



IDEAM

Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales

**INFORME NORMATIVO
SEGUIMIENTO DE LEY A
PQRS
JULIO- DICIEMBRE 2023**

18/03/2024



	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 2 de 24

TABLA DE CONTENIDO

1.	DATOS GENERALES	3
2.	OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	3
3.	ALCANCE DE LA AUDITORÍA	4
4.	DECLARATORIA	4
5.	CRITERIOS DE AUDITORÍA	5
6.	METODOLOGÍA Y DESARROLLO DE LA AUDITORÍA INTERNA	6
7.	FORTALEZAS	21
8.	CONCLUSIONES	22
9.	EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS	23
10.	CONTROL DE APROBACIÓN INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	23
11.	CONTROL DE CAMBIOS	23

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 3 de 24

Auditoría N°		
INPQRS2SM-2024-10		
Fecha entrega informe		
Día	Mes	Año
14	03	2024

1. DATOS GENERALES


PROCESO(S) /ACTIVIDAD (ES) AUDITADO (S)	SERVICIO AL CIUDADANO		
LIDER(ES) DE PROCESO	HENRRY ALONSO ROZO FERNÁNDEZ	CARGO	COORDINADORA GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO
AUDITOR LÍDER	MARÍA CAMILA CÁCERES PRADA	CARGO	CONTRATISTA

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

FECHA DE APERTURA AUDITORIA	19 / 02 / 2024
FECHA DE CIERRE DE LA AUDITORIA	14 / 03 / 2024

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

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

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 4 de 24

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La auditoría se realizará en las instalaciones del nivel central, ubicada en la calle 25d No. 96b-70, entre el 19 de febrero de 2024 y el 05 de marzo 2024, con especial énfasis en las actividades desarrolladas en el periodo comprendido del 01/07/2023 al 31/12/2023 por el Proceso de "Servicio al Ciudadano".

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


1. Consolidado de PQRS recibidas en el segundo semestre de 2023.
2. Solicitud de información realizada por Servicio al Ciudadano a las dependencias frente a las PQRS en estado fuera de término y sin respuesta, al igual que la respuesta emitida por cada dependencia en el segundo semestre de 2023.
3. Evidencia de los controles aplicados para el riesgo referente a las PQRS respondidas fuera de término del segundo semestre de 2023.
4. Evidencia de los Planes de Mejoramiento vigentes para el Grupo de Servicio al Ciudadano.

4. DECLARATORIA

- Esta auditoría fue realizada con base en la consecución y análisis de diferentes muestras aleatorias, seleccionadas por los auditores encargados de llevar a cabo el trabajo de aseguramiento. Del informe del segundo semestre del año 2023 del Grupo de Servicio al Ciudadano sobre PQRS y de su universo de 5.028, se evidenció el registro de 368 PQRS que presentaron incumplimiento frente a los términos de respuesta; de estas, y para su análisis, se tomó una muestra del 42% de los PQRS vencidos para revisar el estado actual en ORFEO y la matriz de seguimiento remitida por el Grupo de Servicio al Ciudadano.

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 significativa 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.

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 5 de 24

- 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 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.

El auditor certifica 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 - *“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.”*, artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos: (...) *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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir*

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 6 de 24

un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios (...)

- Resolución IDEAM 2628 del 18 de noviembre de 2016 –“Procedimiento interno para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el IDEAM y se regulan mecanismos para la atención de las peticiones verbales”. Teniendo en cuenta las modificaciones a los términos de atención y las TRD de cada dependencia, se hace necesario actualizar el procedimiento interno para que sea coherente con la Circular 023 del 21 de noviembre de 2023 y 010 del 16 de febrero de 2024 por la cual se modificaron los canales de comunicación del IDEAM.
- Procedimiento Gestión de Planes de Mejoramiento. C-EM-P002. V10.
- MIPG Versión 4. Dimensión 3. Gestión con valores para resultados, Política Servicio al Ciudadano. La política de servicio al ciudadano tiene como propósito **garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos** a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado. (negrilla/subrayado, fuera de texto)

6. METODOLOGÍA 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 independiente de la gestión de procesos y procedimientos; desarrolló el Seguimiento a las PQRS del periodo comprendido entre julio a diciembre de 2023, de acuerdo con lo establecido en el Estatuto Anticorrupción - Ley 1474 de 2011, artículo 73.

Dicho seguimiento, se desarrolló de forma presencial en las instalaciones del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – IDEAM, por parte de la Abogada contratista de la Oficina de Control Interno María Camila Cáceres Prada. De acuerdo con la metodología empleada, el presente informe se elaboró con base en la recopilación de información obtenida de las diferentes reuniones/entrevistas realizadas con los auditados: Grupo Servicio al Ciudadano, Subdirección de Ecosistemas, Subdirección de Estudios Ambientales y Oficina Asesora Jurídica; al igual que, la toma de muestras y la revisión y análisis de información aportada.

Mediante comunicado Orfeo No. 20241400029863 del 15 de febrero de 2023; adicional a esto se remitió el formato de “Carta de Representación” el cual, fue firmado y remitido vía correo electrónico por parte del Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano.

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

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 7 de 24

- **Limitaciones**

Para el desarrollo de la presente auditoría, no se encontraron limitaciones que afectaran el desarrollo y análisis de la información relacionada con el cumplimiento del término de respuesta de las PQRS del Instituto.

