

INFORME AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO PROCESO GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

En cumplimiento al Plan Anual de Auditorías formulado para la vigencia 2023 de la Oficina de Control Interno – OCI y en desarrollo del Programa de Auditoría de Seguimiento a Gestión de Servicio al Ciudadano, se realizó la apertura de la auditoría el día 18 de abril de 2023, en la cual, se comunicó el objetivo, alcance y metodología de la misma.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el cumplimiento del Plan de Mejoramiento suscrito entre la Oficina de Control Interno y la Oficina Relación con el Ciudadano con fecha 31 de mayo de 2022.

OBJETIVO ESPECÍFICO

Evaluar las estrategias y actividades implementadas en el Plan de Mejoramiento.

ALCANCE

La evaluación se practicará de acuerdo al cumplimiento de las estrategias y actividades propuestas de acuerdo con los hallazgos encontrados en la auditoría integral, aplicando las metodologías diseñadas por la oficina de Control Interno.

El Plan de mejoramiento suscrito el 31 de mayo de 2022, contempló cuatro (4) No conformidades, tres (3) oportunidades de mejora, siete (7) estrategias con dieciséis (16) actividades para la vigencia 2022, por lo tanto, se obtiene una calificación de cumplimiento de 97% de acuerdo a lo descrito en la siguiente tabla:

Tabla 1. Plan de Mejoramiento suscrito el 31 de mayo de 2022

Nº	HALLAZGO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	% CUMPLIMIENTO
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 Felicitaciones", 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.	Fortalecer los conocimientos de los servidores públicos, resaltando la importancia del cumplimiento de los tiempos de respuesta, y garantizar el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor e interés.	Realizar jornada de sensibilización en el procedimiento de PQRS.	ORC- Armando Gómez. Deiba Rojas y Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano	33%
			Realizar, y publicar dos piezas de comunicación para reforzar los términos de respuesta y la importancia de cumplimiento de los mismos.		10%
			Mesa de trabajo equipo de Oficina de Relación con el Ciudadano para seguimiento en tiempos de respuesta.		33%

Nº	HALLAZGO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	% CUMPLIMIENTO
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.	ORC- Equipo Líder de Participación y Rendición de Cuentas.	50%
			Realizar evaluación del evento de rendición de cuentas 2022.		50%
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: https://www.igac.gov.co/sites/igac.gov.co/files/autodiagnostico_participacion_ciudadana_2021.xlsx - 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	33%
			Socialización al Equipo Líder de Participación y Rendición de Cuentas.		33%
			Publicación en página Web.		34%
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. 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.	Actualización de la estrategia para el año vigente.	ORC- Armando Gómez Equipo Líder de Participación y Rendición de Cuentas	33%
			Socialización del documento para retroalimentación y aprobación del mismo.		33%
			Difusión de la estrategia de participación ciudadana a los servidores públicos.		34%
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	100%

Nº	HALLAZGO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	% CUMPLIMIENTO
6	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.	De acuerdo a la política de participación ciudadana en la gestión se debe construir Estrategia, plan o cronograma de Rendición de cuentas.	Exponer al equipo líder de participación y rendición de cuentas la Estrategia, plan o cronograma de Rendición de cuentas.	ORC - Armando Gómez	100%
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 formación entregada cumple con las necesidades de la audiencia.	ORC- Catherine Andrea Barrera	50%
			Encuesta en la página web del Instituto para realizar ejercicio participativo de los trámites a racionalizar.		50%
TOTAL CUMPLIMIENTO					97%

- **Estrategia 1:** Fortalecer los conocimientos de los servidores públicos, resaltando la importancia del cumplimiento de los tiempos de respuesta, y garantizar el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor e interés.
 - **Actividad No 1.** Realizar jornada de sensibilización en el procedimiento de PQRSD.
De acuerdo con las evidencias aportadas, se realizó el quinto encuentro nacional de Servicio al Ciudadano los días 8 y 9 de septiembre de 2022, con 625 asistentes de manera virtual.
 - **Actividad No 2.** Realizar y publicar dos piezas de comunicación para reforzar los términos de respuesta y la importancia de cumplimiento de los mismos.
Durante la auditoria se constató la publicación de seis piezas comunicacionales con los términos que hacen parte del glosario de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, sin embargo, en su contenido no se evidenció el refuerzo de los términos legales para dar respuesta a las mismas. Se realiza seguimiento mensual de los tiempos de respuesta mediante reporte consolidado e indicadores de productividad y oportunidad.
 - **Actividad No 3.** Mesa de trabajo equipo de Oficina de Relación con el Ciudadano para seguimiento en tiempos de respuesta.
Se observa correo electrónico enviado a los Directores, Subdirectores y Jefes de dependencias del día 13 de diciembre de 2022, con el seguimiento de las PQRSD a 30 de noviembre de 2022, de igual manera se llevó a cabo una mesa de trabajo con el equipo de la Oficina de Relación con el Ciudadano con el fin de realizar seguimiento de las PQRSD a nivel nacional, en la cual se les recuerda los términos para responder las peticiones de la ciudadanía.
De acuerdo con el reporte de las PQRSD con corte a marzo de 2023, se evidencia un resultado del indicador de oportunidad de un **81%** de cumplimiento, por lo cual se recomienda seguir implementando acciones que permitan seguir mejorando la atención oportuna a las peticiones recibidas dentro de los términos de ley.

