

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

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSDF II 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, reclamos, sugerencias y felicitaciones, y la funcionalidad de los diferentes canales de atención del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales- IDEAM; en el marco del Plan Anual de Auditorías 2026.

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 con las observaciones que exponen a la Entidad a la potencial materialización del riesgo y recomendaciones que agregan valor para la formulación de la mejora; esta actividad de acuerdo con lo establecido en el Plan Anual de Auditorías 2026 inició el 15 de enero y finaliza el 27 de febrero de 2026.

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 2026

1.4 Antecedentes

Proceso de seguimiento realizado en el marco de la Auditoría No. ISPQRSDF-IIS25-2026-3, en el período comprendido entre el 1º de julio y el 31 de diciembre de 2025 en cumplimiento del Plan Anual de Auditorías vigencia 2026; de la

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

normatividad legal vigente en materia de auditoría, y las políticas y procedimientos 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 Sede principal ubicada en la Calle 25D No. 96B-70 Fontibón, 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 dos aspectos importantes:

- ✓ El cumplimiento normativo de términos de respuesta a PQRSDf y tutelas
- ✓ Las acciones adelantadas para el fortalecimiento de la atención oportuna de PQRSDf en la Entidad

La Oficina de Control Interno dentro del seguimiento a la gestión en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en los diferentes canales de atención correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2025; y en el marco del seguimiento No. ISPQRSDf-IIS2025-2026-3, da inicio con la solicitud de información mediante memorando Orfeo No. 20261400012913 de fecha 14 de enero de 2026, elevada ante la Secretaría General de la entidad y la Oficina Asesora Jurídica; información a ser reportada antes del 30 de enero de 2026.

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

El IDEAM en cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, dispone de una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misionalidad de la entidad.

En ese sentido, la Secretaría General de la Entidad, a través del Grupo de Servicio al Ciudadano, realiza el cargue de la información solicitada en el enlace dispuesto para tal fin; como también realiza el envío del Formato "Carta de representación" debidamente firmada.

De igual manera, la Oficina Asesora Jurídica, que adjunta la información a través del enlace de evidencias, y realiza 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 2026, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno en su sesión del 18 de diciembre de 2025 y en el marco del seguimiento No. ISPQRSDF-IIS2025-2026-3; la Oficina de Control Interno como tercera línea de defensa, realizó seguimiento a la gestión en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, provenientes de los diferentes canales de atención del IDEAM correspondientes al Segundo semestre de la vigencia 2025; resultados y estadísticas que se encuentran descritas en el presente informe.

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

Los datos, son obtenidos de los reportes generados del Sistema de radicación de correspondencia ORFEO 6.1, aportados por el Grupo de Servicio al Ciudadano de la entidad, de una parte; y de otra la aportada por la Oficina Asesora Jurídica, de acuerdo con la información solicitada por la OCI, que a continuación se relaciona.

- ✓ Consolidado de PQRSDF recibidas en el segundo semestre de 2025
- ✓ Consolidado de PQRSDF atendidas fuera de término y sin respuesta, correspondientes al segundo semestre de 2025
- ✓ Trazabilidad de alertas o requerimientos emitidos por el Grupo de Servicio al Ciudadano de la entidad, frente a PQRSDF próximas a vencer, con respuesta fuera de término o sin respuesta.
- ✓ Actividades desarrolladas en el segundo semestre de 2025, por el Grupo Servicio al Ciudadano, para el fortalecimiento en la atención oportuna de PQRSDF en la entidad.
- ✓ Seguimiento a solicitudes presentadas a través del Chat Bot institucional.
- ✓ Seguimiento a cumplimiento de términos de respuesta de tutelas recibidas en el segundo semestre de 2025

Para el respectivo seguimiento, se consideran los criterios normativos referidos en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, de igual manera lo citado en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que regula el derecho de petición, y que establece los siguientes términos de respuesta:

- ✓ 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 igual manera, la misma ley aporta una herramienta legal para peticiones complejas denominada **“Prórroga”** que corresponde a una **extensión excepcional del plazo** que tiene la entidad para responder, y que funciona así:

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

1. **¿Cómo se invoca?** Antes de que venza el término legal, se debe notificar al peticionario, la ampliación del plazo, citando los días adicionales y el argumento que sustenta la solicitud.
2. **Extensión del plazo:** El plazo adicional, no puede exceder del doble del término inicialmente previsto.
3. **Justificación:** La prórroga debe ser motivada y razonable, sin ser una excusa para dilatar indefinidamente la respuesta, respetando los límites de tiempo establecidos por la ley.

De otra parte, a nivel interno se cuenta con la Resolución 2628 de 2016 y el Procedimiento GSC-P001, que de igual manera compilan los lineamientos normativos para el trámite de las PQRSDF en la entidad.

Bajo estos preceptos y como resultado de la organización y depuración de la información aportada, se puede informar lo siguiente:

3.2 PQRSDF recibidas en el Segundo Semestre de 2025:

Como resultado del seguimiento realizado durante el segundo semestre de 2025 con corte al 31 de diciembre, y por información aportada por Grupo de Servicio al Ciudadano de la entidad; se evidencia que se recibió un total de **3.734 PQRSDF**, de las cuales 2.755 que corresponde al 73,78% fueron recibidas a través del correo electrónico, 944 que corresponde al 25,28% fueron recibidas a través de la Web, 29 es decir el 0,78% fueron recibidas por correo certificado, y 6 el 0,16% fueron recibidas de manera presencial en la ventanilla única de radicación en la sede principal de la entidad, en la ciudad de Bogotá.

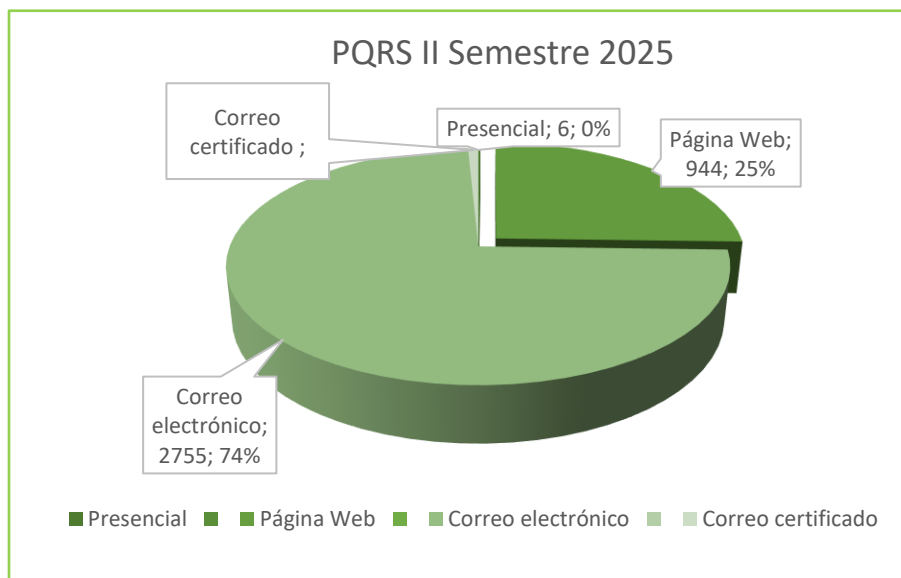
Tabla 1. PQRSDF recibidas en el Segundo Semestre de 2025

Medio de contacto	No. de PQRS	Porcentaje
Correo electrónico (Virtual)	2755	73,78%
A través de la Página Web (Formulario)	944	25,28%
Correo certificado	29	0,78%
Ventanilla única de radicación- Presencial	6	0,16%
TOTAL	3734	100%

Fuente: Elaboración propia 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 II Semestre de 2025



Fuente: Elaboración propia del auditor

3.3 PQRSDf recibidas por proceso, II Semestre de 2025

En el período objeto de seguimiento, correspondiente al segundo semestre de 2025, se evidencia que un total de **3.734** PQRSDf recibidas, es decir; 1041 el 27,88% corresponden a la Subdirección de Estudios Ambientales, 716 que representan el 19,18% al Grupo de Servicio al Ciudadano, 532 corresponde al 14,25% a la Subdirección de Meteorología, 390 que representa el 10,44% de la Oficina Asesora Jurídica, 308 el 8,25% a la Subdirección de Hidrología, 305 el 8,17% a la Subdirección de Ecosistemas y finalmente, 294 el 7,87%, fueron recibidas por el Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano.

La estadística anterior consolida un total de **3.586** PQRSDf que representa el 96% del total recibidas, que se concentran en 7 procesos, de los cuales 5 corresponden a la parte técnica o misionalidad de la Entidad, y 2 a procesos de apoyo.

De otra parte, el 4% restante, es decir 148 PQRSDf del total recibido se encuentran distribuidas en 19 procesos, de carácter misional, de apoyo, estratégico y de evaluación en menor número.

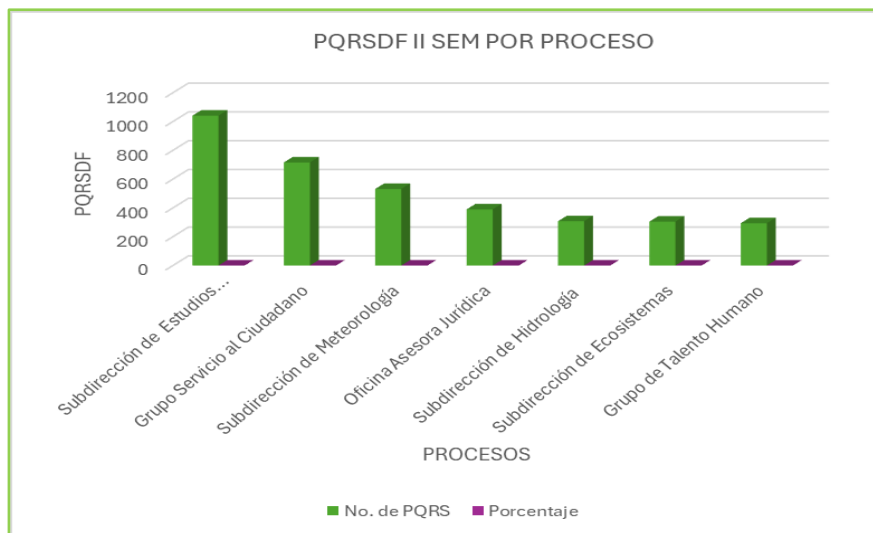
	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2025

