



IDEAM

Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales

**SEGUIMIENTO DE LEY A PQRS
JULIO – DICIEMBRE 2022**

23/05/2023

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 12
		FECHA: 7/10/2022
		PÁGINA 2 de 24

TABLA DE CONTENIDO

1.	32.	33.
	44.	45.
	56.	67.
	¡Error! Marcador no definido.8.	¡Error! Marcador no definido.9.
	2210. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS	6
11.	CONTROL DE APROBACIÓN INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	7
12.	CONTROL DE CAMBIOS	7

Auditoría N°		
INPQRS-2023-16		
Fecha entrega informe		
Día	Mes	Año

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 12
		FECHA: 7/10/2022
		PÁGINA 3 de 24

23	05	2023
----	----	------

1. DATOS GENERALES

PROCESO(S) AUDITADO	SERVICIO AL CIUDADANO		
LIDER(ES) DE PROCESO	LUZ YADIRA PAEZ PIRABAN	CARGO	COORDINADORA GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO
AUDITOR LÍDER	CESAR ANDRES CARDONA RINCON.	CARGO	CONTRATISTA OFICINA DE CONTROL INTERNO

OBSERVADORES Y/O ACOMPAÑANTES.	
NOMBRE: LAURA MARGARITA PÉREZ ARRIETA	CARGO: PASANTE OFICINA CONTROL INTERNO – APOYO AUDITOR OBSERVADOR

FECHA DE APERTURA AUDITORIA	27/03/2023
FECHA DE CIERRE DE LA AUDITORIA	10/05/2023

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Realizar seguimiento al cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 "La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular..." y verificar el cumplimiento dado a las acciones constitucionales, solicitudes de veedurías ciudadanas y acciones de cumplimiento allegadas al Instituto

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La auditoría se realizará en las instalaciones del nivel central, ubicada en la calle 25d No. 96b-70, entre el 27 de marzo de 2023 y el 28 de abril 2023, con especial énfasis en las actividades desarrolladas en el periodo comprendido del 01/07/2022 al 31/12/2022 por el Proceso de "Servicio al Ciudadano".

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 12
		FECHA: 7/10/2022
		PÁGINA 4 de 24

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

1. Verificar el trámite dado a las PQRS en términos de oportunidad y efectividad
2. Verificar el trámite dado a las acciones constitucionales, solicitudes de veedurías ciudadanas y acciones de cumplimiento allegadas al Instituto en términos de oportunidad y efectividad.
3. Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento de pqrs de vigencias anteriores.

Nota: De ser necesario, en el desarrollo de la auditoría, podrán incluirse temas adicionales que no estén informados preliminarmente en este alcance, a fin de lograr dar claridad y objetividad sobre el resultado de la misma. Esta situación, será informada en el desarrollo de la auditoría.

4. DECLARATORIA

- El seguimiento a PQRS para el periodo julio – diciembre de 2022 fue realizado con base en la consecución y análisis de diferentes muestras aleatorias, seleccionadas por los auditores encargados de llevar a cabo el trabajo de aseguramiento.

Una consecuencia de lo anterior es la presencia del riesgo de muestreo; es decir, el riesgo de que la conclusión basada en la muestra analizada, no coincida con la conclusión a que se habría llegado en caso de haber evaluado todos los elementos que componen la población; sin embargo, la muestra genera una alerta frente a los resultados obtenidos.

- Es responsabilidad de cada líder de proceso el suministro y contenido de la información base del análisis del proceso de aseguramiento. La responsabilidad de la Oficina de Control Interno se circunscribe a producir un informe contentivo de los resultados de la auditoría ejecutada; las pruebas, procedimientos y análisis de la auditoría se practican de acuerdo con las normas legales vigentes de auditoría y las políticas y procedimientos formulados para el proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo/Oficina de Control Interno que se encuentran incluidos en el Sistema de Gestión Integrado del Instituto.
- En caso, de que en el desarrollo de la auditoría se detecten asuntos 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 numeral 26 del Artículo 38 de la Ley 1952 de 2019, el cual determina los deberes de los servidores públicos; de igual forma, el Artículo 231 del Decreto-Ley 019 de 2012, en el que se estipula que el Jefe de la Oficina de Control Interno “*sin perjuicio de las demás obligaciones*

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 12
		FECHA: 7/10/2022
		PÁGINA 5 de 24

legales, deberá reportar a los organismos de control los posibles actos de corrupción e irregularidades que haya encontrado en ejercicio de sus funciones”.

Así mismo, el literal c) del Artículo 2.2.21.4.9 del Decreto 648 de 2017 “informes”, señala que “Los jefes de Control Interno o quienes haga sus veces deberán presentar los informes que se relacionan a continuación: ... sobre actos de corrupción, directiva presidencial 01 de 2015, o aquella que la modifique, adicione o sustituya...”.

Complementariamente, el Artículo 67 del Código de Procedimiento Penal, señala que el servidor público que conozca de la comisión de un delito que deba investigarse de oficio, iniciará sin tardanza la investigación si tuviere competencia para ello; en caso contrario, pondrá inmediatamente el hecho en conocimiento ante la entidad competente.

- Los auditores certifican conocer el Estatuto de Auditoría Interna, el Código de Ética del Auditor y el Código de Ética del Instituto; así como, su compromiso en acogerlos, promoverlos y exigirlos; además de velar que su conducta fortalezca la transparencia, confiabilidad y credibilidad de la labor como auditor del Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo.

5. CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Ley 1712 DE 2014 Ley de transparencia
- Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (artículo 13 modificado por Ley 1755 de 2015 - Derechos de Petición).
- Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- Decreto 1166 de 2016 -Derecho de petición verbal.
- Resolución IDEAM 2628 de 2016 -Procedimiento interno para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el IDEAM y se regulan mecanismos para la atención de las peticiones verbales.
- Procedimiento Servicio al Ciudadano M-SC-P001. V09
- Procedimiento Gestión de Planes de Mejoramiento. C-EM-P002 . V10.
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- V4

6. METODOLOGÍA Y DESARROLLO DE LA AUDITORÍA INTERNA

Para dar continuidad al Plan Anual de Auditorías de la presente vigencia, la Oficina de Control Interno como dependencia encargada de dar cumplimiento a las funciones que le asisten, y como instancia de evaluación

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 12
		FECHA: 7/10/2022
		PÁGINA 6 de 24

independiente de la gestión de procesos y procedimientos; **desarrolló el Seguimiento a las PQRS del periodo comprendido entre julio a diciembre de 2022**, de acuerdo a lo establecido en el Estatuto Anticorrupción - Ley 1474 de 2011, artículo 73.

Dicho seguimiento a las PQRS, se desarrolló de forma presencial en las instalaciones del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – IDEAM, por parte del profesional contratista de la Oficina de Control Interno Cesar Andrés Cardona Rincón, como líder de la auditoría y como auditora observadora, la pasante Laura Margarita Pérez.

De acuerdo a la metodología empleada, el presente informe se elaboró con base en la recopilación de información tomada por los auditores de la Oficina de Control Interno, de las diferentes reuniones/entrevistas realizadas con los auditados (Coordinadora Grupo Servicio al Ciudadano y funcionarios), al igual que la toma de muestras y la revisión y análisis de información aportada.

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

- **Anuncio de auditoría**

Se realizó mediante comunicado Orfeo No. 20231400045643 del 22 de marzo de 2022; en el cual, igualmente, se remitió el respectivo Programa de Auditoría para conocimiento de los auditados; adicional a esto se remitió el formato de “Carta de Representación” el cual, fue firmado y remitido vía correo electrónico por parte de la Coordinadora del Grupo de Servicio al Ciudadano y el Jefe de la Oficina Jurídica.

- **Reunión de apertura**

La reunión se llevó a cabo el día 27 de marzo de 2023, con la presencia de Luz Yadira Páez como Coordinadora del Grupo de Servicio al Ciudadano, María Eugenia Patiño Jurado como Jefe de la Oficina de Control Interno, Laura Margarita Pérez como Auditor observador y Cesar Andrés Cardona como Auditor Líder.

En la reunión de apertura se hizo la presentación del equipo auditor y se dio a conocer el objetivo, alcance y metodología; se establecieron responsables y fechas de entrega de información y en general se explicó la dinámica del ejercicio de la auditoría; adicionalmente, se dio espacio para resolver inquietudes, preguntas o informar aspectos relevantes para el equipo auditor.

- **Recolección y análisis de información**

Durante la planeación de la auditoría, se identificó la información a solicitar, con el fin de alcanzar los objetivos del ejercicio; lo cual, se hizo a través de correos internos y otros medios de comunicación como el celular.

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 12
		FECHA: 7/10/2022
		PÁGINA 7 de 24

La información entregada fue corroborada y analizada durante el seguimiento; así como frente a lo dispuesto en la página web; adicionalmente, se realizó el cruce de información con otras dependencias, teniendo en cuenta el enfoque por procesos y la visión sistémica para cada tema. Se verificó el cumplimiento de las normas internas y externas aplicables e igualmente se revisaron los riesgos asociados a las actividades del proceso de Servicio al Ciudadano.

- **Reunión de cierre**

Con el fin de socializar el resultado del seguimiento, se realizó reunión de cierre el día 08 de mayo de 2023, donde se dieron a conocer las fortalezas y debilidades evidenciadas en el desarrollo del ejercicio. Adicionalmente, se dio la oportunidad al equipo auditado, de formular sus preguntas, aportes, o el derecho a la réplica, presentando las respectivas evidencias de las observaciones y hallazgos informados. Es importante anotar, que las fortalezas y debilidades, fueron informados durante las reuniones de trabajo llevadas a cabo con la Coordinadora del Grupo, con la entrega del formato “Reporte de hallazgos”, código C-EM-F004 y en la reunión de cierre. De igual manera, se informó sobre el procedimiento de planes de mejoramiento a seguir, para subsanar las debilidades evidenciadas.

- **Limitaciones**

Durante el desarrollo del seguimiento se pudo evidenciar que durante el periodo evaluado (julio-diciembre de 2023) se presentó un incremento en las PQRS fuera de término y sin respuesta, por lo que se vio la necesidad de tomar una muestra mayor de PQRS de lo habitual, incrementando los tiempos para el seguimiento de las mismas. Otro factor limitante fue en relación a las fallas en el Sistema de gestión documental, que llevaron a contar con el uso del drive como medio de almacenamiento para las solicitudes como para las respuestas, adicionalmente a que algunas de las PQRS no contarán con un radicado oficial, situación que dificultó su seguimiento.

- **Riesgos**

En la etapa de planeación de la auditoría, se revisó el Mapa de Riesgos Institucional publicado en la página web del Instituto, documento en el cual, para el proceso de Servicio al Ciudadano se identificaron varios riesgos de gestión y seguridad de la información que se analizarán en el presente informe.

- **Siglas y abreviaturas**

A continuación, se aportan algunas siglas usadas en el presente informe para mayor comprensión del mismo:

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 12
		FECHA: 7/10/2022
		PÁGINA 8 de 24

- PM: Plan de Mejoramiento
- PQRS: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias
- SGD: Sistema de Gestión Documental
- DHIME: Plataforma para descargas de información hidrometeorológica
- IDEAM: Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales

- **Informe final**

El presente informe es parte integral de los resultados evidenciados en el ejercicio de seguimiento y en él, se plasman las fortalezas, debilidades, recomendaciones y conclusiones en cada uno de los aspectos contemplados dentro del alcance de auditoría.

