

OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCION ANUAL

30-09-2019

1.- PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACION		2.- RESPONSABLE: Coordinador GIT Servicio al Ciudadano y Participación-Elizabeth García Gonzalez.	
3.- OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA: - Implementar un plan de modernización y fortalecimiento institucional			
4.- POLITICAS: - Política de Servicio al Ciudadano, Política de Racionalización de trámites, Participación ciudadana en la Gestión pública, Política de 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 SEPTIEMBRE 30 DE 2019
			<p>Este producto tiene diez actividades, y un indicador :</p> <p>Porcentaje del Modelo de Servicio al Ciudadano fortalecido: En el seguimiento a las actividades ejecutadas en el periodo de abril a septiembre: Se evidenció los registros de asistencia de la Conferencia virtual realizada con la Dirección Territorial del Valle, y Magdalena, realizadas en el mes de agosto, donde se trataron los siguientes temas: Protocolos de atención, seguimiento de PQRDS, Participación ciudadano, y funcionamiento digiturno.</p> <p>Registros de asistencia de reuniones efectuadas en el mes de septiembre, con los procesos de Agrología y Recursos Humanos, se trató:</p>

<p>Modelo de Gestión Eficiente de Servicio al Ciudadano implementado.</p>	<p>19%</p>	<p>19%</p>	<p>peticiones pendiente a cargo de la Sede Central, y conversatorio de la ley 1755 del 2015, (temas de derechos de Petición).</p> <p>Se realizó socialización de contenidos relacionados con el manejo y control del Cordis, con las Direcciones Territoriales de Norte de Santander, Quindío en el mes de septiembre.</p> <p>Se trabajó en la nueva estructura y contenido de la Carta de trato digno a la Ciudadanía, se observó documento de la nueva presentación.</p> <p>Con respecto a los controles de digiturno, se observó que se efectuaron video conferencias con las Direcciones Territoriales, solicitando información sobre el estado de estos. Se evidenció aleatoriamente, registros de asistencia de las conferencias realizadas con las Direcciones Territoriales de Nariño, Caldas, Caquetá, Norte de Santander y Risaralda (25-07-2019).</p> <p>El 12 de abril mediante correo electrónico la Dirección Territorial del Cesar, solicitó habilitación del reporte para el seguimiento al sistema de atención inteligente –digiturno.</p> <p>Se evidenció memorandos internos de solicitud de rollos para el digiturno, de la Dirección Territorial del Magdalena IE2937 del 24 de abril, Dirección Territorial Santander IE 2969, con fecha 25 de abril, y se está realizando la solicitud de las cotizaciones para los rollos, se constató correo electrónico del 13 de agosto con esta información.</p> <p>El 9 de abril se realizó verificación al digiturno y modelo de servicio para la Dirección Territorial de Cundinamarca y la Oficina de Difusión y Mercadeo</p> <p>El 12 de abril mediante correo electrónico la Dirección Territorial del Cesar, solicita habilitación del reporte para el seguimiento al sistema de atención inteligente –digiturno.</p>
--	------------	------------	--



		<p>Dentro del periodo analizado, se evidenció reuniones, mediante video, conferencia con las Direcciones Territoriales de: Quindío en el mes de julio, Sucre, Narifio, Córdoba, en el mes de agosto, para la divulgación de la herramienta Convertic, según lo establecido en la circular 37 del 2019, interpretación de lenguaje de señas desde el GIT del Servicio al Ciudadano.</p> <p>En el mes de abril se efectuó el segundo encuentro nacional de servicio al ciudadano, se presentó documento, cronograma y registros de asistencia y se trataron temas relacionados con: Características sociolingüísticas de la población sorda, identificación de barreras de accesibilidad, barreras en el entorno y en el servicio, tramites ágiles y oportunos participación ciudadana, rendición de cuentas, control social, código de integridad, entre otros.</p> <p>Dentro del proceso se observó que se está trabajando en un video IGAC-INSOR, para orientación de la comunidad cubierta por el Instituto. Se solicitó ajustes al INSOR, para incluir temas relacionados con el proceso del Catastro Multipropósito (correo del 16 de septiembre del 2019).</p> <p>Se realizó socialización de los protocolos de atención al ciudadano, Política, modelo integrado de gestión y canales de atención con el objetivo de fortalecer las competencias del grupo al momento de orientar a la ciudadanía y partes interesadas (Registro de Asistencia 17 de Junio de 2019).</p> <p>En el mes de septiembre se trabajó en la organización del primer encuentro de servicio al ciudadano del sector ambiental, se evidenció registros de asistencia de reuniones realizadas, correos electrónicos. Encuentro que quedó programado para realizarlo el 3 de octubre del 2019.</p> <p>Se observó correo electrónico y afiche de la invitación al taller de interacción con personas con discapacidad visual que se efectuó en el</p>
--	--	--



