



**IDEAM**

Instituto de Hidrología,  
Meteorología y  
Estudios Ambientales

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS  
PERIODO JUNIO – DICIEMBRE 2021**

**PROCESO MISIONAL  
GESTIÓN ATENCIÓN  
AL CIUDADANO**

**24/03/2022**

 <p><b>IDEAM</b> Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> C-EM-F003
		<b>VERSIÓN:</b> 7
		<b>FECHA:</b> 27/04/2020
		<b>PÁGINA</b> 2 de 26

## TABLA DE CONTENIDO

1.	DATOS GENERALES .....	3
2.	OBJETIVO DE LA AUDITORÍA .....	3
3.	ALCANCE DE LA AUDITORÍA.....	3
4.	DECLARATORIA.....	4
5.	CRITERIOS DE AUDITORÍA .....	5
6.	METODOLOGÍA Y DESARROLLO DE LA AUDITORÍA INTERNA .....	5
7.	FORTALEZAS .....	19
8.	HALLAZGO Y OBSERVACIONES DETECTADAS.....	20
9.	CONCLUSIONES .....	24
10.	EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS .....	24
11.	CONTROL DE APROBACIÓN INFORME DE AUDITORÍA INTERNA .....	25
12.	CONTROL DE CAMBIOS .....	25

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> C-EM-F003
		<b>VERSIÓN:</b> 7
		<b>FECHA:</b> 27/04/2020
		<b>PÁGINA</b> 3 de 26

<b>Auditoría N° INPQRS-2022-08</b>		
<b>Fecha entrega informe</b>		
<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
24	03	2022

### 1. DATOS GENERALES

<b>PROCESO(S) AUDITADO</b>	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>LIDER(ES) DE PROCESO</b>	ANGELA MARÍA DÍAZ	<b>CARGO</b>	COORDINADORA GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO
<b>AUDITOR LÍDER</b>	CESAR ANDRES CARDONA RINCON.	<b>CARGO</b>	CONTRATISTA OFICINA DE CONTROL INTERNO

<b>OBSERVADORES Y/O ACOMPAÑANTES.</b>	
<b>NOMBRE:</b> Sebastián Leal	<b>CARGO:</b> Pasante
<b>NOMBRE:</b>	<b>CARGO:</b>
<b>NOMBRE:</b>	<b>CARGO:</b>

<b>FECHA DE APERTURA AUDITORÍA</b>	21 / 02 / 2022
<b>FECHA DE CIERRE DE LA AUDITORÍA</b>	18 / 03 / 2022

### 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..."

### 3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Está comprendido en el periodo de 01/06/2021 al 31/12/2021

El alcance contempla las siguientes actividades, las cuales se analizarán en concordancia a lo establecido en la dimensión 3 de MIPG (Gestión con valores para resultados, bajo la Política de Servicio al Ciudadano):

 <p> <b>IDEAM</b>          Instituto de Hidrología,          Meteorología y          Estudios Ambientales       </p>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> C-EM-F003
		<b>VERSIÓN:</b> 7
		<b>FECHA:</b> 27/04/2020
		<b>PÁGINA</b> 4 de 26

1. Verificar el trámite dado a las PQRS en términos de oportunidad y efectividad
  2. Realizar seguimiento al plan de mejoramiento de PQRS de vigencias anteriores.
  3. Realizar seguimiento a la aplicación de los controles establecidos en la matriz de riesgo Institucional
- 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

- Esta auditoría fue realizada con base en la consecución y análisis de diferentes muestras aleatorias, seleccionadas por el auditor encargado 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 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.
- 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 25 del Artículo 34 de la Ley 734 de 2002, 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...”.