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

Proceso	No. de PQRs	Porcentaje	Proceso	No. de PQRs	Porcentaje
Subdirección de Estudios Ambientales	1041	27,88%	AO 4 Neiva	6	0,16%
Grupo Servicio al Ciudadano	716	19,18%	Grupo de Control Disciplinario	5	0,13%
Subdirección de Meteorología	532	14,25%	AO 6 Duitama	4	0,11%
Oficina Asesora Jurídica	390	10,44%	Grupo de Tesorería	3	0,08%
Subdirección de Hidrología	308	8,25%	Secretaría General	3	0,08%
Subdirección de Ecosistemas	305	8,17%	AO 10 Ibagué	2	0,05%
Grupo de Talento Humano	294	7,87%	Grupo de Manejo y control de almacén e Inventarios	2	0,05%
Grupo de Contabilidad	29	0,78%	AO 2 Barranquilla	1	0,03%
Oficina de Servicios de Pronósticos y alertas	29	0,78%	AO 3 Villavicencio	1	0,03%
Oficina de Informática	26	0,70%	AO 8 Bucaramanga	1	0,03%
Grupo de Gestión Documental	13	0,35%	Grupo de Comunicaciones	1	0,03%
Oficina Asesora de Planeación	11	0,29%	Grupo de Servicios Administrativos	1	0,03%
Dirección General	9	0,24%	Oficina de Control Interno	1	0,03%
			TOTAL	3734	100%

Fuente: Elaboración auditor

Imagen 2. PQRSDf II 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 II Semestre de 2025, por temática

En cuanto a las PQRSDF recibidas durante el segundo 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 1970 lo que representa un 53% de 3734, que corresponde al total de PQRSDF del semestre; seguido de "Certificación de contrato" con 323 que representa el 9%, por "Petición de interés general o particular" con 295 que corresponde al 8%, luego "Petición entre entidades" con 274 que representa el 7%, seguido de "Petición entre autoridades" con 263 que corresponde al 7%, "Certificación de tiempo, clima y eventos hidrológicos" con 142 que equivale al 4%, "Certificación laboral o pasantía" con 138 que equivale al 4%, "Solicitud judicial" con 86 que equivale al 2%, y finalmente "Certificación de ingresos y retenciones" con 80 que equivale al 2%; encontrándose estas peticiones entre las más representativas del semestre, y que totalizan 3571 que equivalen al 96% 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 corresponden a 163, es decir el 4% del total recibidas en el período objeto de observación.

Tabla 3. PQRSDF recibidas en el II Semestre de 2025, por temática

Tipo de requerimiento	Cantidad	Tipo de requerimiento	Cantidad
Solicitud de documentos o información	1970	Certificación de ingresos y retenciones	80
Certificación de contrato	323	Consulta (Información técnica)	54
Petición de interés general o particular	295	Petición de congresistas	35
Petición entre entidades	274	Reclamos	28
Petición entre autoridades	263	Certificación electrónica de tiempos laborados - CETIL	27
Certificación de tiempo, clima y eventos hidrológicos	142	Quejas	12
Certificación laboral o pasantía	138	Denuncia	7
Solicitud judicial	86	TOTAL	3734

Fuente: Elaboración auditor

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

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

Frente al seguimiento de PQRSDf discriminadas **por producto o servicio**, se pueden evidenciar con mayor predominio las solicitudes de “Información hidrometeorológica” con 983 solicitudes que equivalen al 26,33% frente al total de PQRSDf, en la siguiente tabla se describe el detalle por producto o servicio

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

Producto o servicio	Cantidad	Producto o servicio	Cantidad
Solicitud de información hidrometeorológica	983	Jurídico	13
Administrativa	762	Web y correo	12
Registros ambientales	743	Climatología	11
Bosques	307	Asesorías y charlas	10
Sistema de información del recurso hídrico	238	Sedimentos	4
Certificaciones del tiempo y clima	208	Informes ambientales	3
Sistema de información ambiental	182	Estudio nacional del agua	2
Acreditación de laboratorios	91	Laboratorio de calidad ambiental	2
Pronósticos y alertas	52	Zonificación hidrográfica	2
Visitas académicas	49	Medios de comunicación	1
Cambio climático	40	Modelamiento meteorológico	1
Suelos y tierras	18	TOTAL	3734

Fuente: Elaboración auditor

La estadística anterior consolida un total de 3655 solicitudes de productos o servicios más representativos, que equivalen al 98% del total recibidas, es decir de 3.734 PQRSDf; mientras que 79 es decir el 2% cobijan a los productos o servicios con menor solicitudes, tal y como se pudo evidenciar en la tabla anterior.

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

Ahora, de las 3734 PQRSDF recibidas, 2887 es decir el 77%, corresponden a temas técnicos inherentes a la misionalidad de la entidad, y el 23% restante es decir 847 solicitudes, están relacionadas con temas de carácter administrativo y jurídico.

De otra parte, revisada la información aportada por el Grupo de Servicio al Ciudadano, frente a las PQRSDF recibidas en el período objeto de seguimiento, y una vez realizado el ejercicio aleatorio de filtrar las solicitudes recibidas; seleccionando para el caso al Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano, se pueden evidenciar inconsistencias en el proceso de radicación, en cuanto se presenta incoherencia entre el “Tipo de requerimiento”, el “Producto o servicio” y la “Respuesta”.

RADICACION NUMERO	FECHA RADICACION	CANAL RADICADO	TIPO REQUERIMIENTO	PRODUCTO O SERVICIO	TIPO USUARIO	RESPONSABLE RESPUESTA	OBSERVACION
202599050165414	2025-10-20	Formulario PQRSDF	Solicitud de documentos o información	Administrativa	Persona natural	Grupo de Administración y Desarrollo del Tal OX, CONCURSO NACION 6.	
202599050166954	2025-10-22	Formulario PQRSDF	Solicitud de documentos o información	Administrativa	Persona natural	Grupo de Administración y Desarrollo del Tal OX, ACEPTACION NOMBRAMIENTO Y SOLICITUD DE PRORROGA PAR	
202599050167224	2025-10-22	Formulario PQRSDF	Peticion de interés general o particular	Administrativa	Persona natural	Grupo de Administración y Desarrollo del Tal OX, TARJETA DE CIRCULACION Y RESIDENCIA -O.C.C.R.E. SAN ANDR	
202599050167384	2025-10-22	Formulario PQRSDF	Peticion de interés general o particular	Administrativa	Persona natural	Grupo de Administración y Desarrollo del Tal OX, SOLICITUD SOBRE EJERCICIO DEL CARGO.	
20259910167074	2025-10-23	Virtual - Correo electrónico	Peticion de interés general o particular	Administrativa	Persona natural	Grupo de Administración y Desarrollo del Tal OX, SOLICITUD DE PRORROGA PARA TOMA DE POSESION AL CARGO	
20259910168474	2025-10-24	Virtual - Correo electrónico	Peticion de interés general o particular	Administrativa	Persona natural	Grupo de Administración y Desarrollo del Tal OX, SOLICITUD DE CERTIFICACION LABORAL O PASANTIAS	
202599050168524	2025-10-24	Formulario PQRSDF	Certificación laboral o pasantía	Registros ambientales	Persona natural	Grupo de Administración y Desarrollo del Tal OX, SOLICITUD DE INFORMACIÓN RESOLUCION	
202599050168574	2025-10-24	Formulario PQRSDF	Certificación laboral o pasantía	Registros ambientales	Persona natural	Grupo de Administración y Desarrollo del Tal OX, CERTIFICACION LABORAL.	
20259910168764	2025-10-24	Virtual - Correo electrónico	Peticion de interés general o particular	Sistema de información ambiental	Persona natural	Grupo de Administración y Desarrollo del Tal OX, CERTIFICACION LABORAL.	
202599050169054	2025-10-26	Formulario PQRSDF	Queja	Sistema de información ambiental	Persona natural	Grupo de Administración y Desarrollo del Tal OX, SOLICITUD DE INFORMACIÓN MANTENER CARGO	
20259910169114	2025-10-27	Virtual - Correo electrónico	Peticion de interés general o particular	Solicitud de información hidromet	Persona natural	Grupo de Administración y Desarrollo del Tal OX, SOLICITUD DE SEGUIMIENTO HORARIO LABORAL.	
20259910169144	2025-10-27	Virtual - Correo electrónico	Solicitud de documentos o información	Certificaciones del tiempo y clima	Persona natural	Grupo de Administración y Desarrollo del Tal OX, SOLICITUD DE INFORMACIÓN VINCULACION	
202599050170344	2025-10-28	Formulario PQRSDF	Certificación laboral o pasantía	Sistema de información ambiental	Persona natural	Grupo de Administración y Desarrollo del Tal OX, INFORMACION SOBRE VACANTES Y LISTA DE ELEGIBLES.	
20259910173124	2025-11-04	Virtual - Correo electrónico	Peticion de interés general o particular	Administrativa	Persona natural	Grupo de Administración y Desarrollo del Tal OX, CERTIFICACION LABORAL.	
20259910173124	2025-11-04	Virtual - Correo electrónico	Peticion de interés general o particular	Administrativa	Persona natural	Grupo de Administración y Desarrollo del Tal OX, SOLICITUD DE INFORMACION LISTA DE ELEGIBLES CONCURSO NA	
20259910173274	2025-11-04	Virtual - Correo electrónico	Certificación laboral o pasantía	Solicitud de información hidromet	Persona natural	Grupo de Administración y Desarrollo del Tal OX, SOLICITUD DE CERTIFICACION LABORAL O PASANTIAS	
20259910173434	2025-11-04	Virtual - Correo electrónico	Certificación laboral o pasantía	Bosques	Persona natural	Grupo de Administración y Desarrollo del Tal OX, CERTIFICACION LABORAL.	
20259910173944	2025-11-04	Virtual - Correo electrónico	Solicitud de documentos o información	Administrativa	Anónimo	Grupo de Administración y Desarrollo del Tal OX, SOLICITUD DE INFORMACION ANONIMA	

