



INFORME SOBRE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD, POR PARTE DE LAS OFICINAS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. (LEY 1474 DE 2011, ART. 76).

Fecha del Informe	Treinta (30) de agosto de dos mil veinticuatro (2024).
1. INTRODUCCIÓN	<p>El presente seguimiento se desarrolla por la Oficina de Control Interno del Instituto Geográfico Agustín Codazzi - IGAC, dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, inciso segundo, el cual señala: <i>“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”</i>, así como al artículo 5 del Decreto 2641 de 2012, que establece: <i>“El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos”</i>, en concordancia con la Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2 de 2015, el cual señalan como uno de los controles de Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a la Oficina de Control Interno, quien tendrá el rol de: <i>“vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad”</i>. Así mismo, en el marco del Plan Anual de Auditoría (PAA), aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para la vigencia 2024, que incluyó el desarrollo semestral de esta actividad.</p> <p>El presente ejercicio se realizó acorde con los lineamientos establecidos en la normativa vigente, que implicó la revisión de la página web del Instituto, procedimientos, manuales, informes, bases de datos y demás información compartida por la Oficina de Atención al Ciudadano – OAC.</p>
2. OBJETIVO	Verificar la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por parte del Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC y evaluar el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, a través de la revisión documental, con el fin de contribuir progresivamente con la mejora institucional y el cumplimiento del propósito central de la Entidad.
3. ALCANCE	El seguimiento se realizará para el período comprendido entre el primero (01) de al treinta (30) de junio de dos mil veinticuatro (2024).
4. CRITERIOS	<p>Este seguimiento se desarrolló teniendo en cuenta el siguiente marco normativo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Constitución Política de Colombia artículos 23, 209 y 269.• Ley 87 de 1993 <i>“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”</i>.• Ley 190 de 1995 <i>“Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”</i> artículos 54 y 55.• Ley 962 de 2005 <i>“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”</i>, artículo 15.• Ley 1474 de 2011 <i>“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”</i>, artículo 76.• Ley 1712 de 2014 <i>“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”</i>.• Ley 1755 de 2015, <i>“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”</i>.• Ley 1952 de 2019 <i>“Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”</i> artículos 23 y 38.• Decreto 2232 de 1995 <i>“Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”</i>, artículos 8 y 9.• Decreto Nacional 019 de 2012 <i>“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”</i> artículos 12 y 13.• Decreto 2641 de 2012 <i>“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”</i>, artículos 2°.• Decreto 1081 de 2015 <i>“Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”</i> artículo 2.1.4.3.



INFORME SOBRE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD, POR PARTE DE LAS OFICINAS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. (LEY 1474 DE 2011, ART. 76).

	<ul style="list-style-type: none">• Decreto 1083 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.”, artículo 2.2.21.5.3.• Decreto 846 de 2021 “Por el cual se modifica la estructura del Instituto Geográfico Agustín Codazzi”• Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - versión 2 de 2015, cuarto componente “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”.• Procedimiento de trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, código: PC-ACI-01, versión: 1, vigente desde: treinta (30) de diciembre de dos mil veintiuno (2021). <p>Las demás disposiciones normativas externas e internas asociadas al objeto y alcance del seguimiento.</p>
5. METODOLOGÍA	<p>Para el desarrollo del seguimiento, se ejecutaron las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none">• Verificación de la normativa legal vigente asociada al objeto y alcance del seguimiento.• Revisión informe de seguimiento al trámite de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias, del periodo entre el primero (01) de julio al treinta y uno (31) de diciembre de dos mil veintitrés (2023).• Solicitud de información, realizada el trece (13) de agosto de dos mil veinticuatro (2024), con el caso 1239434 a la Oficina de Relación con el Ciudadano.• Revisión de la información alojada en la página web del Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC.• Análisis de la información recolectada y proyección del informe de seguimiento.• Se comunicará el informe de seguimiento al Representante Legal y a la Oficina de Relación con el Ciudadano.• Se solicitará la publicación del presente informe en la web de la Entidad.

I. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

1. Dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos.

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi - IGAC, cuenta con el Decreto Nacional 846 de 2021 “Por el cual se modifica la estructura del Instituto Geográfico Agustín Codazzi”, el cual, señala en el artículo 16 las funciones de la Oficina de Relación con el Ciudadano, particularmente la de: “Recibir, tramitar, y direccionar a las áreas correspondientes las peticiones que formule la ciudadanía por los diferentes canales de atención del Instituto y efectuar el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias-PQRSD- verificando su oportuna atención”.

Adicionalmente, el Instituto diseñó el procedimiento Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, código PC-ACI-01, versión 1 del treinta (30) de diciembre de dos mil veintiuno (2021), en el que se registró en las políticas de operación, numeral 5.3 “de las quejas, reclamos y denuncias” sub-numeral 5.3.1 “generalidades” que:

“(…)

- Las quejas, reclamos y denuncias recibidas por los diferentes canales de atención, se radican en el sistema de gestión documental y se remiten a la Oficina de Relación con el Ciudadano, quien dará traslado a la dependencia o entidad competente.
- La dependencia que recibe las quejas, reclamos y denuncias, deberá dar respuesta en los términos señalados por la ley, y remitir copia a la Oficina de Relación con el Ciudadano.


(…)”.

Lo anterior, permite reconocer el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474, con relación a: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.

2. Enlace de quejas, sugerencias y reclamos

Revisada la página web del Instituto, se verificó que la Entidad cuenta con el siguiente enlace: <https://www.igac.gov.co/atencion-y-servicio-la-ciudadania/pqrsdf>, para que la ciudadanía en general presente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, tal como se observa en la siguiente imagen:

Imagen No. 1 – Pantallazo SIGAC



Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones (PQRSDF)

SIGAC

Registre su petición aquí

En este sistema de gestión documental podrá crear un usuario para el registro de peticiones con las diferentes opciones que ofrece el sistema. (si desea también lo puede realizar de forma anónima).

Recuerde que las peticiones también pueden ser anónimas y que la entidad podrá reclasificar su petición, con el fin de prestarle una atención efectiva y oportuna.

Tenga en cuenta las siguientes definiciones:

- ▼ Petición o derecho de petición
- ▼ Solicitud de información
- ▼ Consulta
- ▼ Queja
- ▼ Reclamo
- ▼ Sugerencia
- ▼ Denuncia
- ▼ Felicitación

Fuente: Tomada de la página web del Instituto el 30 de agosto de 2024.

De acuerdo con lo anterior, el Instituto da cumplimiento a lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, específicamente lo relacionado con:

“(…) En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios (…)”.

3. Espacio en la página web para la presentación de quejas y denuncias de los actos de corrupción.

La Entidad cuenta en la página web con un espacio para que la ciudadanía presente peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, tal y como señaló en el numeral 2 del presente informe.

Sin embargo, al consultar la web del Instituto, no se observó un espacio específico para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la Entidad.

Al intentar registrar una queja o denuncia anónima en el enlace *“Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF)”*, este no permite especificar el tipo de queja o denuncia, se limita a solicitudes *“peticiones ventanilla virtual”* y *“tramites y servicios”*, tal y como se observa en la siguiente imagen:

Imagen No. 2 – Pantallazo Sistema de Gestión Documental



INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI
Sistema de Gestión Documental

REALIZAR SOLICITUD ANONIMA

Tipo de Solicitud ▼ Observaciones ▼

PETICIONES VENTANILLA VIRTUAL
TRAMITES Y SERVICIOS

Asunto * ▼ Existe una restricción de 10 caracteres como mínimo para el registro de la solicitud

Valor máximo permitido (4000)

Dependencia a donde va dirigida la Solicitud ▼
Ingresar la dependencia

Fuente: Tomada de la página web del Instituto el 30 de agosto de 2024.