 <p><b>IDEAM</b> Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> C-EM-F003
		<b>VERSIÓN:</b> 7
		<b>FECHA:</b> 27/04/2020
		<b>PÁGINA</b> 5 de 26

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

## 5. CRITERIOS DE AUDITORÍA

<p>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 491 de 2020 Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.  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.  Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- V4  Procedimiento de Gestión de Planes De Mejoramiento. C-EM-P002. V9</p> <p>Y las demás normas que sean concordantes, coincidentes y complementarias</p>
--

## 6. METODOLOGÍA Y DESARROLLO DE LA AUDITORÍA INTERNA

<h3>6.1.METODOLOGÍA</h3> <p>Para dar continuidad con el Plan Anual de Auditorías y en consecuencia de lo establecido en la normatividad vigente (Estatuto Anticorrupción - Ley 1474 de 2011, artículo 73), 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 presente seguimiento al proceso misional: Gestión de Servicio al Ciudadano (Seguimiento PQRS periodo comprendido entre junio a diciembre 2021).</p> <p>El seguimiento se desarrolló de forma híbrida (presencial y Virtual), a raíz de la declaratoria de emergencia económica, social y ecológica decretada por el Gobierno Nacional; es por esto que las listas de asistencia del ejercicio de auditoría (apertura y cierre), tanto con la Secretaria General como con la Coordinadora del Grupo de Servicio al Ciudadano y las demás instancias relacionadas con los resultados a continuación expuestos, se encuentran como archivos en formato Excel diligenciados por medio de Drive, en la carpeta “papeles de trabajo” de la auditoría, denominada “lista de asistencia apertura y cierre”.</p> <p>Por lo anterior, el presente informe se elaboró con base en la recopilación de información tomada por el</p>
--

auditor de la Oficina de Control Interno, de las diferentes reuniones realizadas con la auditada (Coordinadora del Grupo), al igual que de la revisión del Sistema de Gestión Documental (SGD) Orfeo, la página web del IDEAM y el intercambio de correos electrónicos entre auditor y auditada.

Para dar cumplimiento al objetivo de la auditoría, se realizó un cronograma de trabajo (programa de auditoría) que se desarrolló con la participación de la Coordinadora del Grupo; para esto, se efectuaron una serie de entrevistas que incluyó el diligenciamiento de listas de chequeo; la información fue procesada y analizada posteriormente, con la finalidad de realizar el presente informe de auditoría.

Durante el análisis de la información se evidenció que existen condiciones y criterios que conllevan a hallazgos y observaciones, además de las recomendaciones que se dejarán establecidas.

Algunas siglas usadas en el presente informe son las siguientes:

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

Se debe precisar que para el presente análisis se tomó como muestra el total de las PQRS catalogadas como Fuera de termino y Sin Respuesta del total de PQRS recibidas en el periodo evaluado (segundo semestre de 2021).

Finalmente, dentro de la metodología usada no se identificaron limitantes para el desarrollo del seguimiento a las PQRS.

## **6.2. DESARROLLO DE AUDITORÍA**

La auditoría se llevó a cabo por medio de reuniones y videollamadas realizadas los días 28 de febrero, 02, 03 y 04 de marzo 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 el envío de información por medio de correo electrónico, drive y demás medios electrónicos de los que se pudo disponer.

Dentro del ejercicio de auditoría, en primera instancia y en función del alcance, se verificó el trámite dado a las PQRS en términos de oportunidad y efectividad; a continuación, se mencionan los resultados.

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

En el presente componente y para enriquecer el ejercicio de auditoría, se analizó:

- El comportamiento de las PQRS para las vigencias 2018, 2019, 2020 y 2021.
- Se realizó un análisis del comportamiento de la plataforma DHIME frente a las PQRS (solicitudes de información hidrometeorológica) allegadas al Instituto.