			<p>mes de septiembre, realizado con la Función Pública y el Instituto Nacional de Ciegos.</p> <p>Con respecto a las unidades móviles, se solicitó a través de correo electrónico del 18 de junio del 2019, la programación a las diferentes Direcciones Territoriales para cubrir sus necesidades. Se evidenció respuesta de las Direcciones Territoriales del Meta, Norte de Santander, Huila y Valle, mediante correos electrónicos del mismo mes. Se envió memorando al coordinador del GIT Servicio Administrativos 8002019IE7610 del 13 de agosto de 2019 con la posible programación de las Unidades Móviles y si los automotores se encuentran disponibles para ser usados.</p> <p>Dentro del periodo de abril a septiembre se cumplió con un porcentaje en el indicador del 54,31% equivalente a un 19% del peso programado para esta actividad que es un 35% del total.</p> <p>En el seguimiento se observó que en algunos registros de asistencia que soportan las actividades, no se relaciona toda la información necesaria, para tener un conocimiento claro de los temas que se tratarán, los resultados obtenidos y los compromisos adquiridos., que permitan un análisis adecuado.</p>
<p>PQRD atendidas oportunamente.</p>	<p>10,22%</p>	<p>10,22%</p>	<p>Este producto tiene tres actividades y un indicador:</p> <p>Seguimiento y control a las PQRD 2019 atendidas oportunamente:</p> <p>Se evidenció, el seguimiento constante de las PQRD, y se realizan informes trimestrales, se observó los memorando IE4863 del 11 de junio del 2019 del informe correspondiente al primer trimestre, y con IE8375 del 28 de agosto se remitió el informe del segundo trimestre.</p> <p>Se efectuaron reuniones con los procesos de Sede Central y Direcciones Territoriales, para el monitoreo permanente de PQRD, se observó registro</p>



			<p>de asistencia de: Dirección Territorial de Santander (5-08-2019), informe de visita a la Dirección Territorial del Tolima,(16-08-2019), correos electrónicos a diferentes Direcciones Territoriales, entre ellas, Huila, Boyacá, y Nariño, en el mes de septiembre.</p> <p>Se efectuó, reunión con la Secretaría General, Dirección General, GIT de Talento Humano, para darles a conocer los radicados pendientes (3-05-2019).</p> <p>Mediante correo electrónico del 28 de mayo, se informa a las Direcciones Territoriales y procesos de Sede Central, los pasos para realizar la depuración del aplicativo Cordis.</p> <p>Con la Dirección Territorial del Cauca se desarrolló video conferencia, en la que se trataron temas relacionados con: Evacuación de las PRQD, vigencia 2018, recurso de reposición, apelación, protocolo de atención al ciudadano, tutelas que ingresan y como se están contestando (12-06-2019).</p> <p>Se realizó conversatorio ley 1755 del 2015 y socialización derechos de petición en el mes de septiembre, se evidenció registros de asistencia.</p> <p>En el periodo correspondiente de abril a septiembre del 2019, la ejecución del indicador fue del 51,12%, equivalente al 10,22%, del peso asignado del 20%.</p>
<p>Características y expectativas de los usuarios y partes interesadas</p>	<p>0%</p>	<p>0%</p>	<p>A partir de agosto se cambió el nombre del producto, por Caracterización de los grupos de valor y/o grupos de interés, por los cambios generados en la caracterización el proceso de Servicio al Ciudadano y Participación, en el cual se proyectaron 3 actividades y un indicador. En el periodo de abril a septiembre no se realizó actividades, por el cambio y se valorara a partir del mes de agosto con un 100%. Además se creó un nuevo producto Plan de participación ciudadana.</p>