RADICACION NUMERO	FECHA RADICACION	CANAL RADICADO	TIPO REQUERIMIENTO	PRODUCTO O SERVICIO	TIPO USUARIO	RESPONSABLE RESPUESTA	OBSERVACION
202599050165414	2025-10-20	Formulario PQRSDF	Solicitud de documentos o información	Administrativa	Persona natural	Grupo de Administración y Desarrollo del Tal OX, CONCURSO NACION 6.	
202599050166954	2025-10-22	Formulario PQRSDF	Solicitud de documentos o información	Administrativa	Persona natural	Grupo de Administración y Desarrollo del Tal OX, ACEPTACION NOMBRAMIENTO Y SOLICITUD DE PRORROGA PAR	
202599050167224	2025-10-22	Formulario PQRSDF	Peticion de interés general o particular	Administrativa	Persona natural	Grupo de Administración y Desarrollo del Tal OX, TARJETA DE CIRCULACION Y RESIDENCIA -O.C.C.R.E. SAN ANDR	
202599050167384	2025-10-22	Formulario PQRSDF	Peticion de interés general o particular	Administrativa	Persona natural	Grupo de Administración y Desarrollo del Tal OX, SOLICITUD SOBRE EJERCICIO DEL CARGO.	
20259910167074	2025-10-23	Virtual - Correo electrónico	Certificación laboral o pasantía	Administrativa	Persona natural	Grupo de Administración y Desarrollo del Tal OX, SOLICITUD DE PRORROGA PARA TOMA DE POSESION AL CARGO	
20259910168474	2025-10-24	Virtual - Correo electrónico	Peticion de interés general o particular	Solicitud de información hidromet	Persona natural	Grupo de Administración y Desarrollo del Tal OX, SOLICITUD DE CERTIFICACION LABORAL O PASANTIAS	
202599050168524	2025-10-24	Formulario PQRSDF	Certificación laboral o pasantía	Registros ambientales	Persona natural	Grupo de Administración y Desarrollo del Tal OX, SOLICITUD DE INFORMACIÓN RESOLUCION	
202599050168574	2025-10-24	Formulario PQRSDF	Certificación laboral o pasantía	Registros ambientales	Persona natural	Grupo de Administración y Desarrollo del Tal OX, CERTIFICACION LABORAL.	
20259910168764	2025-10-24	Virtual - Correo electrónico	Peticion de interés general o particular	Sistema de información ambiental	Persona natural	Grupo de Administración y Desarrollo del Tal OX, CERTIFICACION LABORAL.	
202599050169054	2025-10-26	Formulario PQRSDF	Queja	Sistema de información ambiental	Persona natural	Grupo de Administración y Desarrollo del Tal OX, SOLICITUD DE INFORMACIÓN MANTENER CARGO	
20259910169114	2025-10-27	Virtual - Correo electrónico	Peticion de interés general o particular	Solicitud de información hidromet	Persona natural	Grupo de Administración y Desarrollo del Tal OX, SOLICITUD DE SEGUIMIENTO HORARIO LABORAL.	
20259910169144	2025-10-27	Virtual - Correo electrónico	Solicitud de documentos o información	Certificaciones del tiempo y clima	Persona natural	Grupo de Administración y Desarrollo del Tal OX, SOLICITUD DE INFORMACIÓN VINCULACION	
202599050170344	2025-10-28	Formulario PQRSDF	Certificación laboral o pasantía	Sistema de información ambiental	Persona natural	Grupo de Administración y Desarrollo del Tal OX, INFORMACION SOBRE VACANTES Y LISTA DE ELEGIBLES.	
20259910173124	2025-11-04	Virtual - Correo electrónico	Peticion de interés general o particular	Administrativa	Persona natural	Grupo de Administración y Desarrollo del Tal OX, CERTIFICACION LABORAL.	
20259910173124	2025-11-04	Virtual - Correo electrónico	Peticion de interés general o particular	Administrativa	Persona natural	Grupo de Administración y Desarrollo del Tal OX, SOLICITUD DE INFORMACION LISTA DE ELEGIBLES CONCURSO NA	
20259910173274	2025-11-04	Virtual - Correo electrónico	Certificación laboral o pasantía	Solicitud de información hidromet	Persona natural	Grupo de Administración y Desarrollo del Tal OX, SOLICITUD DE CERTIFICACION LABORAL O PASANTIAS	
20259910173434	2025-11-04	Virtual - Correo electrónico	Certificación laboral o pasantía	Bosques	Persona natural	Grupo de Administración y Desarrollo del Tal OX, CERTIFICACION LABORAL.	
20259910173944	2025-11-04	Virtual - Correo electrónico	Solicitud de documentos o información	Administrativa	Anónimo	Grupo de Administración y Desarrollo del Tal OX, SOLICITUD DE INFORMACION ANONIMA	

Fuente: Información aportada por el auditado

La situación presentada nos aporta una información sesgada, que está inflando la estadística generada de productos o servicios solicitados a la Entidad, que para el caso y como se ve reflejado en la Tabla

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

No. 4, ubica a la “Solicitud de información hidrometeorológica” en el primer lugar. Por lo anterior, el Grupo de Gestión Documental que tiene a cargo el proceso de radicación en Orfeo, debe fortalecer los controles tendientes a garantizar la calidad del proceso, como también la capacitación a sus colaboradores.

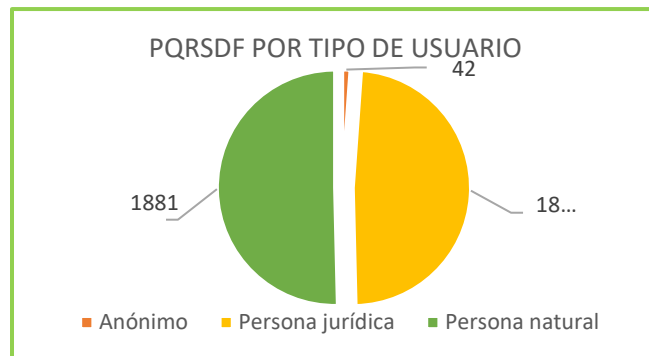
3.5 PQRSDf recibidas, por tipo de usuario

3.5.1 PQRSDf recibidas II SEM 2025, por tipo de usuario

En cuanto a las PQRSDf recibidas en el segundo semestre de 2025, se pudo observar que, de las 3734 solicitudes, 1881 es decir el 50% fueron presentadas por “Personas naturales”, 1811 que equivalen al 49% fueron presentadas por “Personas jurídicas”, mientras que los 42 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 II Semestre de 2025, por tipo de usuario

Tipo de usuario	PQRSDf	Porcentaje
Anónimo	42	1%
Persona jurídica	1811	49%
Persona natural	1881	50%
TOTAL	3734	100%



Fuente: Elaboración auditor

Tabla 6. Cuadro comparativo de PQRSDf por semestre

Variación por semestre	%	Período	PQRS Recibidas	Respuestas a tiempo	Respuesta fuera de tiempo	Sin respuesta	No requiere respuesta	Desistimiento tácito a tiempo
		I SEM - 2023	4476	3911	411	119	35	
552	(11%)	II SEM - 2023	5028	4609	419			
804	(-16%)	I SEM - 2024	4224	3738	463	23		
11	(-0,3%)	II SEM - 2024	4213	3908	295	10		
538	(11%)	I SEM - 2025	4751	4271	480			
1017	(-21%)	II SEM - 2025	3734	3601	131			2
		Prórrogas	127	106	21			

Fuente: Elaboración auditor

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

De acuerdo con los datos contenidos en la tabla anterior, y en aras de realizar un análisis comparativo de los últimos 3 años, se puede concluir una disminución consecutiva en el número de PQRSDf recibidas entre el II semestre de 2023 y el I semestre de 2025, a partir de ahí se presenta un leve incremento del 11,3% respecto al semestre inmediatamente anterior; mientras que en el semestre objeto de observación (II semestre de 2025), se presenta nuevamente una disminución considerable del 21%, con 1.017 PQRSDf menos.

Tabla 7. PQRSDf recibidas por semestre

Período	Cantidad	Variación	%	Variación
I SEM - 2023	4476	-252	-6%	
I SEM - 2024	4224			
II SEM - 2023	5028	-815	-16%	
II SEM - 2024	4213			
I SEM - 2024	4224	527	12%	
I SEM - 2025	4751			
II SEM - 2024	4213	-479	-11%	
II SEM - 2025	3734			

De igual manera el análisis realizado correspondiente a los mismos períodos o períodos pares, frente a las vigencias anteriores, se evidencia una disminución importante tal y como se observa en la tabla No. 7, siendo el único momento con incremento, el correspondiente a los primeros semestres de las vigencias 2024 y 2025.

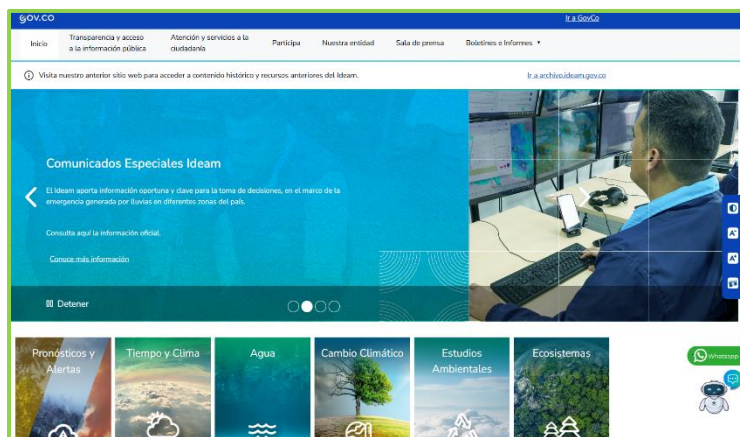
Fuente: Elaboración auditor

El decrecimiento en número de PQRSDf se mantiene como constante, durante los períodos referidos, con una fluctuación importante del 11% en promedio, hacia arriba o hacia abajo, como se observa en las tablas anteriores; siendo los primeros semestres de vigencia los períodos con más PQRSDf recibidas, situación que se sustenta en el mayor número de solicitudes de certificaciones contractuales y laborales; de igual manera en los reportes al RUA y RESPEL, cargue de información que debe realizarse en el primer semestre de cada vigencia de manera general, ocasionando congestión, ralentización e incumplimiento.

Lo anterior, guarda relación inversa en el comportamiento del segundo semestre, en donde no se atienden estas solicitudes, razón por la cual en número de PQRSDf disminuyen. De otra parte, el uso del Chat Bot, ha contribuido en la disminución del número de PQRSDf recibidas, pero también ha aportado a descongestionar y agilizar la entrega de información a los diferentes grupos de interés, análisis que se hace a continuación.

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

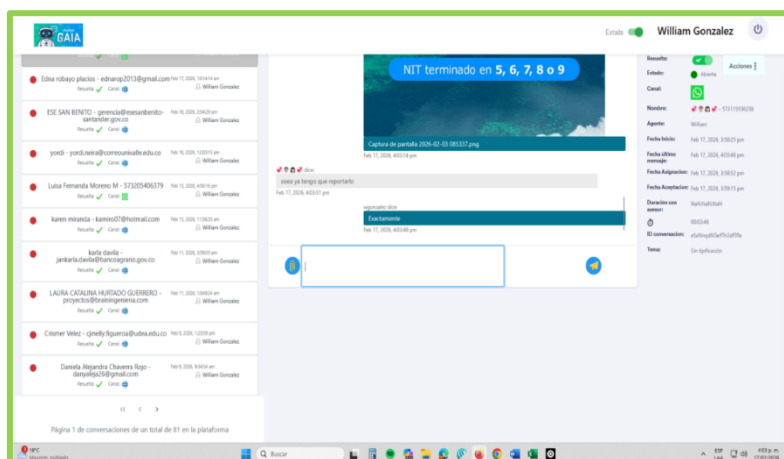
3.5.2 PQRSDF y el uso del Chat Bot



El Chat Bot, se puede encontrar en la parte inferior derecha de la página Web: <https://www.ideam.gov.co/>, en donde se puede interactuar con 4 agentes de la entidad, por WhatsApp o por el Chat Bot GAIA, mostrando para cada caso los siguientes accesos:



Para interactuar con un agente de la entidad, puede hacerlo por el WhatsApp Web, o de manera automática por el Chat Bot, diligenciando el formulario que se despliega.