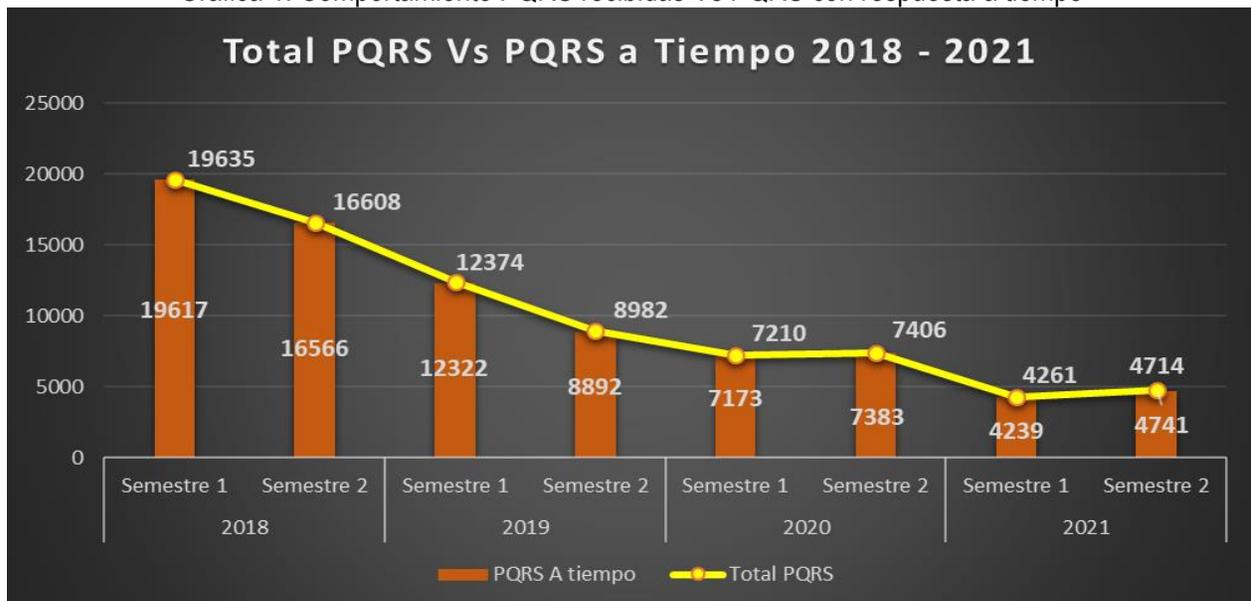
Es necesario resaltar que el insumo principal de los análisis fue tomado de los informes generados por el Grupo de Servicio al Ciudadano y que se encuentran dispuestos en la página web del Instituto, en el link de ley de transparencia; ahora bien, en cada informe se presentan 4 categorías para la clasificación de las PQRS así:

- Total PQRS
- PQRS contestadas a tiempo
- PQRS contestadas fuera de tiempo
- PQRS sin gestionar/ sin respuesta

Así las cosas y bajo esta premisa, a continuación, se mostrarán los resultados obtenidos:

### ➤ Comportamiento de las PQRS

Gráfica 1. Comportamiento PQRS recibidas Vs PQRS con respuesta a tiempo



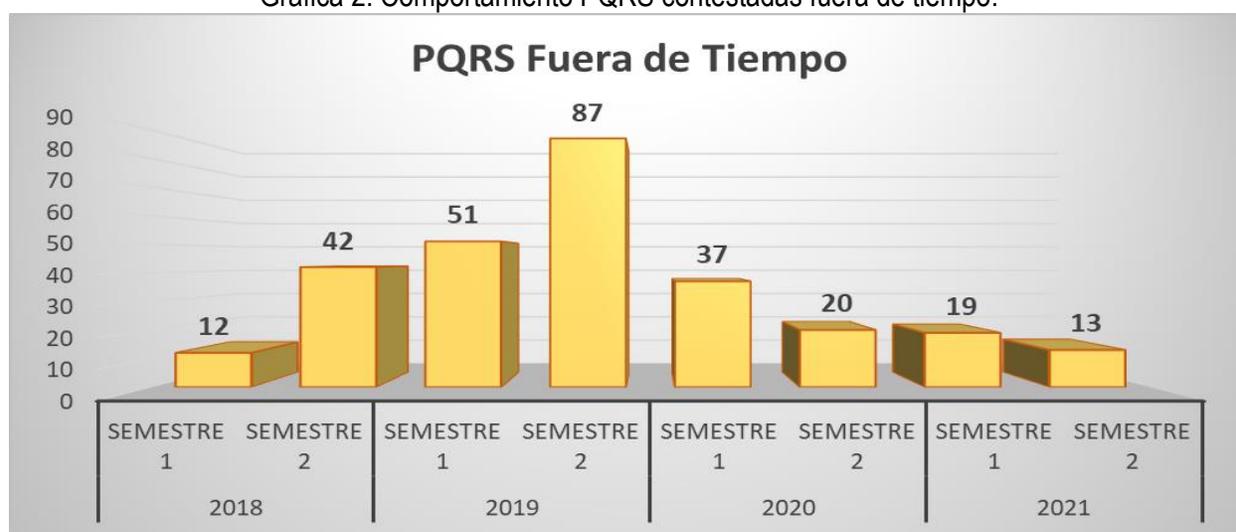
Fuente: Análisis Auditor OCI, según informes PQRS Atención al Ciudadano

