

	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2025

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSDF I SEMESTRE DE 2025

1. Justificación y/o Antecedentes

1.1 Objetivo de la auditoría:

Realizar el seguimiento y evaluar la gestión en la atención de las peticiones, quejas y reclamos a través de los diferentes canales de atención del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales- IDEAM; la funcionalidad del enlace de acceso a los ciudadanos en la página WEB del Instituto, y de los puntos de atención dispuestos; en el marco del Plan Anual de Auditorías 2025 V2.

1.2 Alcance de la Auditoría

El seguimiento inicia con la solicitud de información al proceso responsable, continúa con la validación de la oportunidad en los tiempos de respuesta y uso de los canales de atención; y finaliza con la compilación, análisis de datos y generación del informe de seguimiento; proceso que de acuerdo con lo establecido en el Plan Anual de Auditorías 2025 V2, inicia el 15 de agosto de 2025.

1.3 Criterios

- Ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Art 76
- Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículo 14 y subsiguientes
- Decreto 2641 de 2012, que reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011
- Decreto 648 de 2017. – Evaluación del Sistema de Control Interno, y Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, Art 2.2.21.4.9
- Plan Anual de Auditorías vigencia 2025 V2

1.4 Antecedentes

Proceso de seguimiento realizado en el marco de la Auditoría No. ISPQRSDF-IS2025-29, en el período comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2025 en cumplimiento del Plan Anual de Auditorías vigencia 2025 V2; de la normatividad legal vigente en materia de auditoría, y las políticas y procedimientos

	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2025

formulados para el proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo de la Oficina de Control Interno; con el compromiso del auditor de conocer el Estatuto de Auditoría Interna, el Código de Ética del Auditor y el Código de Ética de la Entidad. De igual manera, su compromiso en acogerlos, promoverlos y exigirlos, como también de velar por que su conducta fortalezca la transparencia, confiabilidad y credibilidad de la labor como auditor, del Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo.

De otra parte, considerando que si en el desarrollo de la auditoría, se detecten asuntos no contemplados en el alcance y en los criterios de la misma, la Oficina de Control Interno tiene la obligación y el deber de informar a través del presente informe los hechos que puedan perjudicar el funcionamiento de la administración pública, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 38 Numeral 26 en la Ley 1952 de 2019 o Código Legal Disciplinario, que entre otras establece los deberes de los servidores públicos, y refiere: *"Poner en conocimiento del superior los hechos que puedan perjudicar el funcionamiento de la administración y proponer las iniciativas que estime útiles para el mejoramiento del servicio"*.

2. Metodología

El seguimiento, se desarrolla de manera presencial en las instalaciones del IDEAM, por parte de la profesional 13 de la Oficina de Control Interno – Auditora Administrativa; con la aplicación de la metodología de recopilación de información, de toma de muestras, y de revisión y análisis de la información aportada; haciendo especial énfasis en tres aspectos importantes:

- El cumplimiento normativo en materia de términos de respuesta
- El uso de los canales de recepción de PQRSDF dispuestos

La Oficina de Control Interno dentro del seguimiento a la gestión en la atención de las peticiones, quejas y reclamos de los diferentes canales de atención correspondientes al Primer semestre de la vigencia 2025; y en el marco de la Auditoría No. ISPQRSDF-IS2025-29, da inicio con la solicitud de información mediante memorando Orfeo No. 20251400144243 de fecha 21 de agosto de 2025, elevada al secretario general de la entidad; información a ser reportada antes del 5 de septiembre de 2025.

El IDEAM en cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, dispone de una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y

	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2025

reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

En ese sentido, se recibe respuesta de la Secretaría General de la entidad, que remite la información aportada por el Grupo de Servicio al Ciudadano de la entidad, mediante memorando No. 20252000156863 de fecha 5 de septiembre de 2025, en donde reportan las evidencias y sustento de cumplimiento en los términos de respuesta a PQRSDF y demás información solicitada; como también el envío del Formato “Carta de representación” debidamente firmada.

Una vez recibida la información, el auditor líder procede a verificar y validar la oportunidad en los términos de respuesta, fuera de términos o sin respuesta de las PQRSDF de la entidad a través del Sistema de Radicación ORFEO 6.1 y demás medios dispuestos, dentro del período objeto de observación.

Finalmente, se compilan y analizan los datos generados que corresponden a los insumos para la generación del informe de seguimiento el período objeto de observación.

3. Resultados y/o Análisis de resultados

3.1 Desarrollo:

De conformidad con el Plan Anual de Auditorías 2025 V2, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno en su sesión del 27 de junio de 2025 y en el marco de la Auditoría Interna No. ISPQRSDF-IS2025-29; la Oficina de Control Interno como tercera línea de defensa, realizó seguimiento a la gestión en la atención de las peticiones, quejas y reclamos provenientes de los diferentes canales de atención del IDEAM correspondientes al Primer semestre de la vigencia 2025; resultados y estadísticas que se encuentran descritas en el presente informe. Los datos, son obtenidos de los reportes generados del Sistema de radicación de correspondencia ORFEO, aportados por el Grupo de Servicio al Ciudadano de la entidad; de acuerdo con la información solicitada por la OCI, que a continuación se relaciona.

- Consolidado de PQRSDF recibidas en el primer semestre de 2025
- Consolidado de PQRSDF atendidas fuera de término y sin respuesta
- Alertas emitidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano de la entidad, relacionadas con las PQRSDF en estado fuera de término y sin respuesta.

	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2025

- Controles aplicados para la materialización del riesgo
- Actividades realizadas para el fortalecimiento en la atención oportuna de PQRSDF en la entidad.

Para el seguimiento, es importante hacer referencia al criterio de “términos de respuesta”. El Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, establece que: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio.”*

La Ley 1755 de 2015, *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, y especialmente lo establecido en el Artículo 14 y subsiguientes, regulan los términos de respuesta a peticiones, así:

- Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- 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.

De otra parte, el Parágrafo único del mismo artículo establece que: *“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.”*

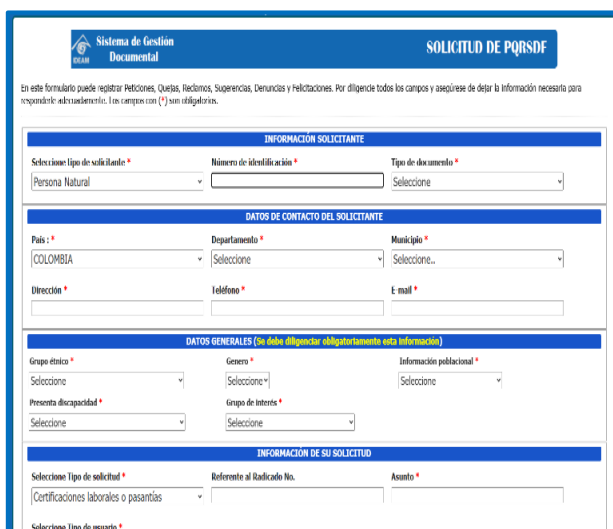
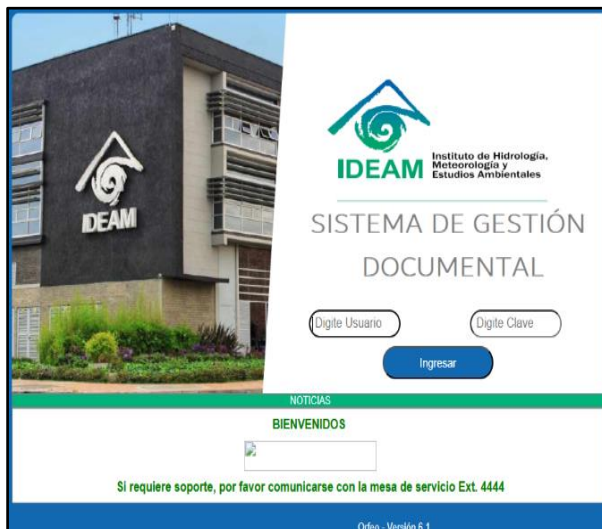
De igual manera la Resolución 2628 de 2015, regula el procedimiento interno para las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias dentro del IDEAM y en su Artículo 11° cita: *“Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en 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*

	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2025

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.”

