



# INFORME EJECUTIVO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

## CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	2
OBJETIVO GENERAL.....	2
ALCANCE.....	2
MARCO LEGAL.....	2
RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.....	2
CONCLUSIONES.....	3
RECOMENDACIONES.....	5

## LISTA DE TABLAS

Tabla No. 1. Hallazgos Proceso Gestión Servicio al Ciudadano 2022.....	3
--	---

## PRESENTACIÓN

De conformidad con el Plan de Trabajo autorizado por la Jefe de la Oficina de Control Interno, mediante auto comisorio No. 05 del 7 de abril de 2022 y en desarrollo de las funciones establecidas por la Ley 87 de 1993, el pasado mes de mayo (9 al 11), se llevó a cabo la auditoría integral al proceso de Gestión Servicio al Ciudadano, con el fin de efectuar la evaluación del cumplimiento de los procedimientos y de la normatividad vigente, para el periodo comprendido entre 1 de julio de 2020 y el primer trimestre 2022.

### 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.

### ALCANCE

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.

### MARCO LEGAL

La auditoría al proceso de Gestión Servicio al Ciudadano del Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC, se desarrolló en virtud de lo normado en la Ley 87 de 1993, con acatamiento de las normas internacionales de auditoría y de acuerdo con lo establecido en los Decretos nacionales Nos. 1499 y 648 de 2017, que establecen que la Tercera Línea de Defensa está a cargo de la Oficina de Control Interno - Auditoría Interna, proporcionando Información sobre la efectividad del Sistema de Control Interno - SCI y la operación de la 1ª y 2ª Línea de defensa con un enfoque basado en riesgos.

### RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

#### ➤ Fortalezas

- 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.
- 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 esparcimiento e interacción educativa entre las diferentes áreas técnicas.

A continuación, la Oficina de Control Interno presenta los siguientes hallazgos, como resultado de la auditoría practicada al proceso Gestión Servicio al Ciudadano.

Tabla No. 1. Hallazgos Proceso Gestión Servicio al Ciudadano 2022

TIPO DE HALLAZGO	
	<b>NO CONFORMIDAD</b>
<b>PROCEDIMIENTO PQRDSF, RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	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.
	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".
	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".
	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".
<b>Total No Conformidades: 4</b>	
	<b>OPORTUNIDAD DE MEJORA</b>
<b>PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b>	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".
	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.
	3. Consolidar un instrumento que refleje la participación ciudadana, donde se pueda establecer la priorización de los trámites a racionalizar.
<b>Total Oportunidades de Mejora: 3</b>	

Fuente: Informe General Auditoría Integral OCI mayo de 2022

De acuerdo con los hallazgos mencionados anteriormente, la Oficina de Relación con el Ciudadano líder del proceso, el día 31 de mayo entregó el plan de mejoramiento con las estrategias y actividades que permitirán subsanar y propiciar la mejora continua para el proceso. La fecha de ejecución de este plan fue fijada para el mes de diciembre de 2022 y la Oficina de Control Interno realizará auditoría de seguimiento durante la vigencia 2023.

## CONCLUSIONES

- En términos generales se observa un nivel de cumplimiento de las metas en las actividades de la política misional del proceso. Se resalta positivamente la gestión realizada, organización y distribución de actividades en la oficina.

- 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 observó 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 haga 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 con errores. Así también, se observó 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). Adicionalmente 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 dejó una no conformidad con el fin de tomar las correcciones necesarias para su cumplimiento. En cuanto a la revisión realizada para el año 2022 se observó 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.
- De manera general existe cumplimiento en el procedimiento de Rendición de Cuentas. Sin embargo, se dejan tres oportunidades de mejora como resultado de la auditoría: 1. Necesidad de actualización del procedimiento conforme a las acciones que se realizan por parte de la Oficina Gestión Servicio al Ciudadano, 2. establecer el cronograma de rendición de cuentas para la vigencia 2022, y, 3. 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, se está dando cumplimiento al 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. Esto teniendo en cuenta 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.
- 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.
- Mejorar la promoción y difusión del 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: Aura Carolina Arias Zamora, Linette Maggerly Cubillos Hernández  
Revisó: Adriana Paola Serrano Quevedo - Jefe (E) Oficina Control Interno