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 2021 un total de 4.714 PQRS, lo que representa una reducción de 76%. Esta situación se analizará en el siguiente apartado del informe en relación al comportamiento que ha presentado la plataforma DHIME frente a las solicitudes de información Hidrometeorológica.

Ahora bien, en la gráfica 2, se muestra el comportamiento de las PQRS contestadas fuera de tiempo para el mismo periodo (2018 a 2021), se resalta que para la vigencia 2018 se tuvo un total de 54 PQRS sin contestar a tiempo, obteniendo en el 2019 la cifra más alta de los 4 últimos años con 138 PQRS (semestre 1 = 51 y semestre 2 = 87) sin contestar a tiempo; ahora, para la vigencia 2020 nuevamente se redujo la cantidad a 57 PQRS y finalmente en la vigencia 2021 se tiene el dato más bajo en los últimos años con 32 PQRS (semestre 1 = 19 y semestre 2 = 13) contestadas fuera de tiempo; lo anterior se puede analizar desde 2 situaciones principalmente, la primera en términos de la gestión realizada desde cada una de las dependencias, en las que se incluyen las acciones formuladas en los últimos planes de mejoramiento; la segunda, hace referencia a los cambios suscitados en la normatividad con ocasión de la emergencia sanitaria (Covid 19), y particularmente debido a la ampliación de términos dada por el Decreto 491 de 2020 y acogido por la Resolución interna 314 del mismo año.

Por lo anterior, es importante tener presente que los cambios generados en la legislación frente a la materia son temporales y están sujetos al comportamiento de la emergencia generada por el Covid 19; razón por la cual, **se recomienda** tomar las medidas correspondientes en cada dependencia y en el mismo Grupo de Servicio al Ciudadano, de tal forma que no se genere un impacto significativo en la gestión realizada con las PQRS al momento de volver a la normalidad.

Gráfica 2. Comportamiento PQRS contestadas fuera de tiempo.