- **Siglas y abreviaturas**

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


- PM: Plan de Mejoramiento
- PQRS: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias
- SGD: Sistema de Gestión Documental
- FT: Fuera de Tiempo
- SR: Sin Respuesta
- DHIME: Plataforma para descargas de información hidrometeoro lógica
- IDEAM: Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales

- **Riesgos**

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

El Grupo de Servicio al Ciudadano como área encargada del seguimiento a la atención de PQRS, en el año 2023 realizó acciones tendientes a evitar la materialización de los riesgos asociados a PQRS, lo que permitió que, a la fecha exista un adecuado y eficaz control y seguimiento de los términos de respuesta por parte de esta área.

Servicio al ciudadano	Posibilidad de pérdida reputacional por falta de cumplimiento en los términos de ley para dar respuesta a las PQRSDF asignadas al grupo de servicio al ciudadano.	Moderado	Los colaboradores del grupo del servicio al ciudadano deben realizar cada 15 días el seguimiento general a las PQRSDF asignadas a la dependencia. Como evidencia se cuenta con correos electrónicos preventivos, enviados desde el correo de servicioalciudadano@ideam.gov.co .
			El funcionario encargado del registro en la APP de PQRSDF, debe realizar el backup diario de las solicitudes que se le asignan al grupo de servicio al ciudadano, el cual será cargado mensualmente en el drive del correo servicioalciudadano@ideam.gov.co .
			El funcionario o contratista asignado, debe realizar el registro diario de las solicitudes que se le asignan al grupo de servicio al ciudadano y la persona responsable de dar respuesta. Esto se evidencia en el excel de seguimiento cargado en el drive del correo servicioalciudadano@ideam.gov.co .


	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 8 de 24

Servicio al ciudadano	Posibilidad de pérdida reputacional por la no aplicación de los protocolos de atención a la ciudadanía y/o el uso de los formatos establecidos institucionalmente para dar respuestas.	Moderado	Los colaboradores encargados, deben realizar talleres y/o capacitaciones sobre temas relacionados con los protocolos de atención a la ciudadanía, adecuada gestión de las PQRSDF y generalidades sobre la gestión de servicio al ciudadano, cada vez que las dependencias lo requieran o se identifiquen falencias. Esto se evidencia por medio de lista de asistencia y fotografías.
			Los colaboradores encargados, deben elaborar cápsulas informativas o tips, socializando la actualización de los formatos y procedimientos, cada vez que se requiera. La evidencia son las piezas gráficas y los correos de difusión.

Servicio al ciudadano	Posibilidad de 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.	Alto	El grupo de servicio al ciudadano debe realizar la verificación de los datos y el seguimiento quincenal a todas las PQRS que ingresen al instituto con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos de respuesta; lo anterior se realiza con base en la información registrada en la matriz de seguimiento y se contrasta en el sistema de gestión documental ORFEO, en caso de identificar modificaciones a la tipificación por parte de las dependencias, se enviará un correo solicitud la justificación del cambio. En el caso del ingreso de solicitudes judiciales se envía un correo de notificación al área asignada, para que realice la respuesta en los tiempos establecidos.
			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.

Los controles establecidos por el Grupo de Servicio al Ciudadano en la matriz de riesgos del 2023 se desarrollaron a cabalidad y entre las acciones realizadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano en el año 2023 se encuentran:

- **Capacitaciones:** Se realizaron siete (7) talleres, en los cuales se informó a los asistentes la importancia de atención oportuna de las PQRS recibidas por el Instituto, uso de la encuesta de satisfacción, la TRD y la categorización de las solicitudes a cargo de cada área:
 - Taller atención PQRS 23 de octubre de 2023, contó con la participación de 24 personas del Instituto.
 - Taller atención PQRS 13 de octubre de 2023, contó con la participación de 7 personas.
 - Taller PQRS presupuesto y áreas operativas 15 de septiembre de 2023, contó con la participación de 15 personas.
 - Taller PQRS Grupo de Contabilidad 28 de agosto de 2023, con la participación de 7 personas.
 - Taller PQRS Subdirección de Estudios Ambientales el 4 de agosto de 2023 con la participación de 7 personas.
 - Taller PQRS Grupo de Gestión Documental 19 de septiembre de 2023, con la participación de 5 personas.
 - Taller PQRS Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano el 31 de julio de 2023, con la participación de 16 personas.

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 9 de 24

- **Correos correctivos:** Como parte de la actividad de seguimiento y control de las PQRS, el Grupo de Servicio al Ciudadano remitió correos de alerta a las áreas que evidenciaban solicitudes próximas a vencer, con el propósito de evitar el incumplimiento de los términos de atención. Entre las áreas alertadas se encuentra: Subdirección de Estudios Ambientales, Grupo de Talento Humano, Oficina Asesora Jurídica, Subdirecciones de Hidrología y Meteorología.

Teniendo en cuenta la cantidad de PQRS con respuesta fuera de término para el año 2023, es necesario que las áreas revisen la gestión y los posibles controles asociados, aun cuando no se tengan riesgos en la matriz, para evitar el incumplimiento de los términos de respuesta, ya que implica la vulneración de los derechos de los peticionarios y una afectación reputacional del Instituto. La Subdirección de Meteorología es la única área (distinta al Grupo de Servicio al Ciudadano) que cuenta con un (1) riesgo de corrupción relacionado con PQRS y en el año 2023 este no se materializó, teniendo en cuenta que el 95% de las PQRS recibidas fueron respondidos a tiempo.


