



# INFORME EJECUTIVO GESTIÓN COMERCIAL

## CONTENIDO

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

## LISTA DE TABLAS

Tabla No. 1. Hallazgos Gestión Comercial 2022.....	4
--	---

## **PRESENTACIÓN**

De conformidad con el Plan de Trabajo autorizado por el jefe de la Oficina de Control Interno (e) mediante auto comisorio No. 15 del 10 de octubre de 2022 y en desarrollo de las funciones establecidas por la Ley 87 de 1993, se practicó auditoría integral al proceso de Gestión Comercial, con el fin de efectuar la evaluación del cumplimiento de los procedimientos y de la normatividad vigente, para el periodo comprendido entre enero 1 de 2021 al 30 de septiembre de 2022.

## **OBJETIVO GENERAL**

Evaluar y diagnosticar el Sistema de Control Interno y de Gestión del proceso de Gestión Comercial, determinar su nivel de eficiencia, eficacia y calidad, así como el cumplimiento del Procedimiento y de la normatividad vigente.

## **ALCANCE**

La evaluación de la auditoría se practicó de manera selectiva a las actividades y/o procesos, sobre el período comprendido, entre el 1 de enero de 2021 al 30 de septiembre de 2022 aplicando las metodologías diseñadas por esta Oficina.

## **MARCO LEGAL**

La auditoría al proceso de Gestión Comercial 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**

A continuación, la Oficina de Control Interno presenta los siguientes hallazgos, como resultado de la auditoría practicada a la Dirección Territorial de Cundinamarca.

Tabla No. 1. Hallazgos Gestión Comercial 2022

<b>NO CONFORMIDAD</b>	
<b>1.</b>	No se conserva información documentada que evidencie la fase de formulación y aprobación del plan estratégico de mercadeo 2022, incumpliendo lo establecido en el procedimiento de Formulación, Seguimiento y Evaluación de los Planes Institucionales, Código: PC-EST-01 V2 del 28/02/2022.
<b>2.</b>	No se presentan evidencias de la realización de procesos de supervisión conjunta, tal como se menciona en las políticas de operación del procedimiento Ventas de productos y/o servicios por contratos o convenios, código PC-GCM-01, V1.
<b>3.</b>	No existen registros de solicitudes realizadas a la Subdirección Administrativa y Financiera del IGAC, para que reciba el módulo de facturación, de acuerdo con las funciones asignadas a esta Subdirección, en el artículo 37, numerales 1 y 2 del Decreto 846 de 2021, Por el cual se modifica la estructura del IGAC.
<b>OBSERVACIONES</b>	
<b>1.</b>	Sería adecuado implementar mecanismos para la toma de decisiones, con el fin de cumplir con todas las estrategias establecidas, dado que se observa que en la matriz de seguimiento al Plan de mercadeo existen estrategias sin avance a septiembre 2022, tales como: campaña de certificación y sello de autenticidad de productos y servicios, estrategia de fidelización para que los funcionarios y contratistas especializados vean en el IGAC una oportunidad de crecimiento profesional, estrategia de desarrollo de mercado, búsqueda de oportunidades con universidades para establecer convenios a partir de la difusión de éste, participación en ferias y eventos para difusión de productos y servicios del Instituto, promoción de los Sistemas de Información Geográfica realizados por la Dirección de Investigación y Prospectiva como instrumento de los gestores catastrales para la difusión de la información catastral, entre otros.
<b>2.</b>	Es conveniente que se realicen las gestiones con las áreas misionales y de apoyo que participan en el funcionamiento del módulo de ventas para que se efectúen los ajustes relacionados con la facturación y operación del mismo, con el fin de unificar criterios y precisión en los totales de las facturas.
<b>3.</b>	Es importante fortalecer las gestiones con las áreas misionales y de apoyo que se relacionan con la expedición de certificados en línea, con el fin de consolidar las fortalezas y debilidades identificadas en el funcionamiento de este servicio, para efectuar los ajustes a que haya lugar.
<b>4.</b>	Sería adecuado que se realizara campaña informativa al público en general acerca de los diferentes medios de contacto que tiene el Instituto, aclarando cuál es el fin del buzón comercial@igac.gov.co, con el fin de reducir el reenvío de dichas solicitudes

Fuente: Informe General Auditoría Integral OCI diciembre de 2022

De acuerdo con los hallazgos mencionados anteriormente, la Oficina de Gestión Comercial, en el mes de diciembre entregó el Plan de Mejoramiento con las estrategias y actividades que permitirán subsanar y propiciar la mejora continua, debidamente firmado. La fecha de ejecución de este plan fue fijada para el mes de noviembre de 2023 y la Oficina de Control Interno realizará auditoría de seguimiento durante la vigencia 2023.

