



INFORME AUDITORÍA INTEGRAL GIT SERVICIO AL CIUDADANO

De conformidad con el Plan de Trabajo autorizado por el jefe de la Oficina de Control Interno mediante auto comisorio No. 13 del 25 de agosto de 2017 y en desarrollo de las funciones establecidas por la Ley 87 de 1993, se practicó auditoría integral al GIT Servicio al Ciudadano, con el fin de efectuar evaluación al cumplimiento de los procedimientos y normatividad vigente, por el período comprendido entre enero 1 de 2016 a la fecha.

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

1. FUNCIONES DEL GIT

Mediante resolución 117 del 01 de febrero de 2017 se conformó el Grupo Interno de Trabajo Servicio al Ciudadano como una dependencia de Secretaría General, designándose con la Resolución 118 del 01/02/2017 como Coordinadora del GIT a la funcionaria Isabel Cristina Sandoval Cabrera.

Para adelantar la auditoría fueron seleccionadas seis (6) de las doce (12) funciones cuya ejecución fue asignada por la Dirección General al GIT con la Resolución 117/2017, así:

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

El plan de acción como proyecto para el fortalecimiento del servicio al ciudadano se enfoca en tres aspectos importantes que son:

- Lograr la satisfacción de los usuarios del IGAC en un 88%. Se tomó como punto de referencia para establecer este porcentaje la encuesta de satisfacción del usuario.
- Medir la oportunidad de respuesta del 100% de las PQRD.
- Formular un programa de servicio al ciudadano.

Para 2016 el grupo de servicio al ciudadano y la Oficina de Difusión y Comercialización adelantaron en conjunto una sola encuesta de satisfacción, generándose una ficha de preguntas relacionadas con PQRD, la cual fue aplicada en el primero y segundo

semestre. Con los resultados de las encuestas fue evidente que el enfoque y el público objetivo de las dependencias son diferentes, pues Difusión se centra en las ventas y el GIT Atención al Ciudadano en el servicio como tal y los canales de atención. Para el GIT era necesario conocer el comportamiento de las respuestas PQR dentro de términos y las mejoras en los diferentes canales de comunicación (telefónica, presencial y virtual), por lo que se tomó la decisión de adelantar una encuesta propia. Se inició su elaboración a finales de 2016, y una vez aprobado por la Secretaría General fue aplicado el producto final en la página web en mayo y junio de 2017.

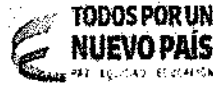
El objetivo primordial de esta encuesta es realizar un seguimiento de la atención a los usuarios externos, determinar el grado de satisfacción que les brinda el Instituto para así establecer acciones que les permita un mejoramiento continuo. Se elaboraron tres tipos de encuestas según el canal utilizado (presencial, virtual y telefónico). Se generaron fichas técnicas de cada una de las preguntadas realizadas. Para el primer semestre de 2017 una vez tabuladas y obtenido el resultado se elaboró el Informe del primer semestre, el cual se encuentra publicado en la página web para su consulta.

Los usuarios de los servicios del Instituto lo calificaron con un bajo porcentaje en las encuestas aplicadas por lo que se debe mejorar en accesibilidad, estructura, contenido y organización de la página web para mejorar la satisfacción del cliente. En cuanto a la atención telefónica se consideró excelente ante la claridad de las respuestas otorgadas a los usuarios respecto a PQRDS. Por el reducido número de encuestas contestadas (120 de los cuales 70 fueron por página web y 50 por vía telefónica) se les dará una mayor visibilidad en la página del Instituto y en las redes sociales (Twitter y Facebook). El Informe de las Encuestas de Satisfacción y Percepción del Usuario del primer semestre de 2017 se presentó en el Comité de Mejoramiento No. 3 del 28 de julio de 2017, del cual se han generado diferentes acciones que fueron comunicadas a la Oficina de Informática y Telecomunicaciones mediante correo electrónico del 16/08/2017 con el soporte de los requerimientos, ya que se piensa adelantar una reestructuración en la página web.

Respecto a la medición de la oportunidad de respuesta de las PQRD se contemplan dos aspectos, así:

- Seguimiento: Adelantado mediante correos electrónicos, llamadas y visitas para reducir la baja oportunidad de atención de las PQRD en las Direcciones Territoriales. Adicionalmente, se realiza la elaboración de un informe trimestral que permite medir la oportunidad en la gestión en Sede Central y Direcciones Territoriales.
- Socialización y validación de los protocolos de atención al ciudadano.

En el 2016 se actualizó la guía de protocolos de atención y servicio al ciudadano la cual se oficializó con la C1410 del 28/12/2016 y se invitó a las diferentes dependencias de Sede Central mediante C154 del 16/03/2017 a la socialización sobre protocolos de atención al ciudadano. Igualmente, se adelantaron videoconferencias con las



Direcciones Territoriales (D.T. Valle registro de asistencia del 12/05/2017, D.T. Cauca registro de asistencia del 12/05/2017, D.T. Magdalena registro de asistencia del 16/05/2017, entre otras).

En cuanto a la socialización e implementación del programa, a inicios del 2016 se trabajó en el Plan Piloto con el DNP para mejorar el tema de atención al ciudadano, realizándose el diagnóstico de las diferentes dependencias que tienen a su cargo la atención al ciudadano, del cual el DNP presentó el informe Seguimiento del Plan de Acción DNP-IGAC.