Es importante indicar que el informe está dividido en el mismo orden que se contempló el alcance de auditoría, para dar una mayor comprensión al lector; de igual forma, en la parte final se relaciona una tabla resumen con los hallazgos que se pudieron evidenciar en cada componente.

6.1. Desarrollo de la auditoría

La auditoría se llevó a cabo por medio de reuniones presenciales realizadas los días 27 y 29 de marzo, 13, 18, 20, 25 y 26 de abril y 04 de mayo de la presente vigencia, en las cuales se realizaron una serie de preguntas contenidas en la lista de chequeo del ejercicio de auditoría; de igual forma, en el transcurso de las reuniones y conforme se realizaba la presentación de evidencias, se fueron aclarando diferentes interrogantes, para lo que fue necesario él envió de información por medio de correo electrónico, drive y demás medios electrónicos de los que se pudo disponer.

Dentro del ejercicio de auditoría, inicialmente se realizó la verificación del trámite dado a las PQRS en cuanto a la oportunidad y efectividad de las respuestas, posteriormente se realizó la revisión de las acciones Constitucionales (Tutelas) con la Oficina Asesora Jurídica y finalmente el seguimiento a planes de mejoramiento de auditorías anteriores en referencia a los temas auditados, encontrando los siguientes resultados:

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

Inicialmente, es necesario resaltar que el insumo principal de los análisis realizados, fue tomado de los informes trimestrales generados por el Grupo de Servicio al Ciudadano, los cuales se encuentran dispuestos en la página web del Instituto.

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 12
		FECHA: 7/10/2022
		PÁGINA 9 de 24

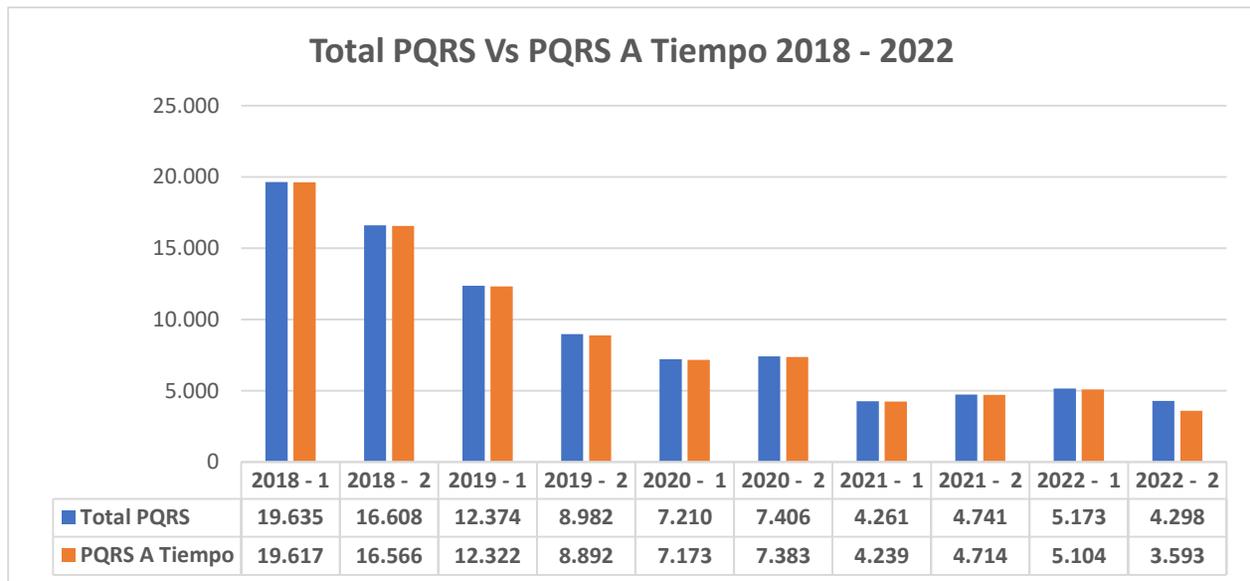
Para el presente informe se deben aclarar los conceptos de:

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

Ahora bien, durante la auditoría, se revisó el comportamiento de las PQRS para el segundo semestre de 2022, en el cual se registró un total de 4.298 PQRS, de las cuales, 475 PQRS se contestaron fuera de término y 230 se encuentran catalogadas como sin respuesta, analizando históricamente el comportamiento que se tuvo frente a las vigencias 2018, 2019, 2020, 2021 y primer semestre de 2022, a continuación, se muestran algunos análisis realizados.

- ✓ Comportamiento de las PQRS

Gráfica 1. Comportamiento de las PQRS recibidas Vs PQRS con respuesta a tiempo para el periodo 2018 - 2022



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

Como se puede observar en la gráfica 1, las PQRS que llegan al Instituto, vienen disminuyendo de forma significativa; es así, que para la vigencia 2018, primer semestre, se presentó un total de 19.635 PQRS y para el segundo semestre de 2022 un total de 4.298 PQRS, lo que representa una reducción de 78%, el anterior comportamiento se analizó y reportó en anteriores informes, ya que esto se debe en gran medida al acceso por parte de los usuarios a la información de la plataforma DHIME (módulo para usuarios externos), sin que medie solicitud alguna.

Frente al total de solicitudes, se muestra en la gráfica 2 el comportamiento de las PQRS contestadas fuera de tiempo, indicando inicialmente que para la vigencia 2018 se tuvieron 54 PQRS en este estado (sumando los dos semestres del año); pasando a registrar en la vigencia 2019 un total de 138 PQRS con falta de oportunidad en su respuesta, posteriormente, para la vigencia 2020 y 2021 periodos marcados por la emergencia sanitaria generada por el Covid 19, se registraron niveles considerablemente más bajos con 57 y 32 PQRS contestadas fuera de término, lo anterior, debido en su mayoría, a la expedición del Decreto 491 de 2020 y acogido por la Resolución interna 314 del mismo año por medio de los cuales se ampliaron los términos para emitir respuestas.