La Oficina de Control Interno verificó que frente a los riesgos y controles propios del Grupo de Servicio al Ciudadano, no se materializó ningún riesgo asociado a la atención de PQRS en el año 2023; sin embargo, es importante recalcar que, para los demás procesos que hacen parte de la atención a pqs, como son: Subdirecciones y Talento Humano, este riesgo si se ha materializado al evidenciarse el incumplimiento reiterado de los términos de respuesta en el Instituto; por lo que, es pertinente considerar la inclusión de este riesgo por parte de las demás áreas diferentes al Grupo de Servicio al Ciudadano, con el propósito de establecer controles y realizar un seguimiento oportuno que impida el vencimiento de los PQRS del instituto.

- **Seguimiento a Planes de Mejoramiento**

En el marco del análisis al cumplimiento de términos de respuesta a PQRS, se llevó a cabo el seguimiento a planes de mejoramiento con corte del 29 de febrero de 2024, 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 9. Estado planes de mejoramiento verificados

AUDITORIA	DEPENDENCIA	H	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO CORTE FEBRERO 29 DE 2024	Estado
INPQRS-AIGSC-2022-51	SUB. de Ecosistemas	H1	23-11-2022	23-11-2023	40%	VENCIDO
INPQRS-AIGSC-2022-51	SUB de Hidrología	H1	05-12-2022	05-12-2023	80%	VENCIDO
INPQRS-AIGSC-2022-51	G servicio al ciudadano, G. talento humano y G. documental	H3	24-10-2022	24-10-2023	60%	VENCIDO
INPQRS-AIGSC-2022-51	G Talento humano	H4	24-10-2022	24-10-2023	90%	VENCIDO
INPQRS-AIGSC-2022-51	G servicio al ciudadano	H5	05-12-2022	05-12-2023	60%	VENCIDO
INPQRS-AIGSC-2022-51	G servicio al ciudadano	H6	05-12-2022	05-12-2023	60%	VENCIDO
INPQRS-2023-16	G Talento humano	H1	23/06/2023	23-06-2024	75%	A TIEMPO

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 10 de 24

Una vez realizado el seguimiento a los planes de mejoramiento vigentes, que están relacionados con el cumplimiento de los términos de repuesta de los derechos de petición recibidos por el Instituto, se evidencia que seis (6) de estos se encuentran vencidos desde el cuarto trimestre de 2023, por lo que se hace necesaria la revisión urgente por parte de las áreas que en el informe del segundo semestre de 2023 continúan presentando respuestas vencidas a los PQRS.


Si bien se han realizado avances en la gestión de las PQRS por parte de las dependencias, aún persisten debilidades sin abordar. Es fundamental que las dependencias que intervienen en este proceso, se involucren de manera más activa con los procedimientos y actualizaciones del Grupo de Servicio al Ciudadano. Esto facilitará una atención más eficiente a las PQRS, desde su asignación hasta su seguimiento.

- **Fortalezas seguimiento planes de mejoramiento**

Teniendo en cuenta el vencimiento de los términos de respuesta de las PQRS del Instituto, la Secretaría General, a través del Grupo de Servicio al Ciudadano con apoyo de la Oficina Asesora Jurídica, el grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano y el grupo de Gestión Documental, Centro de Documentación, Archivo y Correspondencia del Instituto, a través de la Circular 023 del 16 de febrero de 2023 consolidó y actualizó los lineamientos generales para la recepción, radicación, distribución, trámite y respuesta de las comunicaciones oficiales que ingresan por los canales de comunicación habilitados por la entidad para este fin. La expedición de esta circular ha permitido consolidar un solo criterio para la atención de consultas, permitiendo que la tipificación inicial por parte del grupo de Servicio al Ciudadano esté en concordancia con las necesidades de tiempo e información requerida por cada área.

Como parte de las acciones de mejora desarrolladas por la Subdirección de Ecosistemas e Información Ambiental, respecto de las Consultas Técnicas – Análisis multitemporal, la Circular 023 de 2023 estableció que estas deberán ser asignadas a la Subdirección e ingresarán como solicitudes al SGD, se remiten a la dependencia correspondiente y desde allí, se debe informar a la entidad y/o peticionario que por requerir un análisis multitemporal, esta se tratará como consulta técnica; así mismo, deben informar al 905 para realizar la re tipificación en el SGD.

Se recomienda que las dependencias, al recibir una PQRS, evalúen si es necesario modificar el plazo de respuesta y, en caso de que así sea, lo comuniquen de inmediato a la Grupo de Servicio al Ciudadano. Además, se sugiere que cualquier modificación realizada en el proceso de atención a una PQRS quede registrada de manera adecuada en el sistema Orfeo, incluyendo el motivo del cambio y su justificación. Esto contribuirá significativamente a mejorar la trazabilidad de las PQRS al Grupo de Servicio al Ciudadano, e implica la necesidad de iniciar un nuevo ciclo de capacitación que informe a las áreas y en especial a los gestores

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 11 de 24

6.1. DESARROLLO

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 el hallazgo que se pudo evidenciar en el componente.

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 analizó la totalidad de los PQRS recibidas por el Instituto en el segundo semestre de 2023 para un total de 5.028, y se tomó una muestra del 42% de PQRS atendidos fuera de término y sin respuesta (368). En dicha muestra se analizaron ciento treinta y seis (136) PQRS con respuesta fuera de término, y dieciocho (18) PQRS fuera de término sin respuesta a corte del 31 de diciembre de 2023. Posteriormente, se realizó una verificación con las dependencias que tenían alguno de estos incumplimientos con las PQRS para poder saber si fueron subsanados o el estado actual en que se encuentran y finalmente el seguimiento a planes de mejoramiento de auditorías anteriores.