Como resultado del seguimiento de control interno al Plan Piloto con el DNP y al seguimiento del mismo por parte de las oficinas involucradas el día 13 de diciembre, se determinó que ciertas acciones del Plan deberían ser contempladas en el Plan Anticorrupción 2017.

Se elaboró en 2017 el Programa de Servicio al Ciudadano, se elaboró el modelo y se remitió a la O.C.I con IE6572 del 10/07/2017, a la Oficina Asesora de Planeación con IE6764 del 12/07/2017 y a Comunicaciones con IE6762 del 12/07/2017. Se adelanta la elaboración de la resolución para divulgarlo.

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

El GIT empezó su desarrollo en el 2017 y ha contado con la asesoría y acompañamiento del DNP. Se deriva del Conpes 3785/2013 donde se implementa un modelo de eficiencia del servicio al ciudadano para fortalecer el tema de atención y mejora del proceso y los procedimientos. Se parte en dos la forma de atención, así: 1. Ventanilla hacia adentro y 2. Ventanilla hacia afuera.

Se han realizado videoconferencias con las Direcciones Territoriales sobre el Modelo de Atención al Ciudadano (D.T. Guajira, Huila, Cesar, Casanare, Caldas Atlántico y Bolívar entre otras) a fin de que se envíen recomendaciones sobre el modelo planteado.

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

Se implementó el Modelo de Atención al Ciudadano, el cual se viene difundiendo a nivel nacional en las Territoriales, Sede Central y UOC, desarrollándose un plan de sensibilizaciones para tal efecto (D.T. Nariño registro de asistencia del 04/07/2017, D.T. Boyacá registro de asistencia del 17/07/2017, UOC Soacha registro de asistencia del 12/07/2017, UOC Gachetá registro de asistencia del 12/07/2017, UOC de Zipaquirá registro de asistencia del 23/08/2017, GIT Conservación registro de asistencia del 28/07/2017, GIT Avalúos registro de asistencia del 17/08/2017).

El GIT Servicio al Ciudadano durante el primer semestre del presente año adelantó



visitas a las Direcciones Territoriales Guajira, Norte de Santander, Meta, Magdalena, Caquetá, Bolívar, Nariño, Caldas, Santander, Casanare, Huila y Risaralda, en las cuales se trabajó sobre temas relacionados con la revisión de PQRSD, verificación de las áreas de servicio al ciudadano, trazabilidad a la radicación, revisión de sugerencias y trámites, sensibilizaciones en aplicativo CORDIS y protocolos de atención, explicación de procedimientos para finalización, respuesta y radicación de PQRSD, Manual de Procedimiento PQRSD y Ventanilla Única (N. Santander, Meta, Bolívar, Huila, Atlántico, Boyacá y Tolima), entre otras.

Se han realizado visitas a municipios con las dos (2) Unidades Móviles con que cuenta el Instituto, las cuales radican documentos y atienden al ciudadano. Generalmente estos desplazamientos obedecen a invitaciones recibidas por el DNP para participación en Ferias o por requerimiento del servicio por parte de los Directores Territoriales. Dentro del equipo que se desplaza en estas unidades hay dos funcionarios de la Subdirección de Catastro para la radicación de documentos, un auxiliar administrativo encargado del soporte tecnológico y una persona de atención ciudadana que es el coordinador de las unidades móviles. Se cuenta con un cronograma de actividades pero por temas presupuestales no es fácil de cumplir. A través de los desplazamientos de estas Unidades Móviles se logró la atención de trámites y servicios de 1.461 ciudadanos y 910 estudiantes, en 12 municipios de los Departamentos de Atlántico, Bolívar, Boyacá, Caquetá, Cundinamarca y Caldas. Adicionalmente, el IGAC participó en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en los municipios visitados en el Departamento de Bolívar y las Ferias de Justicia, Paz y Derechos para el Departamento de Caquetá, eventos organizados por el DNP.

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

Desde que se trabajó en el Plan de Acción DNP-IGAC en el 2016, se ha buscado la manera de incluir a todas las personas con discapacidad así:

- Se incluyó como contratista una persona especializada en traducción del lenguaje de señas.
- Se invita a colegios con estudiantes con discapacidad auditiva para hacer los recorridos por el IGAC.
- El contratista especializado en lenguaje de señas colabora con la traducción de los videos que se emiten por las pantallas institucionales y en los comerciales del IGAC.
- Se han instalado dieciséis (16) software para personas con discapacidad visual y auditiva (Magic y Jaws), los cuales se encuentran instalados en Sede Central (cuatro (4) en difusión y Comercialización, uno (1) en el GIT Atención al Ciudadano, seis (6) en el CIAF, tres (3) en la Biblioteca y dos (2) en la Dirección



Territorial Cundinamarca), debido a que en Territoriales se presenta dificultad para su implementación por la clase de equipos utilizados, por falta de recursos o porque no disponen de equipos.

Se envió desde la Secretaría General comunicación a la Oficina de Informática y Telecomunicaciones IE325 del 20/01/2017 para la implementación de herramientas para la población con discapacidad.