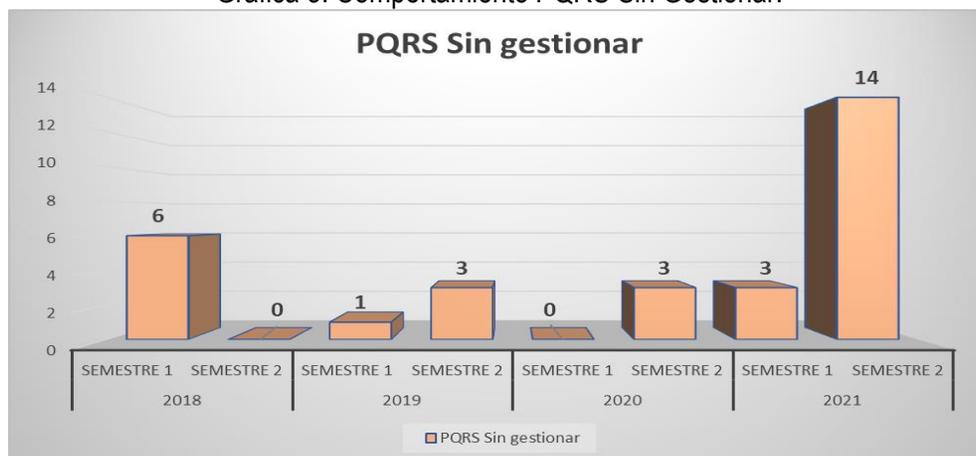


Fuente: Análisis Auditor OCI, según informes PQRS Atención al Ciudadano

Frente a las PQRS a las que se les dio respuesta fuera de términos (gráfica 2), se debe resaltar como fortaleza dentro del ejercicio de auditoría, la reducción de casos que se presentó en el periodo analizado, ya que dependencias como las Subdirecciones de Meteorología, Estudios Ambientales y Ecosistemas que presentaban constantes incumplimientos frente al tema, en esta oportunidad presentan un comportamiento en la estadística por debajo de 3 PQRS sin responder a tiempo y con menos de 4 días de retraso, lo que demuestra la eficacia en los controles tomados a la fecha. No obstante, se invita a estas y las demás dependencias que fortalezcan dichos controles de tal forma que se logre cumplir en su totalidad con las respuestas a los usuarios en los tiempos establecidos por la legislación.

Con relación a la variable de PQRS sin gestionar/sin respuesta (Gráfica 3), es importante mencionar que el estado “Sin Gestionar/Sin Respuesta” se da a las PQRS en las que el usuario no tiene respuesta a la fecha de realización del informe trimestral por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano, situación que puede ser subsanada posterior a la publicación del informe. Frente a esto, para las PQRS de esta categoría, en las vigencias 2018, 2019, 2020 y primer semestre de 2021 se presentaron 16 PQRS que ya fueron subsanadas.

Gráfica 3. Comportamiento PQRS Sin Gestionar.



Fuente: Análisis Auditor OCl, según informes PQRS Atención al Ciudadano.

### CONDICIÓN Caso A.

Ahora bien, en el segundo semestre de 2021 (periodo evaluado en el presente seguimiento) se presentaron 14 PQRS bajo la condición de “Sin Gestionar/Sin Respuesta”, todas de la Subdirección de Estudios Ambientales (Grupo Cambio Global), esto se revisó directamente en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, evidenciando que al mes de marzo de 2022 no se encontraba cargada la respuesta (hasta 6 meses después); razón por la cual, se consultó vía correo electrónico a la dependencia, desde donde se aportó y cargó los soportes de la respuesta para los 14 radicados que se encontraban en esta condición (20219050110472, 20219050110752, 20219050112262, 20219050112542, 20219050112942, 20219910051722, 20219910051742, 20219910051752, 20219910051772, 20219910051782, 20219910051792, 20219050118442, 20219050125192, 20219050142592).

**OBSERVACIÓN 1. Caso A.**

**Subdirección de Estudios Ambientales**

No se está dando cumplimiento a lo descrito en la Política de Operación del Procedimiento de Servicio al Ciudadano en cuanto a: "Cuando se emite respuesta de una PQRS, se anexa soporte del envío al radicado ORFEO de la solicitud"

**CRITERIO.**

- ❖ Procedimiento Servicio al Ciudadano Código M-SC-P001. Versión: 09. Fecha de emisión: 28/10/2021. "Cuando se emite respuesta de una PQRS, se anexa soporte del envío al radicado ORFEO de la solicitud"

**CONDICIÓN Caso B**

Ahora bien, existe una situación particular en la que se está perdiendo el control de las PQRS, frente al seguimiento y control de las mismas, esto se refiere a las PQRS que no se comunican al Grupo de Servicio al Ciudadano para realizar lo de su competencia: lo anterior, se logró evidenciar en los radicados 20219910064742, 20219910064752, 20219910064762 con fecha de ingreso el 24/11/2021, los cuales a la fecha del presente seguimiento aún no cuentan con respuesta, por esta razón se consultó al Coordinador del Grupo de Gestión Documental Hernán Parada (dependencia donde se radican las PQRS en físico del Instituto a través de la ventanilla única de correspondencia). Desde esta dependencia se informa que no todos los radicados son comunicados a Servicio al Ciudadano dado que solo se comunican los que traen en su asunto la denominación de Derecho de Petición. Lo anterior, puede denotar que no se están controlando el total de PQRS por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano, toda vez que, si a este Grupo no le comunican las PQRS no se tiene forma de realizar seguimiento y control de las mismas

**OBSERVACIÓN 1 Caso B.**

**Grupo Gestión Documental**

No se están comunicando las PQRS al Grupo de Servicio al Ciudadano por parte de la ventanilla única del Grupo de Gestión Documental

**CRITERIO.**

- ❖ Procedimiento Servicio al Ciudadano Código M-SC-P001. Versión: 09. Fecha de emisión: 28/10/2021 "Siempre se debe enviar un informado al Administrador de PQRS por el módulo de ORFEO".