## CONCLUSIONES

1. Se observó conocimiento por parte de la jefe de la Oficina saliente, así como de los servidores públicos de la Oficina Comercial que recibieron la auditoría - entrevista personal, tanto de las funciones asignadas mediante Decreto 846 de 2021, como de las actividades que se vienen desarrollando.
2. Se actualizó el procedimiento de Ventas de productos y servicios, PC-GCM-02, V1 del 29 de junio 2022.
3. Se observó que al buzón [comercial@igac.gov.co](mailto:comercial@igac.gov.co) llegan solicitudes de todo tipo y la gran mayoría no son competencia de la Oficina comercial.
4. La Oficina Comercial tiene disponibles los informes de ventas por concepto de convenios y contratos, así como los realizados en desarrollo de las ferias en las que ha participado el Instituto.
5. De acuerdo con la Resolución 565 del 09 de mayo de 2022 en las Direcciones Territoriales no se encuentra establecida la asignación de funciones comerciales que permitan el trabajo articulado con la Oficina Comercial en Sede Central.
6. Los informes de ventas que se presentan a la Dirección General contienen información desactualizada.
7. Durante la auditoría se observó que la Oficina Comercial ha desarrollado funciones adicionales a las establecidas en el Decreto 846 de 2021, apoyando en algunos procesos como facturación, administración de la bodega de publicaciones de la Sede principal y préstamo de equipos audiovisuales.

## RECOMENDACIONES

1. Continuar promoviendo la apropiación de la labor desarrollada por parte del jefe de la Oficina Comercial y el equipo de trabajo teniendo en cuenta las funciones asignadas mediante Decreto 846 de 2021 como de las actividades que se vienen desarrollando.
2. Realizar las actualizaciones de los procedimientos relacionados con el proceso de gestión comercial, así como el procedimiento Ventas de productos y/o servicios por contratos o convenios - PC-GCM-01, V1 para que las políticas de operación se ajusten a la realidad del proceso, en lo relacionado a las supervisiones conjuntas.
3. Es importante realizar campaña informativa para aclarar cuál es el fin del buzón [comercial@igac.gov.co](mailto:comercial@igac.gov.co), con el propósito de reducir el reenvío de las solicitudes que recibe el Instituto por este medio.
4. Promover la actualización de los documentos que dan cuenta de la gestión adelantada por la Oficina Comercial, así como los informes de ventas por concepto de convenios y contratos, al igual que los realizados en desarrollo de las ferias en las que ha participado el Instituto.
5. Se sugiere que las Direcciones Territoriales cuenten con la asignación de funciones comerciales para que trabajen mancomunadamente con la Oficina Comercial sede central.
6. Gestionar la creación y/o modificación del módulo de información de ventas para que los datos allí consignados sean observados en línea, con el fin de producir informes actualizados.

7. Realizar solicitud a la Subdirección Administrativa y Financiera del IGAC, para que reciba el módulo de facturación, el cual en estos momentos se encuentra a cargo de la Oficina Comercial.

Analizar la pertinencia y conveniencia que la bodega principal de publicaciones esté a cargo de la Oficina Comercial.

Realizar las gestiones pertinentes con la Subdirección Administrativa y Financiera, para elaborar un análisis de quién debe liderar la administración y préstamo de equipos audiovisuales dado que en la actualidad el proceso de Gestión Administrativa cuenta con el procedimiento de préstamo de salones y auditorios PC-SER-01 del 10/11/2021.



**ESPERANZA GARZÓN BERMÚDEZ**  
Jefe Oficina de Control Interno (E)

*Elaboró: Equipo auditor*

*Revisó: Esperanza Garzón Bermúdez - jefe Oficina Control Interno (E)*