Basados en la actividad 5.18 del Plan Anticorrupción que establece que se debe determinar el procedimiento para recibir las solicitudes que lleguen en diversos idiomas y lenguas, cuyos responsables son la Oficina de Difusión y Comercialización, la Oficina de Informática y Telecomunicaciones y el GIT Servicio al Ciudadano, este último en 2016 solicitó la colaboración del Ministerio de Cultura para que les explicara el procedimiento a seguir para la atención de estas solicitudes y paralelamente se adelantaron reuniones con las demás áreas responsables para establecer el manejo del tema.

Nuevamente el 01/06/2017 se sostuvo reunión con el Ministerio de Cultura, adelantándose una mesa de trabajo en la que se dio a conocer que con motivo del Acuerdo de Paz el Ministerio realizó la elaboración de un documento en sesenta y dos (62) lenguas nativas y se solicitó al Ministerio una sensibilización en el tema de lenguas, la cual se llevó a cabo el 23/06/2017.

Se expidió la Resolución número 642 de 2017 mediante la cual se establecen los parámetros para el funcionamiento de las Ventanillas Únicas, en los municipios para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos al Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC).

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

En el 2016 a raíz del Plan Piloto del IGAC y los buenos resultados obtenidos para mejorar la atención al ciudadano, el DNP remitió al IGAC con una entidad privada para que analizara los trámites con alto impacto frente al ciudadano que tiene el Instituto, seleccionándose aquellos más solicitados por el ciudadano, todos catastrales. Una vez analizados se elaboró informe y se presentaron recomendaciones frente a los requisitos que se debían incluir y los tiempos de atención y recomendaciones generales sobre los trámites que tiene implementado el IGAC.

Con la Resolución 1495 del 17/11/2016 fueron adoptadas las recomendaciones planteadas en el informe citado en el párrafo que antecede, y se definieron los requisitos para trámites y otros procedimientos administrativos. El administrador principal de esta información es la Oficina Asesora de Planeación quien realiza seguimiento y es la encargada de la página SUIT (Sistema único de Información de



Trámites), que actualmente se denomina "No Más Filas". Cada una de las áreas tiene su administrador encargado de subir la información relativa a trámites y servicios.

Durante la presente vigencia El GIT Servicio al Ciudadano adelantó reunión con la Oficina Asesora de Planeación y el DAFP para articular todos los trámites del IGAC en el Portal Web "No más Filas". Además, se realizaron reuniones con la Subdirección de Catastro, la Subdirección de Agrología y el CIAF para que se suba la información de los trámites en el portal web.

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

El seguimiento adelantado por parte del grupo de trabajo de Servicio al Ciudadano se evidencia a través de la ejecución de las siguientes actividades:

- Se han elaborado comunicaciones dirigidas al GIT Control Disciplinario a fin de que se evalúe la responsabilidad de los funcionarios por incumplimiento en los términos de respuesta de las peticiones presentadas por los ciudadanos, así: Subdirección de Catastro (IE7648 del 02/08/2017), Subdirección de Agrología (IE7656 del 02/08/2017), Dirección Territorial Cundinamarca (IE7687 del 02/08/2017) y D.T. Huila (IE7640 del 02/08/2017), entre otras.
- Con una periodicidad mensual se remiten a las dependencias de Sede Central y Direcciones Territoriales el estado de las PQRD.
- Se recuerda al finalizar cada mes a las Direcciones Territoriales el envío del Informe Mensual sobre el estado de las PQRD.
- Se realizan visitas a las Direcciones Territoriales en las que se revisa la atención de PQRD, trazabilidad a la radicación, revisión de sugerencias y trámites, sensibilizaciones en aplicativo CORDIS y protocolos de atención, explicación de procedimientos para finalización, respuesta y radicación de PQRD, Manual de Procedimiento PQRD, entre otros.
- Se adelantan videoconferencias con las Territoriales para establecer planes de trabajos especiales con programación de visitas para atender casos especiales.

Se actualizó la reglamentación del Derecho de Petición mediante la Resolución 342 del 2017, conforme a lo establecido por la Ley 1755 de 2015.

Durante el primer semestre del presente año fueron recibidas 62.724 PQRD a nivel nacional, de las cuales se respondieron 35.767 solicitudes, registrándose un nivel de Gestión del 57,0%. A su vez, se realizó el saneamiento de 7.689 peticiones de vigencias anteriores que corresponde a un 59% de gestión en el semestre. Se gestionaron 68 sugerencias, depositadas por los ciudadanos en los Buzones que se encuentran ubicados a nivel nacional.



2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

2.1. Seguimiento a las Acciones Correctivas Preventivas y de Mejora

Se evidenció que para el año 2016 el GIT de Servicio al Ciudadano implementó tres (3) acciones así: la primera es la ACPM 1390 para el tratamiento del riesgo de gestión relacionado con la de no facilitar la accesibilidad a los trámites y servicios al ciudadano por los diferentes canales de atención implementada el 14/03/2016, la segunda está relacionada con el riesgo de corrupción donde se identificó la situación de la manipulación en el manejo de las peticiones ciudadanas para beneficio propio o de un tercero y por último se realizó la ACPM 13 donde se identificó una oportunidad de mejora de acuerdo a la auditoría interna para reforzar el conocimiento general del SGI a las personas de servicio al ciudadano.