La imagen muestra el funcionamiento interno de la aplicación. La interacción entre un agente de la entidad y un usuario externo a través del WhatsApp Web, y el reporte de las interacciones realizadas con otros usuarios, de manera detallada. A la fecha de la

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

verificación la OCI evidenció que se cuenta con 4 agentes, que atienden en horarios hábiles.

El uso de la aplicación arroja una estadística importante. Una relacionada con la atención automática a través del Chat Bot GAIA en donde el usuario accede a la información cargada previamente, que obteniendo una respuesta satisfactoria no requiere el contacto con un agente de la Entidad; de lo contrario, permite solicitar la atención de un agente. La otra estadística, corresponde a la atención personalizada con los 4 agentes que tiene la entidad, a través del WhatsApp Web.

Tablas 8 y 9. Estadísticas atención Chat Bot

ATENCIÓN PERSONALIZADA				ATENCIÓN AUTOMÁTICA			
MES / AÑO	2023	2024	2025	MES / AÑO	2023	2024	2025
Enero	0	121	0	Enero	2,404	3,367	2,276
Febrero	153	343	140	Febrero	3,656	4,447	3,007
Marzo	319	266	226	Marzo	6,032	4,653	4,058
Abril	173	236	173	Abril	4,122	4,647	3,095
Mayo	238	214	84	Mayo	4,885	3,895	2,469
Junio	174	99	89	Junio	3,502	2,297	2,416
Julio	158	151	147	Julio	3,503	2,884	791
Agosto	208	148		Agosto	3,954	3,216	
Septiembre	499	126		Septiembre	5,362	4,144	
Octubre	452	131	5	Octubre	5,601	3,747	14
Noviembre	266	116	63	Noviembre	5,475	4,706	322
Diciembre	132	66	59	Diciembre	2,248	1,788	181
TOTAL INTERACCIONES	2772	2017	986	TOTAL INTERACCIONES	50,744	43,791	18,629

Fuente: Elaboración auditado

La estadística nos muestra la evolución del Chat Bot en funcionamiento desde la vigencia 2023, evidenciando un alto impacto en el primer año de ejecución, con 2772 usuarios atendidos, mientras que para las vigencias siguientes se presenta una disminución entre el 27% y el 36% respectivamente; siendo importante aclarar que para 2025 el Chat Bot no funcionó durante 3 meses, servicio reanudado en el mes de noviembre, situación que justifica la disminución en el número de personas atendidas, frente a los años anteriores, y las 274 conversaciones sostenidas en el II semestre de 2025, período objeto de seguimiento.

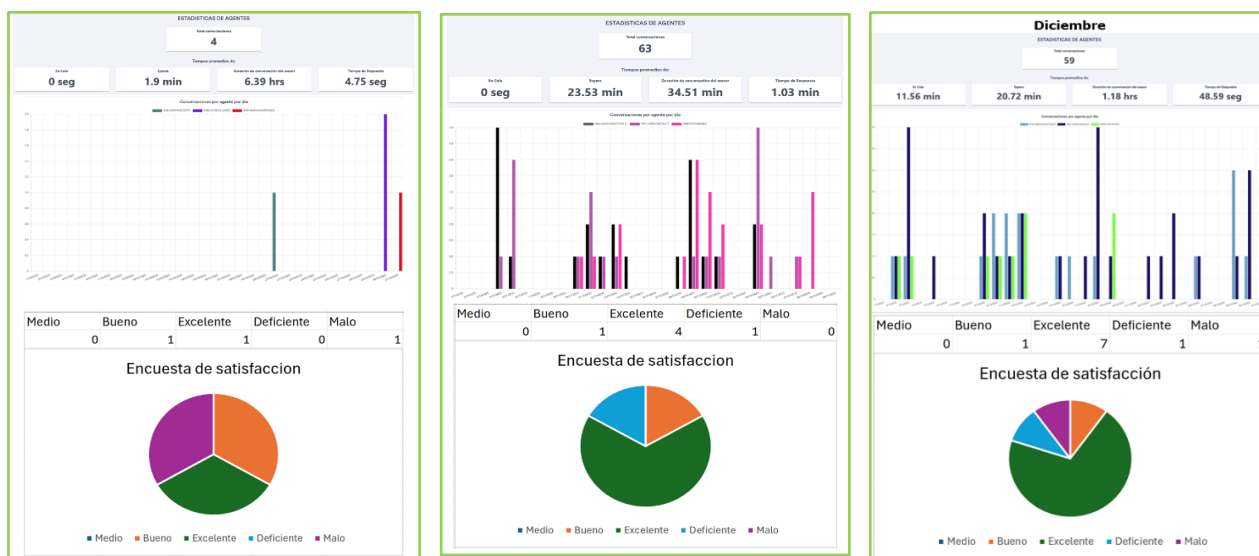
	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2025

De otra parte, la atención automática, sin la intervención de ningún agente de la entidad, nos muestra una estadística importante desde su inicio, con 50.744 interacciones para el primer año, 43.791 para el segundo año y 18.629 para el tercero.

La atención automática a través del Chat Bot GAIA, se puede considerar como un **"Hito"** para el ejercicio del servicio al ciudadano de la Entidad, en el entendido de que descongestiona, agiliza y da respuesta inmediata a la ciudadanía. De igual manera, garantiza el derecho fundamental de cualquier persona a acceder a la información pública, y al uso de la información técnica ambiental que produce la entidad, con fines académicos, formulación de políticas y toma de decisiones en general.

En cuanto al comportamiento de la atención automática, en el período objeto de observación "II semestre de 2025", se evidencian solamente 1308 contactos, de igual manera a causa del receso presentado en el funcionamiento del Chat Bot en ese tiempo.

Finalmente, y en aras de medir la efectividad del uso del Chat Bot GAIA, se recomienda reforzar la aplicación de la encuesta de satisfacción, en razón a que los resultados aportados para la formulación del presente informe, de los meses de octubre, noviembre y diciembre, corresponden a la evaluación de las interacciones de los 4 agentes, que para esos meses totalizan 126 y solamente se aplicó a 19 interacciones, tal y como se evidencia.



Fuente: Elaboración auditado

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

Por lo anterior, la encuesta de satisfacción aplicada no demuestra la efectividad en el uso del Chat Bot, en cuanto de las 19 interacciones evaluadas, que sólo representan el 15%, 12 se ponderan con excelente, 3 con bueno, 2 con deficiente y 2 con malo; situación que no proyecta una tendencia positiva.

3.6 Cumplimiento de Términos de respuesta de PQRSDf

Volviendo al concepto “términos de respuesta” establecido en la ley, se considera que una respuesta es extemporánea, cuando se genera 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 o término de respuesta; de igual manera, se considera extemporánea, la respuesta que se expide por fuera del plazo adicional solicitado en prórroga. (Ver Tabla No. 10).

Tabla 10. Términos de ley para respuestas a PQRSDf

TIPO DE PETICIÓN	TÉRMINO DE RESPUESTA
Petición de interés general (PQRSDf)	15 días hábiles
Solicitud de información o documentos	10 días hábiles
Consultas	30 días hábiles
Peticiones entre entidades	10 días hábiles
Peticiones del Congreso de la República	5 días hábiles – Informes 10 días hábiles – Documentos
Solicitudes judiciales	5 días hábiles

Fuente: Elaboración auditor

Ahora, en el período objeto de observación, se evidenció que de las 3734 PQRSDf recibidas, 3601 cuentan con respuesta dentro de los términos de ley es decir el 96,44%, y 131 que corresponden al 3,51%, presentan respuesta por fuera de términos, mientras que 2 con el 0,05% corresponden a desistimientos tácitos, tramitados con apego a la norma.

La estadística de la tabla No. 11, demuestra una disminución de **15,7%** en el número de respuestas a tiempo, de igual manera una disminución del **73%** en el incumplimiento de términos de respuesta en el último semestre, bajando de 480 en el I semestre de 2025, a 131 en el II semestre.

Si bien, el número de PQRSDf recibidas disminuyó en un **21%** frente al semestre anterior, lo que infiere una disminución en el número de respuesta a tiempo, como

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

fuera de tiempo; no es menor la disminución del **73%** en la respuesta fuera de término. Sin embargo, 21 de las 131 respuestas fuera de término, corresponden a vencimientos de prórrogas solicitadas.

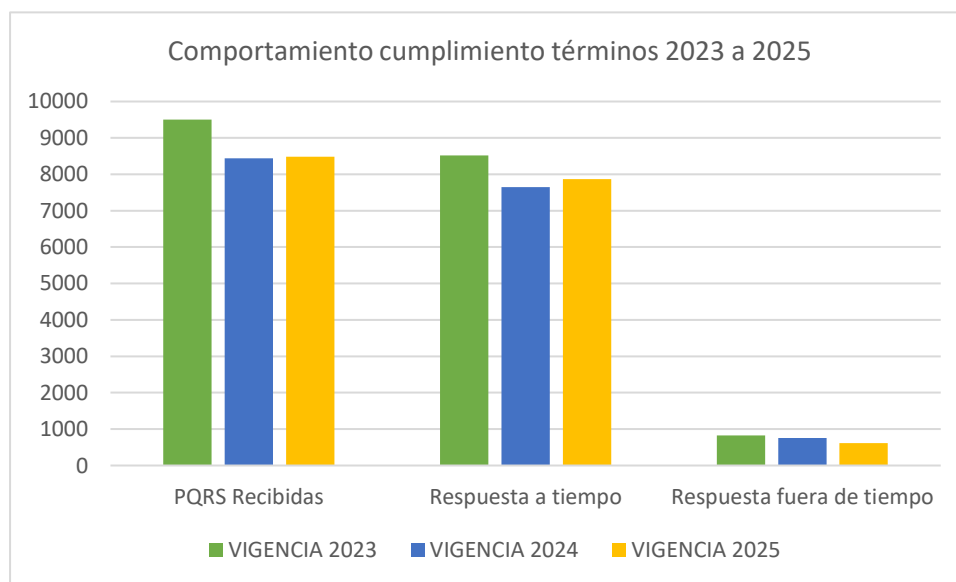
Tabla 11. Términos de ley para respuestas a PQRSDF

Período	PQRS Recibidas	Respuesta a tiempo	Porcentaje	Respuesta fuera de tiempo	Porcentaje	Desistimiento tácito a tiempo
I SEM - 2023	4476	3911	87.38%	411	9.18%	
II SEM - 2023	5028	4609	91.67%	419	8.33%	
I SEM - 2024	4224	3738	88.49%	463	10.96%	
II SEM - 2024	4213	3908	92.76%	295	7.0%	
I SEM - 2025	4751	4271	89.90%	480	10.10%	
II SEM - 2025	3734	3601	96.44%	131	3.51%	2
Prórrogas	127	106	83.46%	21	16.54%	

Sin embargo, sigue siendo evidente el incumplimiento en los términos de respuesta, situación que a todas luces expone a la Entidad a la materialización de un riesgo legal por el incumplimiento.

