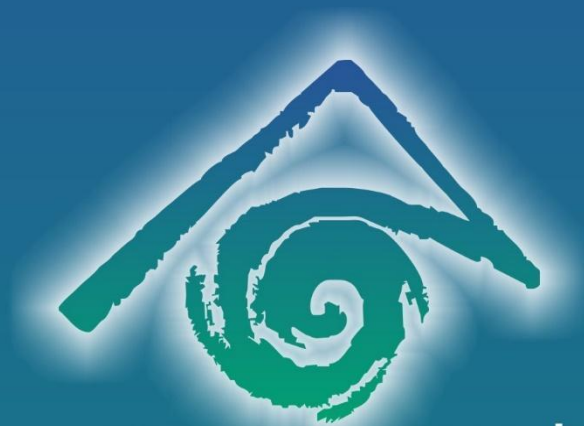




IDEAM

Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales

**INFORME DE SEGUIMIENTO
DE LEY A PQRS
ENERO- JUNIO 2024**

29/11/2024

 IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 2 de 23

TABLA DE CONTENIDO

1.	DATOS GENERALES	3
2.	OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	3
3.	ALCANCE DE LA AUDITORÍA	4
4.	DECLARATORIA	4
5.	CRITERIOS DE AUDITORÍA	4
6.	METODOLOGÍA Y DESARROLLO DE LA AUDITORÍA INTERNA	5
7.	FORTALEZAS	¡Error! Marcador no definido.
8.	CONCLUSIONES	21
9.	EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS	22
10.	CONTROL DE APROBACIÓN INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	22
11.	CONTROL DE CAMBIOS	22

 IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 3 de 23

Auditoría N° INPQRS2SM-2024-10		
Fecha entrega informe		
Día	Mes	Año
29	11	2024

1. DATOS GENERALES

PROCESO(S) /ACTIVIDAD (ES) AUDITADO (S)	SERVICIO AL CIUDADANO		
LIDER(ES) DE PROCESO	JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW	CARGO	SECRETARIO GENERAL
AUDITOR LÍDER	MARÍA CAMILA CÁCERES PRADA	CARGO	CONTRATISTA

OBSERVADORES Y/O ACOMPAÑANTES.	
NOMBRE:	CARGO:
NOMBRE:	CARGO:
NOMBRE:	CARGO:

FECHA DE APERTURA AUDITORIA	19 / 09 / 2024
FECHA DE CIERRE DE LA AUDITORIA	18 / 10 / 2024

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

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..."* y verificar el cumplimiento

 IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 4 de 23

dado a las acciones constitucionales, solicitudes de veedurías ciudadanas y acciones de cumplimiento allegadas al Instituto.

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La auditoría se realizará en las instalaciones del nivel central, ubicada en la calle 25d No. 96b-70, entre el 19 de septiembre de 2024 y el 8 de octubre 2024, con especial énfasis en las actividades desarrolladas en el periodo comprendido del 01/01/2024 al 30/06/2024 por el Proceso de "Servicio al Ciudadano".

Para dar cumplimiento al objetivo del seguimiento se plantean las siguientes actividades:

1. Consolidado de PQRS recibidas en el primer semestre de 2024.
2. Solicitud de información realizada por Servicio al Ciudadano a las dependencias frente a las PQRS en estado fuera de término y sin respuesta, al igual que la respuesta emitida por cada dependencia en el primer semestre de 2024.
3. Evidencia de los controles aplicados para el riesgo referente a las PQRS respondidas fuera de término del segundo primer de 2024.
4. Evidencia de los Planes de Mejoramiento vigentes relacionados con incumplimiento en los términos de respuesta de PQRS.

4. DECLARATORIA

Esta auditoría fue realizada con base en la consecución y análisis de diferentes muestras aleatorias, seleccionadas por los auditores encargados de llevar a cabo el trabajo de aseguramiento. Del informe semestral de la Oficina de Servicio al Ciudadano sobre PQRS y de su universo de 4224, se evidenció que habían 486 PQRS que presentaron incumplimiento de los términos de respuesta; para su análisis, se tomó una muestra del 30% que corresponde a 138 con "respuesta fuera de tiempo" y 15 que a corte del 30 de junio de 2024 se encontraban "en trámite fuera de tiempo".

5. CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Ley 1712 DE 2014 Ley de transparencia.
- Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (artículo 13 modificado por Ley 1755 de 2015 - Derechos de Petición).

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 5 de 23

- Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- Resolución No. 415 del 9 de mayo de 2024, en la cual se establecen las funciones de los Grupos de Internos de trabajo de la Secretaria General del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales del IDEAM
- Teniendo en cuenta las modificaciones a los términos de atención y las TRD de cada dependencia, se hace necesario actualizar el procedimiento interno para que sea coherente con la Circular 023 del 21 de noviembre de 2023 y 010 del 16 de febrero de 2024 por la cual se modificación los canales de comunicación del IDEAM.
- Procedimiento Gestión de Planes de Mejoramiento. C-EM-P002. V10.
- MIPG Versión 4. Dimensión 3. Gestión con valores para resultados, Política Servicio al Ciudadano. La política de servicio al ciudadano tiene como propósito **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)

6. METODOLOGÍA

Para dar continuidad al Plan Anual de Auditorías de la presente vigencia, la Oficina de Control Interno, como dependencia encargada de dar cumplimiento a las funciones que le asisten, y como instancia de evaluación independiente de la gestión de procesos y procedimientos; desarrolló el seguimiento a las PQRS del periodo comprendido entre enero a junio de 2024, de acuerdo con lo establecido en el Estatuto Anticorrupción - Ley 1474 de 2011, artículo 73.