De las tres (3) ACPM se cumplieron en el 100% las actividades y se evidenció que los soportes para el cumplimiento eran acordes con lo dispuesto en cada una de ellas.

En el 2017 se implementaron cuatro (4) acciones, así: La primera es la acción de mejora 395, implementada el 25/05/2017 sobre ISO9001:2015, revisión de la DOFA, se analizaron fortalezas y debilidades determinándose una oportunidad de mejora "Monitoreo y seguimiento permanente a la gestión de respuesta de las PQRSD. Se implementaron siete (7) actividades de las cuales se han ejecutado al 100% las actividades 1, 5 y 6. La fecha final de ejecución es 31/12/2017. La segunda acción es la 349, implementada el 31/01/2017 sobre el riesgo de corrupción "Manipular el manejo de las peticiones", en la cual se implementaron cuatro (4) actividades de las cuales las tres primeras están ejecutadas al 100% y la cuarta tiene un avance del 30%. Su vencimiento final es el 29/12/2017. La tercera acción es la 310 del 31/01/2017 para el tratamiento del riesgo de gestión "No facilitar accesibilidad a los trámites y servicios de la entidad al ciudadano por los diferentes canales", se implementaron tres (3) actividades que fueron ejecutadas al 100% pero falta la validación de la Oficina de Control Interno. La cuarta y última es la acción correctiva 249, sobre incumplimiento de metas PQRD, implementada el 15/11/2016 con 6 actividades de las cuales la 1 y la 6 se ejecutaron al 100%, la 2 en un 2% y las actividades 3, 4 y 5 tienen 0% de avance, su vencimiento final es el 21/10/2017.

2.2 Gestión Documental – TRD- CORDIS

Durante la auditoría se observó que al 01/09/2017 tienen 27 radicados a cargo del GIT, de los cuales se encuentran en términos 14 y 13 están con términos vencidos. Corresponden directamente al GIT los siguientes: ER6897, ER10637, ER12541, ER1698, ER13732, ER13637, ER13893, ER13176, ER14130, ER14628 y ER14701, el resto son memorandos de Territoriales y de Sede Central.



La tabla de retención documental que se aplica actualmente al GIT Servicio al Ciudadano se oficializó el 28/03/2016. Hasta el año pasado el código asignado era 2000, por pertenecer a la Secretaría General. Con la conformación del nuevo GIT mediante la Resolución 117 del 01/02/2017, les fue asignado el nuevo código 2100.

Se observó que en el 2016 realizaron una transferencia documental y que para el 2017, atendiendo el cronograma establecido en la CI18 del 02/02/2017, el GIT ya tiene organizadas dos (2) cajas para transferir documentos.

Se requiere que el GIT Gestión Documental adelante la revisión de la Tabla de Retención Documental con el fin de que se creen los nuevos códigos requeridos y se supriman aquellos que no se encuentran en uso, como es el caso de las Unidades Móviles para el archivo de las visitas realizadas por este medio. Se verificó que el grupo de trabajo a través de correo electrónico del 27/04/2017 solicitó visita al GIT Gestión Documental.

De la verificación realizada a la aplicación de TRD en los expedientes se constató lo siguiente: La carpeta con código 2100.87-258 A PQRD EN DIRECCIONES TERRITORIALES, REPORTE, CONSOLIDADOS, cuya finalidad es el archivo de informes enviados por Direcciones Territoriales, se vienen archivando los casos remitidos por las Territoriales para el GIT de Control Disciplinario. Esta circunstancia una vez evidenciada se corrigió por el GIT aplicándole la TRD correspondiente a la carpeta (2100.87-264). En la carpeta con código 2100.1-53 ACTAS DE COMITÉ DE COORDINACIÓN, solamente se encontraron el acta y el registro de asistencia, faltando el registro de convocatoria a la reunión.

2.3 Mapa de Riesgos

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

Tienen contemplado un (1) sólo riesgo de gestión que es "No facilitar la accesibilidad a los trámites y servicios al ciudadano por los diferentes canales de atención". Se tienen implementados para este riesgo dos (2) controles, que son: 1. Análisis de encuestas de satisfacción al ciudadano y 2. Disponibilidad de los canales de atención para que los ciudadanos puedan interponer peticiones en la entidad.

El seguimiento que han realizado al análisis de las encuestas se puede evidenciar mediante la aplicación de la encuesta a los ciudadanos durante el primer semestre y el informe de la misma elaborado con corte a 30 de junio de 2017. Respecto al seguimiento sobre la disponibilidad de los canales de atención se pudo constatar con la Carta de Trato Digno, remitida junto con dos (2) afiches a las Direcciones Territoriales, UOC y Ventanillas Únicas mediante CI243 del 28/08/2017, con su publicación a través



de la CI153 del 06/05/2016 y la divulgación del protocolo de atención divulgado a través de las sensibilizaciones realizadas en las visitas a las Direcciones Territoriales.