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

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, de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*”, la cual estipula que, las entidades deben publicar en su sitio web el seguimiento trimestral de las PQRS recibidas y el cumplimiento de los términos legales de respuesta.

Para el presente informe se deben aclarar los conceptos de:

- **PQRS contestadas a tiempo:** se establece que una PQRS fue contestada en tiempo cuando se cumplen con los estipulados en la Ley 1755 de 2015 (Solicitud de documentos 10 días hábiles, solicitudes judiciales 5 días hábiles, consultas 30 días hábiles, peticiones 15 días hábiles)
- **PQRS contestadas fuera de tiempo:** son aquellas a las que se dio respuesta al peticionario a partir del día siguiente a la fecha máxima establecida en la ley.
- **PQRS sin gestionar / sin respuesta:** De acuerdo con el procedimiento establecido por el grupo de servicio al ciudadano, todas las PQRS que se reciben en el instituto, deben contar con la evidencia de la

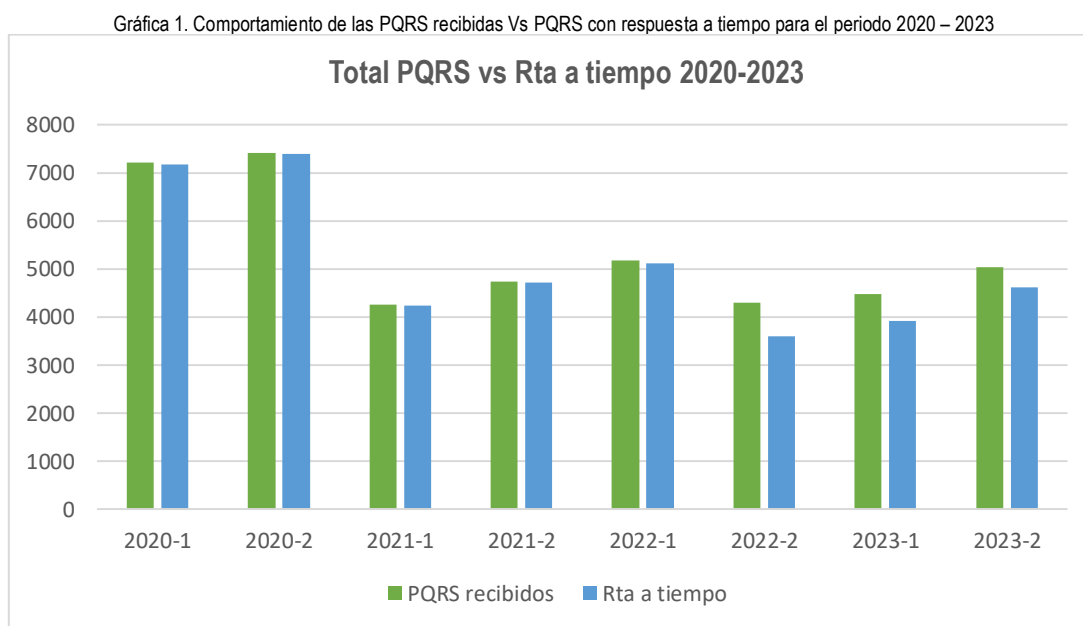
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 12 de 24

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 2023, en el cual, se registró un universo total de 5.028 PQRS; de estas, 368 PQRS presentaron incumplimientos, dado que, 325 PQRS que se contestaron “fuera de término” y 43 se encontraron catalogadas como “sin respuesta”.

Analizando históricamente el comportamiento que se tuvo frente a las vigencias 2020, 2021, 2022 y 2023, a continuación, se muestran algunos análisis realizados.


- **Comportamiento de las PQRS.**



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

Tabla 1. PQRS recibidos 2020-2023

Año	PQRS recibidos	Rta a tiempo
2020-1	7210	7173
2020-2	7406	7383
2021-1	4261	4239
2021-2	4741	4714
2022-1	5173	5104
2022-2	4298	3593
2023-1	4476	3911

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 13 de 24

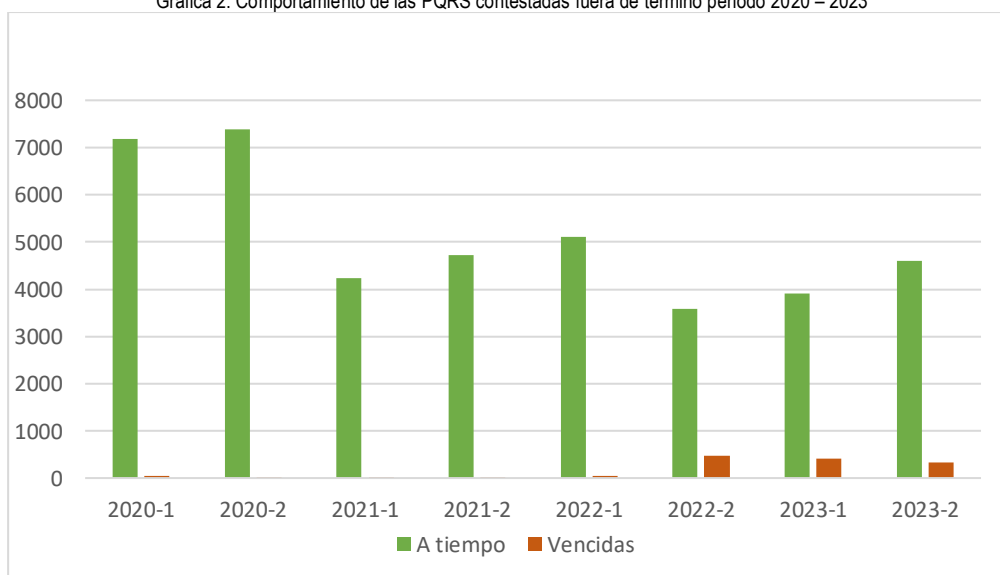
2023-2	5028	4609
--------	------	------

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 desde el año 2020; es así como, para la vigencia 2020 se presentó un total de 14.616 PQRS y para el año 2023 un total de 9.504 PQRS; lo que representa una reducción del 34%. 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. Cabe resaltar que del año 2022 al año 2023, se registra un aumento de 33 PQRS recibidas por el Instituto.