Fuente: Elaboración auditor

Imagen 7. Comparativo cumplimiento de términos de respuesta



Fuente: Elaboración auditor

3.6.1 Prórrogas de PQRSDF

De otra parte, acudiendo a lo dispuesto en el párrafo del Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, se evidencia la solicitud de 127 prórrogas; 106 de las cuales, es decir

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

el **83%** fueron atendidas en tiempo, mientras que 21 con el **17%**, tienen respuesta extemporánea. (Ver Tabla No. 12). Lo anterior, denota una mala práctica en el uso de la prórroga establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Tabla 12. Solicitud prórrogas a PQRSDF

PRORROGAS					
MES	Solicitadas	Rtas a tiempo	% Rtas a tiempo	Rtas fuera de tiempo	% Rtas fuera de tiempo
Julio	23	19	83%	4	17%
Agosto	22	18	82%	4	18%
Septiembre	30	25	83%	5	17%
Octubre	24	20	83%	4	17%
Noviembre	14	12	86%	2	14%
Diciembre	14	12	86%	2	14%
TOTAL	127	106	83%	21	17%

Fuente: Elaboración auditor

Tabla 13. PQRSDF atendidas fuera de término, por proceso

Variación	Proceso	Total, PQRS	Respuestas a tiempo	Prórroga AT	Prórroga FT	Respuestas fuera de tiempo	% de incumplimiento	Período anterior I sem 2025	% de incumplimiento
↓	Subdirección de Estudios Ambientales	1041	1014	16	5	27	2,59%	168	9,77%
↓	Subdirección de Meteorología	532	524	9		8	1,50%	29	4,34%
↓	Oficina Asesora Jurídica	390	346	1		43	11,03%	159	39,45%
↓	Subdirección de Hidrología	308	285	18	8	23	7,47%	28	9,18%
▬	Subdirección de Ecosistemas e Información Ambiental	305	296	36	4	9	2,95%	10	3,39%
↓	Administración y Desarrollo del Talento Humano	294	287	19	2	6	2,04%	67	15,02%
▬	Oficina del Servicio de Pronósticos y Alertas	29	28	1		1	3,45%	2	6,90%
↓	Grupo de Contabilidad	29	26		1	3	10,34%	6	11,54%
↑	Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación	13	7	1	1	6	46,15%	3	60%
▬	Dirección General	9	8	1		1	11,11%	2	6,90%
→	Grupo de Tesorería	3	1			2	66,67%		
→	Secretaría General	3	2			1	33,33%		
→	Area Operativa No. 2 - Barranquilla	1				1	100,00%		
	TOTAL	2957	2824	102	21	131		474	

INGRESAN NUEVOS

Fuente: Elaboración auditor

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

La tabla No. 13, relaciona los grupos y procesos que presentaron respuestas de PQRSDF fuera de los términos de ley; siendo importante citar lo siguiente:

- ✓ Mejora de Grupos de trabajo en el cumplimiento de los términos: Comunicaciones y del Área Operativa No. 6 Duitama, que implementaron acciones como parte del plan de mejoramiento y durante este periodo no se materializó ninguna respuesta fuera de término.
- ✓ La misma tendencia de incumplimiento para la Subdirección de Ecosistemas, la Oficina de Pronósticos y Alertas y la Dirección General, que presentan incumplimiento en el mismo porcentaje del seguimiento anterior.
- ✓ Aumento en del 50% en el número de respuesta fuera de término: el Grupo de Gestión Documental, paso de 3 a 6 respuestas extemporáneas, ya cuenta con un plan de mejoramiento.
- ✓ Grupos de Trabajo que no tenían respuestas fuera de término en el seguimiento anterior: el Grupo de Tesorería, el Área Operativa No.2 Barranquilla y la Secretaría General; procesos que reciben un número mínimo de PQRSDF, pero que presentan un 67% (2 de 3), un 100% (1 de 1) y 33% (1 de 3) de incumplimiento respectivamente.
- ✓ Grupos de trabajo y dependencias que, aunque han bajado el número de respuestas fuera de término, continúan incumpliendo: las Subdirecciones de Estudios Ambientales- SEA, de Meteorología e Hidrología, la Oficina Asesora Jurídica, el Grupo de Talento Humano, y el Grupo de Contabilidad. Para el caso la OAJ presenta el mayor número de incumplimientos con 43, seguido de la SEA con 27, la Subdirección de Hidrología con 23 PQRSDF y 8 prórrogas fuera de tiempo; siendo además procesos reincidentes que cuentan ya con planes de mejoramiento.

Por lo anterior y considerando, que aún persiste el incumplimiento, la Oficina de Control Interno insta a todos los procesos a replantear los controles y cumplir con las acciones formuladas en los planes de mejoramiento. El incumplimiento recurrente genera eventos de riesgo materializados que se convierten en alto potencial a la materialización de riesgo legal de *"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."*

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

Tabla 14. Análisis de PQRSDf atendidas por mes

PQRSDf RECIBIDAS POR MES – II SEMESTRE DE 2025						
MES	TOTAL	Respuestas a tiempo	% Respuestas a tiempo	Respuestas fuera de tiempo	% Respuestas fuera de tiempo	Desistimiento tácito
Julio	623	596	96%	27	4%	
Agosto	566	550	97%	16	3%	
Septiembre	760	742	97.6%	18	2.4%	
Octubre	720	692	96%	28	4%	
Noviembre	538	522	97%	14	2.6%	2
Diciembre	527	499	95%	28	5%	
TOTAL	3734	3601	96.44%	131	3.51%	2

Fuente: Elaboración auditor

En la tabla No. 14, se evidencia que el mayor número de PQRSDf fueron recibidas en los meses de septiembre y octubre; siendo de igual manera el mes de septiembre con mayor porcentaje de respuestas a tiempo. En cuanto a las respuestas extemporáneas, el mayor número se evidencia en los meses de julio, octubre y diciembre.

De manera general el porcentaje promedio de cumplimiento de términos de respuesta de la entidad es del 96,44% y del 3,51% para las respuestas extemporáneas.

Revisando la tendencia, no se podría asegurar que, a mayor número de PQRSDf, mayor número de respuestas a tiempo o menor número de respuestas fuera de tiempo; en razón a que la estadística evidencia ciertas variaciones propias relacionadas con el período de tiempo (mes) en que se atienden.

3.7 Análisis de PQRSDf atendidas fuera de términos

Ahora bien, en aras de validar la causa que genera el incumplimiento de términos de respuesta de PQRSDf y el comportamiento asociado al mes; no se toma ninguna muestra, sino que se analiza la información relacionada con las 131 PQRSDf con respuesta extemporánea, obteniendo lo siguiente: (Ver tabla No. 13).

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

Tabla 15. Análisis de muestra de PQRSDF atendidas fuera de término

Proceso	Respuestas fuera de tiempo	Prórrogas vencidas	Días vencidos					Por mes					
			1 día	Menos de 10 días	Entre 10 y 20	Entre 20 y 30	Más de 30 días	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
Oficina Asesora Jurídica	43		19	24				2	1	5	16	4	15
Subdirección de Estudios Ambientales	27	5	18	9				7	5	4	1	2	8
Subdirección de Hidrología	23	8	7	12	3		1	3	7	7	4	2	
Subdirección de Ecosistemas	9	4	8	1				4	1	1	1	2	
Sudirección de meteorología	8		4	3		1		4	1				3
Grupo de Gestión Documental	6	1	2	2	2			1		2	1	2	
Grupo de Talento Humano	6	2	5		1						4		2
Grupo de Contabilidad	3	1	1		1	1		1	1				1
Grupo de Tesorería	2					2		2					
Oficina del Servicio de Pronósticos y Alertas	1			1									1
Secretaría General	1			1						1			
Dirección General	1		1										1
AO 2 Barranquilla	1				1						1		
TOTAL	131	21	65	53	8	4	1	24	16	20	28	12	31

Fuente: Elaboración auditor

El análisis de la muestra de 131 PQRSDF seleccionadas con respuesta extemporánea, de manera general se evidencia:

- ✓ Expedición de certificaciones contractuales extemporáneas
- ✓ Expedición de certificados laborales extemporáneos
- ✓ Demoras en respuestas de información y conceptos de la parte técnica
- ✓ Certificados de ingresos y retenciones
- ✓ Información de planta
- ✓ Información de alertas tempranas
- ✓ Pago a observadores

En cuanto al período de tiempo en que se generaron las respuestas extemporáneas, predomina el mes de octubre, seguido de los meses de julio y septiembre.

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

De otra parte, de las 131 respuestas fuera de términos, 65 es decir el 50% están asociados a demoras en el proceso de notificación, ya que generaron la respuesta en tiempo o el último día de vencimiento, por consiguiente, la notificación se surte de manera extemporánea.

De otra parte 53 que corresponde al 40%, se ubican entre 2 a 9 días vencidos, por diferentes causas, dentro de las que se encuentran 10 prórrogas. De igual manera 8 se ubican en el rango de 10 a 20 días de mora, 4 entre 20 y 30 días y 1 con más de 30 días.

En cuanto a las prórrogas con respuesta extemporánea, 8 corresponden a la Subdirección de Hidrología, 5 a la Subdirección de Estudios Ambientales, 4 a la Subdirección de Ecosistemas, 2 al Grupo de Talento Humano, y 1 al Grupo de Gestión Documental y Contabilidad respectivamente.