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

1. Realizar en Sede Central y Direcciones Territoriales el monitoreo y seguimiento permanente a la gestión de las PQRD, evidenciado con los correos electrónicos, Informes de Visitas, registros de asistencia a socializaciones presenciales o videoconferencias y los Informes Trimestrales de Gestión. Se cita a manera de muestra el Informe de visita realizada a la Dirección Territorial Nariño el 26, 27 y 28 de abril de 2017, el correo electrónico del 25/05/2017 a la Dirección Territorial Cesar sobre el estado de las peticiones de la vigencia y de años anteriores y de los Informes de Gestión realizados por el GIT Servicio al Ciudadano en el primero y segundo trimestre del 2017.
2. Radicación a nivel nacional de peticiones en el aplicativo CORDIS, lo cual se constata con el envío mensual a cada dependencia de la Sede Central y Direcciones Territoriales del consolidado de peticiones pendientes (Correo electrónico del 25/08/2017).
3. Sensibilizaciones sobre PQRD y Manual de Procedimiento, cuya ejecución se observó mediante los informes de visita a Territoriales (14 visitas realizadas en el primer semestre, de las cuales se citan a manera de muestra las realizadas a la D.T. Nariño del 26 al 28 de Abril, a la D.T Magdalena del 15 al 16 de Mayo y de la D.T. Meta del 6 al 9 de Junio), y los registros de asistencia a sensibilizaciones presenciales o por videoconferencia (D.T. Cundinamarca registro del 21/07/2017, UOC de Pacho registro del 06/06/2017 y UOC de Gacheta registro del 26/05/2017).

Adicionalmente, se tienen implementadas las ACPM 310 y 349 para el tratamiento de los riesgos de gestión y de corrupción respectivamente.

2.4 Indicadores de Gestión

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

En las actas de los Comités de Mejoramiento realizados en 2016 y lo corrido de 2017 se observó el análisis y seguimiento realizado a los indicadores.

2.5 Gestión de funcionarios y contratistas

El GIT se encuentra conformado por nueve (9) funcionarios y cuenta con el apoyo de seis (6) contratistas vinculados para la vigencia 2017.

Con el propósito de verificar el cumplimiento de la normatividad y procedimientos contractuales, así como la labor adelantada por los supervisores y la aplicación del Manual de Supervisión, se seleccionó una muestra aleatoria conformada por siete (7) expedientes del 2016 y 2017.

Los siguientes son los contratos que conforman la muestra correspondiente a la vigencia 2016.

MUESTRA CONTRATOS SELECCIONADOS VIGENCIA DE 2016			
	N° Contrato	Objeto	Tipo de contratación
1	17142/2016	Prestación de servicios para realizar proyección de actos administrativos resoluciones de las PQRS, de acuerdo su naturaleza, contenido, términos clasificación del tipo de petición.	Contratación Directa
2	17138/2016	Prestación de servicios profesionales para realizar la proyección de actos administrativos y resoluciones de las PQRS, de acuerdo con su naturaleza, contenido, términos y clasificación del tipo de petición.	Contratación Directa
3	18368/2016	Prestación de servicios Profesionales fortalecer las competencias de los servidores públicos del IGAC en todo lo relacionado la Política Nacional de Servicio al Ciudadano	Contratación Directa

Sobre la anterior muestra, se presentan los siguientes comentarios:

1. Contrato 17142/2016

Contratista: Carlos Alberto Quintero Torrado



Objeto: Prestación de servicios profesionales para realizar la proyección de actos administrativos y resoluciones de las PQRSD, de acuerdo con su naturaleza, contenido, términos y clasificación del tipo de petición.

Valor: \$ 58'000.000

Supervisor: Ana Karina Guerrero Álvarez

Observaciones:

- El acta No.1 correspondiente al periodo comprendido entre el 14/01/2016 al 20/02/2016 no se encontró archivada en la carpeta del supervisor la planilla de pago de aportes a seguridad social de febrero de 2016.
- No se encontró en el expediente del supervisor el Informe de Actividades del Contratista del periodo 21/06/2016 al 20/07/2016.
- El acta de entrega de la supervisión de Ana Karina Guerrero Álvarez a Nelson Andrés Losada del 18 de octubre de 2016, por error quedó con el año 2015.

2. Contrato 17138/2016

Contratista: Mario Antonio Toloza Sandoval

Objeto: Prestación de servicios profesionales para realizar la proyección de actos administrativos y resoluciones de las PQRSD, de acuerdo con su naturaleza, contenido, términos y clasificación del tipo de petición.

Valor: \$ 58'000.000

Supervisor: Nelson Andrés Losada

Observaciones:

En las actas de supervisión no se relacionan en forma detallada las actividades realizadas por el contratista.

3. Contrato 18368/2016

Contratista: Martha Patricia Solano Patiño

Objeto: Prestación de servicios Profesionales para fortalecer las competencias de los servidores públicos del IGAC en todo lo relacionado con la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

Valor: \$24.796.667

Supervisor: Nelson Andrés Losada

Observaciones:

En las actas de supervisión 3, 4 y 5 no se relacionan en forma detallada las actividades realizadas por el contratista.

Los siguientes son los contratos que conforman la muestra correspondiente a la vigencia 2017.