De otra parte, los canales de atención dispuestos por el IDEAM para la recepción de PQRSDF son:

- Atención presencial a través de la ventanilla única de radicación en la sede principal de la entidad
- Radicación de comunicaciones oficiales vía web: contacto@ideam.gov.co
- A través de la Web en el Enlace: <https://sgdorfeo.ideam.gov.co/orfeo-6.1/formularioWeb/>
- Buzones físicos de las áreas operativas
- Canal de quejas o denuncias por posibles hechos de corrupción, Email: denunciacorrupcion@ideam.gov.co

Finalmente, con fundamento en los anteriores criterios, y como resultado de la organización y depuración de la información aportada, se puede informar lo siguiente:

	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2025

3.2 PQRSDf recibidas en el Primer Semestre de 2025:

Las comunicaciones recibidas a través de los medios dispuestos por el IDEAM son las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Antes de avanzar en el seguimiento realizado en el proceso de auditoría, es importante recordar los conceptos.

- **Petición:** Solicitud verbal o escrita que presenta una persona natural o jurídica por los canales dispuestos para tal fin, para obtener información, consultar sobre un trámite o solicitar un servicio, de manera general.
- **Queja:** Manifestación de descontento o inconformidad sobre una conducta irregular de un servidor vinculado a la prestación del servicio.
- **Reclamo:** Manifestación de inconformidad sobre la prestación de un servicio o producto deficiente.
- **Sugerencia:** Es una idea u opinión que se propone el usuario para mejorar un servicio o proceso

Como resultado del seguimiento realizado durante el primer semestre de 2025 con corte al 30 de junio, y por información aportada por Grupo de Servicio al Ciudadano de la entidad; se evidencia que se recibió un total de 4751 PQRSDf, de las cuales 3573 que corresponde al 75,20% fueron recibidas a través del correo electrónico, 1156 que corresponde al 24,33% fueron recibidas a través de la Web, 16 es decir el 0,34% fueron recibidas por correo certificado, y 6 el 0,13% fueron recibidas de manera presencial en la ventanilla única de radicación en la sede principal de la entidad.

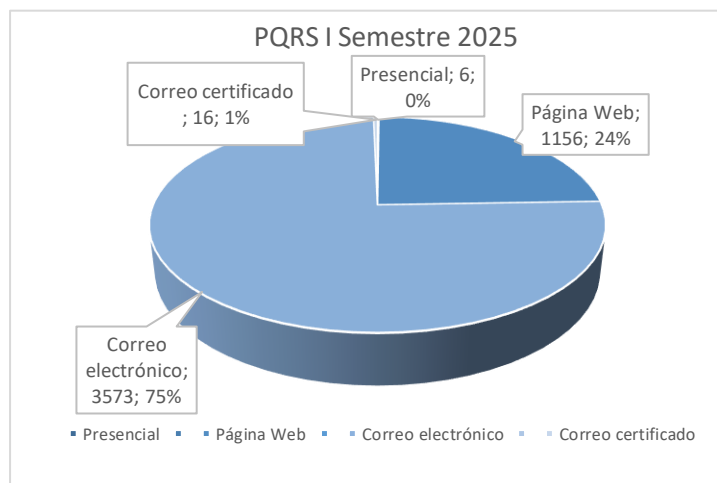
Tabla 1. PQRSDf recibidas en el Primer Semestre de 2025

Medio de contacto	No. de PQRSDf	Porcentaje
Correo electrónico (Virtual)	3573	75,20%
A través de la Página Web (Formulario)	1156	24,33%
Correo certificado	16	0,34%
Ventanilla única de radicación- Presencial	6	0,13%
TOTAL	4751	100%

Fuente: Elaboración auditor

	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2025

Imagen 1. PQRSDF recibidas en el Primer Semestre de 2025



Fuente: Elaboración auditor

3.3 PQRSDF recibidas por proceso, I Semestre de 2025

En el período objeto de seguimiento, correspondiente al primer semestre de 2025, se evidencia que del total de PQRSDF recibidas, es decir 4751; 1719 es decir el 36,18% corresponden a la Subdirección de Estudios Ambientales, 668 que representan el 14,06% a la Subdirección de Meteorología, 645 es decir el 13,58% al Grupo de Servicio al Ciudadano, 446 que representa el 9,39% del total fueron recibidas por Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano, 403 es decir el 8,48% por la Oficina Asesora Jurídica, 305 que representa el 6,42% por la Subdirección de Hidrología y 296 es decir el 6,23%, fueron recibidas por la Subdirección de Ecosistemas.

La estadística anterior consolida un total de 4482 PQRSDF que representa el 94% del total recibidas, que se concentran en 7 procesos, de los cuales 4 corresponden a la parte técnica o misionalidad de la entidad, y 3 a procesos de apoyo.

De otra parte, el 6% restante, es decir 269 PQRSDF del total recibido se encuentran distribuidas en 22 procesos, de carácter misional, de apoyo, estratégico y de evaluación en menor número.

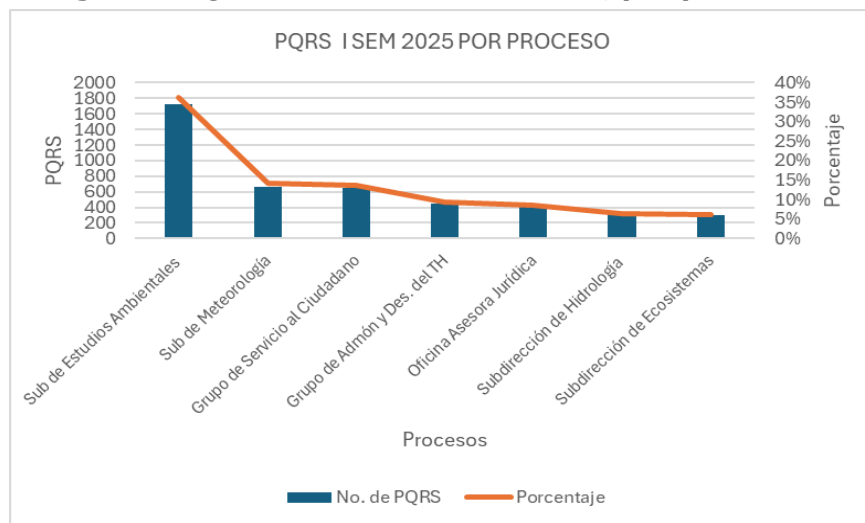
	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2025

