	<b>RESUMEN INFORME DEFINITIVO AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO:</b> C-EM-F019
		<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 8/10/2021
		<b>PÁGINA</b> 1 de 2

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b>	25	<b>Mes:</b>	10	<b>Año:</b>	2022
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

<b>Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):</b>	Grupo Servicio al Ciudadano / Seguimiento de Ley a PQRS
<b>Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):</b>	Angela María Díaz
<b>Objetivo de la Auditoría:</b>	<p>1. Realizar seguimiento al cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 "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...",</p> <p>2. Verificar el cumplimiento de las funciones asignadas al Grupo de Servicio al Ciudadano por medio de la Resolución 3094 de 2018, articulado con lo establecido en el Sistema de Gestión Integrado (PHVA).</p>
<b>Alcance de la Auditoría:</b>	<p>El alcance contempla realizar el análisis de la información, en concordancia con lo establecido en la 3a dimensión de MIPG (Gestión con valores para resultados, bajo la Política de Servicio al Ciudadano):</p> <p>Se realizará en las instalaciones del nivel central, ubicada en la calle 25d No. 96b-70, entre el 05 y el 23 de septiembre de 2022, con especial énfasis en las actividades desarrolladas en el periodo comprendido del 01/01/2022 al 31/07/2022 por el Proceso de "Servicio al Ciudadano"</p> <p>Para dar cumplimiento a los objetivos de la auditoría/seguimiento se plantean las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar el trámite dado a las PQRS en términos de oportunidad y efectividad</li> <li>2. Verificar el cumplimiento de las funciones de la Resolución 3094 de 2018 en su artículo 5</li> <li>3. Verificar el desarrollo del proceso por medio del ciclo PHVA</li> <li>4. Seguimiento a los Riesgos y controles identificados.</li> <li>5. Seguimiento a los Planes de Mejoramiento vigentes.</li> </ol>



## RESUMEN INFORME DEFINITIVO AUDITORÍA

**CÓDIGO:** C-EM-F019

**VERSIÓN:** 1

**FECHA:** 8/10/2021

**PÁGINA** 2 de 2

	<p><b>Nota:</b> De ser necesario, en el desarrollo de la auditoría, podrán incluirse temas adicionales que no estén informados preliminarmente en este alcance, a fin de lograr dar claridad y objetividad sobre el resultado de la misma. Esta situación, será informada en el desarrollo de la auditoría.</p>
<p><b>Criterios de la Auditoría:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 1712 de 2014 Ley de transparencia Art. 3, 25, 26</li> <li>• Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (artículo 13 modificado por Ley 1755 de 2015 - Derechos de Petición).</li> <li>• Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.</li> <li>• Ley 2207 de 2022 - Por medio de la cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020</li> <li>• Decreto 1166 de 2016 -Derecho de petición verbal.</li> <li>• Resolución IDEAM 2628 de 2016 -Procedimiento interno para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el IDEAM y se regulan mecanismos para la atención de las peticiones verbales.</li> <li>• Resolución 1519 de 2020 – Art. 1 y 2.</li> <li>• Resolución 3094 de 2018 – Por medio de la cual se suprimen, crean y reorganizan los grupos de trabajo interno de la secretaria general del IDEAM - Artículo 5 el cual asigna las funciones al grupo de servicio al ciudadano.</li> <li>• Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-V4.</li> </ul>

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	05	Mes	09	Año	2022	Desde	09/09/22	Hasta	27/09/22	Día	30	Mes	09	Año	2022
							D / M / A		D / M / A						


<b>Jefe oficina de Control Interno</b>	<b>Auditor Líder</b>
María Eugenia Patiño Jurado	Cesar Andrés Cardona

### RESUMEN EJECUTIVO

#### HALLAZGOS Y OBSERVACIONES

##### HALLAZGO 1.

**Inoportunidad en los tiempos de respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios (A)**

	<b>RESUMEN INFORME DEFINITIVO AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO:</b> C-EM-F019
		<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 8/10/2021
		<b>PÁGINA</b> 3 de 2

Subdirección de Hidrología – Subdirección de Estudios Ambientales – Subdirección de Ecosistemas – Oficina Informática – Oficina Pronósticos y Alertas – Grupo de Talento Humano

**CRITERIO:**

- ✓ Resolución 2628 de 2016 y la Ley 1437 de 2011 Art 14 y parágrafo (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- ✓ MIPG Versión 4. Dimensión 3. Gestión con valores para resultados, Política Servicio al Ciudadano. La política de Servicio al Ciudadano se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es **garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos** a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado. (negrilla/subrayado, fuera de texto).

**HALLAZGO 2.**

**Incumplimiento a las Políticas establecidas en el Procedimiento de Servicio al Ciudadano (se anexa al ORFEO soporte del envío de la respuesta) (A)**

Subdirección de Estudios Ambientales

**CRITERIO:**

- ✓ Procedimiento Servicio al Ciudadano Código M-SC-P001. Versión: 09. Fecha de emisión: 28/10/2021. "Cuando se emite respuesta de una PQRS, se anexa soporte del envío al radicado ORFEO de la solicitud"

**HALLAZGO 3.**

**Desarticulación entre los procesos de Servicio al Ciudadano, Gestión Documental y Talento Humano frente al proceso de gestión de PQRS. (A)**

Grupo de Servicio al ciudadano – Grupo de Talento Humano – Grupo de Gestión Documental