Frente al total de solicitudes recibidas en los años 2020-2023, se muestra en la gráfica 2 el comportamiento de las PQRS contestadas fuera de término por parte del Instituto, indicando que para la vigencia 2020 de los 14.616 PQRS se atendieron 57 fuera de término para un 0,38%; contrario a los 736 PQRS atendidos fuera de tiempo de los 9.504 recibidos en el año 2023. Lo anterior evidencia que, aun cuando la cantidad de PQRS recibidos por el Instituto disminuyó en un 34% entre los años 2020 a 2023, la atención de las PQRS por fuera del término legal preestablecido **augmentó** considerablemente, teniendo en cuenta que, en el año 2023 se dio respuesta fuera del término a 736 PQRS, lo que implica un vencimiento del 7,7%.

Gráfica 2. Comportamiento de las PQRS contestadas fuera de término periodo 2020 – 2023



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

Tabla 2. PQRS vencidas 2020-2023

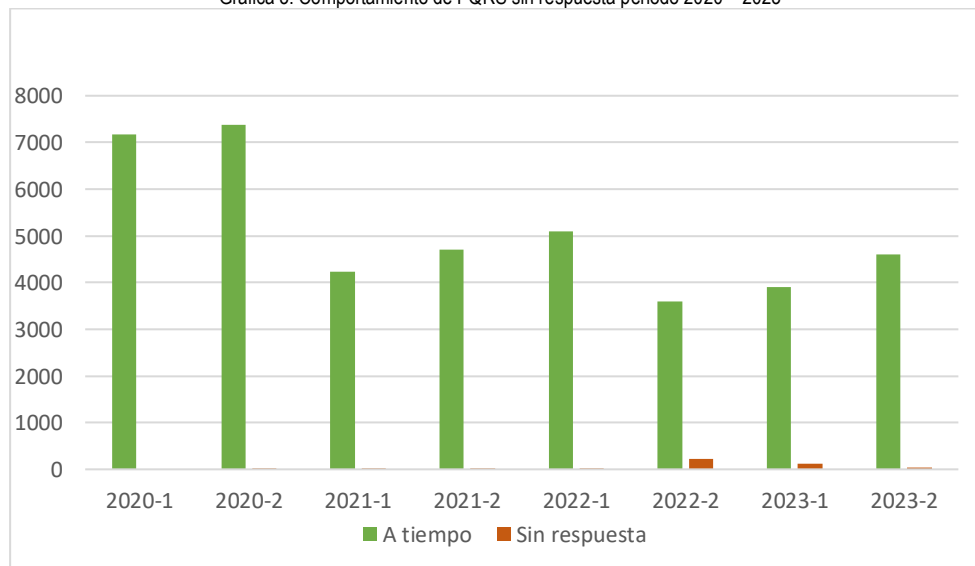
Año	A tiempo	Vencidas
-----	----------	----------

2020-1	7173	37
2020-2	7383	20
2021-1	4239	19
2021-2	4714	13
2022-1	5104	52
2022-2	3593	475
2023-1	3911	411
2023-2	4609	325

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

De igual forma, la gráfica 3 analiza las PQRS que a corte 31 de diciembre de 2023 se encontraban sin respuesta y fuera de término, y se evidencia que hubo una disminución del 34% frente al año 2022; es decir, bajó de 247 PQRS sin respuesta en el 2022 a 162 PQRS sin respuesta en la vigencia del 2023. Sin embargo, a la fecha en algunos casos no se cargan las evidencias o soportes de las respuestas al Orfeo o se cargan de una manera que no es la correcta para que la oficina del servicio al ciudadano no las tome como Sin respuesta.

Gráfica 3. Comportamiento de PQRS sin respuesta periodo 2020 – 2023



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

Tabla 3. PQRS sin respuesta 2020-2023

Año	A tiempo	Sin respuesta
2020-1	7173	0
2020-2	7383	3

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 15 de 24

2021-1	4239	3
2021-2	4714	14
2022-1	5104	17
2022-2	3593	230
2023-1	3911	119
2023-2	4609	43

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

A continuación, se relaciona la tabla 1 donde se evidencian las PQRS “A Tiempo”, “Fuera de término”, “Sin Respuesta” y las que “No requieren respuesta” totales del año del 2023. De estas se analizó muestra de las PQRS “fuera de término” de más de 10 días de incumplimiento que corresponden a 136 y PQRS “Sin Respuesta”, que corresponden a 18 hasta el día del análisis.