Dicho seguimiento, se desarrolló de forma presencial en las instalaciones del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – IDEAM, por parte de la profesional contratista de la Oficina de Control Interno María Camila Cáceres Prada. De acuerdo con la metodología empleada, el presente informe se elaboró con base en la recopilación de información realizada, al igual que la toma de muestras y la revisión y análisis de información aportada.

Mediante comunicado Orfeo No. 20241400166243 del 9 de septiembre de 2024 se solicitó información de la atención de PQRS al Grupo de Servicio al Ciudadano; adicional a esto se remitió el formato de “Carta de Representación” el cual, fue firmado y remitido vía correo electrónico por parte del Secretario General.

A continuación, se detallan algunos apartados del ejercicio de seguimiento de conformidad con lo establecido en el Proceso de Auditorías Internas:

- **Limitaciones**

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 6 de 23

No se evidenciaron limitaciones en el ejercicio.

- **Riesgos**

Una vez analizados los riesgos de gestión y corrupción, la Oficina de Control Interno evidencia que solo el Grupo de Servicio al Ciudadano tiene riesgos asociados a la atención de PQRS. Lo anterior, impide un seguimiento de riesgos y controles por parte de las demás áreas que también tienen a su carga la respuesta oportuna de PQRS que recibe el Instituto.

El Grupo de Servicio al Ciudadano como área encargada del seguimiento a la atención de PQRS, en el primer semestre de 2024 realizó acciones tendientes a evitar la materialización de los riesgos asociados a PQRS, lo que permitió que, a la fecha exista un adecuado y eficaz control y seguimiento de los términos de respuesta por parte del área.

Servicio al ciudadano	Posibilidad de pérdida reputacional por falta de cumplimiento en los términos de ley para dar respuesta a las PQRSDF asignadas al grupo de servicio al ciudadano.	Moderado	Los colaboradores del grupo del servicio al ciudadano deben realizar cada 15 días el seguimiento general a las PQRSDF asignadas a la dependencia. Como evidencia se cuenta con correos electrónicos preventivos, enviados desde el correo de servicioalciudadano@ideam.gov.co.
			El funcionario encargado del registro en la APP de PQRSDF, debe realizar el backup diario de las solicitudes que se le asignan al grupo de servicio al ciudadano, el cual será cargado mensualmente en el drive del correo servicioalciudadano@ideam.gov.co.
			El funcionario o contratista asignado, debe realizar el registro diario de las solicitudes que se le asignan al grupo de servicio al ciudadano y la persona responsable de dar respuesta. Esto se evidencia en el Excel de seguimiento cargado en el drive del correo servicioalciudadano@ideam.gov.co.
Servicio al ciudadano	Posibilidad de pérdida reputacional por la no aplicación de los protocolos de atención a la ciudadanía y/o el uso de los formatos establecidos institucionalmente para dar respuestas.	Moderado	Los colaboradores encargados, deben realizar talleres y/o capacitaciones sobre temas relacionados con los protocolos de atención a la ciudadanía, adecuada gestión de las PQRSDF y generalidades sobre la gestión de servicio al ciudadano, cada vez que las dependencias lo requieran o se identifiquen falencias. Esto se evidencia por medio de lista de asistencia y fotografías.
			Los colaboradores encargados, deben elaborar cápsulas informativas o tips, socializando la actualización de los formatos y procedimientos, cada vez que se requiera. La evidencia son las piezas gráficas y los correos de difusión.
Servicio al ciudadano	Posibilidad de pérdida reputacional por el incumplimiento de la Política de Participación, debido al desconocimiento por parte del Grupo de Servicio al ciudadano de las actividades	Moderado	El coordinador y/o los colaboradores encargados, deben asistir a los espacios de seguimiento mensual con las áreas misionales, en donde anticipadamente, se reporten las actividades a realizar en el mes y se coordine el apoyo que se puede brindar desde el grupo de servicio al ciudadano para el desarrollo de estas. La evidencia será las actas de reunión.
			Los colaboradores del grupo de servicio al ciudadano deben diseñar o implementar una herramienta que le permita a las áreas actualizar mensualmente las actividades de participación que van a realizar, para que el grupo de servicio al ciudadano este

 IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 7 de 23

	realizadas por las áreas Misionales.	informado. La evidencia será el reporte generado por el instrumento creado y/o los memorandos enviados en los casos que se requiera.
--	--------------------------------------	--

Entre las acciones realizadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano en el primer semestre de 2024 se encuentran:

- **Capacitaciones:** Se realizaron dieciocho (18) talleres, en los cuales se informó a los asistentes la importancia de atención oportuna de los PQRS recibidos por el Instituto, uso de la encuesta de satisfacción, la TRD y la categorización de las solicitudes a cargo de cada área.
- **Correos correctivos:** Como parte de la actividad de seguimiento y control de los PQRS, el Grupo de Servicio al Ciudadano remitió correos de alerta a las áreas que evidenciaban solicitudes próximas a vencer, con el propósito de evitar el incumplimiento de los términos de atención. Entre las áreas alertadas se encuentra: Subdirección de Estudios Ambientales, Grupo de Talento Humano, Oficina Asesora Jurídica, Subdirección de Hidrología y Meteorología.