Para la vigencia 2022, se presentaron 2 situaciones que marcaron tendencia en el periodo; La primera, fue la derogación del Decreto 491 en el mes de mayo de 2022 (art. 5 de la Ley 2207 de 2022), situación que se había advertido en informes anteriores de la Oficina de Control Interno, lo que generó que los tiempos de respuesta se ajustarán nuevamente a las condiciones previas a la emergencia sanitaria; La segunda situación fue la falla técnica presentada en el aplicativo Orfeo (desde el 18 de octubre al 15 de diciembre), situación que no permitió contar entre otros con: radicados para las PQRS que ingresaban o salían, consulta

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 12
		FECHA: 7/10/2022
		PÁGINA 11 de 24

o gestión de las PQRS que se tenían en el aplicativo desde días previos a la fallas presentadas, falta de una plataforma para el cargue de las respuestas generadas por las dependencias etc., por lo anterior, se emitió la circular 030 del 02 de noviembre de 2022 a todos los funcionarios del Instituto “Por medio de la cual se adoptan medidas de contingencia en el manejo de la correspondencia de las comunicaciones oficiales”, adicionalmente, el día 09 de noviembre de 2022 se remitió a Subdirectores, Jefes de Oficina y Coordinadores, memorando con asunto “Contingencia trámites PQRS” en el que se describe el uso del drive como reemplazo temporal del SGD Orfeo. Para la presente vigencia, en el comité Directivo 002 realizado el 15/03/2023, se realizó un reporte de la situación que se presentó en particular de las PQRS sin respuesta, sin embargo, no se dejaron lineamientos claros a seguir o compromisos frente al tema.

Las dos situaciones mencionadas anteriormente marcaron una notable tendencia, incrementando las PQRS fuera de término, llevando a que se registraran en el segundo semestre de la vigencia 2022 un total de 475 PQRS sin respuesta oportuna (Gráfica 2).

Gráfica 2. Comportamiento de las PQRS contestadas fuera de término periodo 2018 - 2022



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

De igual forma sucedió con las PQRS sin respuesta (gráfica 3), las situaciones mencionadas, en particular las fallas presentadas en el Sistemas de Gestión Documental – SGD Orfeo, llevaron a que para el segundo semestre se incrementará la variable catalogado como sin respuesta, en muchos de los casos, no porque hiciera falta la respuesta al usuario si no por la falta del cargue de esta al drive dispuesto como alternativa en lugar del SGD Orfeo, en algunos de estos casos se pudo evidenciar que fueron subsanados durante la auditoría, sin embargo, a la fecha aún sigue haciendo falta cargar evidencias de respuestas.

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 12
		FECHA: 7/10/2022
		PÁGINA 12 de 24

Gráfica 3. Comportamiento de PQRS sin respuesta periodo 2018 - 2022



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

Es importante resaltar que si bien, las PQRS contestadas fuera de término o sin respuesta se incrementaron para el segundo semestre de 2022 y que como se mencionó, se presentaron 2 situaciones que llevaron a marcar esta tendencia, es importante resaltar que para cada trimestre (julio-septiembre y octubre-diciembre) se presentó un comportamiento diferente así:

Tabla 1. PQRS por trimestre (segundo semestre 2022)

	TOTAL	SIN RESPUESTA	FUERA DE TIEMPO	A TIEMPO
TERCER TRIMESTRE	2410	2	209	2199
CUARTO TRIMESTRE	1888	228	266	1394
TOTAL	4298	230	475	3593

Fuente: informes PQRS Atención al Ciudadano publicados en página web IDEAM

De la tabla anterior, se puede evidenciar que las PQRS sin respuesta para el tercer trimestre fueron 2, situación que se incrementó para el cuarto trimestre a 228 PQRS, de igual forma, las PQRS fuera de tiempo se incrementaron en 57 para el trimestre cuatro, tenido presente que para ese trimestre la cantidad de PQRS fue menor (522 PQRS menos).

Una vez conocida la cantidad total de PQRS en los estados fuera de término y sin respuesta, se realizó la revisión de las PQRS bajo una muestra estadística que contempló un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 10%, así las cosas, se realizó la revisión de 163 PQRS fuera de tiempo y 41 PQRS sin respuesta, con el fin de verificar si posterior a la emisión del informe por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano (insumo de auditoría) se había presentado alguna variación.

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 12
		FECHA: 7/10/2022
		PÁGINA 13 de 24

Una vez verificada esta información se pudo establecer lo siguiente:

De 163 PQRS fuera de tiempo verificadas se evidenció que:

- 20 PQRS se encontraban realmente en estado sin respuesta
- 8 PQRS se encontraban realmente a tiempo
- 135 PQRS se encontraban bien catalogadas (fuera de tiempo)

De 41 PQRS sin respuesta verificadas se evidenció que:

- 6 PQRS se encontraban realmente en estado a tiempo
- 8 PQRS se encontraban realmente en estado fuera de tiempo
- 27 PQRS se encontraban bien catalogadas (sin respuesta)

En la siguiente tabla se resume lo mencionado anteriormente

Tabla 2. Muestra estadística analizada para PQRS fuera de tiempo y sin respuesta

163 PQRS (MUESTRA FUERA DE TIEMPO)

BC	SR	FT	AT
135	20	0	8

BC BIEN CATALOGADAS

SR SIN RESPUESTA

41 PQRS (MUESTRA SIN RESPUESTA)

BC	SR	FT	AT
27	0	8	6

FT FUERA DE TIEMPO

AT A TIEMPO

Fuente. Informes tercer y cuarto trimestre 2023 generados por Servicio al Ciudadano y publicados en página web IDEAM

De la muestra analizada, se encontró que algunas de las PQRS revisadas, 42 en total, tenían diferencia con relación al informe presentado por el Grupo de Servicio al Ciudadano, esto a raíz de que algunas PQRS ya habían sido atendidas por las dependencias, pasando de estado sin respuesta a fuera tiempo o a tiempo, o en su defecto no se encontraban correctamente catalogadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano, de acuerdo a la evidencia cargada en Orfeo o Drive, por lo anterior, **se recomienda** que se realicen controles suficientes a los ya contemplados para que situaciones como esta no se generen en los informes que se publican en página web.

