



IDEAM

Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales

**INFORME SEGUIMIENTO DE
PQRS ENERO – MAYO DE 2019**

**PROCESO MISIONAL
GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

25/07/2019

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: C-EM-F003
		Versión: 05
		Fecha: 29/09/2017
		Página 2 de 15

TABLA DE CONTENIDO

1.	DATOS GENERALES.....	3
2.	OBJETIVO DE LA AUDITORIA.....	3
3.	ALCANCE DE LA AUDITORIA	3
4.	CRITERIOS DE AUDITORÍA	3
5.	METODOLOGÍA Y DESARROLLO DE LA AUDITORIA INTERNA	5
6.	FORTALEZAS	14
7.	NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES DETECTADAS.....	14
8.	CONCLUSIONES	15
9.	EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS	15
10.	HISTORIAL DE CAMBIOS.....	15

Auditoría N° ISPQRSPT-2019-22		
Fecha		
Día	Mes	Año
25	07	2019

1. DATOS GENERALES

PROCESO(S) AUDITADO	ATENCIÓN AL CIUDADANO		
LIDER(ES) DE PROCESO	BIBIANA LISSETTE SANDOVAL BAEZ	CARGO	COORDINADORA GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO
AUDITOR LÍDER	LUZ YENNY GRANADOS BOSSA	CARGO	CONTRATISTA OFICINA DE CONTROL INTERNO

OBSERVADORES Y/O ACOMPAÑANTES.

NOMBRE:	CARGO:
NOMBRE:	CARGO:
NOMBRE:	CARGO:

FECHA DE APERTURA AUDITORIA	16 / 07 / 2019
FECHA DE CIERRE DE LA AUDITORIA	25 / 07 / 2019

2. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

“Realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias presentadas ante el Instituto.”

3. ALCANCE DE LA AUDITORIA

Pqrs, presentadas durante el 1° de enero al 31 de mayo de 2019. Se tendrán en cuenta las solicitudes, quejas, reclamos y denuncias presentadas fuera de términos y/o no contestadas.

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.
- Una consecuencia de lo anterior, es la presencia del riesgo de muestreo; es decir, el riesgo de que la conclusión basada en la muestra analizada, coincida o no con la conclusión a que se habría llegado en caso de haber evaluado todos los elementos que componen la población; sin embargo, la muestra genera una alerta importante frente a los resultados obtenidos.
- Es responsabilidad de cada líder de proceso el suministro y contenido de la información base del análisis del proceso de aseguramiento. La responsabilidad de la Oficina de Control Interno se circunscribe a producir un informe contentivo de los resultados de la auditoría ejecutada; las pruebas, procedimientos y análisis de la auditoría se

practican de acuerdo con las normas legales vigentes de auditoría y las políticas y procedimientos formulados para el proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo/Oficina de Control Interno que se encuentran incluidos en el Sistema de Gestión Integrado del instituto.

- En caso, de que en el desarrollo de la auditoría se detecten asuntos contemplados y no contemplados en el alcance, criterios y trabajo de campo, que puedan perjudicar el funcionamiento de la Administración Pública o configurar posibles actos de corrupción, la Oficina de Control Interno tiene la obligación y el deber de informarlos a través del presente informe, de acuerdo con lo establecido en los numerales 25 y 26 del Artículo 38 de la Ley 1952 de 2019, el cual determina los deberes de los servidores públicos; de igual forma, el Artículo 231 del Decreto-Ley 019 de 2012, en el que se estipula que el Jefe de la Oficina de Control Interno “sin perjuicio de las demás obligaciones legales, deberá reportar a los organismos de control los posibles actos de corrupción e irregularidades que haya encontrado en ejercicio de sus funciones”. Así mismo, el literal c) del Artículo 2.2.21.4.9 del Decreto 648 de 2017 “informes”, señala que “Los jefes de Control Interno o quienes haga sus veces deberán presentar los informes que se relacionan a continuación: ... sobre actos de corrupción, directiva presidencial 01 de 2015, o aquella que la modifique, adicione o sustituya...”.

De otra parte, el decreto 338 de 2019, por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015 Único Reglamentario del Sector de la Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción, en su Artículo 1 establece: “Modificar el parágrafo 1 del artículo 2.2.21.4.7 del Capítulo 4 del Título 21 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, el cual quedara así:

Capítulo 4 del Título 21 Parte 2 del Libro 2 del decreto 1083 de 2015, Único reglamentario del Sector de Función Pública que establece: “Parágrafo 1.....Cuando el Jefe de Control Interno en ejercicio de sus funciones evidencie errores, desaciertos, irregularidades financieras, administrativas, desviaciones o presuntas irregularidades respecto a todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como a la administración de la información y los recursos de la entidad que evidencien posibles actos de corrupción, deberá informarlo al Representante Legal con copia a la Secretaria General de la Presidencia de la Republica y a la Secretaria de Transparencia, adjuntando a la copia de esta última instancia el formato físico o electrónico que ésta establezca para tal fin.

Este reporte no exime a los Jefes de Control Interno o quien haga sus veces, de la obligación establecida en los artículos 67 de la ley 906 de 2004 y 9 de la ley 1474 de 2011”. Complementariamente, el Artículo 67 del Código de Procedimiento Penal, señala que el servidor público que conozca de la comisión de un delito que deba investigarse de oficio, iniciará sin tardanza la investigación si tuviere competencia para ello; en caso contrario, pondrá inmediatamente el hecho en conocimiento ante la entidad competente.

5. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Ley 87 de 1993 -Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.

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

Ley 1474 de 2011 -Estatuto Anticorrupción, artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.

Decreto 124 de 2016 -Metodología de construcción Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano versión 2, artículo 2.1.4.6. Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo.

Decreto 1166 de 2016 -Derecho de petición verbal.

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.

Resolución IDEAM 2821 de 2016 -Por la cual se adopta la política de protección de datos en el IDEAM.

"Procedimiento de Atención al Ciudadano" código M-AC-P001 Versión 07 Fecha 21-11-2016

"Guía de diligenciamiento formato ordenado de PQRS" código M-AC-G001 Versión 4 Fecha 01/12/2016

"Formato de registro ordenado de PQRS" código M-AC-F003 Versión 6 Fecha 01/12/2016

"Guía Atención Ciudadano" código M-AC-G002 Versión 2 Fecha 15-03-2017

Informe PQRS I Trimestre 2019

Y las demás normas que sean concordantes, coincidentes y complementarias.

6. METODOLOGÍA Y DESARROLLO DE LA AUDITORIA INTERNA

6.1 METODOLOGIA

La Oficina de Control Interno, desarrolló las actividades de seguimiento al Proceso Misional Atención al Ciudadano - Pqrs para la vigencia del I semestre de 2019; en cumplimiento del Estatuto Anticorrupción - Ley 1474 de 2011, artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Plan Anual de Auditorías 2019 y demás normas aplicadas al proceso; adicional a lo anterior, debe atender las funciones que le asisten como instancia de evaluación independiente de la gestión de procesos y procedimientos.

El presente seguimiento; se llevó a cabo aplicando la siguiente metodología: definición de la muestra, entrevistas a los funcionarios responsables del proceso, verificación y análisis de información, revisión de soportes documentales, identificación de fortalezas, oportunidades de mejora, definición de conclusiones y recomendaciones, necesarias para el mejoramiento continuo de la dependencia.

6.2 DESARROLLO DE LA AUDITORIA

REUNION DE APERTURA

El día 10 de julio se realizó una reunión de apertura preliminar con la líder del proceso; sin embargo, el día 16 de julio se realizó la reunión de apertura oficial con la asistencia de las siguientes personas:

Dr. Gilberto Galvis – Secretario General

Dra. Bibiana Sandoval – Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano

Dra. María Eugenia Patiño – Jefe de la Oficina de Control Interno

Ing. Luz Yenny Granados – Contratista Oficina de Control Interno y quien realizara la Auditoría de Seguimiento.

Siendo las 2:30 pm se da inicio a la reunión, quedando claro lo siguiente:

- ✓ Queda pendiente la revisión por parte de la Oficina Asesora de Planeación, frente a la inquietud planteada por el Secretario General Dr. Gilberto Galvis, en cuanto a la ubicación en el mapa de procesos del Grupo de Atención al Ciudadano; toda vez que, el mencionado proceso, no debe ser contemplado como misional.

Es éste punto es importante recomendar a la Oficina Asesora de Planeación realizar una mesa de trabajo con la Secretaria General y la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano, con el objetivo de tratar el tema.

- ✓ La Dra. María Eugenia Patiño, indica que el alcance de la auditoría contempla las solicitudes que ingresaron al IDEAM en el tiempo transcurrido entre el 1 de enero al 31 de mayo. Dentro de este alcance, se toma como muestra a analizar, las solicitudes, quejas, reclamos y denuncias presentadas fuera de términos y/o no contestadas, que se registran en el informe primer trimestre de 2019, el cual se encuentra publicado en la página web del Instituto, así:

Imagen 1. Informe publicado primer trimestre de 2019



Tomado de página Web IDEAM: <http://cort.asi-HaKg>

Una vez terminada la reunión de apertura, se continua con el proceso de auditoría, el cual contiene la siguiente estructura:

1. Revisión de solicitudes presentadas en el I trimestre de 2019 - (muestra a auditar)
2. Análisis estadístico realizado desde el I semestre de 2017 hasta el primer trimestre de 2019 con relación a las Pqrs registradas "fuera de término".

Así las cosas, se da inicio a:

1. REVISIÓN DE SOLICITUDES PRESENTADAS EN EL I TRIMESTRE DE 2019

Las pqrs que ingresaron al IDEAM en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de mayo de 2019 fueron de 11.146 solicitudes, de acuerdo a información enviada por la Coordinadora del Grupo de Servicio al Ciudadano, mediante correo institucional de fecha 23-07-2019. De esta muestra general, se evaluarán las registradas en el Informe pqrs I trimestre 2019, catalogadas como "fuera de tiempo", las cuales corresponden a catorce (14) agrupadas, así:

- Siete (7) corresponden a petición
- Seis (6) a solicitudes de información y documentos
- Una (1) sugerencia.

De las catorce (14) solicitudes "fuera de tiempo", se encontró que cinco (5) solicitudes, referían menos de tres (3) días, por lo tanto, NO fueron tenidas en cuenta en la muestra, estas fueron:

- Dos (2) solicitud del Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano; una con tres (3) y la otra con (2) días de vencimiento.
- Dos (2) solicitud de la Subdirección de Hidrología; una con un (1) y la otra con (3) días de vencimiento.
- Una (1) solicitud de la Subdirección de Meteorología; con un (1) de vencimiento.