Por lo anterior, se identifica una oportunidad de mejora respecto con lo normado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en relación con: “*Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento(...)*”, por tal razón, es importante que e Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC, identifique las causas que han impedido materializar el espacio en la página web e implementar acciones para adoptar el requisito normativo.

4. Canales y Puntos de Atención.

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC, cuenta con un espacio en la página web denominado “*Atención y servicio a la ciudadanía*”, en el cual ponen en conocimiento de la ciudadanía los siguientes canales de atención:

- Canal Virtual:
 - Sistema de Gestión Documental para la radicación de peticiones – SIGAC.
 - Correos electrónicos:
 - contactenos@igac.gov.co (Para la solicitud de información o radicación de peticiones).
 - comercial@igac.gov.co (Para la cotización de productos y servicios).
 - Redes sociales:
 - Facebook: **IgacColombia**
 - YouTube: **Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC**
 - X: **@igaccolombia**
 - Instagram: **igacColombia**
- Canal Telefónico:
 - Línea fija desde Bogotá D.C.: +57 (601) 6531888, horario de atención: días hábiles de lunes a viernes: 07:15 a.m. a 04:00 p.m.
- Canal Presencial:
 - Sede Central Bogotá: Carrera 30 # 48-51, primer piso, horario de atención, días hábiles de lunes a viernes: 09:00 a.m. a 04:00 p.m. jornada continua.
 - Direcciones Territoriales: La Entidad cuenta con 22 Direcciones Territoriales, las cuales cuentan con atención presencial, y de puede acceder a la información, a través del siguiente enlace: <https://www.igac.gov.co/el-igac/oficinas-de-atencion-al-ciudadano>.

Tal y como se observa en la siguiente imagen:

Imagen No. 3 – SIGAC



Canales y puntos de atención

Canal Virtual SIGAC Sistema de Gestión Documental para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones. Registre su petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación Página WEB www.igac.gov.co Horario de atención Activo las 24 horas. No obstante, los requerimientos serán atendidos los días hábiles de lunes a viernes: 09:00 a.m. a 04:00 p.m.	Correos Electrónicos contactenos@igac.gov.co Para la solicitud de información o radicación de peticiones. comercial@igac.gov.co Para la cotización de productos y servicios. Redes Sociales • IgacColombia • Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC • @igaccolombia • igacColombia
Canal Presencial Sede Central Bogotá Carrera 30 # 48-51 - Primer Piso Horario de atención Días hábiles de lunes a viernes: 09:00 a.m. a 04:00 p.m. Jornada Continua	Direcciones Territoriales Contamos con 22 Direcciones Territoriales y un Centro de Atención en San Andrés. Para conocer la información de nuestras sedes, horarios de atención y direcciones, ingrese aquí .
Canal Telefónico Atención al Ciudadano Línea fija desde Bogotá D.C.: +57 (601) 6531888	Horario de atención: Días hábiles de lunes a viernes: 07:15 a.m. a 04:00 p.m.

Fuente: Tomada de la página web del Instituto el 30 de agosto de 2024.



INFORME SOBRE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD, POR PARTE DE LAS OFICINAS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. (LEY 1474 DE 2011, ART. 76).

Observando que implementaron acciones para incluir la información del punto de atención de San Andrés, lo que permite reconocer una adecuada gestión frente a la publicación de información asociada a los canales y puntos de atención.

5. Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

a. PQRSD recibidas II Semestre de 2023

De acuerdo con la información suministrada por la Oficina de Relación con el Ciudadano, en el periodo comprendido del primero (01) de enero al treinta (30) de junio de dos mil veinticuatro (2024), se recibieron un total de: **26.543** PQRSD discriminadas así:

- Peticiones: **26.338**
- Quejas: **63**
- Reclamos: **96**
- Sugerencias: **16**
- Denuncias: **9**
- Felicitaciones: **20**

De los anteriores, **21.664** fueron radicados a través del canal virtual, así:

- Correo electrónico: **21.262**
- Notificación web: **373**
- Redes sociales: **26**

Y **4.878** fueron radicados a través del canal presencial, así:

- Presencial en puntos: **3.394**
- Mensajería: **4.693**
- Correo electrónico: **19**

Sin embargo, es importante que se analice las razones del por qué el medio de entrada “correo electrónico”, aparece registrado en el canal presencial, toda vez que este hace parte del canal virtual.

b. PQRSD fuera del término con corte treinta (30) de junio de dos mil veinticuatro (2024).