Tabla 2. PQRS 2023

	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO	SIN RESPUESTA	NO REQUIERE RESPUESTA	TOTAL
PRIMER SEMESTRE ENERO- JUNIO	3911	411	119	35	4476
SEGUNDO SEMESTRE JULIO -DICIEMBRE	4609	325	43	42	5028
TOTAL	8520	736	162	77	9504


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

De la tabla anterior se puede evidenciar que las PQRS “sin respuesta” para el segundo semestre de 2023, disminuyó en un 62% con respecto al primer semestre de ese mismo año y las PQRS “fuera de tiempo” disminuyeron en un 20% para el segundo semestre de 2023, con respecto al semestre anterior.

Teniendo en cuenta la cantidad total de PQRS del segundo semestre de 2023, se realizó un análisis de las PQRS “fuera de tiempo y sin respuesta” para realizar una muestra estadística de 136 PQRS atendidas fuera de tiempo con más de 10 días y 18 PQRS fuera de término sin respuesta a corte del 31 de diciembre de 2023, con el fin de verificar si posterior al informe por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano se habría presentado alguna variación.

Una vez verificada la información en el sistema de información ORFEO, se pudo establecer lo siguiente:
De las 136 fuera de tiempo verificadas, se evidenció lo siguiente:

- 108 PQRS se respondieron fuera de término.
- 28 PQRS tuvieron modificación de TRD lo cual implicó la ampliación del término de respuesta para las áreas encargadas de tramitar el PQRS.

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 16 de 24

De las 18 PQRS fuera de término sin respuesta a corte del 31 de diciembre de 2023, se evidenció que:

- 7 PQRS a la fecha no presentan respuesta.
- 10 PQRS se respondieron fuera de tiempo.
- 1 PQRS se respondió en los términos legales, atendiendo a modificación de la TRD.

Tabla 4. Muestra estadística analizada para PQRS fuera de tiempo.

PQRS fuera de término – segundo semestre 2023 (muestra)		
PQRS bien categorizadas	Re categorizadas	Prórroga
108	28	12

Tabla 5. Muestra estadística analizada para PQRS fuera de tiempo y sin respuesta.

PQRS sin respuesta (31/12/23) – segundo semestre 2023 (muestra)			
PQRS bien categorizadas	Re categorizadas	Fuera de término	Sin respuesta
17	1	10	7


Se recomienda la actualización en los procedimientos con respecto a la modificación de la tipificación, para definir quién es la instancia que controla el cambio de TRD; si el cambio se hace por parte de las dependencias a cargo de la respuesta de las PQRS, las mismas deberán justificar los motivos por los cuales se realiza e informar inmediatamente al Grupo de Servicio al Ciudadano, quienes se encargan del seguimiento y reporte a la OCI. Lo anterior, con el ánimo de establecer más controles que permitan llevar la trazabilidad de cada caso y se disminuyan las PQRS fuera de tiempo o sin respuesta.

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

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

Tabla 7. Análisis PQRS sin respuesta y fuera de término revisadas tercer trimestre 2023.

Atención por dependencias PQRS – Tercer trimestre 2023.					
Dependencia	PQRS recibidos	Rta a tiempo	Fuera de término	Sin respuesta	% Cumplimiento de Ley
Sub Ecosistemas	209	160	49	0	87%
Sub Estudios Ambientales	349	323	26	0	92%
Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano	298	276	22	0	92%


	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 17 de 24

Oficina Asesora Jurídica.	167	151	16	0	90%
Sub Hidrología	121	110	11	0	91%
Oficina Informática	24	18	6	0	75%
Sub Meteorología	284	281	3	0	98%
Oficina de Planeación	12	8	4	0	66%
Dirección General	20	15	5	0	75%
Grupo de Comunicaciones	4	2	2	0	50%
Grupo de Tesorería	149	147	2	0	98%
Grupo Contabilidad	3	1	2	0	33%
Área Operativa Bucaramanga	1	0	1	1	0%
Oficina del Servicio de Pronósticos y Alertas	21	20	1	0	95%
Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación	6	5	1	0	83%

Tabla 8. Análisis PQRS sin respuesta y fuera de término revisadas cuarto trimestre 2023.

Atención por dependencias PQRS – Cuarto trimestre 2023.					
Dependencia	PQRS recibidos	Rta a tiempo	Fuera de término	Fuera de término y Sin respuesta	% Cumplimiento de Ley
Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano	241	206	35	0	85%
Subdirección de Ecosistemas	148	123	25	8	83%
Subdirección Meteorología	406	386	20	6	95%
Subdirección de Estudios Ambientales	231	211	20	1	91%
Oficina Asesora Jurídica.	208	191	17	4	91%
Grupo de Servicio al Ciudadano	1019	1003	16	0	98%
Subdirección Hidrología	120	106	14	5	88%
Oficina de Informática	87	75	8	3	86%
Secretaría General	10	6	4	0	60%
Dirección General	9	7	2	0	77%
Grupo Contabilidad	4	1	3	0	25%
Oficina de Planeación	3	1	2	0	33%
Oficina del Servicio de Pronósticos y Alertas	28	26	2	1	92%
Grupo de Comunicaciones	4	3	1	0	75%
Área operativa Santa Marta	1	0	1	1	0%
Área Operativa Bucaramanga	1	0	1	1	0%

*Los PQRS que presentan estado fuera de término y sin respuesta tienen corte del 31 de diciembre de 2023. Sin embargo, en la tabla 2 se establecen los PQRS que a la fecha tienen actualizada la respuesta.

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 18 de 24

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

HALLAZGO 1. Incumplimiento de los términos de respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios. (A)

Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano – Subdirección de Ecosistemas e Información Ambiental - Subdirección Estudios Ambientales.