7. DESARROLLO

Durante la planeación de la auditoría, se identificó la información a solicitar, con el fin de alcanzar los objetivos del ejercicio; lo cual, se hizo a través de correos internos y otros medios de comunicación como el celular. La información entregada fue corroborada y analizada durante el seguimiento; así como frente a lo dispuesto en la página web; adicionalmente, se realizó el cruce de información con otras dependencias, teniendo en cuenta el enfoque por procesos y la visión sistémica para cada tema. Se verificó el cumplimiento de las normas internas y externas aplicables, los riesgos asociados a las actividades del proceso de Servicio al Ciudadano y los planes de mejoramiento en curso relacionados con la atención oportuna de PQRS.

Dentro del ejercicio, inicialmente se realizó la verificación del trámite dado a las PQRS en cuanto a la oportunidad y efectividad de las respuestas; posteriormente, se analizó la totalidad de los PQRS recibidas por el Instituto en el primer semestre de 2024 para un total de 4224, y se tomó una muestra del 30% de PQRS atendidos fuera de término y sin respuesta, que en total fueron 486. En dicha muestra se analizaron ciento treinta y seis (136) PQRS con respuesta fuera de término, y quince (15) PQRS fuera de término sin respuesta a corte del 30 de junio de 2024. Posteriormente, se realizó una verificación con las dependencias que tenían alguno de estos incumplimientos con las PQRS, para poder saber si fueron subsanados o el

 IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 8 de 23

estado actual en que se encuentran y finalmente el seguimiento a planes de mejoramiento de auditorías anteriores.

En referencia a los temas revisados, se evidenciaron los siguientes resultados:

7.1. REVISIÓN TRÁMITE DADO A LAS PQRS EN TÉRMINOS DE OPORTUNIDAD Y EFECTIVIDAD.

Inicialmente, es necesario resaltar que el insumo principal de los análisis realizados fue tomado de los informes trimestrales generados por el Grupo de Servicio al Ciudadano, los cuales se encuentran dispuestos en la página web del Instituto, de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, *“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”*, que estipula que, las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información en el portal web.

Para el presente informe se deben aclarar los conceptos de:

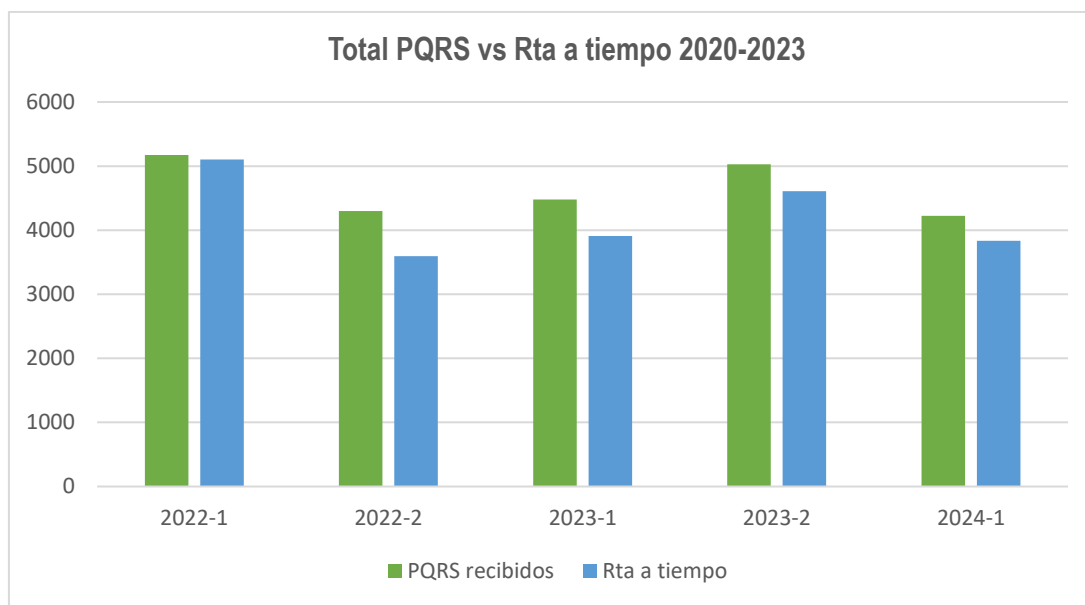
- **PQRS contestadas a tiempo:** se establece que una PQRS fue contestada en tiempo cuando se cumplen con los estipulados en la Ley 1755 de 2015 (Solicitud de documentos 10 días hábiles, solicitudes judiciales 5 días hábiles, consultas 30 días hábiles, peticiones 15 días hábiles)
- **PQRS contestadas fuera de tiempo:** son aquellas a las que se dio respuesta al peticionario a partir del día siguiente a la fecha máxima establecida en la ley.
- **PQRS sin gestionar / sin respuesta:** De acuerdo con el procedimiento establecido por el grupo de servicio al ciudadano, todas las PQRS que se reciben en el instituto, deben contar con la evidencia de la respuesta enviada al usuario en el sistema ORFEO, por lo cual, aquellas que no tengan este soporte, se tendrán en este concepto (sin gestionar/sin respuesta)

Ahora bien, durante la auditoría, se revisó el comportamiento de las PQRS para el primer semestre de 2024, en el cual, se registró un universo total de 4224 PQRS; de las cuales, 463 PQRS se contestaron “Fuera de término” y 23 se encuentran catalogadas como “Sin respuesta”. Analizando históricamente el comportamiento que se tuvo frente a las vigencias 2022, 2023 y 2024, a continuación, se muestran algunos análisis realizados.