Revisada la base de datos de las PQRSD respondidas o tramitadas por fuera del término con corte al treinta (30) de junio de dos mil veinticuatro (2024), se observaron **12.987** registros correspondientes a las vigencias dos mil quince (2015) a dos mil veinticuatro (2024) de los aplicativos **CORDIS** y **SIGEP**, discriminados de la siguiente manera:

- **CORDIS: 5.467**
 - 2015: **1**
 - 2016: **5**
 - 2017: **12**
 - 2018: **128**
 - 2019: **548**
 - 2020: **4.772**
- **SIGEP: 7.520**
 - 2020: **12**
 - 2021: **630**
 - 2022: **1.103**
 - 2023: **2.005**
 - 2024: **3.770**

A continuación se relacionan las PQRSD pendientes de tramitar con corte del treinta (30) de junio de dos mil veinticuatro (2024) por Dependencia:

INFORME SOBRE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD, POR PARTE DE LAS OFICINAS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. (LEY 1474 DE 2011, ART. 76).

Tabla No. 1

Dependencias	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Dirección General							0	0	0	0	1	1
Oficina Asesora de Planeación						8	0	0	0	0	2	10
Oficina Asesora Jurídica					7	20	0	0	4	1	6	38
Oficina Asesora de Comunicaciones							0	0	0	3	3	6
Oficina de Control Interno							0	0	1	0	0	1
Oficina de Control Interno Disciplinario						8	0	1	0	22	29	60
Oficina de Relación con el Ciudadano						3	0	0	0	7	288	298
Subdirección General							0	0	5	6	78	89
Oficina Comercial							0	0	0	1	64	65
Dirección de Investigación y Prospectiva							0	0	0	1	2	3
Observatorio Inmobiliario Catastral							0	0	0	0	0	0
Dirección de Regulación y Habilitación							0	0	0	0	0	0
Dirección de Gestión de Información Geográfica	1			2	6	113	0	5	2	3	3	135
Subdirección Cartográfica y Geodésica							0	1	1	10	16	28
Subdirección de Geografía							0	0	0	13	34	47
Subdirección de Agrología							0	0	0	0	10	10
Laboratorio Nacional de Suelos						1	0	0	0	0	2	3
Dirección de Gestión Catastral				5	10	250	4	9	3	4	28	313
Subdirección de Proyectos							0	3	0	1	5	9
Subdirección de Avalúos							2	0	0	0	19	21
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones							0	0	5	1	3	9
Subdirección de Información							0	0	0	0	0	0
Subdirección de Sistemas de Información							0	0	2	1	3	6
Subdirección Infraestructura Tecnológica							0	0	0	1	8	9
Secretaría General						1	0	0	1	13	10	25
Subdirección de Talento Humano					4	83	0	1	8	23	93	212
Subdirección Administrativa y Financiera					2	2	2	1	9	17	8	39
GIT Contabilidad							0	0	1	2	4	7
GIT de Gestión Contractual							0	0	0	0	3	3
Total pendientes Nivel Central	0	1	0	7	27	489	8	21	42	130	722	1.447
Dirección Territorial Atlántico		1	1		1	43	0	4	11	42	131	234
Dirección Territorial Bolívar					10	386	0	2	6	0	24	428
Dirección Territorial Boyacá							0	0	0	0	114	114
Dirección Territorial Caldas							0	0	0	0	0	0
Dirección Territorial Caquetá							0	0	0	0	4	4
Dirección Territorial Casanare					3	37	0	118	6	15	64	243
Dirección Territorial Cauca						12	1	10	64	161	828	1.076
Dirección Territorial Cesar						25	0	0	0	0	1	26
Dirección Territorial Córdoba							0	0	0	0	0	0
Dirección Territorial Cundinamarca	1	2	6	74	195	1.185	0	336	410	1.104	698	4.011
Dirección Territorial Huila							0	0	0	6	53	59
Dirección Territorial Guajira							0	0	0	1	12	13
Dirección Territorial Magdalena							0	0	0	1	4	5
Dirección Territorial Meta	1		5	44	260	830	1	31	14	105	286	1.577
Dirección Territorial Nariño							0	0	0	0	0	0
Dirección Territorial Norte De Santander							0	0	0	0	8	8
Dirección Territorial Quindío							0	0	0	0	1	1
Dirección Territorial Risaralda	1			1	16	89	0	6	0	4	29	146
Dirección Territorial Santander					6	20	2	23	33	121	366	571
Dirección Territorial Sucre							0	1	1	0	2	4
Dirección Territorial Tolima				2	30	1.655	0	77	514	314	409	3.001
Dirección Territorial Valle						1	0	1	2	1	14	19
Total pendientes Direcciones Territoriales	1	5	12	121	521	4.283	4	609	1.061	1.875	3.048	11.540
Total	1	6	12	128	548	4.772	12	630	1.103	2.005	3.770	12.987