Es importante anotar, que tanto la Ley 1755 de 2015, artículo 14, como la Resolución 2628 de 2016, artículo 11, establecen los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones; razón por la cual, a pesar de que en el presente informe no se tienen en cuenta dentro de la muestra aquellas peticiones con tres o menos días de mora en la respuesta, esto no exime a la Entidad del cumplimiento preciso frente a los tiempos establecidos en la ley.

Así las cosas, se obtiene una muestra a analizar de nueve (9) solicitudes, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 1. Análisis de las solicitudes reportadas en el I trimestre 2019

DEPENDENCIA QUE DA RESPUESTA	No. ORFEO	OBSERVACION AUDITORIA
SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES (1) PETICION	20199910007412	<p>La petición tiene fecha de ingreso el día (01-02-2019), ese mismo día fue enviado al Grupo de Acreditación y reasignado a la Subdirección de Estudios Ambientales, el día 04-02-2019 una funcionaria reasignó a otra persona de la Subdirección; debido a reunión sostenida ese mismo día, persona que atiende la solicitud hasta el día (26-03-2019), quien tenía hasta el día (22-02-2019) de dar respuesta oportuna; observándose veinticinco (25) días de retraso. Finalmente, la solicitud se archiva el día (27-03-2019).</p> <p>La respuesta se encontró en el expediente 201990509722200003E, bajo el radicado 20196000000801 de fecha (26-03-2019), documento que cuenta con firma y sello de correspondencia enviado IDEAM de fecha del (01-04-2019), enviado desde la Ventanilla Única de Correspondencia al destinatario: "ASESORÍA CONTROL CONTAMINACIÓN DEL AIRE S.A.S" a la Dirección: Diagonal 83 No. 76 - 03 Piso 1, indicando el tipo de envío: "Entrega Personal" y con la observación: "Se recibe sobre y se hace envío".</p>
GRUPO DE TESORERÍA (1) PETICION	20199050009012	<p>La petición tiene fecha de ingreso el día (14-02-2019), el día (15-02-2019) es asignada al Grupo de Tesorería, quien hasta el día (13-03-2019) fue reasignada a funcionario indicando: "Para anexar soporte y correo respuesta", en ese momento la solicitud ya tenía que ser resuelta, porque la fecha oportuna de respuesta era el día (07-03-2019), es decir la solicitud ya contaba con cuatro (4) días de retraso; al continuar con la verificación, se observa que, el día 08-04-2019 ya con veintiún (21) días de retraso, la persona encargada da como respuesta: "Se informó al señor vía telefónica que se había generado el descuento AFC para pago al fondo Nacional del ahorro, en esos momentos el contratista estaba inactivo, el procedió a activar la cuenta y se generó pago, se adjuntan soportes correspondientes". La solicitud se archiva el día (08-04-2019).</p> <p>CONDICION: La respuesta se encontró en la pestaña "Documentos", bajo radicado 20192050002351 de fecha 2019-04-08, en el cual se observa el comprobante de pago del descuento AFC, pero no se evidencia si fue enviado por correo electrónico y/o algún otro medio de comunicación.</p> <p>CRITERIO: Incumplimiento a lo establecido en "Procedimiento de Atención al Ciudadano" código M-AC-P001 fecha 21-11-2016; en cuanto a # 6.1.3 "PQRS CANAL MODULO CONTACTENOS" ítem 6: "Se envía la información final al ciudadano por el mismo medio recibido o por el que él haya solicitado. NOTA: Siempre se debe enviar una copia al Administrador de PQRS por el módulo "informados" del Sistema de gestión Documental (SGD)"</p> <p>HALLAZGO 1 Grupo de Tesorería Se evidenció que la solicitud 20199050009012 no fue enviada al peticionario mediante correo electrónico y/o cualquier otro medio de comunicación, tal como lo indica el "Procedimiento de Atención al Ciudadano" código M-AC-P001 fecha 21-11-2016; en</p>