De la información anterior, se solicitó por medio de correo electrónico el día 17/04/2023 a las dependencias responsables de cada radicado, la aclaración frente a las PQRS que se tenían en los estados de fuera de tiempo o sin respuesta y se permitió que se subsanaran los casos en los que se contaba con evidencia.

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 12
		FECHA: 7/10/2022
		PÁGINA 14 de 24

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

- ✓ PQRS con 6 días o más fuera de término, este criterio se tuvo en cuenta para el total de PQRS fuera de término.
- ✓ No se contempló el periodo del 13 de octubre al 23 de diciembre de 2023, por la contingencia informática presentada en el Instituto, que llevó a la caída del SGD Orfeo para este periodo, el criterio solo aplica para las PQRS del cuarto trimestre tanto para las PQRS fuera de término como Sin Respuesta

Así las cosas, aplicando los anteriores criterios se tiene que por lo menos 133 PQRS actualmente se encuentran sin respuesta y 239 PQRS se encuentran fuera de término como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 3. Análisis PQRS sin respuesta y fuera de término revisadas

DEPENDENCIAS TRIMESTRE 3	Antes de Revisión			Después de revisión sobre muestra	
	SR	FT	AT	SR	FT
TALENTO HUMANO		20	135	1	19
OSPA		7	12	1	3
SUB ECOSISTEMAS	1	17	144		8
SUB ESTUDIOS AMBIENTALES		16	241		4
SUB HIDROLOGÍA	1	30	123		20
SUB METEOROLOGÍA		113	327		15
Total general	2	209	2199	2	69

DEPENDENCIAS TRIMESTRE 4	Antes de Revisión			Después de Revisión sobre muestra	
	SR	FT	AT	SR	FT
TALENTO HUMANO	16	36	62	15	31
GRP SERVICIO CIUDADANO	3	27	590	3	27
OSPA	12	4	12	1	4
SUB ECOSISTEMAS	20	27	114	5	4
SUB ESTUDIOS AMBIENTALES	22	36	167	5	9
SUB HIDROLOGÍA	35	30	40	4	7
SUB METEOROLOGÍA	102	87	274	98	88
Total general	228	266	1394	131	170

Fuente. Análisis auditor

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 12
		FECHA: 7/10/2022
		PÁGINA 15 de 24

HALLAZGO 1. Inoportunidad en los tiempos de respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios. (A)
Subdirección de Meteorología - Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano - Grupo de Servicio al Ciudadano

CRITERIO

- ✓ Ley 1755 de 2015 Art 14 y párrafo
- ✓ Resolución 2628 de 2016 Artículo 11. Términos de respuesta
- ✓ MIPG Versión 4. Dimensión 3. Gestión con valores para resultados, Política Servicio al Ciudadano. La política de servicio al ciudadano tiene como propósito **garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos** a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado. (negrilla/subrayado, fuera de texto).

CONDICIÓN

Finalmente, se realizó el análisis de las PQRS que se respondieron fuera de término en cada una de las dependencias, bajo los criterios mencionados anteriormente, de esta forma se evidenció que existe reiteración del incumplimiento del hallazgo evidenciado en el seguimiento realizado al periodo enero-junio de 2022 (auditoría N° INPQRS-AIGSC-2022-51), por parte de las Subdirecciones de Hidrología, Estudios Ambientales, Ecosistemas y la Oficina del Servicio de Pronósticos y Alertas; adicionalmente, por lo que en el hallazgo 1 del presente seguimiento no se incluirán, sino que, continuará vigente el hallazgo que se evidenció en el corte anterior.

Para el presente seguimiento incurrieron en el incumplimiento la Subdirección de Meteorología y los Grupos de Talento Humano y Servicio al Ciudadano, lo que dio lugar al hallazgo 1. A continuación, se evidencia a partir de la muestra analizada, el número de días que excedieron las dependencias en generar la respuesta a cada PQRS verificada.

Tabla 4. Días hábiles que superó el tiempo de respuesta por dependencia

Dependencia	Días hábiles que supero la dependencia en dar respuesta a la PQRS																													TOTAL
	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	26	27	28	29	Mas de 30						
TALENTO HUMANO	3	1	3	2	2	5	3	3			1	2	1			4		1	1						7	40				
OSPA		2			1																					3	6			
SUB ECOSISTEMAS		1					2	1	1	1	1	1	2		1										1	12				
SUB ESTUDIOS AMBIENTALES	1	1		1		1						1	1										1	1	1	5	14			
SUB HIDROLOGÍA	4	2		1	2			1				3	1		1					2	1	1			6	25				
SUB METEOROLOGÍA	18	4	7	3	4		2	1	1	1			1	1	1	1	2	2	1						15	65				
GRP SERVICIO CIUDADANO			1																		8	4	5	1		19				

Fuente. Análisis auditor

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 12
		FECHA: 7/10/2022
		PÁGINA 16 de 24