Fuente: tomada del reporte PQRSDF junio 2024 de la Oficina de Relación con el Ciudadano.

En atención a la anterior tabla, se destaca positivamente las siguientes dependencias quienes a la fecha del alcance del presente seguimiento contaban con **ceros (0)** PQRSDF sin responder por fuera del término legal:

INFORME SOBRE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD, POR PARTE DE LAS OFICINAS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. (LEY 1474 DE 2011, ART. 76).

Tabla No. 2

Dependencias	Total
Observatorio Inmobiliario Catastral	0
Dirección de Regulación y Habilitación	0
Subdirección de Información	0
Dirección Territorial Caldas	0
Dirección Territorial Córdoba	0
Dirección Territorial Nariño	0

Fuente: tomada del reporte PQRSDf junio 2024 de la Oficina de Relación con el Ciudadano

Así mismo, es importante que las siguientes dependencias analicen las causas que han impedido dar respuesta a las PQRSDf o finalizar su trámite en los aplicativos **CORDIS** y **SIGAC**, e implementar acciones que permitan subsanar el presente incumplimiento al artículo 14. “*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*” de la Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”:

Tabla No. 3

Dependencias	Total
Dirección Territorial Cundinamarca	4.011
Dirección Territorial Tolima	3.001
Dirección Territorial Meta	1.577
Dirección Territorial Cauca	1.076
Dirección Territorial Santander	571
Dirección Territorial Bolívar	428
Dirección de Gestión Catastral	313
Oficina de Relación con el Ciudadano	298
Dirección Territorial Casanare	243
Dirección Territorial Atlántico	234
Subdirección de Talento Humano	212
Dirección Territorial Risaralda	146
Dirección de Gestión de Información Geográfica	135
Dirección Territorial Boyacá	114
Subdirección General	89
Oficina Comercial	65
Oficina de Control Interno Disciplinario	60
Dirección Territorial Huila	59
Subdirección de Geografía	47
Subdirección Administrativa y Financiera	39
Oficina Asesora Jurídica	38
Subdirección Cartográfica y Geodésica	28
Dirección Territorial Cesar	26
Secretaría General	25
Subdirección de Avalúos	21
Dirección Territorial Valle	19
Dirección Territorial Guajira	13
Oficina Asesora de Planeación	10
Subdirección de Agrología	10
Subdirección de Proyectos	9
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	9
Subdirección Infraestructura Tecnológica	9
Dirección Territorial Norte De Santander	8
GIT Contabilidad	7
Oficina Asesora de Comunicaciones	6
Subdirección de Sistemas de Información	6
Dirección Territorial Magdalena	5
Dirección Territorial Caquetá	4
Dirección Territorial Sucre	4
Dirección de Investigación y Prospectiva	3
Laboratorio Nacional de Suelos	3
GIT de Gestión Contractual	3
Dirección General	1
Oficina de Control Interno	1
Dirección Territorial Quindío	1