- **Comportamiento de las PQRS.**

Gráfica 1. Comportamiento de las PQRS recibidas Vs PQRS con respuesta a tiempo para el periodo 2022 – 2024

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 9 de 23



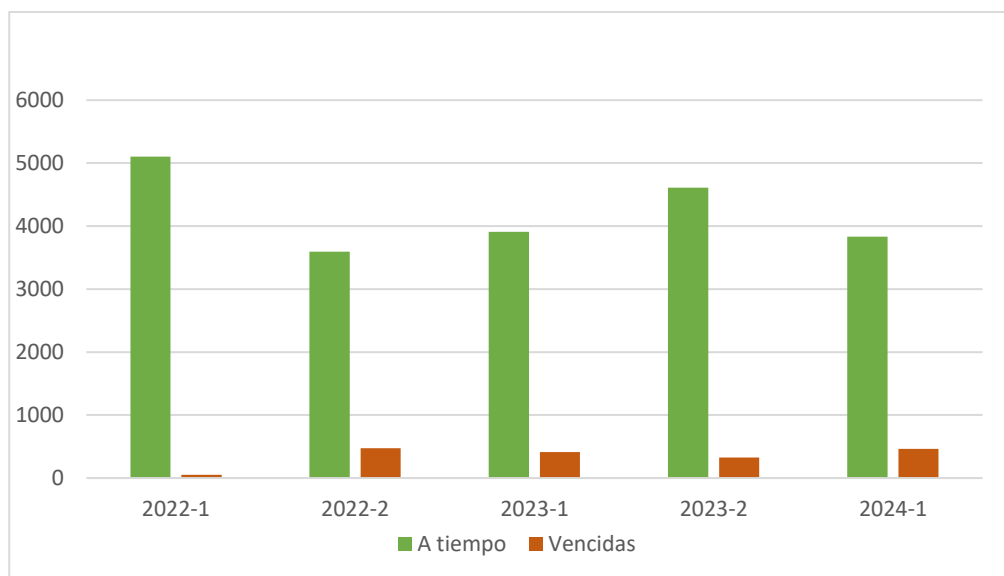
Fuente: Análisis Auditor OCI, según informes PQRS Atención al Ciudadano publicados en página web IDEAM.

Como se puede observar en la gráfica 1, las PQRS que llegan al Instituto, vienen manteniendo una tendencia a la baja desde el año 2022; teniendo en cuenta que, para la vigencia 2023 en el primer semestre se presentaron un total de 4.476 PQRS y para el primer semestre de 2024 un total de 4.224 PQRS. El anterior comportamiento se analizó y reportó en anteriores informes, ya que esto se debe en gran medida al acceso por parte de los usuarios a la información de la plataforma DHIME (módulo para usuarios externos), sin que medie solicitud alguna.

Frente al total de solicitudes, se muestra en la gráfica 2 el comportamiento de las PQRS contestadas fuera de término por parte del Instituto, indicando que para la vigencia 2023 en el primer semestre de los 4476 PQRS se atendieron 411 fuera de término para un 9,18%, por el contrario de los 4224 PQRS recibidos en el primer semestre de 2024, se atendieron fuera de tiempo 463 lo que representó un 11%. Lo anterior, evidencia que, aun cuando la cantidad de PQRS recibidos por el Instituto disminuyó en el primer semestre de 2024 en un 6%, la atención de las PQRS por fuera del término legal preestablecido **aumentó** en un 2%.

Gráfica 2. Comportamiento de las PQRS contestadas fuera de término periodo 2022 – 2024

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 10 de 23

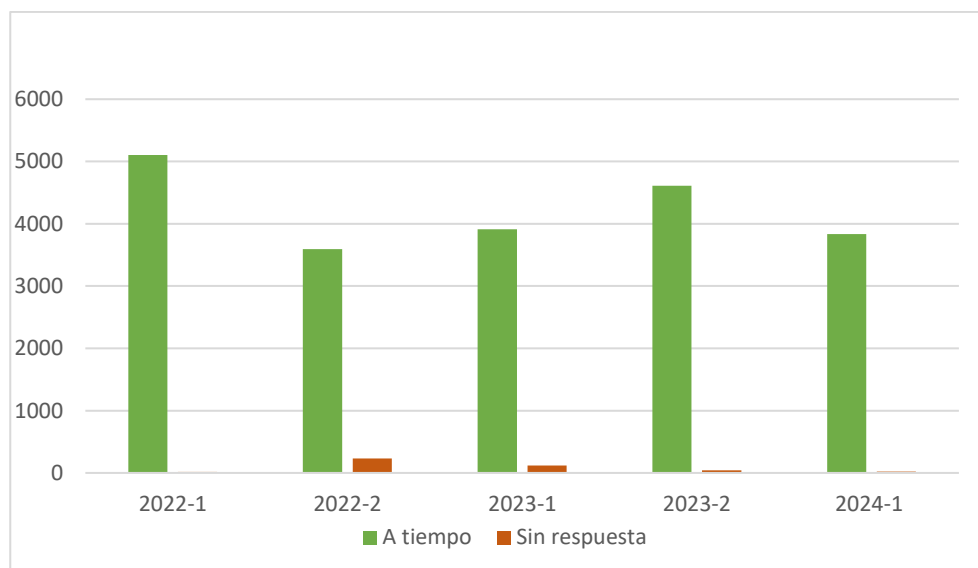


Fuente: Análisis Auditor OCl, según informes PQRS Atención al Ciudadano publicados en página web IDEAM

De igual forma, la gráfica 3 analiza las PQRS que a corte del 30 de junio de 2024 se encontraban sin respuesta y fuera de término, y se evidencia que hubo una disminución del 135% frente al mismo periodo en el año 2023; es decir, bajó de 119 PQRS sin respuesta en el primer semestre de 2023 a 23 PQRS sin respuesta en la vigencia del 2024.