Tabla 2. PQRSDf recibidas en el I Semestre de 2025, por proceso

Proceso	No. de PQRS	Porcentaje	Proceso	No. de PQRS	Porcentaje
Subdirección de Estudios Ambientales	1719	36,18%	AO 6 Duitama	9	0,19%
Subdirección de Meteorología	668	14,06%	Grupo de Servicios Administrativos	8	0,17%
Grupo de Servicio al Ciudadano	645	13,58%	Grupo de Gestión Documental	5	0,11%
Grupo de Administración y Desarrollo del TH	446	9,39%	AO 3 Villavicencio	5	0,11%
Oficina Asesora Jurídica	403	8,48%	AO 8 Bucaramanga	3	0,06%
Subdirección de Hidrología	305	6,42%	AO 10 Ibagué	3	0,06%
Subdirección de Ecosistemas	296	6,23%	AO 4 Neiva	2	0,04%
Grupo de Contabilidad	52	1,09%	AO 5 Santa Marta	2	0,04%
Grupo de Tesorería	52	1,09%	AO 7 Pasto	2	0,04%
Dirección General	29	0,61%	Grupo de Manejo y control de almacén e Inventarios	2	0,04%
Oficina de Servicios de Pronósticos y alertas	28	0,59%	AO 1 Medellín	1	0,02%
Oficina de Informática	19	0,40%	AO 9 Cali	1	0,02%
Oficina Asesora de Planeación	17	0,36%	Grupo de Control Disciplinario	1	0,02%
Secretaría General	16	0,34%	Oficina de Control Interno	1	0,02%
Grupo de Comunicaciones	11	0,23%			

Fuente: Elaboración auditor

Imagen 2. PQRSDf I Semestre de 2025, por proceso



Fuente: Elaboración auditor

	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2025

3.4 PQRSDf recibidas en el I Semestre de 2025, por temática

En cuanto a las PQRSDf recibidas durante el primer semestre de la presente vigencia, y una vez hecha la depuración por tipo de requerimiento y por producto o servicio se puede referir lo siguiente:

En cuanto a **tipos de requerimiento** se puede evidenciar que el mayor número de solicitudes hace referencia a "Solicitud de documentos o información" con 3017 lo que representa un 63,52% de 4751 que corresponde al total de PQRSDf del semestre; seguido de "Petición entre entidades" con 363 que representa el 7,64%, por "Certificación laboral o pasantía" con 354 que corresponde al 7,45%, luego "Certificación de contrato" con 286 que representa el 6,02%, seguido de "Certificación de tiempo, clima y eventos hidrológicos" con 196 que corresponde al 4,13%, y finalmente "Petición de interés general o particular" con 184 que equivale al 3,87%; encontrándose estas peticiones entre las más representativas del semestre, y que totalizan 4401 que equivalen al 92,63% del total recibidas.

De lo anterior se puede inferir que la mayoría de los requerimientos corresponden a solicitudes de información técnica, como también de índole laboral. De otra parte, las solicitudes restantes que corresponden a 350, es decir el 7,37% del total recibidas en el período objeto de observación.

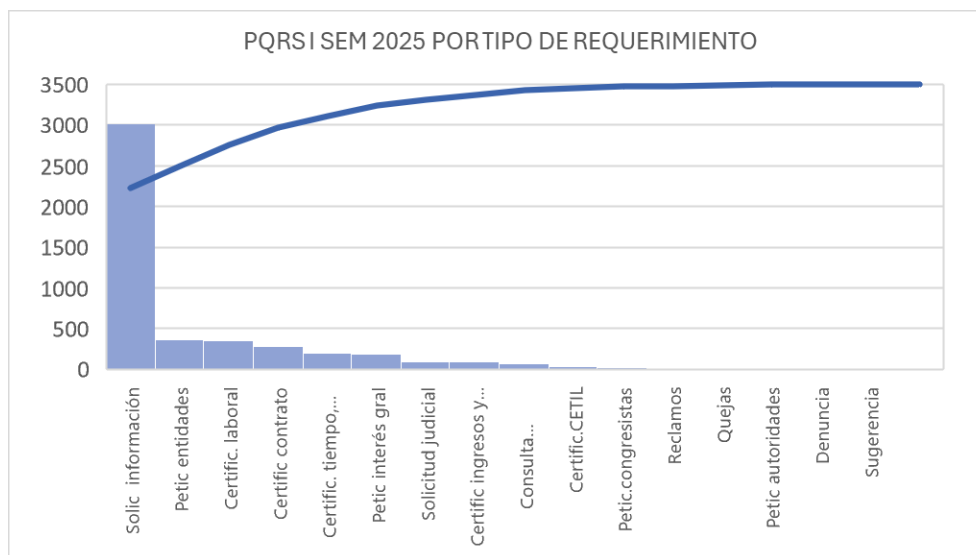
Tabla 3. PQRSDf recibidas en el I Semestre de 2025, por temática

Tipo de requerimiento	Cantidad	Tipo de requerimiento	Cantidad
Solicitud de documentos o información	3017	Consulta (Información técnica)	74
Petición entre entidades	363	Certificación electrónica de tiempos laborados - CETIL	34
Certificación laboral o pasantía	354	Petición de congresistas	24
Certificación de contrato	286	Reclamos	15
Certificación de tiempo, clima y eventos hidrológicos	196	Quejas	13
Petición de interés general o particular	184	Petición entre autoridades	12
Solicitud judicial	87	Denuncia	4
		Sugerencia	1
Certificación de ingresos y retenciones	87	TOTAL	4751

Fuente: Elaboración auditor

	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2025

Imagen 3. PQRSDf recibidas I Sem. 2025, por temática



Fuente: Elaboración auditor

3.4.1 PQRSDf recibidas en el I Semestre de 2025, por producto o servicio

Frente al seguimiento de PQRSDf discriminadas **por producto o servicio**, se pueden evidenciar con mayor predominio el servicio de “Registros ambientales” con 1350 solicitudes que equivalen al 28,42% frente al total de PQRSDf, los servicios de carácter “Administrativo” con 1067 que representa el 22,46%, la “Solicitud de información hidrometeorológica” con 1012 es decir el 21,3%, 248 del “Sistema de información del recurso hídrico” con un 5,22%, 243 que corresponden a servicios de “Bosques” con el 5,11%, 223 “Certificaciones del tiempo y del clima” con un 4,69%, 209 solicitudes del “Sistema de información ambiental” que se pondera con un 4,40% y finalmente 86 solicitudes de “Acreditación de laboratorios” que representan el 1,81%.

La estadística anterior consolida un total de 4438 solicitudes de productos o servicios más representativos, que equivalen al 93,41% del total recibidas, es decir de 4.751 PQRSDf; de donde 3371 es decir el 76%, tienen relación con la solicitud de productos o servicios inherentes a la misionalidad de la entidad, mientras que 1067 es decir el 24% guardan relación con solicitudes de carácter administrativo.

	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2025

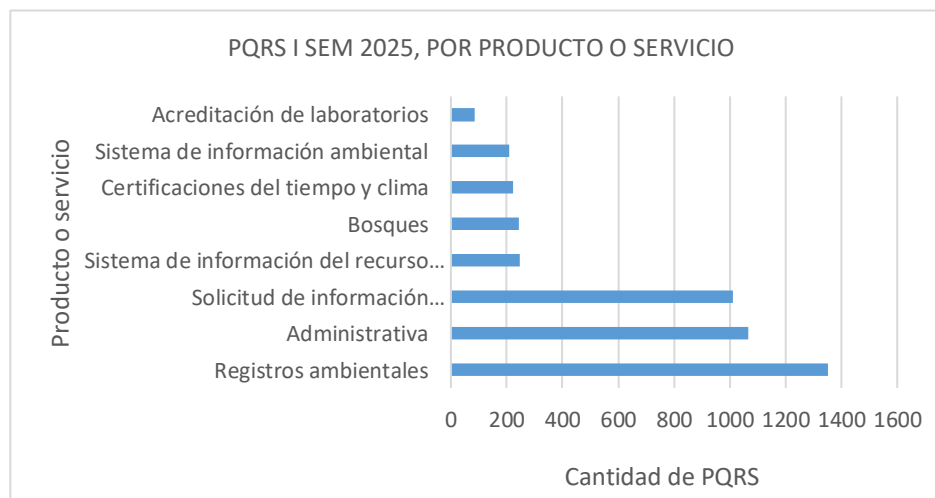
Tabla 4. PQRSDf I Semestre de 2025, por producto o servicio