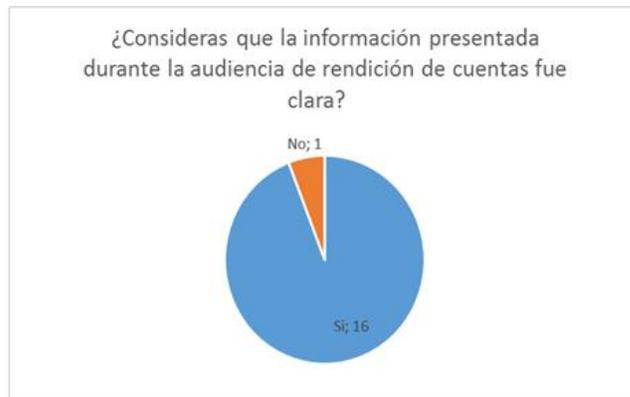
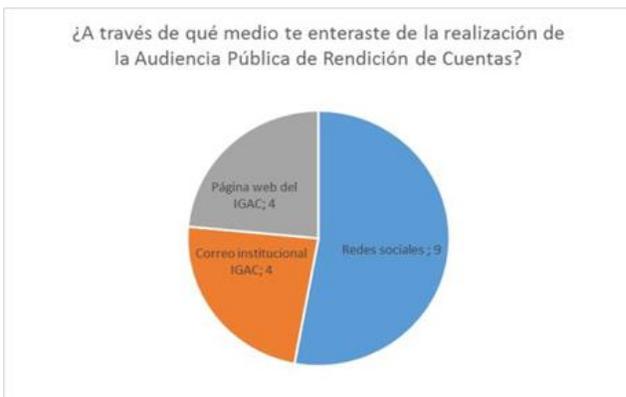
- **Estrategia 2:** Realizar evaluación a los asistentes y/o participantes al finalizar el evento de rendición de cuentas.
 - **Actividad No 1.** Designar roles a equipo líder de Participación y Rendición de Cuentas, para establecer el mecanismo para la evaluación del evento de rendición de cuentas.

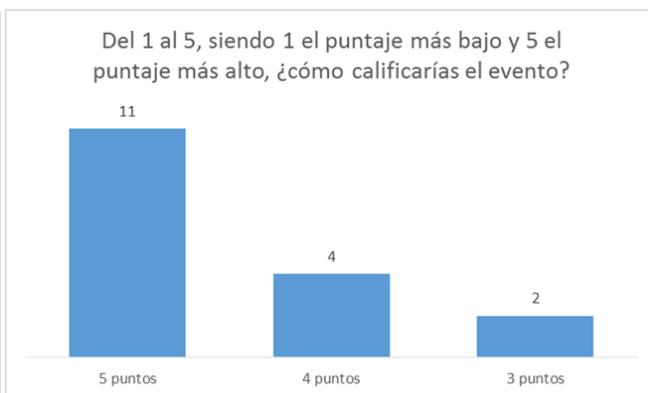
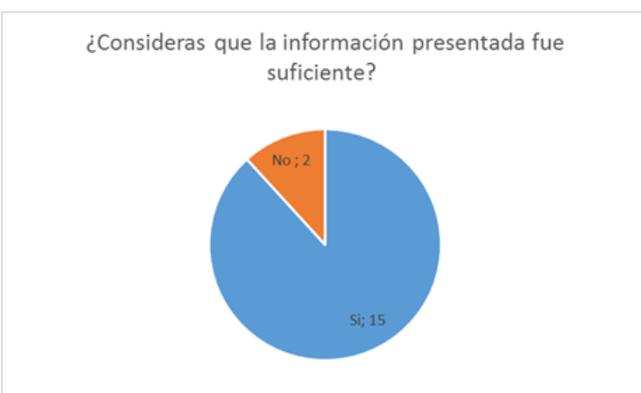
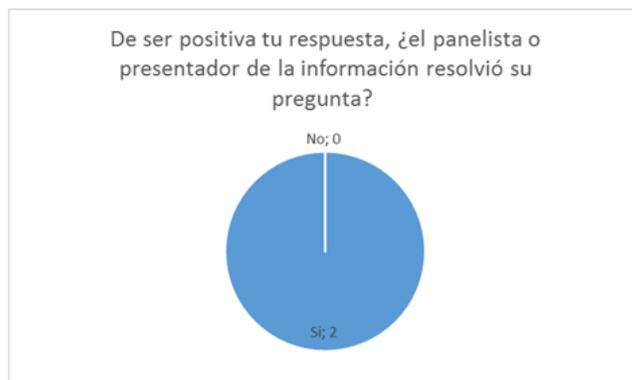
El informe de resultados de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2022, suministrado por la oficina de relación con el ciudadano, contiene la identificación de las oficinas con sus respectivos roles quienes de manera articulada hacen parte de los eventos de participación ciudadana y rendición de cuentas.

