanto, esta vigencia será actualizada.	Actualización de la estrategia para el año vigente.	ORC - Armando Gómez	Julio 2022	Documento con la estrategia de Participación Ciudadana -2022 (Word).
			Socialización del documento para retroalimentación y aprobación del mismo.	Equipo Líder de Participación y Rendición de Cuentas	Julio - agosto 2022	Correo electrónico-Acta de asistencia.



# PLAN DE MEJORAMIENTO

## SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

FECHA DE PRESENTACION

2 0 2 2 0 5 3 1

AÑO MES DÍA

		De acuerdo al plan de acción anual de la oficina de relación con el ciudadano se realiza la creación de la estrategia de Participación Ciudadana IGAC 2022.	Difusión de la estrategia de participación ciudadana a los servidores públicos.	ORC - Armando Gómez	Agosto 2022	Circular u oficio o comunicación interna.
<b>PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b>						
	<b>Oportunidad de Mejora</b>					
5	Actualizar el procedimiento de Rendición de Cuentas PC -SCP-01 de octubre de 2019, donde refleje lo realizado efectivamente conforme a las evidencias recibidas de documentos que realiza la Oficina de Gestión Servicio al Ciudadano: En el año 2021 "Autoevaluación Enfoque de Derechos Humanos y Paz en La Rendición de Cuentas", "Informe de Rendición de Cuentas Acuerdo de paz – Plan Marco de Implementación" en el año 2022 "Autoevaluación Enfoque de Derechos Humanos y Paz en La Rendición de Cuentas" y en visita in situ del 9 de mayo de 2022 "Plan Anticorrupción", teniendo en cuenta que las actividades que están establecidas a la fecha son: "5. Identificar los temas prioritarios para la estrategia de rendición de cuentas" y "6. Incluir en el plan de participación ciudadana la estrategia de rendición de cuentas basado en enfoque de derechos humanos y paz de la entidad".	Actualizar el procedimiento de rendición de cuentas y participación ciudadana con sus respectivos formatos.	Actualizar el procedimiento de Rendición de cuentas y Participación ciudadana.	ORC- Armando Gómez y Shadia Gene	Agosto - septiembre 2022	Procedimientos en el listado maestro.
6	Establecer un cronograma para la vigencia 2022 de Rendición de Cuentas conforme al procedimiento de Rendición	De acuerdo a la política de participación ciudadana en la gestión se debe construir	Exponer al equipo líder de participación y rendición de cuentas la Estrategia,	ORC - Armando Gómez	Agosto	Acta de reunión del Equipo Líder.



# PLAN DE MEJORAMIENTO

## SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

### FECHA DE PRESENTACION

2	0	2	2	0	5	3	1
AÑO				MES		DÍA	

	de Cuentas PC -SCP-01 de octubre de 2019 numeral 3 “Realizar Cronograma”, que involucre las áreas que conforman el Equipo de Rendición de Cuentas y en la actualización de este procedimiento se determine un tiempo para la realización de este cronograma.	Estrategia, plan o cronograma de Rendición de cuentas.	plan o cronograma de Rendición de cuentas.			
7	Consolidar un instrumento que refleje la participación ciudadana, donde se pueda establecer la priorización de los trámites a racionalizar.	Instrumento de participación ciudadana para los trámites a racionalizar.	Incluir ejercicios de diálogo con los diferentes grupos de interés identificados, en donde se tenga en cuenta el uso de un Lenguaje Claro que garantice que la información entregada cumple con las necesidades de la audiencia. Encuesta en la página web del Instituto para realizar ejercicio participativo de los trámites a racionalizar.	ORC- Catherine Andrea Barrera	Agosto - diciembre 2022	Formulario único de trámites catastrales con sugerencias y recomendaciones al área correspondientes.
				ORC	Diciembre 2022	Resultados de encuesta.

PERFECCIONAMIENTO: El presente PLAN DE MEJORAMIENTO se suscribe por las partes en la ciudad de Bogotá a los (31) días del mes (05) del año (2022) así:

**RESPONSABLE (PROCESO/SUBPROCESO /DIR. TERRITORIAL)**

María Alejandra Ferreira Hernández

Firma

**JEFE OFICINA - CONTROL INTERNO**

Adriana Paola Serrano Quevedo

Firma