- **CRITERIO**

- Ley 1755 de 2015 Art 14: Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Resolución 2628 de 2016 del IDEAM 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 fuera de texto).

- **CONDICIÓN**

Finalmente, se realizó el análisis de las PQRS que se respondieron “fuera de término y Sin Respuesta” 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 período enero- junio de 2023. (auditoría N Auditoría N° INPQRS-2023-31), por parte de las Subdirecciones de Ecosistemas, Estudios Ambientales y Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano.

En referencia al seguimiento realizado a los Planes de Mejoramiento de la Subdirección de Ecosistemas (H1) y Grupo Talento humano (H4) estos coinciden con el hallazgo generado en el presente seguimiento (Inoportunidad en los tiempos de respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios), por lo anterior, la Oficina de Control Interno propone las siguientes tres situaciones, con el fin de que la Oficina Asesora de Planeación determine el paso a seguir:

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 19 de 24


- a) Continuar con las acciones formuladas durante el 2023, de acuerdo con la causa raíz identificada en el hallazgo N°1 y N° 4 del plan de mejoramiento INPQRS-AIGSC-2022-51
- b) Reformular las actividades a implementar del hallazgo N°1 y N° 4 del plan de mejoramiento INPQRS-AIGSC-2022-51, teniendo en cuenta las evidencias presentadas en el presente informe.
- c) Formular un nuevo plan de mejoramiento con código INPQRS2SM-2024-10, de acuerdo con las evidencias relacionadas en el presente informe, quedando cerrado con eficacia, pero sin efectividad el hallazgo N°1 N° 4 del plan de mejoramiento INPQRS-AIGSC-2022-51.

Adicionalmente, se evidencia falta de comunicación entre el Grupo de Servicio al Ciudadano y otras dependencias en lo que respecta a la gestión de las PQRS, incluyendo la tipificación y sus correspondientes manuales de procedimiento. Esta falta de coordinación podría ser uno de los factores que contribuyen a que algunas PQRS se registren fuera del plazo establecido o se categoricen de manera incorrecta. Además, también se ha observado que en ocasiones las Subdirecciones y la Oficina Asesora Jurídica modifican los tiempos de respuesta (TRD) sin dejar registro en Orfeo o notificar adecuadamente al Grupo de Servicio al Ciudadano.

- **Seguimiento tutelas**

Tabla 9. Seguimiento términos de respuesta tutelas 2023

	RADICADO DEL PROCESO	FECHA DE NOTIFICACIÓN	FECHA RESPUESTA	FECHA REMISIÓN RESPUESTA	TÉRMINO RESPUESTA (DÍAS HÁBILES)	SENTENCIA PRIMERA INSTANCIA	SENTENCIA SEGUNDA INSTANCIA
1	00520230002200	23-01-2023	24-01-2023	24-01-2023	1 día	FAVORABLE	FAVORABLE
2	41001310500120230002600	26-01-2023	30-01-2023	30-01-2023	2 días	FAVORABLE	NA
3	7662240030012023-0000800	10-02-2023	14-02-2023	14-02-2023	2 días	FAVORABLE	NA
4	11001310300320230005500	14-02-2023	15-02-2023	15-02-2023	1 día	FAVORABLE	NA
5	52001311000220230006300	10-03-2023	14-03-2023	14-03-2023	2 días	FAVORABLE	NA
6	50001310700420230004400	30-05-2023	01-06-2023	01-06-2023	3 días	FAVORABLE	NA
7	11001333603620230016300	31-05-2023	01-06-2023	02-06-2023	2 días	FAVORABLE	FAVORABLE
8	1100131870222023-0004800	02-06-2023	06-06-2023	06-06-2023	2 días	FAVORABLE	NA
9	7689540890012023-0015800	08-06-2023	09-06-2023	09-06-2023	1 día	FAVORABLE	NA
10	11001310904120230005900	16-06-2023	20-06-2023	20-06-2023	12 horas	FAVORABLE	NA
11	66001418900220230044200	11-07-2023	14-07-2023	14-07-2023	2 días	FAVORABLE	NA
12	11001310301320230027300	13-07-2023	14-07-2023	14-07-2023	2 días	FAVORABLE	NA
13	2023-00095-00	17-07-2023	19-07-2023	19-07-2023	2 días	DESFAVORABLE	FAVORABLE
14	11001311000520230047200	15-08-2023	16-08-2023	16-08-2023	1 día	FAVORABLE	
15	11001311002220230071000	08-09-2023	12-09-2023	12-09-2023	2 días	FAVORABLE	
16	73001311800220230008600	15-09-2023	18-09-2023	18-09-2023	1 día	FAVORABLE	
17	2023-00593	19-09-2023	21-09-2023	21-09-2023	2 días	FAVORABLE	
18	11001318701720230009600	20-09-2023	20-09-2023	22-09-2023	2 días	DESFAVORABLE	
19	70708318900220230004700	24-10-202	26-10-2023	26-10-2023	2 días	FAVORABLE	
20	6800131-18-00320230009500	03-10-2023	07-10-2023	07-10-2023	2 días	FAVORABLE	FAVORABLE

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 20 de 24

Atendiendo a las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno, la Oficina Asesora Jurídica ha establecido un seguimiento continuo y práctico de los términos de respuesta de las acciones de tutelas en las cuales interviene el Instituto, lo cual permitió realizar una revisión eficiente de la información del año 2023.

En el seguimiento a tutelas la Oficina de Control Interno evidenció que, la Oficina Asesora Jurídica recibió un total de veinte (20) tutelas en el año 2023 y el 100% fue atendida en los términos legales preestablecidos, así mismo el Instituto cuenta con un 94% de fallos favorables en primera instancia y un 100% en segunda instancia.