A continuación, se mostrarán los resultados de las PQRS analizadas en el periodo del alcance. En la tabla 1 se reporta el consolidado de las PQRS de dicho periodo, en la cual se tomaron las que se encuentran en

estado Fuera de término (13 PQRS) y Sin gestionar (14 PQRS), que para el caso que nos ocupa, es un total de 27 PQRS.

Tabla 1. Consolidado PQRS junio diciembre 2021

	2021	
	Trimestre 3	Trimestre 4
A tiempo	2560	2154
Fuera de Tiempo	9	4
Sin gestionar	11	3
Total	2580	2161
<b>Total Semestre</b>	<b>4741</b>	

Fuente: Análisis Auditor OCI, según informes PQRS Servicio al Ciudadano.

En la siguiente tabla (2) se muestra el comportamiento de las PQRS reportadas como Fuera de Tiempo y Sin Respuesta para cada una de las dependencias y su incidencia. Resaltada en color rojo para las dependencias con la mayor cantidad de PQRS Sin Gestionar y con mayor cantidad de días Fuera de Término, en color blanco (PQRS de 1 a 5 días fuera de termino) se encuentran aquellas dependencias que tuvieron una baja incidencia pero que de igual forma hacen parte de la estadística y deben tomar las medidas que corresponda para no incurrir nuevamente o incrementar los casos en mención, en este grupo se destaca la Oficina Asesora Jurídica, quien cuenta con el total conocimiento normativo y los riesgos a los que está expuesto el personal, la dependencia y la Entidad con las respuestas que no se generan en los tiempos de ley.

Tabla 2. Cantidad de días vencidos para cada PQRS Fuera de Termino por dependencia.

DEPENDENCIA QUE DA RESPUESTA O A LA QUE SE DIRECCIONA	Días Vencidos									Total General
	1	2	4	5	15	16	20	50	*SR	
GRUPO TALENTO HUMANO							1			1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	2			1					4
SUBDIRECCIÓN DE ECOSISTEMAS	2		1	1						4
SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES				1					14	15
SUBDIRECCIÓN DE HIDROLOGÍA						2		1		3
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>27</b>

\*SR: PQRS sin respuesta generada a la fecha

Fuente: Análisis Auditor OCI, según informes PQRS Atención al Ciudadano.

## CONDICIÓN

Es importante destacar la cantidad de días vencidos que se presentaron para cada PQRS por dependencias, es así como en la tabla 2 se muestra para cada dependencia los días que excedieron en dar respuesta al

usuario, encontrando que la Subdirección de Hidrología presenta el mayor incumplimiento con una respuesta generada 50 días fuera de término y 2 PQRS con 16 días fuera de término, seguido del Grupo de Talento Humano con 1 PQRS de 20 días fuera de término, la Oficina Asesora Jurídica presentó 1 PQRS con 15 días fuera de término; más aún, esta fue justificada dado que se presentó en el periodo de diciembre que coincidió con la congelación de los términos en los juzgados.

Ahora bien, dentro del presente seguimiento, se realizó un ejercicio de verificación en el Grupo de Gestión del Desarrollo del Talento Humano el día 15/03/2022 frente a las PQRS de la vigencia 2021 y 2022 (enero y febrero). Así las cosas, se evidenciaron algunas debilidades que hacen parte de la condición del hallazgo 1 y que deberán ser atendidas integralmente dentro del plan de mejoramiento a formular, estas son las siguientes:

- ✓ No se cuenta con lineamientos (procedimiento, instructivo) para atender las PQRS
- ✓ Falta de controles o controles inadecuados para el seguimiento a las PQRS
- ✓ No se evidencia seguimiento y control a PQRS de la vigencia 2021
- ✓ No se cuenta con resultados de la encuesta de satisfacción remitida a los usuarios
- ✓ Se evidenciaron quejas frente a los incumplimientos, en términos de tiempos, de las PQRS allegadas al grupo.