MUESTRA CONTRATOS SELECCIONADOS VIGENCIA DE 2017			
	Nº Contrato	Objeto	Dependencia
1	18750/2017	Prestación de servicios profesionales para ajustar el modelo de atención al ciudadano de acuerdo con sus necesidades, estándares de calidad establecidos en la entidad y con lineamientos de orden nacional y sectorial.	Contratación Directa
2	18760/2017	Prestación de servicios profesionales para desarrollar estrategias que promuevan la transparencia y lucha contra la corrupción en el marco del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.	Contratación Directa
3	18774/2017	Prestación de servicios para la formulación y seguimiento del Programa de Servicio al Ciudadano y sus planes operativos, con base en lineamientos nacionales y prioridades del Instituto.	Contratación Directa
4	18746/2017	Prestación de servicios profesionales para realizar actividades de programación temática y desplazamiento de las unidades móviles del Instituto Geográfico Agustín Codazzi.	Contratación Directa

Del análisis de la documentación correspondiente a los contratos seleccionados, se presentan los siguientes comentarios:

1. Contrato 18750/2017

Contratista: Carlos Mario Pinilla Rueda

Objeto: Prestación de servicios profesionales para ajustar el modelo de atención al ciudadano de acuerdo con sus necesidades, estándares de calidad establecidos en la entidad y con lineamientos de orden nacional y sectorial

Valor: \$ 68.000.000

Supervisor: Nelson Andrés Losada

Observaciones:

- En el acta de supervisión No. 1 archivada en el expediente del supervisor, no se encontró el soporte de pago a seguridad social.
- No se encontró el acta de entrega de la supervisión.



- No se tiene en la carpeta del supervisor la copia de la adición 1 realizada a este contrato por \$2.000.000 para gastos de manutención.

2. Contrato 18760/2017

Contratista: Luis Fernando Paba Mejía

Objeto: Prestación de servicios Profesionales para desarrollar estrategias que promuevan la transparencia y lucha contra la corrupción en el marco del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

Valor: \$ 63'750.000 Adición \$2.000.000 Gastos de Manutención

Supervisor: Nelson Andrés Losada

Observaciones

- No se encontró en el expediente del supervisor el acta de entrega de un supervisor a otro.

3. Contrato 18774/2017

Contratista: Shadia Gene Beltrán

Objeto: Prestación de servicios profesionales para la formulación y seguimiento del Programa de Servicio al ciudadano y sus planes operativos, con base en lineamientos nacionales y prioridades del Instituto

Valor: \$ 20.775.275

Supervisor: Nelson Andrés Losada

Observaciones

Ninguna.

4. Contrato 18746/2017

Contratista: Jorge Enrique Pineda Ovalle

Objeto: Prestación de servicios profesionales para realizar actividades de programación temática y desplazamiento de las unidades móviles del Instituto Geográfico Agustín Codazzi.

Valor: \$45.288.869

Supervisor: Nelson Andrés Losada

Observaciones:

- No se encontró en el expediente del supervisor el acta de entrega de un supervisor a otro.

De la revisión adelantada sobre los expedientes contractuales se presentan las siguientes observaciones:

- Se apreció que en las actas de supervisión no se vienen reportando en forma detallada las actividades adelantadas por los contratistas y estos a su vez presentan sus informes sin cuantificar las actividades realizadas.
- Algunos de los expedientes de los supervisores que fueron revisados no tienen la documentación completa, se presentan deficiencias en el archivo de las copias de las planillas de pago a seguridad social (Contratos 17142/2016 y 18750/2017), las



actas de entrega entre supervisores (Contratos 18746/2017, 18760/2017 y 18750/2017) y en el contrato No.18750/2017 faltó copia de la adición 1 realizada para gastos de manutención. Cabe anotar que algunos de los documentos faltantes fueron archivados en su respectivo expediente durante la auditoría.

2.6 Sistema de Gestión Ambiental

Se cumple con la remisión al GIT Servicios Administrativos- Ambiental, del reporte mensual de consumo de resmas de papel, el último reporte verificado en la auditoría corresponde al mes de agosto de 2017. Tanto funcionarios como contratistas aplican las buenas prácticas ambientales tendientes a racionalizar el fotocopiado de documentos imprimiendo los mismos a doble cara o en papel reciclado y el ahorro y consumo racional de agua y energía.

Se adelantó socialización sobre programas, políticas, normatividad, aspectos e impactos ambientales el 16/05/2017, evidenciada en el acta 2 del Comité de Mejoramiento del 27/07/2016 y para el presente año se realizó socialización el 14/07/2017 sobre los cambios presentados en el SGA y refuerzo sobre programas, políticas, normatividad y aspectos ambientales constatada con el acta de Comité de Mejoramiento 3 del 28/07/2017.

2.7 Comités de Mejoramiento

Para la vigencia 2016 se adelantaron los cuatro comités de mejoramiento que deben realizarse al año, evidenciados con las actas 1 del 13/04/2016, 2 del 27/07/2016, 3 del 22/12/2016 y 4 del 28/12/2016 con sus respectivos registros de asistencia. En esta se desarrollaron temas relacionados con seguimiento a indicadores, seguimiento al Plan de Gestión Anual, análisis de riesgos de gestión y de corrupción, seguimientos de ACPM, PQRD y temas ambientales, entre otros. Las actas se encuentran publicadas en la Igcnet.

