



OFICINA DE CONTROL INTERNO

SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCION ANUAL

31-03-2019

1.- PROCESO: GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO		2.- RESPONSABLE: GIT SERVICIO AL CIUDADANO	
3.- OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA: Brindar atención al ciudadano fomentando los mecanismos de participación y transparencia			
4.- POLITICAS: Política de Servicio al Ciudadano, Participación ciudadana en la Gestión pública, Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción"			
6.- MEDICIÓN DE ACTIVIDADES			
5.- PRODUCTO	6.1. AVANCE REPORTADO (%)	6.2. AVANCE VERIFICADO (%)	6.3. ANÁLISIS DE RESULTADOS A MARZO 31 DE 2019
	10,85%	10,85%	Este producto tiene 10 actividades, se realizó seguimiento a las siguientes: 1-Seguimiento sistema digiturnos implementado en las Direcciones Territoriales y diagnóstico frente a la instalación de digiturnos: - Se observó los registros de asistencia de las reuniones realizadas los días 21 de febrero, 4 y 12 de marzo de 2019, donde se trató y efectuó seguimiento al sistema de digiturnos a nivel nacional y a las Direcciones Territoriales. En reunión celebrada el día 12 de marzo/19, conforme al registro de asistencia, se trató el tema del modelo de servicios para la Dirección Territorial Cundinamarca y Sede Central y la necesidad de trasladar de locación, con el objetivo de prestar un mejor servicio a la D.T. C/marca. 2-Planes de cualificación, el desarrollo de competencias en el ser (orientación hacia las personas, autocontrol, flexibilidad, iniciativa, autoconfianza) el saber (conocimiento teórico y práctico ej. Información de trámites y servicios): Se cuenta con los registros de asistencia del 11 de marzo de 2019, donde se asistió a la conmemoración de la planeación y mes del ciudadano del Segundo Encuentro Nacional de Servicio al Ciudadano. Con registro de asistencia del 18 de marzo/19 se verificó la realización de la mesa de trabajo, con asistencia del DNP, para la ejecución del Segundo encuentro Nacional de Servicio al ciudadano. Registro asistencia a la conferencia de Marketing Personal del 21 de marzo de 2019. El 28 de



**Modelo de
Gestión Eficiente
de Servicio al
Ciudadano
implementado.**

marzo/19 se realizó reunión con la Oficina de Mercadeo y Difusión y Talento Humano, donde se planificó y se presentó lluvia de ideas para las diferentes actividades a desarrollar.

3-Mejorar la accesibilidad en el canal presencial teniendo en cuenta los lineamientos de la NTC 6047 a los requerimientos de infraestructura.: Se verificó el registro de asistencia 11-02-2019, donde se realizó una mesa de trabajo, para la revisión del plan de acción 2019, de igual manera se observó el registro de asistencia del 15-02-2019 donde se realizó el Primer Comité de Mejoramiento del GIT Servicio al ciudadano. Se realizó revisión del proyecto de Servicio al Ciudadano mediante la metodología MGA., según registro de asistencia del 18-02-2019.

Se evidenció el registro de asistencia y correo electrónico del 08 de marzo de 2019, donde se realizó reunión con el CIDCCA para mejorar la accesibilidad en el canal de atención al ciudadano. Con registro de asistencia del 12 y 27-03-2019, se observa la presentación de resultados por parte del DNP frente al Diagnóstico de los canales de atención en el 2018.

4-Garantizar el acceso a la información a las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia, habilitando mecanismos multilingües.: Par esta actividad no hay reporte de avance ya que inicia su ejecución a partir del mes de junio

5-Divulgar la herramienta Convertic, Centro de Relevos y el servicio de traductor en lengua de señas para la inclusión de personas con discapacidad al IGAC: -Con correo electrónico 26-03-2019, enviado a la Directora del INSOR, se solicita acercamiento para la inclusión de personas sordas en los diferentes canales de atención; mediante Circular CI37 DEL 22/03/19 se ofreció el servicio de intérprete de lengua de señas a nivel nacional; se realizó seguimientos mediante correos electrónicos enviados los días 22 y 26 de marzo de 2019, a las Direcciones Territoriales, y se revisa diseño para señalética a personas con discapacidad. Se encontró el correo electrónico 8-03-2019 y registro de asistencia, mediante los cuales realizaron reunión con el CIDCCA para mejorar la accesibilidad en el canal; así mismo, mediante registro de asistencia del 06-03-2019, se revisó con la Oficina de Comunicaciones y el Laboratorio de Suelos los videos institucionales que pueden ir con interpretación en lengua de señas.