Producto o servicio	Cantidad	Porcentaje	Producto o servicio	Cantidad	Porcentaje
Registros ambientales	1350	28,42%	Suelos y tierras	19	0,40%
Administrativa	1067	22,46%	Laboratorio de calidad ambiental	17	0,36%
Solicitud de información hidrometeorológica	1012	21,30%	Web y correo	15	0,32%
Sistema de información del recurso hídrico	248	5,22%	Asesorías y charlas	9	0,19%
Bosques	243	5,11%	Modelación hidrológica	8	0,17%
Certificaciones del tiempo y clima	223	4,69%	Modelamiento meteorológico	7	0,15%
Sistema de información ambiental	209	4,40%	Estudio nacional del agua	4	0,08%
Acreditación de laboratorios	86	1,81%	Operación de redes	4	0,08%
Informes ambientales	67	1,41%	Meteorología aeronáutica	2	0,04%
Visitas académicas	51	1,07%	Medios de comunicación	2	0,04%
Pronósticos y alertas	32	0,67%	Aguas subterráneas	2	0,04%
Cambio climático	30	0,63%	Sedimentos	1	0,02%
Jurídico	21	0,44%	Certificaciones hidrológicas	1	0,02%
Climatología	20	0,42%	Zonificación hidrográfica	1	0,02%
			TOTAL	4751	100,00%

Fuente: Elaboración auditor

Finalmente, las 313 PQRSDf restantes, es decir el 6,59% del total de PQRSDf recibidas 4751, con menor representación e incidencia; hacen referencia a solicitud de información en temas jurídicos, de medios de comunicación, de visitas académicas, de funcionamiento de la Web, y de charlas y asesorías; tal y como se evidencia en la tabla informativa No. 4 y su representación gráfica.

Imagen 4. PQRSDf I Sem. 2025, por producto o servicio



	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2025

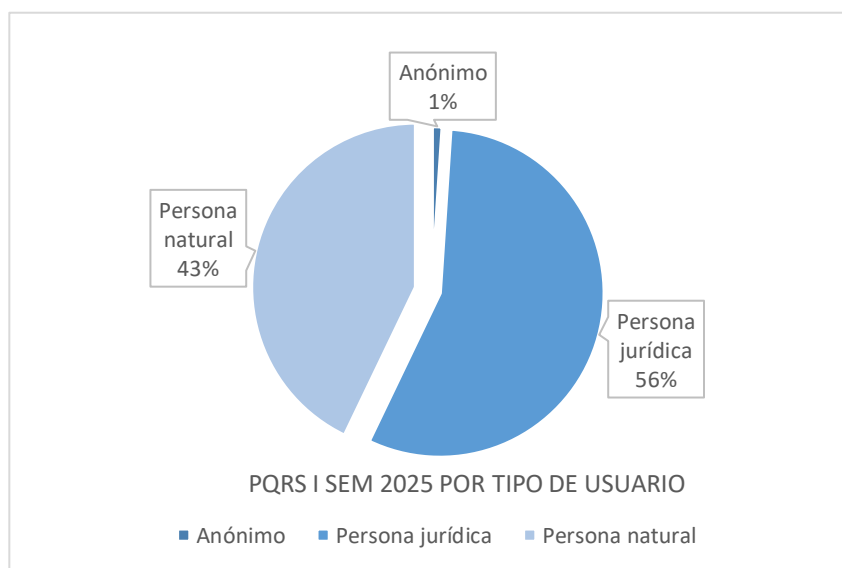
3.5 PQRSDF recibidas, por tipo de usuario y grupo de interés

3.5.1 PQRSDF recibidas I Sem. 2025, por tipo de usuario

En cuanto a las PQRSDF recibidas en el primer semestre de 2025, se pudo observar que, de las 4751 solicitudes, 2665 es decir el 56% fueron presentadas por "Personas jurídicas", 2037 que equivalen al 43% fueron presentadas por "Personas naturales", mientras que los 49 restantes, es decir el 1%, fueron solicitudes de carácter anónimo; tal y como se puede observar en la Tabla No. 5.

Tabla e Imagen 5. PQRSDF I Semestre de 2025, por tipo de usuario

Tipo de usuario	Cantidad
Anónimo	49
Persona jurídica	2665
Persona natural	2037
TOTAL	4751



Fuente: Elaboración auditor

3.5.2 PQRSDF recibidas I Sem. 2025, por grupo de interés

Frente a las solicitudes recibidas por grupo de interés, dentro de las predominantes se encuentra que de 4751 recibidas, 1938 fueron presentadas por la "Empresa privada" lo que representa un 40,79% del total, seguido de 1027 con un 21,62% que fueron presentadas por la "Ciudadanía en general", 651 que equivale al 13,70% presentadas por la "Entidad pública", 526 con el 11,07% por el "Usuario interno o colaborador", mientras que 484 con un 10,19% fueron presentadas por la

	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2025

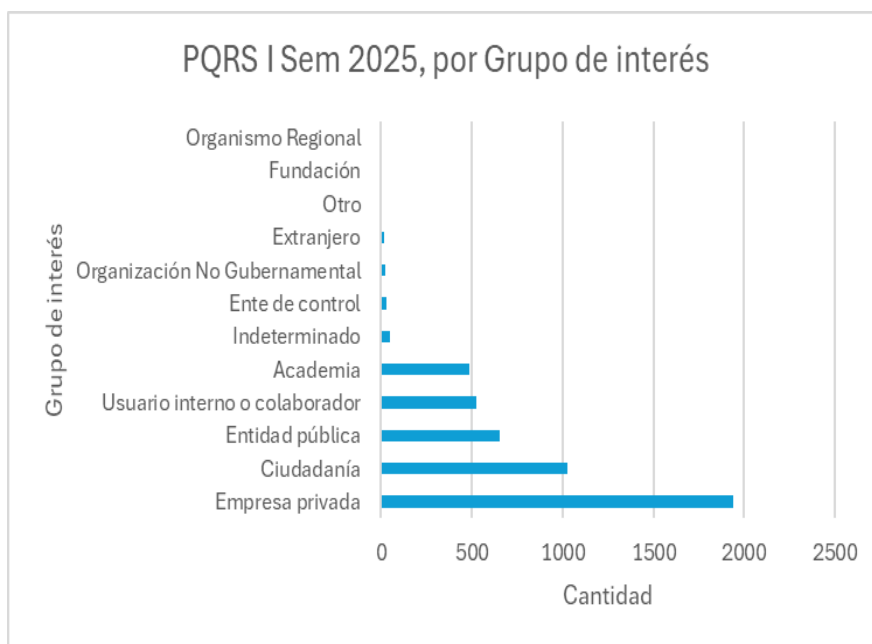
“Academia”; para un total de 4626 PQRSDF de relevancia que equivalen al 97,37% del total de solicitudes. (Ver Tabla No. 6)

Siendo el grupo de interés más representativo la “Empresa privada”, con un 40,79%, evidencia que dicha estadística guarda una relación directa con el “Tipo de usuario” solicitante, en el sentido de que el 56% de petentes corresponde a personas jurídicas.