<p>Caracterización de los grupos de valor y/o grupos de interés</p>	<p>8,75%</p>	<p>8.75%</p>	<p>En este producto, se generó a partir de agosto, se determinó tres actividades y un indicador: Documento de caracterización de grupos de valor elaborado: En la primera actividad se evidenció, en el mes de agosto la realización varias reuniones:</p> <p>1-Reunión para distribuir las actividades en temas de participación ciudadana y caracterización de grupos de valores (30-08-2019).</p> <p>2-Con la Oficina de Difusión y Mercadeo, se trató el tema de identificación de espacio de participación ciudadana, y caracterización de grupo de valores (6-09-2019). Se fijaron compromisos sobre la identificación de grupos de valores, información que fue remitida por GIT Servicio al Ciudadano y Participación, mediante correo electrónico (12-09-2019), por parte de la Oficina de Difusión y Comercialización, deben trabajar en el diligenciamiento de la caracterización de grupos de valores y un documento que contenga información detallada, de tipo de actividad, grupos convocados, fecha de realización, temas tratados, impacto y resultados.</p> <p>3- Se evidenció registro de asistencia, de reunión en la que se revisó los pasos para el acercamiento con las Subdirecciones y grupos de apoyo en relación con la recolección de información de la participación ciudadana, definición de roles para el trabajo con las áreas y revisión de cuestionario (17-09-2019).</p> <p>4- Se efectuaron reuniones en el mes de septiembre, con la Secretaria General, Agrología, Financiera y Oficina Jurídica, donde se socializo el cuestionario de Caracterización y Grupos de Valores, y temas de participación Ciudadana.</p> <p>La segunda y tercera actividad está proyectada su ejecución en el mes de noviembre y diciembre.</p>
--	--------------	--------------	--

			Se ejecutó el 35% del indicador equivalente a un 8.75% del peso programado 25%.
Plan de participación ciudadana	6%	6%	<p>Se programaron tres actividad y un indicador para este producto, que se planteó a partir del mes de agosto.</p> <p>% de avance del Plan de participación ciudadana Formulado. Se observó reunión realizada con la Secretaria General, para plantear lineamiento de participación ciudadana (20-08-2019), Segunda mesa de trabajo para el levantamiento de participación ciudadana para establecer el plan 2020 (26-08-2019), se evidenció memorias de temas tratados, compromisos y sugerencias</p> <p>El cumplimiento de la segunda y tercera actividad está programada para el mes de noviembre y diciembre.</p> <p>El porcentaje de ejecución entre el mes de agosto y septiembre es del 30%, equivalente al 6% del peso programado para la actividad que es del 20%.</p>
TOTAL	43.97%	43.,97%	

7.- EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN INSTITUCIONAL Y EJECUTADOS POR LA DEPENDENCIA En el periodo analizado de abril a septiembre, con la información cotejada de las actividades programadas y ejecutadas, según información suministrada por los auditados, se evidenció un porcentaje de ejecución de cumplimiento de los indicadores del 43.97 %.

Con respecto a las actividades que se relacionan en la matriz del DRIVE, dentro del seguimiento se analiza que no tienen una interrelación con el comportamiento del indicador. El auditado manifiesta que el reporte de los porcentajes de la actividad es solo un medio de control del cumplimiento de cada una.

8.- RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO: Se recomienda que los registros de asistencia a la reuniones, que sustenten el cumplimiento de las actividades, deben contener la información necesaria, que permita conocer los resultados obtenidos, compromisos y las conclusiones que se determinen.

Se recomienda revisar con la Oficina Asesora de Planeación, si es importante que el comportamiento de las actividades, se correlacione con el cumplimiento del indicador, o si no aportan ningún valor a la medición del indicador, ajustar la matriz, para que realmente refleje la información que contribuya a una toma de decisiones.

9.- FECHA: 30 de octubre de 2019.

AUDITOR: María Consuelo Arias Walteros.

10.- FIRMA:

JORGE ARMANDO PORRAS BUITRAGO, Jefe Oficina de Control Interno

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.