6.1.2 ANALISIS DE RIEGOS PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

Ahora bien, dentro del presente seguimiento se realizó revisión a la matriz de riesgos del proceso de Servicio al Ciudadano y a los controles asociados, encontrando que se cuenta con un riesgo en referencia al comportamiento de las PQRS que ingresan al Instituto, para este riesgo se tiene planteados 4 controles que se describen a continuación:

Tabla 5. Riesgo identificado por el proceso frente a PQRS

Riesgo	Controles
Afectación a la entidad y funcionarios responsables por tutelas o demandas administrativas impuestas por los ciudadanos al no recibir respuesta de las PQRS en los tiempos establecidos por la norma.	Seguimiento mensual a las PQRS por medio de formato M-AC-F012, verificando el cargue en el sistema de gestión documental ORFEO de la evidencia de respuesta a las PQRS
	Envío de comunicación escrita cuando se encuentre cerca la fecha de vencimiento de la PQRS y aún el funcionario responsable no haya generado respuesta a la misma.
	Realizar requerimientos de manera trimestral con las dependencias en las que se haya materializado el riesgo, para requerir justificación por la cual el proceso no responde en los tiempos indicados por la norma la PQRS asignada.
	Realizar talleres o capacitaciones y evaluación de estos ejercicios, sobre temas de normatividad asociada a PQRS

Fuente. Matriz de riesgos publicada en mapa de procesos IDEAM

Para el periodo evaluado (julio-diciembre 2022) y en base al seguimiento, revisión e informe de la Matriz de Riesgos generado por la Oficina de Control Interno al tercer seguimiento cuatrimestral, se pudo evidenciar que para el riesgo identificado se aportaron las evidencias de los controles establecidos así:

1. Capacitación realizada el 13 de septiembre en tema de PQRS
2. Correos electrónicos (39) enviados generando alertas de las PQRS que se deben contestar.
3. Correos electrónicos (08) enviados generando alertas de las PQRS que se deben contestar, teniendo en cuenta el memorando GSC-002, con asunto Contingencia trámites PQRS por indisponibilidad del ORFEO de fecha 09 de noviembre de 2022.
3. Matriz de Excel con el cronograma de capacitaciones
4. Solicitudes de requerimientos a las dependencias
5. Seguimientos realizados a las PQRS.

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 12
		FECHA: 7/10/2022
		PÁGINA 17 de 24

Sin embargo, en el citado seguimiento se dejó como observación que el riesgo se había materializado, puesto que se contaba con evidencia de PQRS contestadas fuera de término, situación que se reafirma con el presente seguimiento a PQRS, razón por la cual los controles no son efectivos, de acuerdo a lo anterior, se recomienda plantear nuevos controles, que ataquen la causa raíz del riesgo y mitigue su materialización.

6.1.3 TRÁMITE DADO A LAS ACCIONES CONSTITUCIONALES, SOLICITUDES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS Y ACCIONES DE CUMPLIMIENTO

Es importante mencionar que esta es la primera vez que se incluye en el presente seguimiento los diferentes tipos de acciones o solicitudes de veedurías para verificar su cumplimiento,

A continuación, se plantean los resultados de lo verificado desde el punto de la oportunidad y calidad de las diferentes respuestas a las acciones Constitucionales, solicitudes de veedurías ciudadanas o acciones de cumplimiento, que para el periodo del alcance (julio-diciembre de 2022) hubieran llegado al Instituto.

En el ejercicio de planeación, fue solicitado a la Oficina Asesora Jurídica, por medio del memorando 20231400045643 de fecha 22 de marzo de 2023 el reporte completo de las acciones que hubieran llegado al IDEAM en el periodo del alcance.

De acuerdo a la anterior, se recibió por parte de la Oficina Asesora Jurídica información por medio de matriz consolidada con 14 radicados, todos en referencia a Acciones Constitucionales (Tutelas), de los cuales se tomó una muestra de 9 radicados, bajo los criterios de: tipo de petición (Derecho de petición, Medio ambiente sano, Tranquilidad y Paz, Dignidad humana, integridad y vivienda digna, Debido proceso), radicados que tuvieran en primera instancia concepto desfavorable para la entidad, y así se dio inicio al proceso de revisión.

Una vez identificada la muestra a evaluar, se procedió a revisar la documentación asociada en cada etapa del proceso aportada por la Oficina Jurídica, para esta revisión fue necesario la construcción de una nueva matriz, que permitiera identificar las diferentes etapas en cada radicado, en la que se incluyeron entre otros la fecha de admisión, de notificación, la fecha de respuesta, la fecha de emisión de la respuesta, y el tiempo para dar respuesta. Posterior a la revisión, se solicitó aclaración en algunos datos que no fueron aportados inicialmente y fue necesario intercambio de correos y reunión con la Oficina Jurídica el día 28/04/2023 para la revisión final de la información y comunicación de los resultados preliminares.

HALLAZGO 2.

Incumplimiento a los tiempos establecidos en las órdenes emanadas por jueces de la República para contestar las Tutelas. (A)

Oficina Asesora Jurídica

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 12
		FECHA: 7/10/2022
		PÁGINA 18 de 24

CRITERIO.

Ordenes emanadas por juez de la Republica para los radicados

11001310700120220013900, 76834400300720220032000, 85001311800120220005700,
76111221300120220017700, 11001031500020220553000, 18001310400320220027600,
1100140710072022012500

CONDICIÓN

Así las cosas, y una vez revisada la información se pudo establecer que, de los 14 radicados que llegaron al Instituto en el periodo evaluado, se tomaron 9 como muestra a evaluar, de los cuales 5 se encontraban fuera del término establecido, 2 no contaban con respuesta y para 2 se dio respuesta a tiempo, a continuación, se describe para cada uno de ellos las observaciones evidenciadas.