		<p>cual indica en el numeral 6.1.3 "PQRS CANAL MODULO CONTACTENOS" y el ítem 6: "Se envía la información final al ciudadano por el mismo medio recibido o por el que él haya solicitado. NOTA: Siempre se debe enviar una copia al Administrador de PQRS por el módulo "informados" del Sistema de gestión Documental (SGD)"; toda vez que en la pestaña "Documentos" no se evidencia correo de respuesta al peticionario.</p>
<p>GRUPO DE TESORERÍA (1) SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS</p>	<p>20199050013482</p>	<p>La solicitud tiene fecha de ingreso el día (05-03-2019), el día (06-03-2019) fue asignada al Grupo de Tesorería.</p> <p>CONDICION: El día (08-03-2019) Tesorería reasigna a Administrador Petición Quejas y Reclamos, indicando: <i>"BUENOS DÍAS, YA SE LE DIO RESPUESTA AL CIUDADANO, PERO NO SE LE PUEDE SUBIR EVIDENCIAS YA QUE SALE EL SIGUIENTE MENSAJE (Este documento no puede ser radicado ya que faltan datos. (Para envió son obligatorios Nombre, Dirección, Departamento, Municipio)). FAVOR COMPLETAR LA SOLICITUD Y ENVIARLO NUEVAMENTE A TESORERÍA CL"</i>.</p> <p>El día (21-03-2019) cuando la solicitud ya estaba vencida desde el día (19-03-2019), el Administrador Petición Quejas y Reclamos asigna al Grupo de Tesorería, quien ese mismo día (21-03-2019) reasigna al Grupo de Planeación Operativa, quien reasigna al Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano; el día (27-03-2019) el funcionario indica que: <i>"Se validó el estatus en el IDEAM del Sr. JAIRO ANDRES SALAZAR ROJAS y no registra como funcionario de la Entidad, posiblemente haya estado o esté como contratista. Por favor trasladar a jurídica para la respectiva atención del caso"</i>.</p> <p>El día (27-03-2019), Talento Humano reasigna la solicitud a la Oficina Asesora Jurídica quien, ese mismo día reasigna al Grupo de Tesorería indicando: <i>"Buenas tardes Dra. Esperanza por favor adjuntar soportes del certificado de ingresos y retenciones y remitir respuesta al contratista y archivar de acuerdo a la TRD. Gracias"</i>. Finalmente, el día (28-03-2019) el funcionario encargado del Grupo de Tesorería, responde: <i>"OK. SOLICITUD ATENDIDA, CERTIFICADO GENERADO"</i>. La solicitud se archiva el día (28-03-2019).</p> <p>La respuesta se encontró en la pestaña "Documentos", bajo radicado 20192050002021, se observa copia de correo electrónico de fecha (28-03-2019) con el adjunto: "Certificado de Ingresos y retenciones".</p> <p>CRITERIO: Incumplimiento a lo establecido en "Procedimiento de Atención al Ciudadano" código M-AC-P001 fecha 21-11-2016; en cuanto a:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>PETICIONES INCOMPLETAS Y CONFUSAS. En virtud del principio de eficacia, cuando el IDEAM constate que una petición ya radicada está incompleta, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete o aclare según corresponda, para lo cual el peticionario cuenta con el término máximo de un (1) mes prorrogable hasta por otro mes a solicitud del ciudadano; una vez efectuada la solicitud de aclaración o complemento de la petición los términos de respuesta se interrumpen reanudándose a partir del día siguiente a la fecha en la que el interesado aclare o complete su solicitud.</p> </div> <p>Debido a que la solicitud 20199050013482, continuo con su curso y no se le dio interrupción; generando retraso en su respuesta hasta registrarse como solicitud</p>

		<p>“fuera de término”.</p> <p>HALLAZGO 2 Grupo de Atención al Ciudadano Grupo de Tesorería</p> <p>Se evidenció que la solicitud 20199050013482 continuo su curso normal; toda vez que fue devuelta por estar algunos de los datos del peticionario incompletos dejándose de observar lo contenido en el “Procedimiento de Atención al Ciudadano” código M-AC-P001 fecha 21-11-2016; en cuanto a “PETICIONES INCOMPLETAS Y CONFUSAS”, generándose un retraso en la respuesta hasta registrarse como solicitud “fuera de términos”.</p>
SUBDIRECCIÓN DE HIDROLOGÍA (1) SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	20199050012392	<p>La solicitud tiene fecha de ingreso el día (28-02-2019), ese mismo día fue asignada a la Subdirección de Hidrología, el día (01-03-2019) es reasignada a funcionario encargado, quien el día (08-04-2019) deja el comentario: “se envió respuesta al usuario, por favor archivar”, en este momento la solicitud tenía como fecha oportuna de respuesta el día (14-03-2019); es decir ya contaba con dieciséis (16) días de vencimiento. La solicitud es archivada el día (08-04-2019).</p> <p>La respuesta se encontró en la pestaña “Documentos”, bajo radicado 20199050012392, se observa copia de correo electrónico de fecha (08-04-2019) sin ningún archivo adjunto.</p>
SUBDIRECCIÓN DE HIDROLOGÍA (1) PETICIÓN	20199910026092	<p>La petición tiene fecha de ingreso el día (08-03-2019), ese mismo día asignada a la Subdirección de Hidrología, quien reasignó a funcionario encargado el día (19-03-2019), el encargado responde hasta el día (07-06-2019) con el comentario: “Se dio respuesta a la solicitud el 24 de abril, se adjuntó soporte y se asoció radicado de respuesta”. Sin embargo, para ese entonces, la petición ya tenía quince (15) días de vencida con relación al (24-04-2019), porque la fecha oportuna de dar respuesta era el día (01-04-2019). La solicitud se archiva el día (07-06-2019).</p> <p>La respuesta se encontró en la pestaña “Documentos”, bajo radicado 20193000000581 de fecha (24-04-2019), documento que cuenta con firma y sello de correspondencia enviado IDEAM de fecha del (24-04-2019).</p>
SUBDIRECCIÓN DE METEOROLOGÍA (1) SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	20199910018722	<p>La solicitud tiene fecha de ingreso el día (22-02-2019), después de cinco (5) días hábiles, es decir el día (01-03-2019) el Grupo de Servicio al Ciudadano indica, escalar la solicitud a la Subdirección de Meteorología, ese mismo día es asignada a la Subdirección dejando el comentario: “Buen día Ingeniero Díaz, agradecemos su atención y respuesta a solicitud, (en caso de Necesitar prórroga agradecemos informar a esta dependencia para nosotros notificar al usuario) cordial saludo”. El día (08-03-2019) el funcionario encargado de la Subdirección de Meteorología reasigna a funcionario-1, persona que indica que la respuesta la debe dar redes, la solicitud tenía como fecha oportuna de respuesta el día (08-03-2019), es decir, ese día venció; luego hasta el día (13-03-2019) es asignada a la Subdirección de Hidrología y ese mismo día reasignada al Grupo de Planeación Operativa, respondiendo: “Comedidamente, de acuerdo con lo de su competencia solicitamos resolver en firme su concepto sobre la solicitud del ente educativo “Cosmos” referente conveniencia de recibir esas 11 estaciones Agro meteorológicas, toda vez que alguien en el IDEAM en algún momento solicito las especificaciones técnicas”; el día (26-03-2019) el funcionario encargado de la Subdirección de Meteorología reasigna a funcionario-2, quien responde que la solicitud debe responderla redes; el día (30-03-2019) el Grupo de Planeación Operativa responde a la Subdirección: “Comedidamente, de acuerdo con lo de su</p>