Gráfica 3. Comportamiento de PQRS sin respuesta periodo 2022 – 2024

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 11 de 23



Fuente: Análisis Auditor OCI, según informes PQRS Atención al Ciudadano publicados en página web IDEAM

A continuación, se relaciona la tabla 1 donde se evidencian las PQRS “A Tiempo”, “Fuera de término”, “Sin Respuesta” y las que “No requieren respuesta” totales del año del 2024. De estas se analizó muestra de las PQRS “fuera de término” de más de 10 días de incumplimiento que corresponden a 136 y PQRS “Sin Respuesta”, que corresponden a 15 hasta el día del análisis.

Tabla 1. PQRS 2024

	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO	SIN RESPUESTA	NO REQUIERE RESPUESTA	TRASLADO POR COMPETENCIA	TOTAL
PRIMER SEMESTRE ENERO- JUNIO 2023	3911	411	119	35	94	4476
PRIMER SEMESTRE ENERO- JUNIO 2024	3835	463	23	41	118	4224

Fuente: Análisis Auditor OCI, según informes PQRS Atención al Ciudadano publicados en página web IDEAM

De la tabla anterior se puede evidenciar que la cantidad de PQRS “sin respuesta” para el primer semestre de 2024 disminuyó en un 135% con respecto al primer semestre de ese mismo año, y las PQRS “fuera de tiempo” aumentaron en un 1% para el segundo semestre de 2023, con respecto al semestre anterior.

Teniendo en cuenta la cantidad total de PQRS del primer semestre de 2024, se realizó un análisis de las PQRS “fuera de tiempo y sin respuesta” para realizar una muestra estadística de 463 PQRS contemplando

 IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 12 de 23

el 35 % de las PQRS con incumplimientos de los términos de ley. Así las cosas, se revisaron 136 PQRS atendidas fuera de tiempo con más de 10 días y 15 PQRS fuera de término sin respuesta a corte del 30 de junio de 2024, con el fin de verificar si posterior al informe por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano se habría presentado alguna variación.

Una vez verificada la información se pudo establecer lo siguiente:

De las 134 fuera de tiempo verificadas, se evidenció lo siguiente:

- 115 PQRS se encontraban en estado fuera de tiempo.
- 19 PQRS tuvieron modificación de TRD lo cual implicó la ampliación del término de respuesta para las áreas encargadas de tramitar el PQRS.

De las 15 fuera de termino y sin respuesta a corte del 30 de junio de 2024, se evidenció que:

- 13 PQRS se respondieron fuera de tiempo.
- 2 PQRS se respondió en los términos legales, atendiendo a modificación de la TRD.

Tabla 2. Muestra estadística analizada para PQRS fuera de tiempo.

PQRS fuera de término – primer semestre 2024 (muestra)		
PQRS bien categorizadas	Re categorizadas	Prórroga
98	19	17

Tabla 3. Muestra estadística analizada para PQRS fuera de tiempo y sin respuesta.

PQRS sin respuesta (31/12/23) – primer semestre 2024 (muestra)			
PQRS bien categorizadas	Re categorizadas	Fuera de término	Sin respuesta
8	5	2	0

Posteriormente, y una vez recibida la información por parte de las dependencias, se verificó el estado final en el que se encontraban las PQRS, para lo cual, se aplicaron los siguientes criterios.

- PQRS con más de 10 días fuera de término, basado en la muestra tomada 136 PQRS.
- PQRS sin respuesta, basado en la muestra tomada 18 PQRS.
- Se tomaron las dependencias con más PQRS sin respuesta y fuera de tiempo.

Tabla 4. Análisis PQRS sin respuesta y fuera de término revisadas primer trimestre 2024.

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 13 de 23

Atención por dependencias PQRS – primer trimestre 2024.					
Dependencia	PQRS recibidos	Rta a tiempo	Fuera de término	Sin respuesta	% Cumplimiento de Ley
Sub Ecosistemas	157	152	5	0	3.18%
Sub Estudios Ambientales	344	316	28	0	8.14%
Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano	364	322	42	7	11.54%
Secretaria General	4	3	1	0	25%
Sub Hidrología	131	113	18	2	18%
Oficina Informática	11	7	4	0	34%
Sub Meteorología	308	291	17	3	5.52
Oficina de Planeación	7	6	1	0	14.3
Dirección General	30	26	4	0	13.3
Grupo Contabilidad	4	3	1	1	25%
Área Operativa Santa Marta	1	0	1	0	100%
Grupo Control Disciplinario Interno	3	2	1	0	33.33%
Oficina Asesora Jurídica	302	113	186	0	63.12%
Grupo de Manejo y Control de Almacén e Inventarios	1	0	1	0	100%
Grupo de Servicio al Ciudadano	518	517	1	0	0.19%
Grupo de Servicios Administrativos	4	3	1	0	25%

Tabla 5. Análisis PQRS sin respuesta y fuera de término revisadas primer trimestre 2024.