6- Acercar la oferta institucional al ciudadano por medio de las unidades móviles:
Se cuenta con los registros de asistencia de los días 11 y 15 de febrero de 2019, en donde se observa la realización de la mesa de trabajo - bajo la coordinación del grupo, en la cual se revisó el plan de acción 2019 y el Primer Comité de Mejoramiento del GIT Servicio al ciudadano, donde se aprobó el plan de acción 2019.

7- Implementar un Call Center para la mejora en el canal telefónico: Actividades que están programadas para ejecutar a partir del mes de junio.

8-Campañas de comunicación relacionadas con servicio al ciudadano a través del sitio web de

			<p>la entidad, IGACNET y plataformas como facebook, twitter o InstaGram. Actividades que están programadas para ejecutar a partir del mes de abril.</p> <p>9-Realizar medición y seguimiento a los canales de atención del IGAC.: Se realiza seguimiento a los canales de atención mediante las siguientes actividades: Obra de teatro "Dora", y la "inducción – reinducción. Actividades que están programadas para ejecutar a partir del mes de abril.</p> <p>10-Actualizar y Publicar Carta de Trato Digno: Actividades que están programadas para ejecutar a partir del mes de junio.</p>
Seguimiento a la atención oportuna de las PQRD	1,9%	1,9%	<p>1-Promover Buenas prácticas para mejorar la Gestión de las PQRDS. Se llevaron a cabo reuniones para promover las buenas prácticas para mejorar la gestión de las PQRDS mediante video conferencias, observando los registros de asistencia de los días 01, 07, 08, 11, 28 y 29-03-2019). Se verificó las visitas a las Direcciones Territoriales – Dirección Territorial Santander, encontrando el Informe de visita del 5 al 9 de Marzo de 2019; y el registro de asistencia de los días del 06, 11, 15 y 18-03-2019.</p> <p>2-Promoción y protección de los derechos de la ciudadanía ante acciones u omisiones de los servicios que presta el IGAC. Actividad programada a partir del mes de mayo.</p> <p>3-Elaborar y publicar informe de control y seguimiento de las PQRDS: Se realizaron mesas de trabajo con el grupo de Servicio al Ciudadano para la elaboración del informe trimestral, verificando los registros de asistencia de los días 07 y 27-03-2019.</p> <p>4-Sistema de información GIT Servicio al Ciudadano: Actividad programada a partir del mes de mayo.</p>
Características y expectativas de los usuarios y partes interesadas	3,12%	3,12%	<p>1-Realizar medición y seguimiento a los canales de atención del IGAC. - Se hace la verificación de las mesas de trabajo mediante correo de fecha 15 de marzo de 2019. Se verificaron las fichas técnicas. Se observó con el acta de reunión de fecha 20 de marzo de 2019, que se realizó la unificación de encuestas de satisfacción.</p> <p>2.- Elaborar y socializar la Caracterización usuarios y partes interesadas: Actividad programada a partir del mes de mayo.</p>
TOTAL	15,87%	15,87%	

7.- EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN INSTITUCIONAL Y EJECUTADOS POR LA DEPENDENCIA: Se realizó seguimiento a todas las actividades propuestas encontrando consistencia entre lo planificado y lo ejecutado. Se cumplió con el total del avance programado para el primer trimestre del año 2019.

Teniendo en cuenta que la presente evaluación se hizo al primer trimestre del año, con base en lo reportado en el Plan de Acción Anual dispuesto en SOFIGAC, los avances registrados en el mes de abril, no se incluyen en el seguimiento final verificado por la Oficina de Control Interno.

8.- RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

9.- FECHA: 22 de mayo de 2019

AUDITOR: Ricardo Mauricio Burbano Acosta

10.- FIRMA:

GLORIA MARCELA LUNA RIAÑO, Jefe Oficina de Control Interno (E).

Formato Facilitativo

NOTA: EL "INDICADOR VERIFICADO (%)" ES EL QUE CALCULA EL FUNCIONARIO AUDITOR DE ACUERDO CON LA PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO TRIMESTRAL REPORTADO POR CADA DEPENDENCIA.