**CRITERIO**

- ✓ Procedimiento Servicio al Ciudadano Código: M-SC-P001. Fecha de emisión: 28/10/2021. Política de operación: **Siempre se debe enviar un informado al Administrador de PQRS por el módulo de ORFEO.**
- ✓ Procedimiento para la Administración de las Comunicaciones Oficiales Código: A-GD-P006 Versión: 07. Fecha: 25/07/2022. Política de operación: **Cuando se trate de comunicaciones recibidas PQRS, el funcionario encargado de ventanilla de radicación, comunicará por informado al Grupo de atención al ciudadano para el seguimiento respectivo**
- ✓ Procedimiento radicación de comunicaciones oficiales. Código A-GD-M002. Versión 1. Fecha 15/06/2017. 6.2.6 **Pasos para archivar radicado**
- ✓ MIPG: Dimensión 1 Talento Humano: Política de integridad: Atributos. **Articulación interinstitucional e inclusión de mejores prácticas**



**RESUMEN INFORME DEFINITIVO  
AUDITORÍA**

**CÓDIGO:** C-EM-F019

**VERSIÓN:** 1

**FECHA:** 8/10/2021

**PÁGINA** 4 de 2

**HALLAZGO 4.**

**Debilidades frente a la actualización y creación de procedimientos para el grupo de Talento Humano (A).**

Grupo de Talento Humano

**CRITERIOS:**

- ✓ Ley 87 de 1993. ARTÍCULO 4. Elementos para el Sistema de Control Interno.
- Inciso b. Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos
- Inciso l. Simplificación y actualización de normas y procedimientos
- ✓ MIPG. Dimensión 5 Información y Comunicación, Atributos de calidad de la dimensión.

**HALLAZGO 5.**

**Falta de inclusión de lo descrito en la ley 1712 de 2014 art 11 literal h (Informes de PQRS) e Incumplimiento de la función 3 de la Resolución 3094 de 2018 artículo 5° (A)**

Grupo Servicio al Ciudadano

**CRITERIO**

- ✓ Ley 1712 de 2014, artículo 11, literal h
- ✓ Resolución 3094 de 2018. Artículo 5

**HALLAZGO 6.**

**Debilidades en la implementación de la política de servicio al ciudadano establecida en MIPG. Dimensión 3. Gestión con valores para resultados (A).**

Grupo Servicio al Ciudadano

**CRITERIO**

- ✓ Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en su versión 4. marzo de 2021.

**HALLAZGO 7.**

**Desactualización de la Caracterización del Grupo de Servicio al Ciudadano, Código M-AC-C001. Versión 5, fecha 20/09/2017 (A).**

Grupo Servicio al Ciudadano



## RESUMEN INFORME DEFINITIVO AUDITORÍA

**CÓDIGO:** C-EM-F019

**VERSIÓN:** 1

**FECHA:** 8/10/2021

**PÁGINA** 5 de 2

### CRITERIO

- ✓ Caracterización del Proceso de Servicio al Ciudadano Código M-AC-C001. Versión 5, fecha 20/09/2017

### CONCLUSIONES



1. Se tienen debilidades en la implementación de la Política de Servicio al ciudadano establecida en MIPG
2. La caracterización del proceso de Servicio al Ciudadano se encuentra desactualizada en las actividades del ciclo PHVA
3. La función 3 asignada al Grupo de Servicio al Ciudadano por medio de la Resolución 3094/2018 se encuentra desactualizada, al igual que falta incluir lo relacionado a los informes de PQRS como función en la Resolución
4. Se evidenció desarticulación entre los grupos de Talento Humano, gestión documental y servicio al ciudadano.
5. Los procedimientos del Grupo de Talento Humano se encuentran desactualizados y hace falta la creación de otros para el control de las actividades que realizan.
6. Se tienen falencias frente a la identificación de riesgos, análisis de causas y planteamiento de controles.
7. Se reitera el incumplimiento frente a la Política de Operación del Procedimiento de Servicio al Ciudadano, en relación al cargue de la evidencia de las respuestas emitidas al usuario, por parte de la Subdirección de Estudios Ambientales.

### AUTORIZACIÓN PARA COMUNICAR ESTE INFORME:

En cumplimiento del párrafo 1° del Artículo 2.2.21.4.7 del Decreto 648 de 2017 "Relación administrativa y estratégica del jefe de Control Interno o quien haga sus veces", el presente informe tendrá como destinatario principal al representante legal del Instituto y al líder del proceso auditado. A través del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, se dará a conocer los resultados de las auditorías a los miembros de esta instancia.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 25 días del mes de septiembre del año 2022

### APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA\*

Nombre Completo	Responsabilidad (cargo)	Firma
Cesar Andrés Cardona Rincón.	Auditor Líder - Oficina de Control Interno.	
Bibiana Lucia García	Auditor Acompañante - Oficina de Control Interno.	

	<b>RESUMEN INFORME DEFINITIVO AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO:</b> C-EM-F019
		<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 8/10/2021
		<b>PÁGINA</b> 6 de 2

MARÍA EUGENIA PATIÑO JURADO	Jefe Oficina de Control Interno	
-----------------------------	---------------------------------	--

### CONTROL DE DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	8/10/2021	Creación del documento

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
<b>WILMAR CAMILO FONSECA GONZALEZ CONTRATISTA</b>  <b>LEIDY CAMILA BERMUDEZ LARA PASANTE OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>MARÍA EUGENIA PATIÑO JURADO JEFE OFICINA CONTROL INTERNO</b>	<b>MARÍA EUGENIA PATIÑO JURADO JEFE OFICINA CONTROL INTERNO</b>