Acciones Constitucionales (Tutelas) sin respuesta

Numero Radicado	Fecha Admisión	Fecha Notificación	Termino (en días)	Fecha Respuesta	Remisión Respuesta	OBSERVACIÓN
76834400300720220032000	28/10/2022	17/11/2022	1			Sin respuesta por parte del Instituto
18001310400320220027600	12/12/2022	12/12/2022	1			

Frente a estas 2 radicados se debe tener presente que no se dio respuesta al Juzgado correspondiente, toda vez que, la fecha de notificación se dio en el periodo de la contingencia informática presentada en el segundo semestre de 2022, lo que no permitió que la Oficina Asesora Jurídica pudiera tener conocimiento de la misma de forma oportuna.

Acciones Constitucionales (Tutelas) fuera de término

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 12
		FECHA: 7/10/2022
		PÁGINA 19 de 24

Numero Radicado	Fecha Admisión	Fecha Notificación	Termino (en días)	Fecha Respuesta	Remisión Respuesta	OBSERVACIÓN
11001310700120220013900	9/06/2022	15/06/2022	2	21/06/2022	21/06/2022	Se respondió en 4 días hábiles y no en 2 como se notificó en el Auto por parte del juzgado
85001311800120220005700	18/11/2022	18/11/2022	2	25/11/2022	28/11/2022	Se respondió en 8 días hábiles y no en 2 como se notificó en el Auto por parte del juzgado
76111221300120220017700	24/11/2022	29/11/2022	1	30/11/2022	1/12/2022	Se respondió en 3 días hábiles y no en 1 como se notificó en el Auto por parte del juzgado
11001031500020220553000	21/10/2022	25/11/2022	2	2/12/2022	7/12/2022	Se respondió en 9 días hábiles y no en 2 como se notificó en el Auto por parte del juzgado
1100140710072022012500	6/12/2022	6/12/2022	1	14/12/2022	14/12/2022	Se respondió en 6 días hábiles y no en 1 como se notificó en el Auto por parte del juzgado

En relación a los radicados respondidos fuera de término, se pudo establecer que, debido a la solicitud de respuesta tan corta (1 o 2 días máximo) no le fue posible contar con una respuesta oportuna, dado que, en algunos casos se requería de información de las áreas temáticas para poder dar una respuesta final, más aún, la Oficina Jurídica en el transcurso de la reunión establecida para revisión de la información comunicó que, siempre se solicita en forma verbal un plazo mayor al juzgado para dar respuesta, sin embargo, de esta actividad no se dejan las evidencias que lo soporten, frente a esto, se pudo evidenciar en algunos de los fallos emitidos que la respuesta extemporánea por parte del IDEAM había sido tomada en cuenta. De igual forma es importante mencionar que de los radicados revisados se pudo evidenciar que en 2 de ellos el fallo se dio en contra, situación que fue subsanada con la remisión de la información solicitada previamente.

Acciones Constitucionales (Tutelas) respondidas en términos.

Numero Radicado	Fecha Admisión	Fecha Notificación	Termino (en días)	Fecha Respuesta	Remisión Respuesta	OBSERVACIÓN
257724089001 20220010400	17/08/2022	17/08/2022	2	19/08/2022	19/08/2022	La tutela se contesto en los tiempos establecidos en el auto por parte del juzgado
688724089002022024700	9/12/2022	12/12/2022	2	14/12/2022	14/12/2022	

Finalmente, de la muestra evaluada, se pudo evidenciar que 2 radicados se respondieron en los términos establecidos.

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 12
		FECHA: 7/10/2022
		PÁGINA 20 de 24

Finalmente y como se mencionó anteriormente, para poder realizar el análisis fue necesario poder construir una matriz que permitiera contar con la información de forma clara en cada etapa del proceso, razón por la cual **se recomienda** a la Oficina Asesora Jurídica realizar ajustes a la matriz de seguimiento incluyendo columnas como: fecha de notificación, fecha auto admisión, fecha de respuesta, fecha de remisión respuesta, término para dar respuesta y gestiones realizadas desde Jurídica frente a las respuestas, con el fin de identificar las causas que llevan a dar respuesta fuera de los tiempos establecidos.

6.1.4 SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO DE PQRS

Dentro del ejercicio de seguimiento a PQRS se llevó a cabo el seguimiento a Planes de Mejoramiento que, por los temas hasta ahora tratados en el presente informe, tenían hallazgos abiertos que pudieran ser sujetos de verificación. Así las cosas, los Planes revisados se presentan en la siguiente tabla, con el porcentaje en el que quedaron luego de la revisión.

Tabla 6. Estado Planes de Mejoramiento verificados

DEPENDENCIA		FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO
Sub. de Ecosistemas	H1	2022-11-16	2023-11-15	30%
Sub. de Estudios Ambientales	H1	2022-12-01	2023-05-30	50%
	H2	2022-12-01	2023-05-30	50%
Sub. de Hidrología	H1	2023-01-01	2023-12-31	30%
Ofi. Pronósticos y Alertas	H1	2022-12-01	2023-11-30	30%
G. Servicio Ciudadano – G. Talento Humano – G. Gestión Documental	H3	2022-12-05	2023-05-30	30%
G. Talento Humano	H4	2022-11-11	2023-04-28	80%
G. Servicio al ciudadano	H5	2022-11-15	2023-11-14	10%
G. Servicio al ciudadano	H6	2022-11-15	2023-05-30	10%
G. Servicio al ciudadano	H7	2022-11-15	2023-05-30	0%

En referencia al seguimiento realizado a Planes de Mejoramiento para los hallazgos de la Subdirección de Ecosistemas (H1), Estudios Ambientales (H1), Hidrología (H1), Oficina de Servicios Pronósticos y Alertas (H1), estos coinciden con el hallazgo generado en el presente seguimiento (Inoportunidad en los tiempos de respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios), razón por la que no se incluyeron en el hallazgo 1 del presente informe, más aún, fueron revisadas las evidencias aportadas y se generaron los avances respectivos, sin embargo, existen algunos hallazgos que vencieron en el presente mes (mayo 2023) por lo que se resalta esta alerta en color rojo, a razón de esto, **se recomienda** que para el corte de octubre 2023 o el próximo seguimiento a PQRS, lo que primero ocurra, se presenten evidencias que logren reducir la causa raíz del hallazgo, de igual forma continuar con los controles en cada dependencia frente al cumplimiento de los tiempos establecidos para dar respuesta a los usuarios internos y externos.