- **Chatbot Institucional**

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

Tabla 10. Análisis funcionamiento Chatbot con respuesta personalizada segundo semestre de 2023


Atención personalizada por Chatbot- segundo semestre 2023		
Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Total
865	850	1.715

Tabla 11. Análisis funcionamiento Chatbot con respuesta automática segundo semestre de 2023

Atención automática por Chatbot- segundo semestre 2023		
Tercer trimestre	Cuarto Trimestre	Total
12.819	13.324	26.143

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

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

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 21 de 24

7. FORTALEZAS

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

1. En la vigencia 2023, se realizaron siete (7) capacitaciones y talleres por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano con las áreas operativas, subdirección de estudios ambientales, presupuesto, gestión documental entre otros, para incentivar la atención oportuna de los PQRS recibidos por el Instituto.
2. En el segundo semestre de 2023 se disminuyó en un 10% las PQRS atendidas fuera del término preestablecido, en comparación al año 2022 y primer semestre de 2023.
3. La Circular 023 del 16 de febrero de 2023 consolidó y actualizó los lineamientos generales para la recepción, radicación, distribución, trámite y respuesta de las comunicaciones oficiales que ingresan por los canales de comunicación habilitados por la entidad, lo que permite tener un mismo criterio para la asignación de TRD por parte de las áreas.
4. El Grupo de Servicio al Ciudadano trimestralmente ha cumplido con la obligación de publicar informe de seguimiento a la atención de PQRS en la página institucional para conocimiento de las partes interesadas. Sin embargo, el funcionamiento intermitente de la página impide la visualización y descargue de la información por parte de los funcionarios del Instituto y la ciudadanía.
5. El Grupo de Servicio al Ciudadano implementó el envío de capsulas informativas a través del correo institucional, en la cual se presenta la importancia de la oportuna atención de los PQRS y las actualizaciones en los medios de recepción.

8. HALLAZGO Y OBSERVACIONES DETECTADAS

Tabla 12. Hallazgos evidenciados seguimiento.

H/NC	OBS	DESCRIPCIÓN	CONNOTACIÓN				
			A	D	F	P	OI
X		<p>HALLAZGO 1. Incumplimiento en los términos de respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios. (A)</p> <p><u>Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano – Subdirección de Ecosistemas e Información Ambiental - Subdirección Estudios Ambientales.</u></p> <p>CRITERIO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley 1755 de 2015 Art 14 y parágrafo 	X				



FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CÓDIGO: C-EM-F003

VERSIÓN: 13

FECHA: 28/08/2023

PÁGINA 22 de 24

		<ul style="list-style-type: none"> Resolución 2628 de 2016 Artículo 11. Términos de respuesta Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. MIPG Versión 4. Dimensión 3. Gestión con valores para resultados, Política Servicio al Ciudadano. La política de servicio al ciudadano tiene como propósito garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado. (negrilla/subrayado, fuera de texto). 					
--	--	--	--	--	--	--	--

Convenciones

A: Administrativo

D: Disciplinario

F: Fiscal

P: Penal


Ol: Otras Instancias

Notas:

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

8. 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


	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 23 de 24

componentes descritos en el presente informe, por medio de una metodología presencial; resultado de esto se determinó 1 hallazgo y se plantearon algunas recomendaciones que fueron expuestas dentro del mismo ejercicio de auditoría y a la finalización del mismo.

2. Se destaca que hubo una disminución de las PQRS fuera de tiempo y sin respuesta, para el segundo semestre del 2023, se espera seguir en el fortalecimiento de los procedimientos y capacitaciones para seguir mejorando estos resultados en el siguiente seguimiento.
3. Es necesario establecer lineamientos que establezcan que el Grupo de Servicio al Ciudadano sea informado de las modificaciones de la TRD y actualización de términos de respuesta realizadas por las áreas, para desarrollar un correcto y adecuado seguimiento a la atención de las PQRS recibidas por el Instituto.


9. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

10. CONTROL DE APROBACIÓN INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CONTROL INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	
<p>ELABORÓ:</p>  <p>MARIA CAMILA CÁCERES PRADA</p> <hr/> <p>Cargo: Contratista</p>	<p>REVISÓ Y APROBÓ:</p> <p>MARÍA EUGENIA PATIÑO JURADO</p> <hr/> <p>Jefe Oficina Control Interno</p>

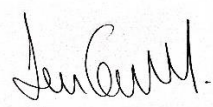
11. CONTROL DE CAMBIOS

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.

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 13
		FECHA: 28/08/2023
		PÁGINA 24 de 24

6	11/12/2019	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso.
7	27/04/2020	Se incluye el numeral 11 "Control De Aprobación Del Informe De Auditoría Interna"; con el texto "Elaboró-Revisó-Aprobó"
8	08/10/2021	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso.
9	01/12/2021	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso.
10	06/04/2022	Se realizó la actualización de la nueva norma disciplinaria, Ley 1952 de 2019, que entró a regir en su totalidad el 29 de marzo de 2022.
11	07/06/2022	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso.
12	12/09/2022	Se hace revisión y se adiciona a la declaratoria la certificación del compromiso ético.
13	11/09/2023	Se adiciona en la metodología las siglas, limitaciones, riesgos y seguimiento al plan de mejoramiento; y la connotación de los hallazgos en la tabla final

MEP/AMCCP-06-03-2024; 18-03-2024

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