De otra parte, el 2,63% restante, corresponden a grupos de interés con menor incidencia, estadística que infiere sobre solicitudes en temas inherentes a la misionalidad y al funcionamiento de la entidad. (Ver Tablas No. 5 y 6).

Tabla e Imagen 6. PQRSDF I Semestre de 2025, por grupo de interés

Grupo de interés	Cantidad
Empresa privada	1938
Ciudadanía	1027
Entidad pública	651
Usuario interno o colaborador	526
Academia	484
Indeterminado	49
Ente de control	28
Organización No Gubernamental	23
Extranjero	14
Otro	5
Fundación	4
Organismo Regional	2
TOTAL	4751



Fuente: Elaboración auditor

3.6 Términos de atención de PQRSDF

Para el efecto es importante aclarar los conceptos que definen una respuesta dentro de los términos de ley o fuera de términos. Una respuesta es emitida en términos cuando se expide dentro del tiempo establecido en la norma citada previamente, y que corresponde a:

	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2025

- **Peticiones de interés general:** Se debe emitir respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a la solicitud.
- **Solicitud de documentos:** Respuesta dentro de los 10 días hábiles siguientes
- **Solicitudes judiciales:** Respuesta dentro de los 5 días hábiles siguientes
- **Consultas:** Respuesta dentro de los 30 días hábiles siguientes

De otra parte, las respuestas fuera de términos son aquellas que se dan al interesado a partir del día siguiente a la fecha establecida en la ley, y sobre la cual no se solicitó la ampliación del plazo de respuesta.

En el período objeto de observación, se evidenció que de las 4751 PQRSDF recibidas, 4271 cuentan con respuesta dentro de los términos de ley es decir el 89,90%, mientras que 480 presentan respuesta por fuera de términos, y que corresponde al 10,10%. De otra parte, en el seguimiento no se evidencian comunicaciones sin respuesta, ni comunicaciones que no requieran respuesta. (Ver Tabla No. 7)

Tabla 7. Cuadro comparativo cumplimiento de términos de respuesta

Período	PQRS Recibidas	Respuesta a tiempo	Porcentaje	Respuesta fuera de tiempo	Porcentaje	Sin respuesta	No requiere respuesta
I SEM - 2023	4476	3911	87,38%	411	9,18%	119	35
II SEM - 2024	4213	3908	92,76%	295	7,0%	10	0
I SEM - 2025	4751	4271	89,90%	480	10,10%	0	0

Fuente: Elaboración auditor

De acuerdo con los datos contenidos en la tabla anterior, y en aras de realizar un análisis comparativo, se puede evidenciar que el comportamiento de los tiempos de respuesta durante los tres últimos períodos de seguimiento, incluyendo el actual, demuestran una fluctuación entre el 3% al 5% de diferencia de un período a otro, que se puede sustentar en lo siguiente:

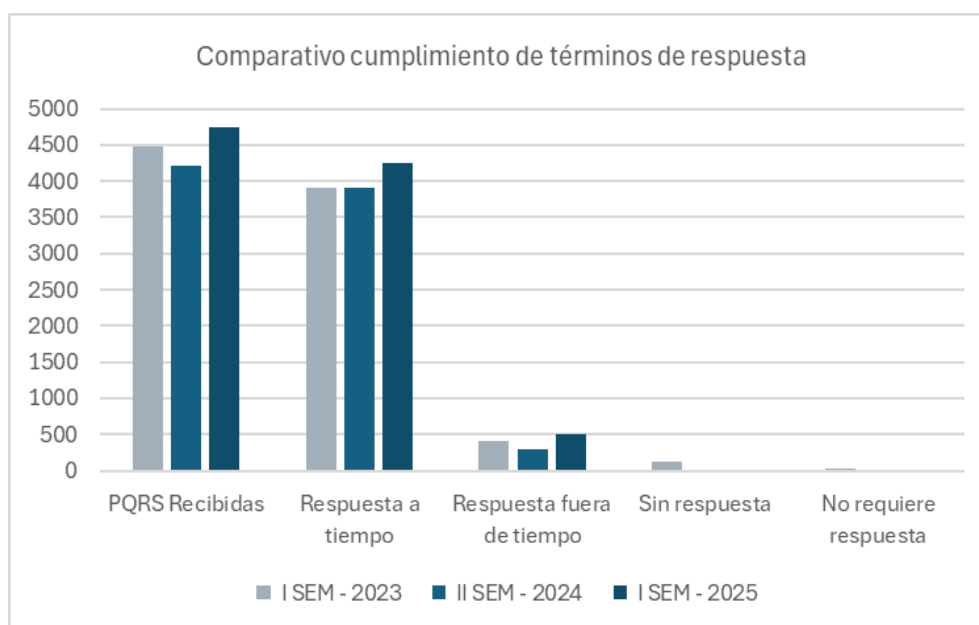
	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2025

El seguimiento realizado durante el I Semestre de 2023 evidencia un porcentaje de cumplimiento en términos de respuesta del 87,38% frente al 9,18% de incumplimiento, sobre la base de 4476 PQRSDF recibidas, y 119 sin respuesta.

Para el seguimiento del II semestre de 2024 se evidencia un porcentaje de cumplimiento del 92,76%, un 7% de incumplimiento y 10 sin respuesta, de 4213 PQRSDF recibidas; mientras que para el seguimiento del I Semestre de 2025 se encuentra un 89,90% de cumplimiento y un 10,10% de incumplimiento, pero sin PQRSDF sin respuesta o que no requieran respuesta; de 4751 recibidas en el período de observación.

La estadística anterior demuestra una disminución de **2,86%** en el cumplimiento de los términos de respuestas de un período a otro; de igual manera un incremento del **3,10%** en el incumplimiento de términos de respuesta; mientras que se evidencia una disminución a cero en la estadística de PQRSDF sin respuesta o que no requieren respuesta, como se puede evidenciar en la siguiente imagen.

Imagen 7. Comparativo cumplimiento de términos de respuesta



Fuente: Elaboración auditor

	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2025

Si bien se evidencia un retroceso en el porcentaje de respuesta dentro de los términos de ley, y un incremento en la respuesta fuera de términos; es importante citar que, frente a los últimos seguimientos, el I semestre de 2025 cuenta con más cantidad de PQRSDf recibidas con un total de 4751, con una diferencia de 538 frente al seguimiento anterior; de igual manera no evidencia PQRSDf sin respuesta, ni PQRSDf que no requieran respuesta.

Tabla 8. PQRSDf atendidas fuera de término, por proceso

Proceso	Total, PQR S	Respuestas a tiempo	Respuestas fuera de tiempo	Porcentaje de incumplimiento	Período anterior 2024	Porcentaje de incumplimiento	Fluctuación
Area Operativa No. 6 - Duitama	9	7	2	22,22%	0	0%	↑
Dirección General	29	27	2	6,90%	5	6,9%	↓
Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano	446	379	67	15,02%	40	8,9%	↑
Grupo de Comunicaciones	11	9	2	18,18%	0	0%	↑
Grupo de Contabilidad	52	46	6	11,54%	6	14%	=
Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación	5	2	3	60%	1	50%	↑
Grupo de Servicio al Ciudadano	645	644	1	0,16%	2	0,1%	↓
Oficina Asesora Jurídica	403	244	159	39,45%	95	24%	↑
Oficina de Informática	19	18	1	5,26%	2	6,6%	↓
Oficina del Servicio de Pronósticos y Alertas	29	27	2	6,90%	0	0%	↑
Subdirección de Ecosistemas e Información Ambiental	295	285	10	3,39%	25	6,6%	↓
Subdirección de Estudios Ambientales	1719	1551	168	9,77%	57	8%	↑
Subdirección de Hidrología	305	277	28	9,18%	36	10%	↓
Subdirección de Meteorología	668	639	29	4,34%	25	3%	↑
TOTAL			480				