Adicionalmente para la vigencia 2022 se realizó seguimiento aleatorio encontrando en algunos radicados lo siguiente:

Radicado	Fecha solicitud	Observación
20229050016502	03/02/2022	Solicitud de prórroga fuera de término, respuesta sin calidad
20229050018452	08/02/2022	Doble solicitud de prórroga, no se tiene soportes de la respuesta final
20229050021962	14/02/2022	Solicitud de prórroga fuera de término

Fuente. Análisis auditor base de datos reportada por el Grupo de Gestión del Desarrollo del Talento Humano

Finalmente se debe anotar que existe alta probabilidad de afectación a la entidad y a funcionarios por tutelas o demandas administrativas impuestas por los ciudadanos/usuarios (internos/externos) al no recibir respuesta de las PQRS en los tiempos establecidos por la norma.

#### **HALLAZGO 1.**

#### **Subdirección de Hidrología – Grupo de Gestión del Desarrollo del Talento Humano**

Inoportunidad en los tiempos de respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios.

**CRITERIO.**

- ❖ Resolución 2628 de 2016 y la Ley 1437 de 2011 Art 14 y parágrafo (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- ❖ MIPG Versión 4. Dimensión 3. Gestión con valores para resultados, Política Servicio al Ciudadano. La política de Servicio al Ciudadano se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es **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).

Otro caso en particular que se debe registrar en el presente seguimiento hace referencia a las solicitudes de prórroga por parte de las dependencias como instrumento legal (Ley 1437 art 14 parágrafo), en los casos que no es posible dar una respuesta al usuario en los tiempos establecidos; esto a razón de que se evidenció una (1) PQRS catalogada en Términos, más aún, la fecha que se tomó para registrar en la base de datos que alimenta el informe publicado en el link de Ley de Transparencia por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano fue con la que la dependencia solicitó prórroga al usuario, más no se tuvo en cuenta la fecha final de la respuesta.

**CONDICIÓN**

El caso en particular se presentó con el radicado No. 20219050133432 el cual ingresó el día 23/09/2021, la solicitud de prórroga se generó el día 15/12/2021 (en términos); sin embargo, el día 12/01/2022 se solicitó una segunda prórroga para dar respuesta 15 días después (situación que no se contempla en la normatividad), plazo que se incumplió nuevamente dado que la respuesta final se emitió el día 16/02/2022 (25 días fuera de término). Ahora bien, desde el Grupo de Servicio al Ciudadano se realizó seguimiento al caso, más aún, no se identificó la PQRS como fuera de término en los registros, adicionalmente, no se pudo evidenciar las PQRS con prórroga en la base de datos o en el informe publicado, lo que no permite su identificación, lo que redundo en una falla en los controles aplicados en las PQRS con solicitudes de prórroga.

**OBSERVACIÓN 2.**

Debilidades en los controles establecidos para el seguimiento a las PQRS con solicitudes de prórroga  
**Grupo Servicio al Ciudadano**

**CRITERIO.**

- ❖ Ley 1437/2011. Art 14 y parágrafo. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
- ❖ Ley 1755/2015 Art 14 parágrafo solicitud de prórroga; esta se puede invocar o solicitar por una sola vez.
- ❖ MIPG Versión 4. Dimensión 3. Gestión con valores para resultados, Política Servicio al Ciudadano. La política de Servicio al Ciudadano se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es **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).