Fuente: tomada del reporte PQRSDf junio 2024 de la Oficina de Relación con el Ciudadano



INFORME SOBRE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD, POR PARTE DE LAS OFICINAS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. (LEY 1474 DE 2011, ART. 76).

Lo anterior, permite reconocer una oportunidad de mejora frente a las PQRSDf pendientes de ser respondidas y que se encuentran por fuera del término legal para el efecto, y se identifica un potencial riesgo jurídico.

6. Carta de trato digno al ciudadano.

Revisada la página web del Instituto, se observó en el enlace: https://www.igac.gov.co/sites/default/files/2024-05/IGAC_TratoDigno_SedeCentral-Bogota%201_c.pdf, las cartas de trato digno al ciudadano para las vigencias 2021, 2022, 2023 y 2024, en las cuales se encuentran los derechos y deberes de la ciudadanía, arrojando cumplimiento para el periodo objeto de alcance.

7. Caracterización de Usuarios.

Con el fin de establecer las estrategias para mejorar la toma de decisiones frente a la planeación institucional y con el objetivo de fortalecer la oferta de trámites y servicios del IGAC, la Entidad identificó para la vigencia dos mil veintitrés (2023), las características de los usuarios del IGAC, por lo cual definió el documento denominado: “*Caracterización de Usuarios Oficina de Relación con el Ciudadano*”, diseñado mediante la metodología de análisis descriptivo, recopilando los datos mediante el uso de canales de atención, registros obtenidos de diferentes canales de atención y encuestas de satisfacción de ciudadanos y grupos de interés.

Sin embargo, al revisar el enlace: <https://www.igac.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/participa/caracterizacion-de-usuarios>, no se encontró la caracterización realizada para la vigencia dos mil veinticuatro (2024), por tal razón es importante formular el documento para la vigencia del presente año o en su defecto publicarlo en la web del IGAC.

8. Publicación de Información.

Revisado el enlace de Transparencia y Acceso a la Información Pública, específicamente el numeral 4.10. *Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos*, se observaron los informes de seguimiento a la gestión de PQRSDf, correspondientes al primer y segundo trimestres de dos mil veinticuatro (2024), el cual relaciona los indicadores de oportunidad y productividad, tipo de radicado, cantidad por nivel central y territoriales.

No obstante, no se observó en los informes la discriminación los servicios sobre los que se presenta el mayor número de quejas y reclamos, y las principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la Entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública, tal como lo señala el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - versión 2 de 2015, cuarto componente “*Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias*”, relacionada con la elaboración trimestralmente de los informes sobre las quejas y reclamos, y su contenido.

9. Encuestas de Satisfacción

La Entidad de manera permanente realiza encuestas en los canales de atención, con el fin de determinar el nivel de la satisfacción de los grupos de valor, con el objetivo de “*Conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía, usuarios, y partes interesadas que acceden y utilizan los canales de atención dispuestos por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi - IGAC*”.

Canal Presencial

Para el primer semestre de la vigencia dos mil veinticuatro (2024), fueron diligenciadas por la ciudadanía **2.969** encuestas de satisfacción, de las cuales **2.816** autorizan al Instituto el tratamiento y uso de datos personales y **150** No.

Para el desarrollo de las encuestas, el Instituto tuvo en cuenta 3 categorías a evaluar por la ciudadanía sobre la atención del canal presencial, así:

- Instalaciones y tiempos de espera; comodidad, facilidad de acceso, tiempos de espera para recibir la atención en ventanilla
- Atención del personal; actitud, amabilidad, orientación frente a la solicitud
- Información recibida por parte del personal; claridad, utilidad, oportunidad
- Si fue resuelta la solicitud.