Ahora, de manera específica, revisando las áreas o grupos con incumplimientos se puede inferir lo siguiente:

- ✓ **Oficina Asesora Jurídica:** La OAJ presenta una disminución en la respuesta moratoria con 43 respuestas vencidas, frente a 159 del seguimiento anterior; lo que representa un **73%** menos. Ahora, de las 43 respuestas moratorias, 19 es decir el 44% corresponden a mora de 1 día, mientras que 24 con el 56% corresponden a menos de 10 días de mora. De otra parte, no cuenta con prórrogas vencidas.

Sin bien, presenta un comportamiento positivo respecto al seguimiento realizado en el I semestre de 2025, cuenta con plan de mejoramiento, que contribuya a subsanar la causa raíz del problema.

- ✓ **La Subdirección de Estudios Ambientales:** presenta una disminución en la respuesta moratoria con 27 respuestas vencidas, frente a 168 del seguimiento anterior; lo que representa un **84%** menos. De las 27 respuestas moratorias, 18 es decir el 67% corresponden a mora de 1 día, mientras que 9 con el 33% corresponden a menos de 10 días de mora; de igual manera, cuenta con 5 prórrogas vencidas, entre 1 a 7 días.

Para el caso se sugiere hacer uso de la prórroga, como caso excepcional para dar cumplimiento y no para dilatar una respuesta, reincidiendo en el incumplimiento.

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

También se deben reforzar los controles implementados, para disminuir a cero los vencimientos.

- ✓ **La Subdirección de Hidrología:** La subdirección presenta una disminución en la respuesta moratoria con 23 respuestas vencidas, frente a 28 del seguimiento anterior; lo que representa un **18%** menos. De las 23 respuestas moratorias, 7 es decir el 30% corresponden a mora de 1 día, mientras que 12 con el 53% corresponden a menos de 10 días de mora, 3 con el 13% se ubican entre 10 a 20 días de mora y 1 con el 4%, cuenta con más de 30 días de mora.

De igual manera, la estadística evidencia 18 prórrogas solicitadas con respuesta a tiempo, mientras que 8 tienen respuesta moratoria, de donde 1 se encuentra con más de 50 días de mora.

La anterior información nos lleva a realizar un análisis en detalle de la solicitud con más de 50 días en mora, encontrando que corresponde a una solicitud elevada por el Ministerio de Ambiente, para presentar un informe subsanado de la ejecución de un proyecto, solicitado con antelación mediante radiado 12022024E2041247, con plazo inaplazable, tal y como se sustenta en la siguiente tabla.

Tabla No. 16 Incumplimiento normativo de términos

TIEMPOS DE LA SOLICITUD				PRÓRROGA			RESPUESTA		
ORFEO (Ingreso)	FECHA RADICACIÓN	PLAZO ORDINARIO	PLAZO MÁXIMO DADO POR LA ENTIDAD (Min Ambiente)	FECHA DE SOLICITUD	NOTIFICACIÓN SOLICITUD	PLAZO SOLICITADO	ORFEO (Salida)	FECHA	Sin notificación de respuesta a la fecha de expedición del presente informe
20259910177084	11/11/2025	26/11/2025	17/11/2025	18/11/2025	26/11/2025	11/12/2025	20263060017511	10/02/2026	27/02/2026

Fuente: Elaboración auditor

Lo anterior, demuestra que por la complejidad de la respuesta se presenta la solicitud de prórroga, siendo para el Ministerio un término inaplazable, tal y como lo manifiesta en la solicitud; lo que conlleva a unos hechos sobrevivientes de incumplimiento de 70 días de mora desde el plazo otorgado por el Ministerio y de 53 días desde el vencimiento del plazo solicitado, hasta el momento de expedición del presente informe, al no contar con respuesta en firme.

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

- ✓ **La Subdirección de Ecosistemas:** El seguimiento evidencia que cuenta con 9 respuestas moratorias, 1 menos que el semestre anterior, lo que indica que las acciones definidas en el plan de mejoramiento formulado para subsanar la causa raíz que genera el problema, no han tenido ninguna efectividad, en cuanto se mantiene el incumplimiento en el tiempo.

De otra parte, si bien 8 de los 9 incumplimientos corresponden a 1 día de mora, que deben estar asociados al proceso de notificación; la subdirección avocó al uso de la prórroga de donde 4 de las 40 solicitadas presentan mora en la respuesta, de 1 a 2 días.

Para el caso, y como se pudo evidenciar, no se debe dejar para el último día, para generar las respuestas, sin considerar la notificación de esta, que debe agotar su curso para llegar al destinatario final.

- ✓ **La Subdirección de Meteorología:** El seguimiento evidencia que cuenta con 8 respuestas moratorias, presentando un decrecimiento del **72%** respecto al seguimiento anterior, en donde tenía 21 incumplimientos de respuesta. Cuatro de las ocho respuestas moratorias tienen un vencimiento de 1 día, 3 de menos de 10 días, y una de más de 20 días.

Efectivamente, revisada la solicitud con Orfeo 20259910113554, del 09/07/2025, correspondiente a una solicitud de información, cuenta con un tiempo de 10 días para responder, en el entendido de ser una solicitud de información, y se genera respuesta de fecha 29/08/2025; evidenciando una mora de 25 días.

Parea el caso anterior, teniendo en cuenta que la información solicitada, es de cierta complejidad, podría haber acudido al uso adecuado de la prórroga, para ampliar el término de respuesta y no incurrir en incumplimiento.

- ✓ **Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación:** Para el caso el seguimiento evidencia que cuenta con 6 respuestas moratorias, presentando un incremento del **50%** respecto al seguimiento anterior. Si bien en el presente seguimiento, el grupo cuenta con un mayor número de PQRDF recibidas, mantiene una tendencia de incumplimiento, partiendo de que, en el seguimiento anterior, de 5 solicitudes, 3 presentaban respuesta moratoria.

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

Para el caso actual 6 de 13 solicitudes, presentan respuesta moratoria; 2 con mora de 1 día, 2 con mora de menos de 10 días, y dos con mora de 10 días, una de ellas corresponde a una solicitud de prórroga.

La estadística anterior, demuestra un comportamiento negativo, en el cumplimiento de los términos de respuesta en el tiempo; comparando que para el II semestre de 2024, sólo presentaba una respuesta en mora, para el I semestre de 2025 contaban con 3, y el seguimiento actual con 6, siendo una de ellas una prórroga; con el agravante de ser un grupo que recibe un número mínimo de solicitudes.

- ✓ **Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano:** El seguimiento evidencia una mejora importante en la disminución de incumplimientos, pasando en el II semestre de 2024 de 40 respuestas en mora, a 67 en el I semestre de 2025, y a 6 en el seguimiento actual, con mora de 1 día para cada caso, y con un decrecimiento del **91%** importante de resaltar.

Sin embargo, se evidencia un mal uso de la prórroga en cuanto de dos prórrogas solicitadas, la primera cuenta con un día de mora en respuesta y la segunda con 16 días.

- ✓ **Grupo de Contabilidad:** Los tiempos de respuesta presentan un comportamiento con tendencia a disminuir en referencia al incumplimiento, contando con una estadística de 6 respuestas extemporáneas para el II semestre de 2024, 6 en el I semestre de 2025 y 3 en el seguimiento actual.

En el seguimiento actual, el incumplimiento en días corresponde a, 1, 13 y 20 días de mora respectivamente; revisada la petición con Orfeo 20259910132744, del 15/08/2025, correspondiente a una solicitud de información, cuenta con un tiempo de 10 días para responder al 01/09/2025.

Dicha solicitud es de respuesta conjunta con el Grupo de Talento Humano, que solicita prórroga dentro de los términos el día 29 de agosto, solicitando ampliar el plazo al 12/09/2025. La respuesta efectivamente fue emitida en tiempo, el día 12/09/2025, pero fue notificada hasta el 02/10/2002, evidenciándose mora de 13 días.

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

- ✓ **Grupo de Tesorería:** La estadística de tiempos de respuesta del Grupo de Tesorería, nos indica que desde el II semestre de 2024 no presentaban respuestas fuera de término, sin embargo, en el seguimiento actual 2 respuestas de 3 se realizaron de manera extemporánea, con una mora de 24 días cada una, con un incumplimiento del **67%**.

Lo anterior demuestra, un reproceso en el cumplimiento normativo, situación que expone a la Entidad a la materialización de un riesgo legal por el incumplimiento ajustado a la Ley 1755 de 2015.

Tabla 17. PQRSDF Grupo de Tesorería

ORFEO	FECHA RADICACIÓN	PLAZO ORDINARIO	FECHA RESPUESTA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DÍAS VENCIMIENTO
20259910121784	2025-07-25	2025-08-11	13/9/2025	15/09/2025	24
20259050124644	2025-07-30	2025-08-14	18/9/2025	18/9/2025	24

Fuente: Elaboración auditor

- ✓ **Oficina de Pronósticos y Alertas – OSPA:** En el seguimiento anterior evidenciaba 2 respuestas moratorias de 29 recibidas, mientras que en el actual se evidencia 1 respuesta con 4 días de mora, de 29 recibidas; lo que evidencia una mejora del **50%**, frente al reporte anterior.
- ✓ **Secretaría General:** La estadística de tiempos de respuesta evidencia que desde I trimestre de 2024, no presentaban respuestas fuera de término, para el II semestre de 2025, 1 de 3 respuestas extemporáneas, con un **33%**, y 4 días de mora en la respuesta.

Se recomienda mejorar los controles aplicados o realizar seguimiento permanente, teniendo en cuenta que era una situación que ya se había subsanado, pero se vuelve a materializar.

- ✓ **Dirección General:** Revisando el histórico de incumplimientos de respuesta de la Dirección General, se pudo encontrar lo siguiente:
 - ✓ Tercer trimestre de 2023: 5 de 15 PQRSDF en mora con un 25%
 - ✓ Cuarto trimestre de 2023: 2 de 9 PQRSDF en mora con un 13%
 - ✓ Primer trimestre de 2024: 4 de 30 PQRSDF en mora con un 13%

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

- ✓ Segundo trimestre de 2024: 1 de 26 PQRSDf en mora con un 4%
- ✓ Segundo semestre de 2024: 5 de 44 PQRSDf en mora con un 11%
- ✓ Primer semestre de 2025: 2 de 25 PQRSDf en mora con un 8%
- ✓ Segundo semestre de 2025: 1 de 9 PQRSDf en mora con un 8%

Aunque la estadística refleja un decrecimiento en el incumplimiento de términos, no se denota una erradicación total de la causa de esta inoportunidad, por lo tanto, se invita a fortalecer los controles actuales.