		<p>competencia solicitamos resolver en firme su concepto sobre la solicitud del ente educativo "Cosmos" referente conveniencia de recibir esas 11 estaciones Agro meteorológicas, toda vez que alguien en el IDEAM en algún momento solicito las especificaciones técnicas"; el día (26-03-2019) el funcionario encargado de la Subdirección de Meteorología reasigna a funcionario-2, quien responde que la solicitud debe responderla redes; el día (30-03-2019) el Grupo de Planeación Operativa responde a la Subdirección: : "Nuevamente, me permito solicitarles se pronuncien en firme con su concepto y respuesta sobre requerimiento de la entidad educativa de las estaciones Agro meteorológicas, considero que esta respuesta debe emitirse conjuntamente y estamos a la espera de su respuesta". Una vez más en la Subdirección, es asignada nuevamente a funcionario-2, quien el día (03-04-2019) envía respuesta para VoBo. por parte del Subdirector. La solicitud tuvo veintiséis (26) días hábiles de vencimiento. La solicitud se archiva el día (08-04-2019).</p> <p>La respuesta se encontró en la pestaña "Documentos", bajo radicado 2019400002911 de fecha (08-04-2019) documento que cuenta con firma y sello de correspondencia enviado IDEAM de fecha del (16-04-2019), enviado desde la Ventanilla Única de Correspondencia al destinatario: "CORPORACION EDUCATIVA Y CIENTIFIC" a la Dirección: Calle 18 No. 41-26 Villa María (Villavicencio-Meta), indicando el tipo de envío: "POSTEXPRESS".</p>
<p>SUBDIRECCIÓN DE METEOROLOGIA (1) SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS</p>	<p>20199050015542</p>	<p>La solicitud tiene fecha de ingreso el día (12-03-2019), el día (14-03-2019) es asignado a la Subdirección de Meteorología, el día (18-03-2019), es asignada a funcionaria encargada, quien el día (22-03-2019), responde: "Cordial saludo envío para su VoBo". La solicitud se archiva el día (09-04-2019).</p> <p>La respuesta se encontró en la pestaña "Documentos", bajo radicado 2019400002501 de fecha (22-03-2019), se observa copia de correo electrónico de fecha (05-04-2019) con el adjunto: "datos y carta remisoría". En el momento que fue enviado el correo, la solicitud ya estaba vencida, la fecha oportuna de respuesta era el día (27-03-2019), es decir ya contaba con siete (7) días hábiles de vencimiento.</p>
<p>SUBDIRECCIÓN DE ECOSISTEMAS E INFORMACIÓN AMBIENTAL (1) SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS</p>	<p>20199050020082</p>	<p>La solicitud tiene fecha de ingreso el día (26-03-2019), el día (27-03-2019) es asignada a Subdirección de Ecosistemas e Información Ambiental, ese mismo día es reasignada a funcionaria encargada quien hasta el día (22-04-2019) responde: "Buenos días Juan; remito para el trámite correspondiente. Los anexos te los entrego en CD. Muchas gracias". En este momento la solicitud tenía como fecha oportuna de respuesta el día (09-04-2019), es decir ya contaba con ocho (8) días hábiles de vencimiento. La solicitud se archiva el día (24-04-2019).</p> <p>La respuesta se encontró en la pestaña "Documentos", bajo radicado 2019500001811 de fecha (22-04-2019) documento que cuenta con firma y sello de correspondencia enviado IDEAM de fecha del (23-04-2019) enviado desde la Ventanilla Única de Correspondencia al destinatario: "Pablo López Bustamante" a la Dirección: Cra 75 DA # 2b sur-50 casa 9618 (Antioquia-Medellín), indicando el tipo de envío: "POSTEXPRESS" y con la observación: "Se recibe sobre sellado y se envía".</p>