Fuente: Elaboración auditor

La tabla refleja sólo los procesos que evidenciaron respuesta de PQRSDf fuera de los términos de ley establecidos. La estadística anterior nos permite realizar el siguiente análisis:

	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2025

- Se considera relevante el porcentaje del 60% de incumplimiento del Grupo de Gestión Documental, considerando que es un proceso con una cantidad mínima de PQRSDf recibidas en el semestre, sin embargo, evidencia un incremento de incumplimiento del 10% adicional frente al seguimiento anterior, pasando de 1 a 3 solicitudes con respuesta extemporánea.
- De igual manera el Área Operativa No. 6 – Duitama, el Grupo de Comunicaciones, y la Oficina del Servicio de Pronósticos y Alertas; procesos que presentan 2 PQRSDf vencidas, pero que en el seguimiento anterior no tenían incumplimientos.
- De otra parte, los procesos de Grupo Talento Humano, Oficina Asesora Jurídica, la Subdirección de Estudios Ambientales y la Subdirección de Meteorología; que en el seguimiento anterior evidenciaban incumplimientos, y en el actual seguimiento presentan incremento a dichos incumplimientos de manera considerable; constituyéndose en los más representativos la Subdirección de Estudios Ambientales que pasó de 57 a 168 incumplimientos, la Oficina Asesora Jurídica, que pasó de 95 a 159, Grupo de Talento Humano de 40 a 67, y la Subdirección de Meteorología de 25 a 29 incumplimientos; procesos reincidentes que contaban ya con planes de mejoramiento.

Por lo anterior y considerando la baja cantidad de PQRSDf recibidos por algunos procesos y el alto porcentaje de incumplimiento; y la reincidencia e incremento de respuesta fuera de término de otros, es necesario establecer o replantear los controles que eviten el incumplimiento y fortalezcan la atención a las solicitudes.

Tabla 9. Análisis de PQRSDf atendidas fuera de término, por mes

MES	TOTAL	Rtas a tiempo	% Rtas a tiempo	Rtas fuera de tiempo	% Rtas fuera de tiempo
Enero	789	643	81%	146	19%
Febrero	857	755	88%	102	12%
Marzo	1055	947	90%	108	10%
Abril	872	816	94%	56	6%
Mayo	668	641	96%	27	4%
Junio	510	469	92%	41	8%
TOTAL	4751	4271		480	

Fuente: Elaboración auditor

	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2025

A su vez, es pertinente resaltar la efectividad de las acciones y de los planes de mejoramiento implementados por las Áreas Operativas 1–Medellín, 5–Santa Marta, 8–Bucaramanga, 9–Cali, 10–Ibagué y el Grupo de Tesorería; que en el seguimiento anterior presentaban respuestas vencidas. De igual manera, la Subdirección de Ecosistemas y de Hidrología, que si bien, aún cuentan con PQRSDf vencidas, presentan mejora respecto al anterior seguimiento.

Continuando con el análisis de las 480 PQRSDf con respuesta por fuera de los términos de ley durante el I Semestre de 2025, se evidencia según la estadística de la tabla No. 9, que el mayor porcentaje de cumplimiento correspondiente al 96% se encuentra en el mes de mayo, con un crecimiento de manera progresiva desde enero hasta el mes de mayo; mientras que el porcentaje más alto de incumplimiento del 19% se presenta en el mes de enero, con tendencia inversamente proporcional al presentar un descenso representativo hasta el mes de mayo, y cambiando la tendencia en el mes de junio.

En cuanto al número de PQRSDf recibidas, se evidencia una tendencia en aumento desde el mes de enero hasta el mes de marzo, presentándose la tendencia a la inversa, al decrecer el número de PQRSDf a partir del mes de abril hasta junio.

Con la anterior estadística no se puede aplicar para el período objeto de observación (I SEM. 2025), la relación de que, a mayor número de PQRSDf, mayor número de respuestas a tiempo o menores respuestas fuera de tiempo; en razón a que la estadística evidencia ciertas variaciones relacionadas con el período de tiempo (mes) en que se atienden.

3.7 Análisis de muestra de PQRSDf atendidas fuera de términos

Ahora bien, en aras de validar la causa del incremento de las PQRSDf con incumplimiento de términos de respuesta y el comportamiento asociado al mes; de las 480 PQRSDf con respuesta extemporánea, se toma una muestra del 25% que corresponden a 121 solicitudes con más de 5 días en mora, obteniendo lo siguiente: (Ver tabla No. 10).

	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2025

Tabla 10. Análisis de muestra de PQRSDF atendidas fuera de término

Proceso	Respuestas fuera de tiempo	Días vencidos				Por mes					
		Menos de 10 días	Entre 10 y 20	Entre 20 y 30	Más de 30 días	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Subdirección de Estudios Ambientales	63	29	13	17	4	9	18	26	4	1	5
Oficina Asesora Jurídica	23	13	8	1	1	10	8	3	1	1	
Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano	13	5	7	1		5	5	3			
Subdirección de Hidrología	11	9	2			1	6	3	1		
Subdirección de Ecosistemas e Información Ambiental	3		1	2		1		1			1
Grupo de Comunicaciones	2	2				1			1		
Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación	2	1		1		1			1		
Oficina del Servicio de Pronósticos y Alertas	2	1	1							2	
Grupo de Servicio al Ciudadano	1		1						1		
Grupo de Contabilidad	1			1							1
TOTAL	121	60	33	23	5	28	37	36	9	4	7

Fuente: Elaboración auditor

El análisis de la muestra de 121 PQRSDF seleccionadas con respuesta extemporánea, evidencia:

- Demoras en respuestas de información y conceptos de la parte técnica
- Expedición de certificaciones contractuales extemporáneas
- Expedición de certificados laborales extemporáneos
- Expedición de certificaciones CETIL extemporáneas
- Mora en traslados por competencia
- Mora en respuestas recurrentes o repetitivas
- Mora en respuesta a trámite de liquidación de prestaciones sociales
- Mora en respuesta a trámite de liquidación de horas extras
- Mora en respuesta a revisión de liquidación nómina
- Mora en respuesta a aplicación de créditos en nómina

	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2025

La Subdirección de Estudios Ambientales cuenta con el mayor número de solicitudes con respuesta fuera de términos, con 63 de 121, que corresponde al 52% de la muestra. De igual manera cuenta con respuestas con más de 30 días de vencimiento. De otra parte, las mayores solicitudes se evidencian en los meses de febrero y marzo, y corresponden a solicitudes de acreditación de laboratorios, información técnica y reportes al RUA y RESPEL. En cuanto al funcionamiento del Registro único Ambiental – RUA, en el proceso de verificación de la muestra se obtiene la información de que en el primer semestre esa plataforma tuvo muchas dificultades en su funcionamiento, que incidió en la extemporaneidad en la respuesta.

De la muestra seleccionada se pudo evidenciar que la Oficina Asesora Jurídica, cuenta con 23 de 121 solicitudes de la muestra fuera de término, que corresponde al 19%. En el mes de enero se encuentra el mayor número de solicitudes con respuesta fuera de término que corresponde a la expedición de certificaciones contractuales; situación coyuntural y recurrente, en razón a venir de un plan de mejoramiento en donde se dispusieron acciones para mitigar la contingencia, definiendo unos lineamientos y un responsable de trámite; persistiendo la extemporaneidad teniendo en cuenta que en el primer mes del año se requiere la expedición de dicha certificación para la contratación de la nueva vigencia.