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 12
		FECHA: 7/10/2022
		PÁGINA 21 de 24

7. FORTALEZAS

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

1. Disposición del grupo de trabajo y fácil acceso a la información, la cual se encuentra en la página web del IDEAM.

8. HALLAZGO Y OBSERVACIONES DETECTADAS

H/NC	OBS	DESCRIPCIÓN (Debe contener criterio afectado)	RECOMENDACIONES
X		<p>HALLAZGO 1. Inoportunidad en los tiempos de respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios. (A)</p> <p><u>Subdirección de Meteorología - Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano - Grupo de Servicio al Ciudadano.</u></p> <p>CRITERIO</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley 1755 de 2015 Art 14 y parágrafo ✓ Resolución 2628 de 2016 Artículo 11. Términos de respuesta ✓ MIPG Versión 4. Dimensión 3. Gestión con valores para resultados, Política Servicio al Ciudadano. La política de servicio al ciudadano tiene como propósito <u>garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos</u> a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado. (negrilla/subrayado, fuera de texto). 	<p>Implementar nuevos controles que permita atacar la causa raíz del incumplimiento a los tiempos de respuesta</p>
X		<p>HALLAZGO 2.</p> <p>Incumplimiento a los tiempos establecidos en las órdenes emanadas por jueces de la República para contestar las Tutelas (A)</p> <p><u>Oficina Asesora Jurídica</u></p>	<p>Realizar ajustes a la matriz de seguimiento, incluyendo columnas como: fecha de notificación, fecha auto admisión, fecha de respuesta, fecha de</p>

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 12
		FECHA: 7/10/2022
		PÁGINA 22 de 24

		CRITERIO. Ordenes emanadas por juez de la República para los radicados 11001310700120220013900 76834400300720220032000 85001311800120220005700 76111221300120220017700 11001031500020220553000 18001310400320220027600 1100140710072022012500	remisión respuesta, término para dar respuesta y gestiones realizadas desde Jurídica frente a las respuestas, con el fin de identificar las causas que llevan a dar respuesta fuera de los tiempos establecidos.
--	--	--	--

Notas:

- Para las auditorías de gestión, el Hallazgo (H) corresponde al incumplimiento de un criterio.
- Para las auditorías de calidad el incumplimiento de un criterio, se determinará como una No Conformidad (NC).
- Tanto los hallazgos como las No Conformidades y las Observaciones (OBS) identificadas requieren Plan de Mejoramiento.

9. CONCLUSIONES

1. Dentro del presente informe de auditoría es importante resaltar que se dio cumplimiento al objetivo establecido en el programa, de igual forma, se cubrió el alcance propuesto, abordado en cada uno de los componentes descritos en el presente informe, por medio de una metodología presencial; resultado de esto se determinaron 2 hallazgos y se plantearon algunas recomendaciones que fueron expuestas dentro del mismo ejercicio de auditoría y en la reunión de cierre.
2. Se presentó un aumento significativo de las PQRS para el periodo evaluado, debido principalmente a 2 situaciones, la derogación de la normatividad que había dado la ampliación de los términos de respuesta, debido a la emergencia sanitaria (Covid 19) y la caída del SGD Orfeo
3. Se cuenta con más de 100 PQRS sin respuesta, situación que será verificada en el próximo seguimiento para determinar si se subsanó o continúa existiendo esta debilidad.
4. Se evidenciaron Tutelas contestadas fuera del término establecido por el Juez de la Republica.

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 12
		FECHA: 7/10/2022
		PÁGINA 23 de 24

5. De los planes de mejoramiento verificados no fue cerrado ninguno, puesto que se reiteró el incumplimiento por parte de las dependencias, en el próximo seguimiento a PQRS o a Planes de Mejoramiento se verificará nuevamente esta situación.

10. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

11. CONTROL DE APROBACIÓN INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CONTROL INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	
ELABORÓ: CESAR ANDRÉS CARDONA RINCÓN  Cargo: Contratista Misional OCI	REVISÓ Y APROBÓ: SANDRA MILENA SANJUAN ACERO  Jefe Oficina Control Interno (E)

12. CONTROL DE CAMBIOS

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

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 12
		FECHA: 7/10/2022
		PÁGINA 24 de 24

9	01/12/2021	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso.
10	06/04/2022	Se realizó la actualización de la nueva norma disciplinaria, Ley 1952 de 2019, que entró a regir en su totalidad el 29 de marzo de 2022.
11	07/06/2022	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso.
12	12/09/2022	Se hace revisión y se adiciona a la declaratoria la certificación del compromiso ético.

ELABORÓ:	REVISÓ Y APROBÓ:
JUAN SEBASTIÁN LEAL CÁRDENAS CONTRATISTA OFICINA DE CONTROL INTERNO	MARÍA EUGENIA PATIÑO JURADO JEFE OFICINA CONTROL INTERNO
MARIANELLA MENDOZA RODRÍGUEZ PASANTE OFICINA DE CONTROL INTERNO	