Imagen 1. Identificación de dependencias responsables que a hacen parte de los eventos de participación ciudadana y rendición de Cuentas.

ROL	DEPENDENCIA
Líder	Oficina de Relación con el Ciudadano
	Oficina Asesora de Planeación
	Oficina Asesora de Comunicaciones
	Oficina de Control Interno
	Oficina Asesora de Comunicaciones
Organizador	Oficina Asesora de Comunicaciones
	Subdirección de Talento humano
Comunicador	Oficina Asesora de Comunicaciones
Apoyo	Todas las dependencias en sede central y direcciones territoriales a nivel nacional
	Oficina de Relación con el Ciudadano
Verificador	Oficina de Control Interno

- **Actividad No 2.** Realizar evaluación del evento de rendición de cuentas 2022.
De acuerdo con el informe de resultados de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas 2022, se evidencia la realización del ejercicio de la Rendición de Cuentas transmitida el 26 de diciembre de 2022, donde participaron 106 ciudadanos a través de las redes sociales del IGAC: Facebook y YouTube.
Respecto de la encuesta de percepción ciudadana de la Audiencia Pública Rendición de Cuentas 2022, se recibieron 17 respuestas con los siguientes resultados:





- **Estrategia 3:** 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: https://www.igac.gov.co/sites/igac.gov.co/files/autodiagnostico_participacion_ciudadana_2021.xlsx. periodo enero 2020 – marzo 2021. No obstante, atendiendo el procedimiento, se propone realizar autodiagnóstico de Participación Ciudadana para la vigencia abril 2021- junio 2022.
 - **Actividad No 1.** Realizar autodiagnóstico 2021-2022.
Para esta actividad, se observa el diligenciamiento del autodiagnóstico de gestión de la política de participación ciudadana dispuesto por la Función Pública el cual hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, dicho diagnostico dio como resultado una calificación total de 92.9 puntos.
 - **Actividad No 2.** Socialización al Equipo Líder de Participación y Rendición de Cuentas.
Durante la revisión, se observan los correos electrónicos de fecha 8 de agosto de 2022 y 14 de diciembre de 2022 con la trazabilidad de la construcción conjunta de la estrategia de participación ciudadana, sin embargo, no se evidencia acta de asistencia con el tema tratado específicamente para validación del autodiagnóstico por parte del equipo líder de participación y redición de cuentas.
 - **Actividad No 3.** Publicación en página Web.
En la página web del IGAC se encuentra publicado el autodiagnóstico Gestión de la Rendición de cuentas IGAC 2022.

- **Estrategia 4:** 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 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.
 - **Actividad No 1.** Actualización de la estrategia para el año vigente.