En cuanto al Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano, se encuentra que 13 de 121, que corresponde al 11% de la muestra, tienen respuesta extemporánea, algunas con más de 20 días, en los dos primeros meses del año. La generalidad en la mora se evidencia en la respuesta a solicitud de certificaciones laborales, certificaciones CETIL, y liquidaciones de prestaciones sociales y horas extras, de igual manera en la aplicación de descuentos de nómina; situación de igual manera recurrente para el Grupo de Talento Humano, en razón al incremento en el incumplimiento de un período a otro.

Es importante que el proceso revise las dificultades que se puedan estar generando en el uso de la plataforma CETIL para la expedición de las certificaciones en tiempo; de igual manera los términos para la expedición de certificados laborales y novedades de nómina.

En cuanto al Grupo de Hidrología, se encuentra que 11 de 121, que corresponden al 9% de la muestra, cuentan con respuesta extemporánea de más de 10 días, en su mayoría en los tres primeros meses del año. Si bien no se evidencian unos

	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2025

tiempos desmedidos de respuesta en mora, se evidencia un número medio de respuestas fuera de términos; siendo procedente reforzar los controles que vienen implementando para alcanzar un nivel óptimo de cumplimiento.

Se puede concluir que tanto en el universo de 480 PQRSDF fuera de término, como de la muestra del 25%, se confirma el incumplimiento recurrente de los mismos procesos, teniendo en cuenta que son procesos que vienen con planes de mejoramiento del anterior seguimiento.

De la muestra tomada del 25%, que son 121 PQRSDF se concluye:

- De 29 solicitudes de prórrogas, 3 con solicitud y respuesta a tiempo; 26 con solicitud de prórroga y repuesta extemporánea
- 2 suspensiones, dando aplicación al Artículo 17 de la ley 1755 de 2015, "Peticiónes incompletas", con solicitud y respuesta en términos.
- 3 traslados por competencia extemporáneos
- 3 solicitudes recurrentes, con respuesta extemporánea
- Orfeo 20259910035994, que se cataloga como recurso, pero es PQRSDF
- Reclasificación en TRD de Orfeo 20259910031784, de consulta a concepto técnico, pero con respuesta moratoria
- 2 respuestas en término, pero inconsistentes
- 1 respuesta en término, con notificación extemporánea

De Otra parte, se puede decir que las principales causales identificadas en el seguimiento al incremento en la respuesta de PQRSDF fuera de términos, en el período objeto de seguimiento, se consideran las siguientes:

- PQRSDF con solicitud de prórroga, pero con respuesta extemporánea
- Respuestas en Orfeo en tiempo, pero con notificación extemporánea
- Respuestas en tiempo, pero con información cruzada
- Certificaciones contractuales expedidas en tiempo, pero con inconsistencias
- Dificultad en el funcionamiento de la plataforma RUA

3.8 Seguimiento Quejas, reclamos, sugerencias

En cuanto al seguimiento de las quejas, reclamos y sugerencias, se cuenta con una estadística de 29 solicitudes, de donde 13 son quejas que corresponden al 45% del total, reclamos con 15 con el 52% y sugerencias con 1 con el 3%.

	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2025

De las 29 PQRSDF recibidas, 28 que representan el 97% fueron contestadas dentro de los términos y 1 el 3% restante, cuenta con respuesta fuera de tiempo. De otra parte, del total recibido, 15 es decir el 52% fueron presentadas por personas naturales, 9 el 31% fueron presentadas por personas jurídicas y los 5 restantes el 17% fueron anónimas.

Tabla 11. Seguimiento quejas, reclamos, sugerencias

PQRSDF	Cantidad	Respuesta a tiempo	Fuera de tiempo	Desistimiento tácito	Anónima	Persona jurídica	persona natural
Queja	13	13	–	–	4	1	8
Reclamo	15	14	1	–	1	7	7
Sugerencia	1	0	–	1	–	1	–
TOTAL	29	28	1	1	5	9	15

Fuente: Elaboración auditor

Analizando las 13 quejas presentadas, se evidencia respuesta en términos. De otra parte, los temas centrales de no conformidad de los usuarios, están en no contestar la línea telefónica, fallas en alguna plataforma de descargue de información, y reprocesos de la oficina de Contabilidad; siendo 7 presentadas por usuarios externos y 7 por usuarios internos.

En cuanto a los reclamos, se encuentran clasificados como reclamos 15 peticiones de donde 14 se catalogan con respuesta en términos y 1 en mora; sin embargo, se evidencia confusión, en cuanto algunas corresponden a quejas o a denuncias.

Finalmente, se encuentra clasificada 1 petición como sugerencia que, al no brindar claridad ni más información, se da aplicación al Artículo 17 de la ley 1755 de 2015, “Peticiones incompletas”, en aras de ampliar la solicitud y al no tener respuesta del interesado, se aplica el desistimiento tácito.

4. Gestión del Grupo de Servicio al Ciudadano

Frente a la gestión del Grupo de Servicio al Ciudadano, una vez verificadas las acciones adelantadas frente al cumplimiento de PQRSDF, se concluye que se realizaron acciones preventivas, y se aplicaron los controles establecidos en aras de

	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2025

mitigar el impacto que pudiese causar el incumplimiento de los términos de respuesta para la Entidad; situación que se evidencia en la aplicación de los controles a los riesgos identificados por el proceso, tales como las alertas a las PQRSDF vencidas y sin respuesta, la actualización y capacitación constante del equipo de trabajo en la normatividad y el procedimiento aplicable para el trámite de PQRSDF.

5. Alertas emitidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano

Frente a las alertas emitidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano, como seguimiento preventivo y correctivo ejercido a las PQRSDF sin respuesta y próximas a vencer, como también las PQRSDF vencidas y sin evidencia de respuesta, a cargo de los diferentes procesos; se evidencian 13 alertas remitidas a los correos.

Frente a la efectividad, es importante precisar que, si bien el Grupo de Servicio al Ciudadano emitió las alertas como mecanismo de control, no fueron efectivas, en cuanto no garantizaron el cumplimiento de términos de respuesta de la totalidad de las PQRSDF próximas a vencer o vencidas sin evidencia de respuesta, a cargo de los diferentes procesos de la entidad.

Tabla 12. Alertas emitidas

Proceso	No. de alertas	PQRSDF sin respuesta y próximas a vencer	PQRSDF Vencidas y sin respuesta
Oficina Asesora Jurídica	6	18	8
Oficina Asesora de Planeación	1	1	
Subdirección de Estudios Ambientales	3	2	3
Ecosistemas	3	26	
TOTAL	13	47	11

Fuente: Elaboración auditor

6. Ejemplo de prácticas que afectan la gestión

La Oficina de Control Interno consultó al Grupo de Servicio al Ciudadano, sobre las practicas que afectan la gestión de las PQRSDF y referenciaron una solicitud elevada

	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2025

al Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano, con memorando 20252010103633 del 13 de junio de 2025, relacionado con la solicitud de respuesta al Orfeo 20259910035374, del que manifiestan se encuentra archivado, con solicitud de prórroga, pero sin respuesta ni notificación al usuario.

Realizado el seguimiento puntual a la petición se pudo evidenciar que, el Grupo - GADTH, emitió respuesta al ciudadano en tiempo, pero de manera incoherente y sin fundamento frente a lo solicitado; de otra parte, en el cuerpo del documento refirió la norma que define los tiempos de respuesta y solicitud de prórroga, pero no la invocó y mucho menos estableció un límite de respuesta, razón por la cual no aplica una prórroga, máxime cuando el Orfeo fue archivado.