<p>SUBDIRECCIÓN DE ECOSISTEMAS E INFORMACIÓN AMBIENTAL (1) SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS</p>	<p>20199910033522</p>	<p>La solicitud tiene fecha de ingreso el día (28-03-2019), ese mismo día es asignada a la Subdirección de Ecosistemas e Información Ambiental y de una vez a funcionaria encargada quien hasta el día (23-04-2019), responde: “Buenos días Juan: remito para el trámite pertinente. Los anexos los entrego en CD. Muchas gracias”. La persona encargada de realizar el ultimo tramite, el día (23-04-2019), responde: “Se envía la información al peticionario vía E-mail”. En este momento la solicitud tenía como fecha oportuna de respuesta el día (11-04-2019), es decir ya contaba con seis (6) días hábiles de vencimiento. La solicitud se archiva el día (30-04-2019).</p> <p>La respuesta se encontró en la pestaña “Documentos”, bajo radicado 20195000001821 de fecha (24-04-2019), se observa copia de correo electrónico de fecha (23-04-2019) con archivo adjunto, en el mencionado correo le indican al peticionario que se enviará la información en un CD, el cual es enviado junto a la carta remisoria que contiene un documento con firma y sello de correspondencia enviado desde la Ventanilla Única de Correspondencia del IDEAM de fecha (25-04-2019).</p>
--	-----------------------	--

Fuente: Tomado de Orfeo IDEAM y Análisis Auditora Oficina de Control Interno

2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO REALIZADO DESDE EL I SEMESTRE DE 2017 HASTA EL PRIMER TRIMESTRE DE 2019 CON RELACIÓN A LAS PQRS REGISTRADAS “FUERA DE TÉRMINO”.

Al terminar de verificar en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, las solicitudes “fuera de términos”; se quiso indagar en el tema de la recurrencia en las dependencias que demoran las respuestas a las solicitudes, encontrando lo siguiente:

Imagen 2. Solicitudes “fuera de términos”, registradas en el II semestre de 2017



La imagen 2, permite establecer que de un total de 17.484 solicitudes que ingresaron al IDEAM en el II semestre de 2017, se quiere mostrar las tres (3) dependencias que registraron mayor cantidad de solicitudes “fuera de términos”, así:

- En la Subdirección de Hidrología, ingresaron 190 solicitudes, de las cuales quedaron 20 contestadas “fuera de términos”.
- En la Subdirección de Meteorología, ingresaron 754 solicitudes, de las cuales quedaron 8 contestadas “fuera de términos”.
- En la Subdirección de Estudios Ambientales, ingresaron 307 solicitudes, de las cuales quedaron 7 contestadas “fuera de términos”.

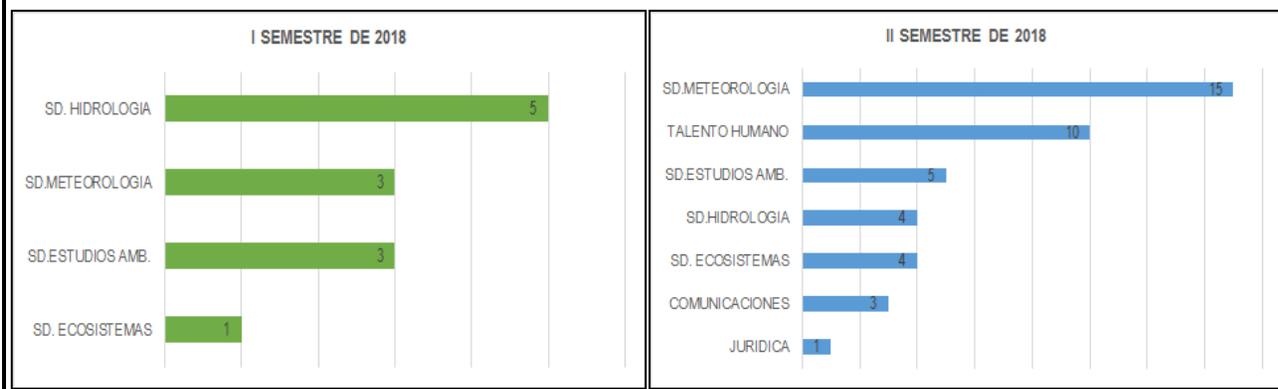
Fuente: Análisis Auditora Oficina de Control Interno

El proceso fue auditado en el mes de abril de 2018, en el cual el día 16-05-2018, se elaboró: “INFORME SEGUIMIENTO DE PQRS JULIO-DICIEMBRE DE 2017 PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO N° ISPQRSPT2018-

08”, en donde quedó una (1) observación para la Coordinación Grupo de Atención al Ciudadano y dos (2) oportunidades de mejora, para la Subdirección de Hidrología; a la fecha de elaboración de éste informe, los hallazgos ya fueron subsanados.

Uno de los avances significativos dentro de las actividades de mejora propuestas, por la Subdirección de Hidrología fue establecer un mecanismo de control que permitiera realizar un seguimiento oportuno de las solicitudes y cuyo resultado fuera prevenir la contestación de pqr's por fuera de los términos de Ley.

Imagen 3. Solicitudes “fuera de términos”, registradas en el I y II semestre de 2018



Fuente: Análisis Auditora Oficina de Control Interno

La imagen 3, permite establecer el comportamiento de las solicitudes “fuera de términos” y “sin contestar”, indicando que de un total de 36.243 solicitudes que ingresaron al IDEAM en el año 2018, se quiere mostrar las tres (3) dependencias que registraron mayor cantidad de solicitudes “fuera de términos” y “sin contestar”, así:

- En la Subdirección de Meteorología, ingresaron 1.987 solicitudes, de las cuales quedaron 18 contestadas “fuera de términos”.
- En el Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano, ingresaron 619 solicitudes, de las cuales quedaron 10 contestadas “fuera de términos”.
- En la Subdirección de Hidrología, ingresaron 342 solicitudes, de las cuales quedaron 9 contestadas “fuera de términos”.