Fue suministrado por parte de la Oficina de Relación con el Ciudadano, documento con la Estrategia de Participación Ciudadana IGAC 2022 que tiene como objetivo principal la generación, elaboración y consolidación de espacios que permitan promover y facilitar los espacios de participación ciudadana en aras de construir de manera colaborativa, acciones que permitan mejorar la calidad de la gestión pública del instituto, involucrando así a los grupos de interés y ciudadanía en general, en aras de promover la transparencia en la gestión pública encaminada a la gestión institucional y misional del instituto.
 - **Actividad No 2.** Socialización del documento para retroalimentación y aprobación del mismo: Sí durante la auditoria no fue posible evidenciar un acta con el tema específico de la socialización, retroalimentación y aprobación de la Estrategia de Participación Ciudadana, la oficina evidencia mediante correos electrónico de fecha 8-de agosto de 2022 la propuesta ajustada y otro con la invitación para la retroalimentación con fecha 10-de agosto de 2022.
 - **Actividad No 3.** Difusión de la estrategia de participación ciudadana a los servidores públicos. En la página web del IGAC, se encuentra publicada la Estrategia de Participación Ciudadana IGAC 2022 En el siguiente enlace:
https://www.igac.gov.co/sites/igac.gov.co/files/estrategia_participacion_ciudadana_igac_2023.xlsx
- **Estrategia 5:** Actualizar el procedimiento de rendición de cuentas y participación ciudadana con sus respectivos formatos.
 - **Actividad No 1.** Actualizar el procedimiento de Rendición de cuentas y Participación ciudadana.

El procedimiento Rendición de Cuentas se encuentra actualizado en el listado maestro bajo el código: PC-ACI-02 versión 1 fecha de publicación 11 de enero de 2023.
- **Estrategia 6:** De acuerdo a la política de participación ciudadana en la gestión se debe construir Estrategia, plan o cronograma de Rendición de cuentas.
 - **Actividad No 1.** Exponer al equipo líder de participación y rendición de cuentas la Estrategia plan o cronograma de Rendición de cuentas.

En la página de web, en transparencia y acceso a la información - participación ciudadana, se encuentra publicado el Cronograma de Actividades Audiencia Rendición de cuentas 2022, que contempla la etapa de alistamiento, consolidación e inscripción, realización del evento y seguimiento y evaluación.

- **Estrategia 7:** Instrumento de participación ciudadana para los trámites a racionalizar.
 - **Actividad No 1.** 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.

Se puede observar mediante correo electrónico, la invitación para la primera mesa de trabajo laboratorios de simplicidad, la cual fue programada el 20 de mayo de 2022, cuyo objetivo fue la revisión del Formulario Único de Trámites Catastrales, invitación que se hace extensiva a los estudiantes del Universidad Nacional y Función Pública.
 - **Actividad No 2.** Encuesta en la página web del Instituto para realizar ejercicio participativo de los trámites a racionalizar.

En atención a las evidencias aportadas sobre la feria “Acércate” de Rio Sucio Caldas, llevada a cabo los días 1 y 2 de julio de 2022, se puede observar la encuesta realizada a la ciudadanía sobre la claridad del Formulario Único de Solicitud de Tramites Catastrales del IGAC, producto del trabajo realizado por estudiantes de la Universidad Nacional.

CONCLUSIONES

1. Se evidenció el compromiso por parte del Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano en la ejecución de las estrategias y actividades implementadas en el plan de mejoramiento.
2. Como resultado del ejercicio de auditoría se pudo evidenciar la estrategia de participación ciudadana actualizada, en el cual se implementan acciones internas previas y acciones participativas.
3. En el desarrollo de la estrategia 1 *“Fortalecer los conocimientos de los servidores públicos, resaltando la importancia del cumplimiento de los tiempos de respuesta, y garantizar el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor e interés”*, no se logró evidenciar en las socializaciones realizadas por parte de la oficina de relación con el ciudadano la actividad de refuerzo para el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en la ley 1755 de 2015. Más sin embargo en las mesas de trabajo realizadas para el seguimiento de las PQRSD a nivel nacional, se enfatizan los tiempos de respuesta reflejados en el indicador de oportunidad.
4. De acuerdo con el Plan de Mejoramiento suscrito entre la Oficina de Control Interno y la Oficina de Relación con el Ciudadano, podemos concluir que se da un cumplimiento del 97% en la ejecución de las estrategias y actividades implementadas en el mismo.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda seguir implementando actividades para fortalecer e interiorizar la importancia del cumplimiento de los tiempos de respuesta a las peticiones, con el fin de garantizar el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, usuarios y/o grupos de valor, a través de mecanismos que se puedan evidenciar en futuras evaluaciones.
2. Fortalecer las capacidades de los enlaces internos para la elaboración de espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas en el Instituto, donde se tenga en cuenta el uso claro de la información suministrada de acuerdo a las necesidades de cada grupo de valor.



ESPERANZA GARZÓN BERMÚDEZ
Jefe Oficina de Control Interno (E)

*Proyectó: Edith Elisa Cedeño Cisneros – Contratista OCI
Didier Moreno Ariza – Contratista OCI*