Durante el 2017 se han realizado tres (3) Comités de Mejoramiento, evidenciados con el acta 1 del 04/05/2017, acta 2 del 11/05/2017 y el acta 3 del 28/07/2017 junto con los respectivos registros de asistencia, las cuales se encuentran debidamente publicadas en SOFIGAC.

CONCLUSIONES


- Los supervisores ejercen control para el cumplimiento del objeto contractual, pero se evidenciaron debilidades relacionadas con la elaboración de las actas de supervisión ya que no se vienen reportando en forma detallada las actividades adelantadas por los contratistas y estos a su vez están presentando sus informes sin cuantificar las actividades realizadas.



- Algunos de los expedientes de supervisores revisados no tienen la documentación completa, se presentan deficiencias en el archivo de las copias de las planillas de pago a seguridad social (Contratos 17142/2016 y 18750/2017), las actas de entrega entre supervisores (Contratos 18746/2017, 18760/2017 y 18750/2017) y en el contrato No.18750/2017 faltó copia de la adición 1 realizada para gastos de manutención. Cabe anotar que algunos de los documentos faltantes fueron archivados en su respectivo expediente durante la auditoría.
- Es necesaria la revisión de la Tabla de Retención Documental que se aplica actualmente al GIT con el fin de que se creen los nuevos códigos requeridos y se supriman aquellos que no se encuentran en uso. Se verificó que el grupo de trabajo de Servicio al Ciudadano mediante correo electrónico del 27/04/2017 solicitó visita al GIT Gestión Documental.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los supervisores mantener dentro de los expedientes contractuales una copia de todos los documentos emitidos en desarrollo del objeto contractual tal como se establece en el Manual de Supervisión e Interventoría con el fin de garantizar la unidad documental del correspondiente contrato.
- En la elaboración de las actas el supervisor es indispensable que el supervisor reporte en forma detallada las actividades adelantadas por los contratistas dejando de esta forma constancia del cumplimiento de las condiciones y características del contrato por parte del contratista.
- Es necesaria la elaboración de una nueva tabla de TRD para este GIT, en la que se creen los nuevos códigos requeridos y se supriman aquellos que no se encuentran en uso. Igualmente, el GIT Gestión Documental deberá adelantar la visita solicitada por el GIT Servicio al ciudadano en el mes de abril del presente año.


JORGE ARMANDO PORRAS BUITRAGO
Jefe Oficina de Control Interno

IGAC
INSTITUTO GERMÁNICO
AGUSTÍN GODOZZI



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAT. FUNDACIÓN EDUCACIÓN



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

Entre **NELSON ANDRES LOSADA LOSADA** Coordinador del GIT Servicio al Ciudadano y **JORGE ARMANDO PORRAS BUITRAGO** Jefe de la Oficina de Control Interno, suscriben el siguiente Plan de Mejoramiento:

CONSIDERACIONES:

La Oficina de Control Interno en ejercicio de sus funciones, realiza el proceso de auditoría a las dependencias de la Sede Central, Direcciones Territoriales y Unidades Operativas de Catastro del Instituto Geográfico Agustín Codazzi - IGAC, en las cuales se obtienen resultados que deben ser objeto de consideración por parte de las áreas auditadas y soporte para futuro seguimiento de los Organismos de Control.

El GIT Servicio al Ciudadano, debe emprender acciones con el propósito de subsanar las deficiencias determinadas y mejorar el nivel de desempeño en los procesos.

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

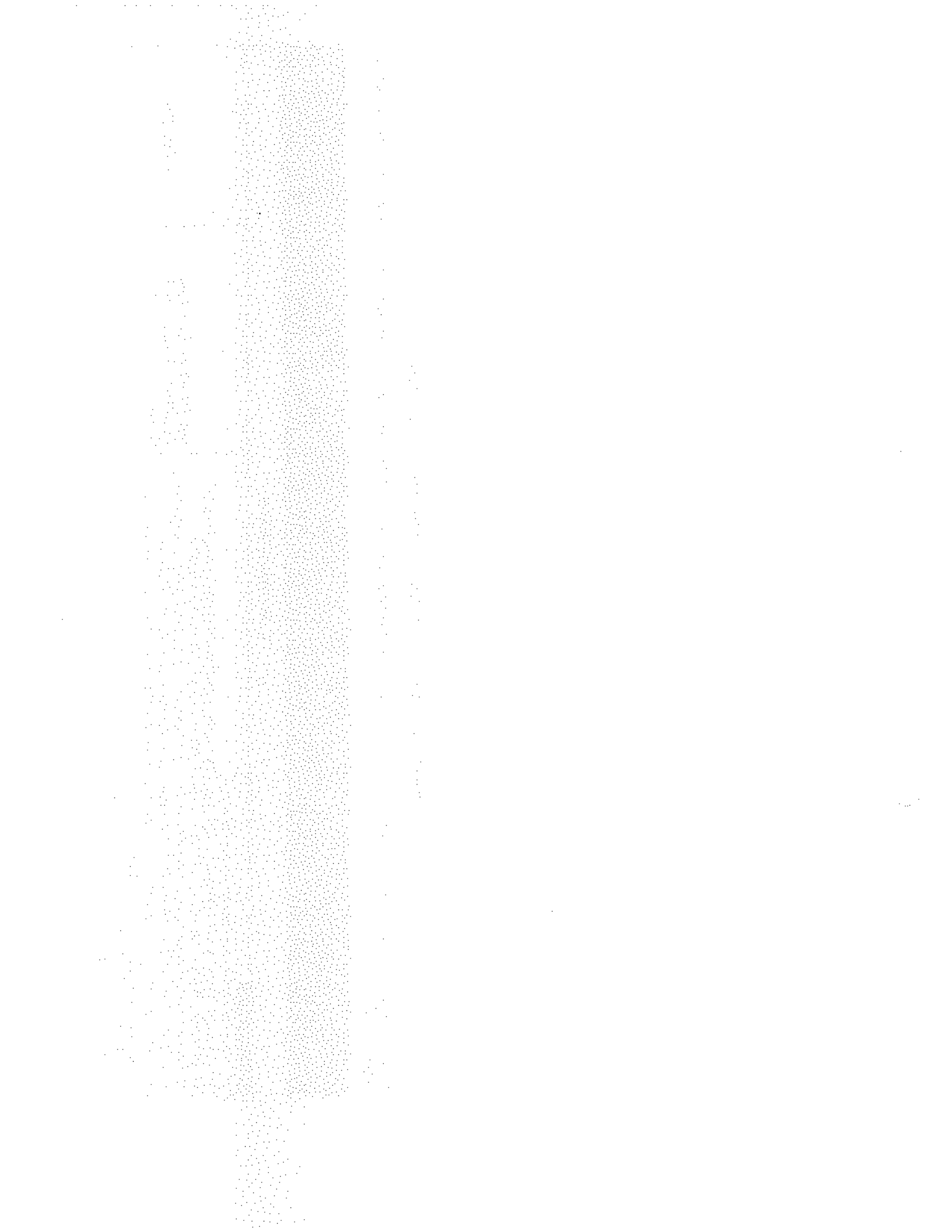
OBJETIVOS:

El objetivo para el año 2017, consiste en superar las actuales circunstancias descritas, de los procesos que se realizan en el GIT Servicio al Ciudadano, actuando oportunamente en cada uno de los casos y contribuyendo así al mejoramiento de la gestión.

COMPROMISOS DEL GIT SERVICIO AL CIUDADANO PARA EL AÑO 2017:

El GIT Servicio al Ciudadano se compromete a implementar las siguientes acciones correctivas señaladas, dentro del tiempo estipulado como fecha máxima para su ejecución, así:

2. Área administrativa		
<p>2.1. Contratación 2.1.1. Algunos de los expedientes de supervisores revisados no tienen la documentación completa, se presentan deficiencias en el archivo de las copias de las planillas de pago a seguridad social (Contratos 17/142/2016 y 18/50/2017), las actas de entrega entre supervisores (Contratos 18/746/2017, 18/760/2017 y 18/750/2017) y en el contrato No. 18/750/2017 faltó copia de la adición 1 realizada para gastos de manutención. Cabe</p>	<p>Se realizara dinámica trimestralmente en el GIT Servicio al Ciudadano para verificar la documentación de cada contratista a cargo de los supervisores de acuerdo al manual de procedimientos de supervisión e interventoría.</p>	<p>01/12/2018</p>
		<p>Coordinador GIT Servicio al Ciudadano – Nelson Andrés Losada L.</p>



<p>anotar que algunos de los documentos faltantes fueron archivados en su respectivo expediente durante la auditoría.</p>			
<p>2.1.2. Los supervisores ejercen control para el cumplimiento del objeto contractual, pero se evidenciaron debilidades relacionadas con la elaboración de las actas de supervisión ya que no se vienen reportando en forma detallada las actividades adelantadas por los contratistas y estos a su vez están presentando sus informes sin cuantificar las actividades realizadas.</p>	<p>Se solicitará jornada de sensibilización al GIT Gestión Contractual para fortalecer el procedimiento frente a los temas de las supervisiones del contrato a todos los integrantes del GIT Servicio al Ciudadano.</p>	<p>Coordinador GIT Servicio al Ciudadano – Nelson Andrés Losada L.</p>	<p>30/06/2018</p>
<p>2.2 Cordis 2.2.1 Es necesaria la revisión de la Tabla de Retención Documental que se aplica actualmente al GIT con el fin de que se creen los nuevos códigos requeridos y se supriman aquellos que no se encuentran en uso. El GIT Gestión Documental deberá adelantar la visita solicitada por el GIT Servicio al Ciudadano en el mes de abril del presente año.</p>	<p>Se solicitará jornada al GIT Gestión Documental para la revisión de la Tabla de Retención Documental y conocer el manejo del mismo.</p>	<p>Coordinador GIT Servicio al Ciudadano – Nelson Andrés Losada L.</p>	<p>30/06/2018</p>

PERFECCIONAMIENTO:

El presente PLAN DE MEJORAMIENTO se suscribe por las partes en la ciudad de Bogotá a los quince (15) días del mes de Junio del año dos mil dieciocho (2018) así:

GIT SERVICIO AL CIUDADANO

Nelson A Losada
NELSON ANDRÉS LOSADA LOSADA

Coordinador GIT Servicio al Ciudadano

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Jorge Armando Porras Buitrago
JORGE ARMANDO PORRAS BUITRAGO
 Jefe Oficina de Control Interno