Atención por dependencias PQRS – primer trimestre 2024.					
Dependencia	PQRS recibidos	Rta a tiempo	Fuera de término	Fuera de término y Sin respuesta	% Incumplimiento
Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano	211	187	24	1	11.4%
Subdirección de Ecosistemas	201	183	18	1	9%
Subdirección Meteorología	415	403	12	2	2.9
Subdirección de Estudios Ambientales	325	301	24	0	7.4
Oficina Asesora Jurídica.	108	69	39	0	36%
Grupo de Servicio al Ciudadano	431	428	3	0	1%
Subdirección Hidrología	173	160	13	0	7.5%
Oficina de Informática	13	12	1	0	7.7%
Dirección General	26	0	1	0	3.85%

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 14 de 23

Grupo Contabilidad	4	2	2	0	50%
Grupo de Manejo y Control de Almacén e Inventarios	1	0	1	0	100%
Grupo de Comunicaciones	2	1	1	0	50%
Área operativa Cali	3	1	2	0	66.6%
Área Operativa Bucaramanga	2	1	1	0	50%

*Los PQRS que presentan estado fuera de termino y sin respuesta tienen corte del 30 de junio de 2024. Sin embargo, en la tabla 2 se establecen los PQRS que a la fecha tienen actualizada la respuesta.

La Oficina de Control Interno evidencia que, las dependencias que recibieron **menor cantidad de PQRS** en el año 2023 (Área operativa Cali, Área Operativa Bucaramanga, Grupo de Manejo y Control de Almacén e Inventarios , Grupo Contabilidad y Grupo de Comunicaciones), tienen un **alto porcentaje de incumplimiento** de los términos de respuesta; por lo que, teniendo en cuenta la baja cantidad de PQRS recibidos y aun así el alto porcentaje de respuestas fuera de término, es necesario establecer controles que impidan el incumplimiento y fortalezcan la atención a las solicitudes.

En el seguimiento a la atención de PQRS se evidencia que la Oficina Asesora Jurídica recibió un total de 410 PQRS en el primer semestre de 2024, de los cuales 234 fueron atendidos fuera de término lo que representa un 57%, lo cual implica un incumplimiento significativo de los términos preestablecido por Ley sin que se hayan solicitado prorrogas o cambios en el término de respuesta por medio del aplicativo ORFEO.

Cabe resaltar que, la Ley 1755 de 2015 en su artículo 14 especifica:

“ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”

De igual forma, el IDEAM por medio de la Resolución 2628 de 2016 en su artículo 11 definió:

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 15 de 23

“Artículo 11. Términos de respuesta

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. *Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.”*

Por lo anterior, se evidencia que la Oficina Asesora Jurídica ha incumplido los términos de respuesta del 50,5% del total de PQRS atendidas fuera de termino en el primer semestre de 2024 por parte del IDEAM, desconociendo la normativa que a la fecha es aplicable a las solicitudes remitidas al área por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano.

- **Seguimiento tutelas**

Tabla 6. Seguimiento términos de respuesta tutelas primer semestre 2024

	RADICADO DEL PROCESO	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA RESPUESTA	FECHA REMISIÓN RESPUESTA	TÉRMINO RESPUESTA (DÍAS HÁBILES)	SENTENCIA PRIMERA INSTANCIA	SENTENCIA SEGUNDA INSTANCIA
1	19001408801220240000100	19-09-2023	21-09-2023	21-09-2023	2 días	FAVORABLE	N/A
2	11001318700420240000700	10-01-2024	11-01-2024	11-01-2024	1 día		
3	20240000600	29-01-2024	30-01-2024	30-01-2024	2 días		
4	11001310301320240004100	06-02-2024	09-02-2024	09-02-2024	3 días	FAVORABLE	DESFAVORABLE
5	11001031500020240046800	08-02-2024	12-02-2024	14-02-2024	3 días	FAVORABLE	FAVORABLE
6	11001333704220240003800	09-02-2024	09-02-2024	14-02-2024	3 días	FAVORABLE	
7	2024-0065	12-02-2024	12-02-2024	13-02-2024	1 día	FAVORABLE	FAVORABLE
8	2024-020	12-02-2024	12-02-2024	14-02-2024	3 días (36 horas)	FAVORABLE	
9	11001-33-42-049-2024-00050-00	16-02-2024	19-02-2024	19-02-2024	2 días	FAVORABLE	
10	990013184001 2024 00026 00	16-02-2024	18-02-2024	19-02-2024	2 días	FAVORABLE	
11	13001310900220240001600	19-02-2024	20-02-2024	20-02-2024	1 día	FAVORABLE	
12	2024-00071	19-03-2024	20-03-2024	21-03-2024	2 días	FAVORABLE	
13	7300133330062024-00069-00	02-04-2024	04-04-2024	05-04-2024	3 días (36 horas)	FAVORABLE	
14	11001031500020240138000	02-04-2024	03-04-2024	03-04-2024	2 días	FAVORABLE	
15	19698318400220240005400	18-04-2024	23-04-2024	23-04-2024	3 días	FAVORABLE	
16	11001031500020240150300	22-05-2024	27-05-2024	27-05-2024	3 días	FAVORABLE	
17	2024-00103-00	25-06-2024	26-06-2024	26-06-2024	2 días	FAVORABLE	

Atendiendo a las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno, la Oficina Asesora Jurídica desde el año 2023 estableció un seguimiento continuo y práctico de los términos de respuesta de las

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 16 de 23

acciones de tutelas en las cuales interviene el Instituto, lo cual permitió realizar una revisión eficiente de la información del año 2023.