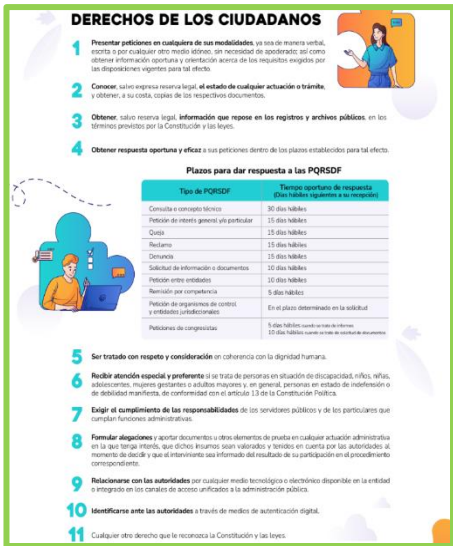
- ✓ **AO 2 Barranquilla:** El área operativa en los últimos 3 años, no presenta incumplimientos, sin embargo, en el presente seguimiento se encuentra que recibieron una PQRSDf y esta fue respondida fuera de término, con prórroga y con 4 días de mora.

A continuación, se listan las principales causales identificadas en el actual seguimiento así:

- ✓ El mal uso de la prórroga, teniendo en cuenta que en el período en seguimiento se elevó el número de prórrogas a 127, pero con respuesta extemporánea 21
- ✓ Respuestas que se emiten en tiempo en el Orfeo, pero con notificación extemporánea
- ✓ Certificaciones contractuales expedidas con respuesta extemporánea.
- ✓ Respuestas con varios días de vencimiento, sin solicitud de prórroga.

4. Actividades de Fortalecimiento

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 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, las piezas comunicacionales, las cápsulas y tips; acciones estas que se ven reflejadas en la disminución de incumplimientos



DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, en vía de manera verbal, escrita o por cualquier otro medio idóneo, sin necesidad de agendarse así como obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos exigidos por las disposiciones vigentes para tal efecto.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite, y obtener, a su costa, copia de los respectivos documentos.
3. Obtener, salvo reserva legal, información que repose en los registros y archivos públicos, en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones dentro de los plazos establecidos para tal efecto.

Plazos para dar respuesta a las PQRSDf	
Tipo de PQRSDf	Tiempo oportuno de respuesta (Días hábiles hábiles a su respuesta)
Consulta o comentario técnico	30 días hábiles
Peticiones de interés general y particular	15 días hábiles
Quejas	15 días hábiles
Reclamos	15 días hábiles
Denuncias	15 días hábiles
Solicitud de información o documentos	10 días hábiles
Peticiones entre entidades	10 días hábiles
Remedio por corrupción	5 días hábiles
Peticiones de seguimiento de control y entidades (jurisdiccionales)	En el plazo determinado en la ley
Peticiones de congresistas	5 días hábiles salvo en caso de urgencia, 10 días hábiles salvo en caso de urgencia

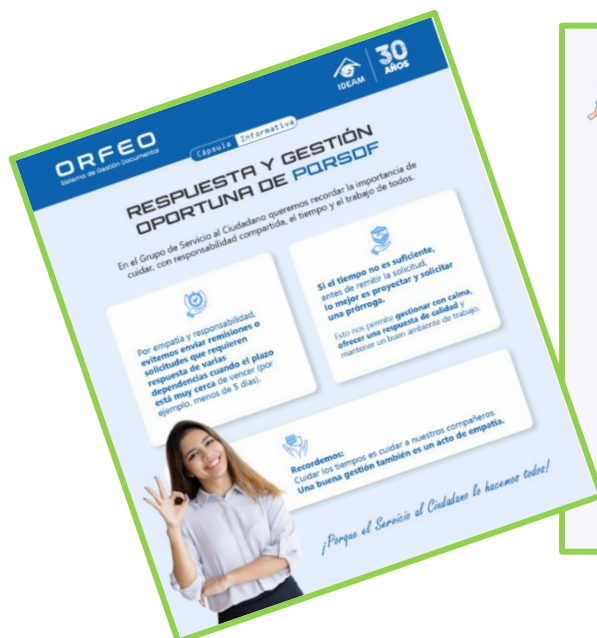
5. Ser tratado con respeto y consideración en coherencia con la dignidad humana.
6. Recibir atención especial y preferente al ser tratada persona en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultas mayores y, en general, personas en estado de vulnerabilidad o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplen funciones administrativas.
8. Formular sugerencias, aportar documentos o otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que tenga interés, que dichos insumos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y que el interesado sea informado del resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. Relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrado en los canales de acceso unificados a la administración pública.
10. Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.
11. Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.

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

de los términos de respuesta en un **73%**, respecto al seguimiento anterior, no obstante se materializaron 131 eventos de riesgo, con el incumplimiento de términos de respuesta de algunos proceso.



La Oficina de Control Interno concluye que se está dando aplicación adecuada de los controles establecidos por el Grupo de Servicio al Ciudadano para minimizar la probabilidad y mitigar el impacto que causa las respuestas extemporáneas, sin embargo, estas medidas no han tenido el resultado esperado, por lo tanto, la Entidad debe tomar acciones de fondo más coercitivas frente a estos incumplimientos.



SEDE PRINCIPAL			
División y ciudad	Teléfono	Cuentas electrónicas	Horario de atención
Calle 123 456 789 - 10 Barrio Puente de Tiza Bogotá D.C.	+57 601 3527160	contacto@ideam.gov.co	Lunes a viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
LABORATORIO DE CALIDAD AMBIENTAL			
División y ciudad	Horario de atención		
Calle 123 456 789 - 10 Barrio Guadalupe, Puente Aranda Bogotá D.C.	Duplex a programación previa		
ÁREAS OPERATIVAS			
División y ciudad	Colaborador	Teléfono	Horario de atención
Medellín Calle 123 456 789 - 10 Barrio Laureles	Andrés - Chocó	Tel: 321 8400052	Lunes a viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
Barranquilla Calle 123 456 789 - 40 Barrio Vista Florida	Andrés - Dávid - Soto Corina	Tel: 322 8412354 321 8425678	Lunes a viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
Villavicencio Calle 987 654 321 - 11 Urbanización San Pacho Barrio Centro	Marta - Víctor - Guadalupe Diana - Víctor	Tel: 321 8412369 321 3456789	Lunes a viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
Neiva Calle 123 456 789 - 40 Barrio Centro	Hugo - Camilo	Tel: 321 8400036	Lunes a viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
Santa Marta Calle 246 810 12 - 24 Barrio Centro	Magdalena - Guadalupe - Cesar	Tel: 321 8412379 321 9412389	Lunes a viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
Bucaramanga Calle 123 456 789 - 10 Barrio Centro	Rosario - Camilo	Tel: 321 2468101 321 8412389	Lunes a viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
Palmira Calle 345 678 9 - 10 - 148 Barrio Palatino	María - Piedad - Víctor Eduardo - Camilo	Tel: 321 2468101 321 8412389	Lunes a viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
Barranquilla Calle 345 678 9 - 10 - 40 Barrio Centro	Marta de Santander - Santander - Marta de Boyacá	Tel: 321 8412379 321 9412389	Lunes a viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
Cali Calle 456 789 10 - 154 Barrio Viroña	Calle - Sot - Cam - Chocó - Sot - Cam - Chocó - Marta de Cauca	Tel: 321 2468101	Lunes a viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
Bogotá Calle 123 456 789 - 40 Barrio Villa Marlen I	Teléfono	Tel: 321 8412350 321 2467982	Lunes a viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m.



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

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

a vencer, como también las PQRSDF vencidas y sin evidencia de respuesta, a cargo de los diferentes procesos; se evidencian 124 alertas preventivas y 26 alertas correctivas remitidas por proceso.

Frente a la efectividad es importante precisar que, dentro de las alertas preventivas causaron impacto las enviadas a los grupos, procesos u Oficinas resaltados en la Tabla No. 17 y que, tales como la Oficina de Informática, Servicio al Ciudadano, Grupo de Almacén, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Comunicaciones, Grupo de Gestión Documental, Grupo de Bosques y Servicios Administrativos; que si bien no contaban con un número alto de solicitudes, si gestionaron las respuestas dando cumplimiento de términos.

De otra parte, las alertas preventivas remitidas a la Secretaría General y la Dirección General, no contaron con el mismo efecto, teniendo en cuenta que las peticiones requeridas cuentan con vencimientos en las respuestas emitidas.

Tabla 18. Alertas emitidas

Proceso	No. de alertas preventivas	PQRSDF sin respuesta y próximas a vencer	No. de alertas correctivas	PQRSDF Vencidas y sin respuesta
Oficina Asesora Jurídica	18	147	4	17
Grupo de Talento Humano	14	64	2	2
Servicio al Ciudadano	4	11		
Grupo de Almacén	1	1		
Oficina de Informática	3	3		
Grupo de Contabilidad	3	7	2	2
Subdirección de Meteorología	20	167	1	7
Subdirección de Hidrología	14	52	7	6
Oficina Asesora de Planeación	6	5		
Subdirección de Estudios Ambientales	17	114	5	24
Ecosistemas	16	126	3	24
Oficina de Comunicaciones	1	1		
Grupo de Gestión Documental	2	2		
Secretaría General	1	1		
Dirección General	2	2		
Grupo de Bosques	1	1		
Grupo de Tesorería			1	2
AO 2 Barranquilla			1	1
Servicios Administrativos	1	1		
TOTAL	124	705	26	85

Fuente: Elaboración auditor

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

En cuanto a las alertas correctivas emitidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano, a los Grupos de Contabilidad, Tesorería y al AO 2 Barranquilla, tampoco contaron con el efecto esperado, por presentar respuestas extemporáneas; siendo procesos con solicitudes mínimas.

Para los procesos restantes, que cuentan con un alto número de PQRSDF recibidas, son recurrentes en el incumplimiento de los términos legales en respuestas, pero presentaron una mejoría considerable frente al seguimiento anterior; no obstante, de mantener el incumplimiento.