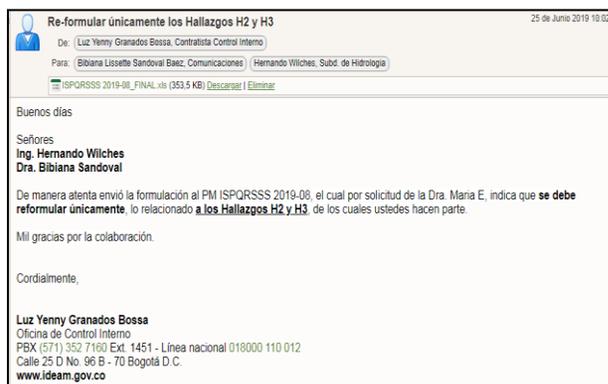
El proceso fue auditado en los meses de septiembre de 2018 y marzo de 2019, obteniendo los siguientes resultados:

- El día 31-10-2018, se elaboró: “INFORME SEGUIMIENTO DE PQRS ENERO - JUNIO DE 2018 PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO N° ISPQRSPS-2018-31”, en donde quedaron tres (3) oportunidades de mejora, para la Subdirección de Hidrología; a la fecha de elaboración de éste informe, los hallazgos aún no han sido subsanados a razón de que las fechas de terminación de actividades están aún sin vencimiento. Es importante establecer que, en la mencionada auditora de seguimiento, se prestó mayor interés a la Subdirección de Hidrología debido a que en el informe de pqr's elaborado por la Coordinadora para el I y II trimestre del año 2018, reporto 6 solicitudes “sin contestar”, de las cuales una (1) de ellas al momento de la auditoría tenía (98) días de vencimiento, solicitud que a la fecha del presente informe, ya se evidenció respuesta al peticionario.

- El día 05-04-2019, se elaboró: “*INFORME SEGUIMIENTO DE PQRS JULIO – DICIEMBRE DE 2018 PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO N° ISPQRSSS 2019-08*”, en donde quedaron tres (3) hallazgos, así: Hallazgo 1 tiene que ver con la debilidad en el cumplimiento oportuno a las respuestas a las solicitudes, quedo compartido entre el Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano, Subdirección de Hidrología, Subdirección de Meteorología y Subdirección de Estudios Ambientales y Grupo de Atención al Ciudadano; los hallazgos 2 y 3 tienen que ver con el incumplimiento al seguimiento a los planes de mejoramiento del Grupo de Atención al Ciudadano (PQRS-ENE-SEPT-2016-26 de fecha 10-05-2015) y de la Subdirección de Hidrología (ISPQRSPS-2018-31 de fecha 25-01-2019).

Es importante establecer que la formulación del plan de mejoramiento N° ISPQRSSS 2019-08, se debía hacer un ajuste al hallazgo 3; por lo anterior, la Oficina de Control Interno se envió solicitud mediante correo institucional de fecha 25 de junio del presente año y aún no se obtiene respuesta por parte de la Subdirección de Hidrología.

Imagen 4. Evidencia envío de solicitud de reformulación Hallazgo 3.

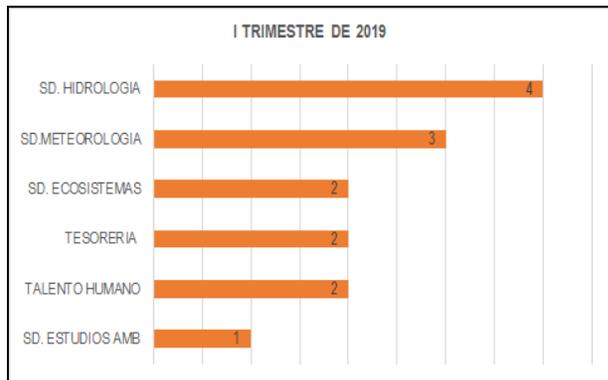


Fuente: Tomado Correo Institucional Auditora Oficina de Control Interno

La imagen 4 y las auditorías realizadas al proceso de atención al Ciudadano, demuestran que la Subdirección de Hidrología, ha presentado falencias en cuanto a:

- ✓ Falta establecer un correcto seguimiento del mecanismo de control establecido para el manejo de las pqrs.
- ✓ Falta más atención en la formulación, seguimiento y entrega de evidencias oportunas a los planes de mejoramiento suscritos con la Oficina de Control Interno.

Imagen 5. Solicitudes “fuera de términos”, registradas en el I trimestre de 2019



Fuente: Análisis Auditora Oficina de Control Interno

La imagen 5, permite establecer que de un total de 7.556 solicitudes que ingresaron en el I trimestre de 2019, se quiere mostrar las tres (3) dependencias que registraron mayor cantidad de solicitudes “fuera de términos”, así:

- En la Subdirección de Hidrología, ingresaron 63 solicitudes, de las cuales quedaron 4 contestadas “fuera de términos”.
- En la Subdirección de Meteorología, ingresaron 361 solicitudes, de las cuales quedaron 3 contestadas “fuera de términos”.
- En la Subdirección de Ecosistemas, ingresaron 86 solicitudes, de las cuales quedaron 2 contestadas “fuera de términos”.