INFORME SOBRE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD, POR PARTE DE LAS OFICINAS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. (LEY 1474 DE 2011, ART. 76).

Canal Virtual

A través de la página web institucional se registraron **45** formularios y a través de la herramienta chatbot de la página web se evidenciaron **87.555** interacciones durante el primer semestre de la vigencia dos mil veinticuatro (2024).

Los aspectos tenidos en cuenta para el desarrollo de la encuesta fueron:

- Percepción sobre la página web institucional; ubicación de la información, cumplimiento de las expectativas ciudadanas que consultan el portal, utilidad de los datos consultados y percepción de la navegación
- Tipo de información consultada; general, trámites y servicios, productos y publicaciones, agrología, geografía y cartografía, catastro y otros
- Aspectos generales de caracterización.

De manera general revisado el informe, se evidenció que se determinó como objetivo “Conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía, usuarios, y partes interesadas que acceden y utilizan los canales de atención del Instituto Geográfico Agustín Codazzi.” (subrayado fuera del texto original), no obstante, solo se identificó el canal presencial y no se encontró información relacionada con las encuestas de satisfacción de los canales telefónico y virtual.

Canal telefónico

Para el primer semestre de la vigencia dos mil veinticuatro (2024), se recibieron **28.794** solicitudes a través del canal telefónico, las cuales fueron evaluadas a través de encuesta, en la cual se registraron los siguientes aspectos:

- Percepción sobre la claridad en las respuestas
- Percepción sobre la oportunidad
- Percepción sobre la amabilidad.

II. CONCLUSIÓN

Del ejercicio de seguimiento se concluye que, el Instituto Geográfico Agustín Codazzi - IGAC ha implementado acciones para cumplir los criterios normativos de la Oficina de Relación con el Ciudadano, no obstante, en el presente informe se identificaron oportunidades de mejora, en especial frente a la oportunidad de las respuestas a los PQRSD por parte de las siguientes dependencias, a las cuales se copia el presente informe, para que analicen las causas de las debilidades identificadas frente a la falta de respuesta de los PQRSD dentro del término, e implementen acciones efectivas.

Tabla No. 4

Dirección Territorial Cundinamarca
Dirección Territorial Tolima
Dirección Territorial Meta
Dirección Territorial Cauca
Dirección Territorial Santander
Dirección Territorial Bolívar
Dirección de Gestión Catastral
Oficina de Relación con el Ciudadano
Dirección Territorial Casanare
Dirección Territorial Atlántico
Subdirección de Talento Humano
Dirección Territorial Risaralda
Dirección de Gestión de Información Geográfica
Dirección Territorial Boyacá

Fuente: tomada del reporte PQRSD junio 2024 de la Oficina de Relación con el Ciudadano.



**INFORME SOBRE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD, POR PARTE DE LAS OFICINAS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.
(LEY 1474 DE 2011, ART. 76).**

III. RECOMENDACIONES

- Se recomienda diseñar un espacio en la página web del el Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC, para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias que identifiquen frente a los actos de corrupción realizados por funcionarios de la Entidad, con el objetivo de dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en relación con: “(...) *Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento(...)*”.
- Se sugiere fortalecer los controles por parte de las Dependencias encargadas de dar respuesta de las PQRSDF, con el objetivo de atenderlas dentro del término legamente establecido. (ver numeral 5.2)
- Formular y publicar la caracterización de usuarios en la web del IGAC para la vigencia dos mil veinticuatro (2024).

Firma

ESPERANZA GARZÓN BERMÚDEZ

Jefe Oficina de Control Interno (E)

Proyectó: Wilson Ramírez Reyes - Germán Espinosa Suárez – Profesionales Contratistas OCI
Revisó: Esperanza Garzón Bermúdez – Jefe Oficina de Control Interno (e)