De otra parte, se evidencia que la respuesta definitivamente emitida por el GADTH, y de fondo, corresponde a una solicitud reincidente que el peticionario elevó posteriormente. (Ver tabla 13)

Tabla 13. Seguimiento realizado a PQRSDF 20259910035374

Comunicaciones	Fecha	Detalle	Estado respuesta
Email petionario 20259910035374	06/03/2025	Solicitud encuesta clima laboral	
20252020042421	20/03/2025	Respuesta GADTH, incoherente y sin fondo. Refiere norma para solicitud de prórroga, pero no la solicita tácitamente, ni establece el término.	Respuesta en tiempo
Email	20/03/2025	Notificación usuario	En tiempo
Email petionario 20259910064282	16/04/2025	Solicitud reincidente del usuario	
20252020070771	09/05/2025	Respuesta de fondo GADTH	En tiempo
Email	14/05/2025	Notificación usuario	Extemporánea

Fuente: Elaboración auditor

	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2025

8. Verificación de riesgos y controles

Como resultado de la verificación en el Mapa de riesgos de la Entidad, se evaluaron 2 controles del riesgo de corrupción y 3 controles del riesgo de gestión asociados a la gestión de PQRSDF, identificados en el proceso del Servicio al Ciudadano, una vez evaluados por esta Oficina, este fue el resultado:

CLASE DE RIESGO	RIESGO	CONTROL	EFICIENCIA DEL DISEÑO DEL CONTROL	EFICACIA DEL CONTROL
RIESGO DE GESTIÓN	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.	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	92%	100%
		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	92%	100%
		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	92%	100%
CLASE DE RIESGO	RIESGO	CONTROL	EFICIENCIA DEL DISEÑO DEL CONTROL	EFICACIA DEL CONTROL
RIESGO DE CORRUPCIÓN	Posibilidad de afectación reputacional y/o económica por modificación irregular de los tiempos de respuestas a la PQRS radicadas por los grupos de valor e interés de la institución debido al uso de poder para brindar beneficios a terceros.	El grupo de servicio al ciudadano debe realizar la verificación de los datos y el seguimiento quincenal a todas las PQRS que ingresen al instituto con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos de respuesta; lo anterior se realiza con base en la información registrada en la matriz de seguimiento y se contrasta en el sistema de gestión documental ORFEO, en caso de identificar modificaciones a la tipificación por parte de las dependencias, se enviará un correo solicitud la justificación del cambio. En el caso del ingreso de solicitudes judiciales se envía un correo de notificación al área asignada, para que realice la respuesta en los tiempos establecidos.	92%	100%
		El coordinador del grupo de servicio al ciudadano, o la persona que este designe, deberá gestionar capacitaciones sobre transparencia, normatividad y demás temas asociados para todos los funcionarios y contratistas del grupo; lo anterior se evidenciará por medio de los certificados o listas de asistencia. Lo anterior de una a dos veces semestrales.	92%	100%

	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2025

De esta evaluación se concluye que en promedio se obtuvo una adecuada eficiencia en el diseño del control del 92% y una eficacia en la aplicación del control en un 100%.

De otra parte, se identificó la materialización de un riesgo emergente asociado al: "Incumplimiento en los términos legales de atención de PQRSDF por parte de los procesos del IDEAM", por parte del Área Operativa No 6 Duitama, Grupo de Gestión Documental, Grupo de Comunicaciones, Grupo de Talento Humano, Grupo de Contabilidad, Oficina Asesora Jurídica, Dirección General, Oficina de Servicio de Pronósticos y alertas - OSPA, Subdirección de Ecosistemas, Subdirección de Estudios Ambientales, Subdirección de Hidrología y Subdirección de Meteorología.

9. Conclusiones

- Se evidencia un incremento del 11,32% en la cantidad de PQRSDF recibidas respecto al seguimiento anterior
- Se configura un incremento del 3,10% de incumplimiento de términos de respuesta respecto al seguimiento anterior
- Se evidencia una disminución del 2,86% en la estadística de respuesta en tiempo, respecto al seguimiento anterior
- Se evidencia mejora del 100% en la estadística de peticiones sin respuesta, frente al seguimiento anterior.
- Se evidencia mal uso de la instancia de prórroga, porque, aun así, se da respuesta fuera de término en un 90% (26 de 29 solicitudes).
- El mes con mayor número de respuestas fuera de término es el mes de enero, que representa un 19% del total de las PQRSDF con vencimiento de términos.
- Se evidencia reincidencia de incumplimiento en los términos de respuesta de los mismos procesos o grupos de: Talento Humano, Contabilidad, Oficina Asesora Jurídica, Subdirección de Ecosistemas, Subdirección de Estudios Ambientales, Subdirección de Hidrología y Subdirección de Meteorología, respecto al seguimiento anterior.
- Aunque la Oficina de Control Interno evidenció capacitaciones, piezas comunicacionales, sensibilizaciones, alertas oportunas por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano en el seguimiento y gestión de PQRSDF, éstas no han

	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2025

sido efectivas, ya que se evidencia que no hay apropiación por todos los procesos.

- Aun cuando se ha evidenciado el esfuerzo por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano en capacitar sobre la normatividad, el uso de los medios de notificación y la aplicación de los procedimientos se confirma el uso de malas prácticas de algunos procesos que dilatan la respuesta resolutive de fondo al peticionario.

10. Observaciones

- Incumplimiento de términos de respuesta por parte del Área Operativa No. 6 Duitama, Grupo de Gestión Documental y Grupo de Comunicaciones; que recibieron el menor número de PQRSDF en el I semestre de 2025 y, sin embargo, la respuesta fue extemporánea. También, incumplimiento en los términos de respuesta por parte de la Dirección General, Oficina de Servicio de Pronósticos y alertas.
- Inefectividad en los planes de mejoramiento formulados para prevenir el vencimiento de términos de respuesta de las PQRSDF por reincidencia en el incumplimiento de términos; por parte de los grupos de: Talento Humano, Contabilidad, Oficina Asesora Jurídica, Subdirección de Ecosistemas, Subdirección de Estudios Ambientales, Subdirección de Hidrología y Subdirección de Meteorología; situación que expone a la Entidad a la materialización de un riesgo legal por el incumplimiento de la Ley 1755 de 2015, sopena de sanción disciplinaria.
- Malas prácticas en el uso de la prórroga establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, en cuanto haciendo uso de la prórroga persiste el incumplimiento, por parte del Grupo de Talento Humano, Oficina Asesora Jurídica, Subdirección de Estudios Ambientales, Grupo de Gestión Documental, y OSPA.

	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2025

11. Recomendaciones

- Fortalecer la identificación de riesgos asociados a los procesos, relacionados con el cumplimiento de los términos de respuesta de las PQRSDf, a fin de registrar todos los que puedan afectar la gestión de la Entidad e implementar los correspondientes controles.
- Reforzar los mecanismos preventivos de control, para disminuir el incumplimiento en los términos de respuesta de las PQRSDf.
- Generar acciones más persuasivas por parte de los grupos reincidentes en las respuestas fuera de término, como mecanismo que ayude a subsanar la exposición al riesgo legal.
- Exigir cumplimiento obligatorio a las convocatorias de capacitación y sensibilización sobre el tema de PQRSDf con el fin de contribuir al fortalecimiento y conocimiento de la gestión de los deberes y prohibiciones del servidor público en concordancia con la Ley 1952 de 2019 en particular numeral 8 del artículo 39.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción
1	03/02/2025	Creación del documento