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: C-EM-F003
		Versión: 05
		Fecha: 29/09/2017
		Página 14 de 15

Este último proceso es el que está siendo auditado en el mes de julio de 2019, y hace parte de este informe llamado: "INFORME SEGUIMIENTO DE PQRS ENERO-MAYO DE 2019 PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO N° ISPQRSPT-2019-22", en donde quedaron dos (2) hallazgos, así: Uno (1) para el Grupo de Tesorería y uno (1) para el Grupo de Servicio al Ciudadano.

7. FORTALEZAS

En el proceso de auditoría, fueron detectadas las siguientes fortalezas:

1. La oportuna presentación y publicación de informes en la página web de Instituto, en cumplimiento del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional"
2. Es importante destacar el seguimiento y respectivas alertas que se realiza desde el Grupo de Servicio al Ciudadano hacia las dependencias en aspectos como: solicitudes que están por vencer, solicitudes vencidas y solicitudes que no contienen evidencia de envío de la respuesta al peticionario, entre otras.

8. NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES DETECTADAS

NC	OBS	DESCRIPCIÓN (Debe contener criterio afectado)	RECOMENDACIONES
X		HALLAZGO 1 Grupo de Tesorería Se evidenció que la solicitud 20199050009012 no fue enviada al peticionario mediante correo electrónico y/o cualquier otro medio de comunicación, tal como lo indica el "Procedimiento de Atención al Ciudadano" código M-AC-P001 fecha 21-11-2016; en cual indica en el numeral 6.1.3 "PQRS CANAL MODULO CONTACTENOS" y el ítem 6: "Se envía la información final al ciudadano por el mismo medio recibido o por el que él haya solicitado. NOTA: Siempre se debe enviar una copia al Administrador de PQRS por el módulo "informados" del Sistema de gestión Documental (SGD)"; toda vez que en la pestaña "Documentos" no se evidencia correo de respuesta al peticionario.	Se recomienda dar cumplimiento a lo establecido en los numerales 6.1.3 y 6 del "Procedimiento de Atención al Ciudadano" código M-AC-P001 fecha 21-11-2016
X		HALLAZGO 2 Grupo de Atención al Ciudadano Grupo de Tesorería Se evidenció que la solicitud 20199050013482 continuo su curso normal; toda vez que fue devuelta por estar algunos de los datos del peticionario incompletos dejándose de observar lo contenido en el "Procedimiento de Atención al Ciudadano" código M-AC-P001 fecha 21-11-2016; en cuanto a "PETICIONES INCOMPLETAS Y CONFUSAS", generándose un retraso en la respuesta hasta registrarse como solicitud "fuera de términos".	Se recomienda dar cumplimiento a lo establecido en del "Procedimiento de Atención al Ciudadano" código M-AC-P001 fecha 21-11-2016, en cuanto a lo que indica: "PETICIONES INCOMPLETAS Y CONFUSAS"

Nota: Tanto las No Conformidades como las Observaciones identificadas se encuentran establecidos como "hallazgos de auditoría".

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: C-EM-F003
		Versión: 05
		Fecha: 29/09/2017
		Página 15 de 15

9. CONCLUSIONES

Describir de manera breve los aspectos a rescatar de la auditoría Interna y/o los cambios que afecte a la organización

1. El objetivo de la auditoría se cumplió; resaltando el compromiso del proceso Grupo de Servicio al Ciudadano, en el cumplimiento y presentación de los informes trimestrales, publicados en la página web.
2. Las solicitudes contestadas “fuera de tiempo”, en total treinta (30) solicitudes para el II semestre de 2018, aumentó con respecto a las registradas en el I trimestre de 2019, que fueron catorce (14); razón por la cual es importante que cada líder de proceso establezca un control y monitoreo permanente, para prevenir las respuestas de PQRS por fuera de los términos de Ley.
3. Durante el proceso de auditoría se identificaron debilidades por parte del líder del proceso Grupo de Servicio al Ciudadano y el Grupo de Tesorería, evidenciando el desconocimiento de ciertos aspectos relacionados en el “Procedimiento de Atención al Ciudadano” código M-AC-P001 fecha 21-11-2016.
4. En conclusión, se recomienda dar cumplimiento estricto, a la atención de las PQRS en términos de oportunidad y calidad conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y demás normas legales vigentes sobre la materia, so pena de incurrir en sanciones disciplinarias por la falta de cumplimiento de la misma.

AUTORIZACIÓN PARA COMUNICAR ESTE INFORME:

Este informe se comunicará después de la auditoría y posterior a la revisión por parte del Auditor Líder, aplicará únicamente a los procesos involucrados y no será divulgado a terceros sin su autorización.

Nombre completo	Responsabilidad	Firma
Nombre: Luz Yenny Granados Bossa Cargo: Contratista Oficina de Control Interno	Auditor Líder	
Nombre: Bibiana Lissette Sandoval Báez Cargo: Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano	Líder del Proceso	

10. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

11. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
01	30/10/2012	Creación del documento
02	19/11/2014	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso.
03	05/12/2014	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso.
04	27/04/2015	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso, en donde se suprime el ítem de recomendaciones.
05	29/09/2017	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso.

ELABORÓ: María Eugenia Patiño Jurado Jefe Oficina Control Interno.	REVISÓ: Sirley Corredor Monsalve Profesional de Calidad de la Oficina Asesora de Planeación.	APROBÓ: Juan Carlos Lobo T. Jefe Oficina Asesora de Planeación.
---	--	--