6. Seguimiento a tutelas

Tabla No. 19. Tutelas recibidas II semestre de 2025

ORDE N	RADICADO DEL PROCESO	Fecha de notificaci ón	Fecha de Respuest a	Fecha envío respuest a	Término respues ta	Sentencia 1ra Instancia	Fecha sentenci a	Sentencia 2da Instancia	Fecha sentenci a
1	1100103150002020000000	15/07/2025	15/07/2025	15/07/2025	3 días	FAVORABLE	8/08/2025	FAVORABLE	16/10/2025
2	5000141890022020000000	17/07/2025	18/07/2025	18/07/2025	1 día	FALLO NO FUE NOTIFICADO AL IDEAM			
3	9400131840012020000000	7/08/2025	11/08/2025	11/08/2025	3 días	FAVORABLE	22/08/2025	FAVORABLE	24/09/2025
4	1100131050082020000000	19/09/2025	22/09/2025	22/09/2025	2 días	FAVORABLE	23/09/2025		
5	6300131050032020000000	15/09/2025	16/09/2025	16/09/2025	2 días	FAVORABLE	26/09/2025	FAVORABLE	4/11/2025
6	1100133420572020000000	25/09/2025	29/09/2025	29/09/2025	2 días	FAVORABLE	8/10/2025	FAVORABLE	6/11/2025
7	5000133330082020000000	21/10/2025	22/10/2025	22/10/2025	1 día	FAVORABLE	21/10/2025		
8	1300133330082020000000	14/10/2025	17/10/2025	17/10/2025	3 días	FAVORABLE	27/10/2025	FAVORABLE	4/12/2025
9	7652040090012020000000	31/10/2025	4/11/2025	4/11/2025	2 días	FAVORABLE	31/10/2025		
10	5000131040082020000000	31/10/2025	4/11/2025	4/11/2025	2 días	FAVORABLE	31/10/2025		
11	10-2025-01209-00	6/11/2025	7/11/2025	7/11/2025	1 día	FAVORABLE	12/11/2025		
12	500013103004 2025 0029400	24/11/2025	24/11/2025	24/11/2025	3 horas	FAVORABLE	25/11/2025		
13	7300131100032020000000	18/11/2025	19/11/2025	19/11/2025	3 días	Parcialmente desfavorable ordena contestar derecho de petición	28/11/2025		
14	1100131030552020000000	24/11/2025	25/11/2025	25/11/2025	1 día	DESFAVORABLE	1/12/2025		

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

15	1100143030162020000000	25/11/2025	27/11/2025	27/11/2025	2 días	FAVORABLE	4/12/2025		
16	1100131090152020000000	13/12/2025	14/12/2025	14/12/2025	48 horas	FAVORABLE	16/12/2025		
17	1100143030162020000000	10/12/2025	12/12/2025	12/12/2025	2 días	FAVORABLE	16/12/2025		
18	1100131090162020000000	16/12/2025	18/12/2025	18/12/2025	2 días	FAVORABLE	20/01/2026		
19	280-2025	15/12/2025	17/12/2025	17/12/2025	2 días	FAVORABLE	19/01/2026		
20	1100131870082020000000	29/12/2025	31/12/2025	31/12/2025	2 días	DESFAVORABLE	8/01/2026		

Fuente: Elaboración auditor

En el seguimiento a tutelas la Oficina de Control Interno evidenció que, la Oficina Asesora Jurídica recibió un total de veinte (20) tutelas durante el II Semestre de la vigencia 2025, siendo atendidas en su totalidad dentro de los términos legales establecidos por la autoridad judicial respectiva.

De otra parte y en referencia a la primera instancia la Entidad presenta un 80% de favorabilidad correspondiente a 16 fallos y un 20% desfavorable correspondiente a 4 fallos.

Dentro de los fallos desfavorables en 1ra instancia se puede referir el correspondiente al proceso No. 50001418900220250037000; que si bien es un fallo desfavorable no compromete a la Entidad, en cuanto corresponde a temas ajenos a la misionalidad del IDEAM, y vincula a otras entidades en su cumplimiento; situación que no fue notificada a la Entidad.

En cuanto al proceso con radicado No. 73001311000320250044600, el juzgado ordena dar respuesta de fondo a un derecho de petición, situación que fue subsanada; pero que confirma la falta de aplicación de controles de algunos procesos, que, aunque es una responsabilidad del servidor público dar respuesta completa e integral y en términos; no está cumpliendo con lo establecido normativamente en cuanto a respuesta de fondo y satisfactoria para el peticionario. Lo anterior, expone a la Entidad ante el riesgo de reprocesos e instancias judiciales.

El proceso con No. 110013103055202500677001, protege los derechos del accionante, emitiendo fallo desfavorable en primera instancia de fecha 01/12/2025.

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

Finalmente, el proceso con No. 11001318700820250021500, protege los derechos del accionante, emitiendo fallo desfavorable en primera instancia de fecha 01/08/2026.

De otra parte, se encuentran en firme, 1 proceso favorable en primera instancia de fecha 23/09/2025, 5 procesos con fallo favorable en segunda instancia, 3 procesos favorables sin impugnación, 1 proceso favorable enviado para control de constitucionalidad el 27/11/2025, y finalmente 6 con fallo favorable con fecha de sentencia reciente en 1ra instancia.

7. Verificación de riesgos y controles

Como resultado de la verificación en el Mapa de riesgos de la Entidad, la Oficina de Control Interno evaluó 2 controles asociados al 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"*, y 1 control asociado al 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."* controles inherentes al seguimiento de las PQRSDf del proceso del Servicio al Ciudadano, obteniendo el siguiente resultado:

Tabla No. 20 Evaluación de riesgos y controles

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	74%	100%

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

		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	74%	100%
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 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.	74%	100%
		PROMEDIO	74%	100%

Fuente: Elaboración auditor

✓ **Riesgo de Gestión:**

En cuanto al 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.*", se hace la valoración de manera aleatoria de 2 de los tres controles asociados al riesgo, identificando:

El primer control implementado, relacionado con el seguimiento quincenal con la emisión de alertas preventivas y correctivas, arroja una ponderación del 74% en la eficiencia del diseño del control y un 100% en la eficacia del control; situación que se sustenta, en que, a pesar de las acciones preventivas y correctivas adelantadas, se materializaron 131 eventos de riesgo que corresponde al total de PQRSDF con respuesta fuera de términos.

El segundo control implementado, referente a los registros diarios realizados para el seguimiento al cumplimiento de las PQRSDF, arroja una ponderación del 74% en la eficiencia del diseño del control y un 100% en la eficacia del control, y no se evidenció la materialización de ningún evento de riesgo asociado.

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

✓ **Riesgo de Corrupción:**

En cuanto al 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”*, se evaluó uno de los dos controles asociados al riesgo, identificando:

Este control hace referencia a la gestión de capacitaciones sobre transparencia y normatividad, orientadas al cumplimiento de los términos de respuesta de PQRSDF. Para el caso se validó la aplicación del control, evidenciando 13 capacitaciones realizadas en el segundo semestre de 2025.

En ese sentido la evaluación del control, de igual manera arroja una ponderación del 74% en la eficiencia del diseño del control y un 100% en la eficacia del control.

De la evaluación de estos riesgos de gestión y corrupción, de manera general se colige que se obtuvo un promedio del 74% en la eficiencia del diseño del control y un 100% en la eficacia del control, y que pese a que los controles se aplicaron por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano, no fueron efectivos porque los grupos de trabajo no cumplieron con los tiempos de respuesta con un total de **131** PQRSDF fuera de términos, materializándose eventos de riesgo emergentes, ya que no se encuentran en la matriz de riesgos institucional. *Ver anexo Excel emc-f016_formato_eficiencia_y_eficacia_de_controles PQRSDF.xls*

8. Conclusiones

- ✓ Se evidencia un decrecimiento del 21% en la cantidad de PQRSDF recibidas respecto al semestre anterior.
- ✓ Se configura un decrecimiento del 73% en el incumplimiento de términos de respuesta respecto al seguimiento anterior.
- ✓ Se evidencia una disminución del 15,7% en la estadística de respuesta en tiempo, respecto al seguimiento anterior.
- ✓ Se incrementó el uso de la prórroga en un 77% respecto al seguimiento anterior, en donde se presentaron 29, frente al presente seguimiento con

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

127. Sin embargo, este mecanismo es excepcional, debe tener un sustento de fuerza mayor; no se puede convertir en la regla porque no se logró responder a tiempo.

- ✓ Se evidencia un uso inadecuado de la prórroga, la respuesta extemporánea continúa presentándose, de 127 solicitudes de prórroga el **83%** fueron atendidas en tiempo, mientras que 21 con el **17%**, tienen respuesta extemporánea. Lo anterior, denota una mala práctica en el uso de la prórroga establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
- ✓ 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 se tiene evidencia el compromiso y esfuerzo por la mejora, en un 73% el incumplimiento de términos de ley.
- ✓ Se evidencia que las piezas comunicacionales, sensibilizaciones, y alertas oportunas por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano en el seguimiento y gestión de PQRSDF, no han sido totalmente efectivas, en cuanto se presenta una disminución del 73% en el incumplimiento de términos de respuesta respecto al seguimiento anterior, pero se mantiene el incumplimiento.
- ✓ No se puede medir la efectividad del funcionamiento del Chat Bot, porque las encuestas de satisfacción aplicadas son mínimas, y no representan la totalidad de interacciones, ni la tendencia de opinión; aun cuando las calificadas tienen una medición “deficiente”.
- ✓ Se evidencian deficiencias en el proceso de radicación, por inconsistencia en la clasificación del tipo de producto o servicio solicitado por PQRSDF, situación evidenciada en el reporte de radicaciones allegados por el Grupo de Servicio al Ciudadano, en consecuencia, no aporta una estadística coherente.

9. Observaciones

- ✓ Incumplimiento de términos de respuesta por parte del Área Operativa No. 2 Barranquilla, Grupo de Tesorería, Secretaría General, Dirección General y Grupo de Gestión Documental; que recibieron el menor número de PQRSDF

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

en el II semestre de 2025 y, sin embargo, la respuesta fue extemporánea. También, incumplimiento en los términos de respuesta por parte del Grupo de Contabilidad y la 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.
- ✓ 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 de las Subdirecciones de Hidrología, Subdirección de Estudios Ambientales, Subdirección de Ecosistemas, Grupo de Talento Humano, Grupo de Gestión Documental, y Grupo de Contabilidad.
- ✓ Incumplimiento reiterativo de términos de respuesta, por materialización de eventos de riesgo emergentes, que exponen a la Entidad a la materialización de un riesgo legal por el incumplimiento de la Ley 1755 de 2015, y conmina a la Oficina de Control Interno, a escalar dicha situación al Grupo de Instrucción y Control Disciplinario Interno.

10. Recomendaciones

- ✓ Fortalecer la identificación de riesgos asociados a los procesos, relacionados con el cumplimiento de los términos de respuesta de las PQRSDF, en cuanto a las causa que puedan afectar la materialización, con el fin de implementar los correspondientes controles para mitigar su ocurrencia.
- ✓ Reforzar los mecanismos preventivos de control e implementar las acciones formuladas en los planes de mejoramiento, 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.

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

- ✓ Establecer mecanismos de 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.
- ✓ Reforzar e implementar de manera masiva la aplicación de la encuesta de satisfacción, para medir la efectividad del uso del Chat Bot GAIA, y sus efectos en el proceso de la gestión documental.

CONTROL DE CAMBIOS

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