En el seguimiento a tutelas la Oficina de Control Interno evidenció que, la Oficina Asesora Jurídica recibió un total de diecisiete (17) tutelas en el primer semestre de 2024 y el 100% fue atendida en los términos legales preestablecidos, así mismo el Instituto cuenta con un 94% de fallos favorables en primera instancia y un 85% en segunda instancia.

- **Chatbot Institucional**

El IDEAM, procurando una atención oportuna a las consultas de la ciudadanía, implementó un programa informático que utiliza inteligencia artificial y procesamiento del lenguaje natural (NLP), para comprender las preguntas de los ciudadanos y automatizar las respuestas.

Tabla 7. Análisis funcionamiento Chatbot con respuesta automática primer semestre de 2024

Atención automática por Chatbot- primer semestre		
Primer trimestre	Segundo Trimestre	Total
12.467	10.839	23.306

Se evidencia que en el cuarto trimestre hubo un incremento en las solicitudes presentadas por Charbot y que se atendieron de manera automática por este medio. De igual forma, la herramienta ha tenido una mayor cantidad de solicitudes que han sido de forma automática sin la necesidad de continuar la consulta de forma personalizada, lo que permite al Grupo de Servicio al Ciudadano acelerar el proceso de atención y respuesta a PQRS recibidos por otros canales de atención.

En el desarrollo del informe se evidenció el correcto funcionamiento del Chatbot del Instituto por medio de preguntas recurrentes en la aplicación que fueron atendidas automáticamente. De igual forma, la Oficina de Control Interno por medio de solicitud remitida por el chatbot corroboró que las solicitudes de asesoría personalizada a través de la página son atendidas a la brevedad por el Grupo de Servicio al Ciudadano.

8. ASPECTOS RELEVANTES

En el proceso de auditoría, fueron detectados los siguientes aspectos:

1. En el primer semestre de 2024, se realizaron dieciocho (18) talleres por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano con las áreas operativas, subdirección de estudios ambientales, presupuesto, gestión documental entre otros, para incentivar la atención oportuna de los PQRS recibidos por el Instituto.

 IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 17 de 23

2. El Grupo de Servicio al Ciudadano trimestralmente ha cumplido con la obligación de publicar informe de seguimiento a la atención de PQRS en la página institucional para conocimiento de las partes interesadas. Sin embargo, el funcionamiento intermitente de la página impide la visualización y descargue de la información por parte de los funcionarios del Instituto y la ciudadanía.
3. El Grupo de Servicio al Ciudadano constantemente realiza el envío de capsulas informativas a través del correo institucional, en la cual se presenta la importancia de la oportuna atención de los PQRS y las actualizaciones en los medios de recepción.
4. La Oficina Asesora Jurídica realizó el seguimiento a los términos de respuesta de las acciones de Tutela recibidas el primer semestre de 2024, por medio del cual se evidencia la mejora continua y el cumplimiento de la normativa legal vigente por parte del Instituto.
5. El chatbot continua siendo una plataforma que permite recibir solicitudes de información de forma más rápida y por medio del cual se atiende constantemente a la ciudadanía con muy buenos resultados.

9. DEBILIDADES

- Insuficiente identificación de riesgos asociados al cumplimiento a los términos de respuesta a PQRS por parte de todos los procesos del Instituto, el único proceso que identificó riesgos y controles relacionados es el grupo de Servicio al Ciudadano aun cuando todos los procesos reciben, tramitan y envían respuesta a PQRS continuamente.
- Incumplimiento de los términos de respuesta por parte de dependencias que recibieron la menor cantidad de PQRS en el primer semestre de 2024 (Área operativa Cali, Área Operativa Bucaramanga, Grupo de Manejo y Control de Almacén e Inventarios, Grupo Contabilidad y Grupo de Comunicaciones). Se evidencia incumplimiento de más del 50% en la atención de PQRS, con menos de 3 PQRS recibidos.
- Incumplimiento en los términos de respuesta por parte de la Oficina Asesora Jurídica. Del total de PQRS vencidos por parte del instituto en el primer semestre de 2024, el 50,5 por ciento corresponde a PQRS recibidos por la OAJ.
- Falta de priorización en la atención y cumplimiento de los términos establecidos en la normatividad externa e interna por parte de los procesos enunciados en las tablas No 4 y 5.

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 18 de 23

- Debilidades en el cambio de tipología y término de respuesta por parte de los procesos. Si bien se requieren más días para la atención de cierto tipo de PQRS, a la fecha no está establecido un control para las modificaciones y que los procesos se alineen con el Grupo de Servicio al Ciudadano.

10. RECOMENDACIONES

- Identificar riesgos y controles asociados a la atención de PQRS que permitan mitigar el impacto del incumplimiento y fortalezcan la imagen del Instituto frente a la ciudadanía.
- Implementar alertas o mecanismo de control preventivo para evitar el vencimiento de los términos de respuesta de las PQRS por parte de Área operativa Cali, Área Operativa Bucaramanga, Grupo de Manejo y Control de Almacén e Inventarios, Grupo Contabilidad y Grupo de Comunicaciones.
- Establecer acciones de mejora para la atención y respuesta de los certificados contractuales por parte de la Oficina Asesora Jurídica, teniendo en cuenta los periodos en los cuales se reciben mayor cantidad de solicitudes relacionadas con el tema y la necesidad de apoyo de profesionales para dar cumplimiento a los términos legales de respuesta.
- Modificar el término en el procedimiento GSC-P001 actividad 11 para el reporte de notificación oportuna y toma de decisiones por parte de la alta dirección y al Grupo de Control Disciplinario Interno sobre el incumplimiento reiterado de los términos de respuesta por parte de las áreas.
- Hacer uso de la ampliación de términos, por medio de prórrogas en caso de fuerza mayor, conforme la normativa legal vigente.
- Se recomienda la actualización en los procedimientos con respecto a la modificación de la tipificación, para definir quién es la instancia que controla el cambio de TRD; si el cambio se hace

 IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 19 de 23

por parte de las dependencias a cargo de la respuesta de las PQRS, las mismas deberán justificar los motivos por los cuales se realiza e informar inmediatamente al Grupo de Servicio al Ciudadano, quienes se encargarán del seguimiento y reporte a la OCI. Lo anterior, con el ánimo de establecer más controles que permitan llevar la trazabilidad de cada caso y se disminuyan las PQRS fuera de tiempo o sin respuesta.

8. HALLAZGO Y OBSERVACIONES DETECTADAS

Tabla 10. Hallazgos evidenciados seguimiento.

H/NC	OBS	DESCRIPCIÓN (Debe contener criterio afectado)	CONNOTACIÓN				
			A	D	F	P	OI
X		HALLAZGO 1. Alto porcentaje de incumplimiento en los términos de respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios. (A)	X				
		<u>Oficina Asesora Jurídica, Área operativa Cali, Área Operativa Bucaramanga, Grupo de Manejo y Control de Almacén e Inventarios, Grupo Contabilidad y Grupo de Comunicaciones</u> CRITERIO - Ley 1755 de 2015 Art 14 y parágrafo - Resolución 2628 de 2016 Artículo 11. Términos de respuesta Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a					

 IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 20 de 23

		su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. • MIPG Versión 4. Dimensión 3. Gestión con valores para resultados, Política Servicio al Ciudadano. La política de servicio al ciudadano tiene como propósito 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).					
	X	OBSERVACIÓN 1. Ausencia de controles que mitiguen la respuesta extemporánea de las PQRS recibidas por el área. <u>Todos los procesos</u> CRITERIO • Ley 1755 de 2015 Art 14 y parágrafo • Resolución 2628 de 2016 Artículo 11. Términos de respuesta Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.	X				

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 21 de 23

		MIPG Versión 4. Dimensión 3. Gestión con valores para resultados, Política Servicio al Ciudadano. La política de servicio al ciudadano tiene como propósito 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).					
--	--	---	--	--	--	--	--

Convenciones

A: Administrativo

D: Disciplinario

F: Fiscal

P: Penal

Ol: Otras Instancias

Notas:

- Para las auditorías de gestión, el Hallazgo (H) corresponde al incumplimiento de un criterio.
- Tanto los hallazgos (H) como las Observaciones (OBS) identificadas requieren Plan de Mejoramiento.

11. CONCLUSIONES

- Dentro del presente informe de auditoría es importante resaltar que se dio cumplimiento al objetivo establecido en el programa; de igual forma, se cubrió el alcance propuesto, abordado en cada uno de los componentes descritos en el presente informe, por medio de una metodología presencial; resultado de esto se determinó 1 hallazgo y se planteó una recomendación que fueron expuestas dentro del mismo ejercicio de auditoría y a la finalización de este.
- Se destaca que hubo una disminución significativa en los PQRS atendidos fuera de tiempo por parte de las áreas que suscribieron planes de mejoramiento en el primer semestre de 2024, derivados del informe de seguimiento a PQRS del segundo semestre 2023; lo cual demuestra el compromiso de la Subdirección de Ecosistemas, Estudios Ambientales y el Grupo de Administración del Talento Humano.

 IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 22 de 23

12. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

13. CONTROL DE APROBACIÓN INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CONTROL INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	
ELABORÓ:  MARIA CAMILA CÁCERES PRADA Cargo: Contratista	REVISÓ Y APROBÓ: ADRIANA MARÍA OCAMPO LOAIZA Jefe Oficina Control Interno

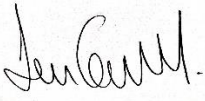
14. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	30/10/2012	Creación del documento
2	19/11/2014	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso.
3	05/12/2014	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso.
4	27/04/2015	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso, en donde se suprime el ítem de recomendaciones.
5	29/09/2017	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso.
6	11/12/2019	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso.
7	27/04/2020	Se incluye el numeral 11 "Control De Aprobación Del Informe De Auditoría Interna"; con el texto "Elaboró-Revisó-Aprobó"
8	08/10/2021	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso.
9	01/12/2021	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso.

 IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 23 de 23

10	06/04/2022	Se realizó la actualización de la nueva norma disciplinaria, Ley 1952 de 2019, que entró a regir en su totalidad el 29 de marzo de 2022.
11	07/06/2022	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso.
12	12/09/2022	Se hace revisión y se adiciona a la declaratoria la certificación del compromiso ético.
13	11/09/2023	Se adiciona en la metodología las siglas, limitaciones, riesgos y seguimiento al plan de mejoramiento; y la connotación de los hallazgos en la tabla final

MEPJ-MCCP-08-03-2024

ELABORÓ:	REVISÓ Y APROBÓ:
 BIBIANA LUCÍA GARCÍA MARÍN CONTRATISTA OFICINA DE CONTROL INTERNO	 MARÍA EUGENIA PATIÑO JURADO JEFE OFICINA CONTROL INTERNO