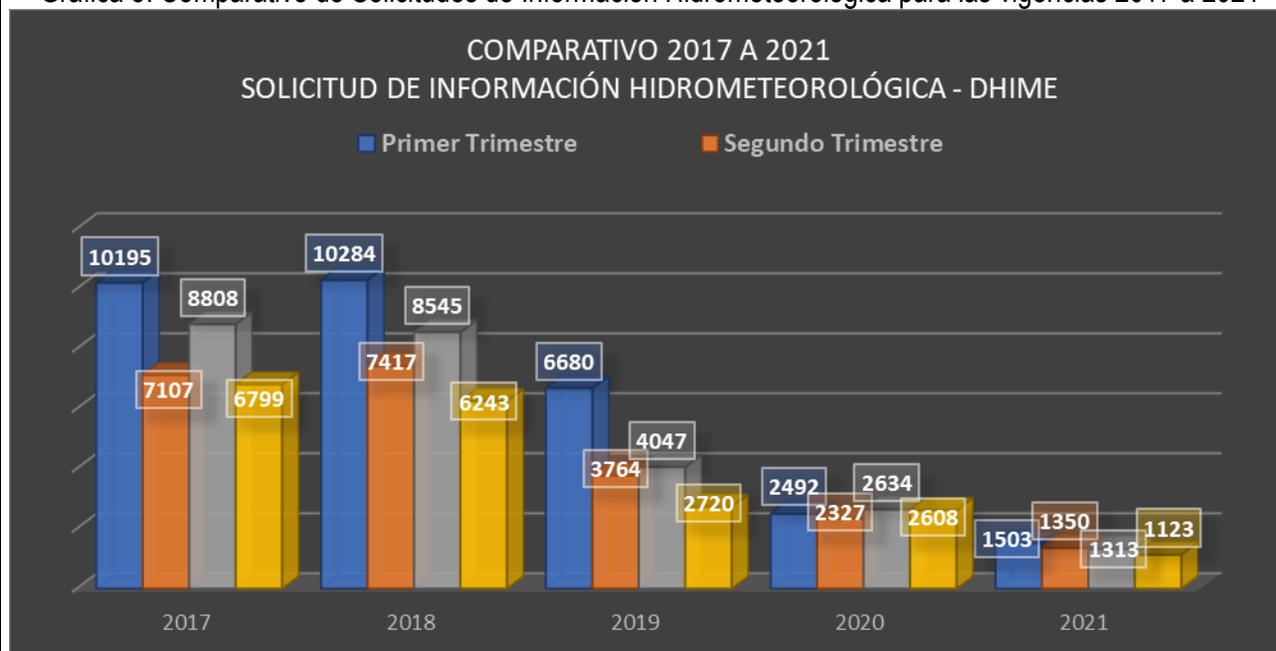
➤ **Análisis plataforma DHIME solicitudes de información Hidrometeorológica.**

**Objetivo:** Continuar con el análisis generado en el último seguimiento a PQRS (primer semestre 2021) de la cantidad de solicitudes de información Hidrometeorológica y su comportamiento antes y después de la implementación de la plataforma DHIME.

El presente análisis es la continuación del último seguimiento realizado a PQRS en el mes de agosto de 2021, en el cual se pudo evidenciar la incidencia que tiene la plataforma DHIME en la reducción de solicitudes de información hidrometeorológica que ingresan como PQRS al Instituto, por esta razón se presenta nuevamente la tendencia que arroja el análisis de la información, de tal forma que se puedan tomar acciones frente a estos resultados.

Es importante iniciar considerando que el Grupo de Servicio al Ciudadano cuenta con una clasificación para las PQRS de acuerdo al Producto o Servicio requerido por los usuarios (p.ej. certificaciones de tiempo clima, certificaciones hidrológicas, solicitudes de información hidrometeorológica, entre otras), en el que las solicitudes de Información Hidrometeorológica lideran la estadística con un promedio de 51% para 2021, 69% para 2020, 79% para 2019, 89% para 2018 y del 90% para la vigencia 2017; por lo anterior y para el análisis se presenta la gráfica 5 en la que se muestra la cantidad de PQRS relacionadas con Solicitudes de Información Hidrometeorológica por trimestre para las últimas vigencias.

Gráfica 5. Comparativo de Solicitudes de Información Hidrometeorológica para las vigencias 2017 a 2021



Según la gráfica y como se mencionó anteriormente, las PQRS con relación a Solicitudes de Información Hidrometeorológica se caracterizan por presentar un volumen significativo frente a las demás, más aún, se ha presentado una reducción en promedio del 84% tomando como referencia los trimestres de la vigencia 2017 vs la vigencia 2021, **pasando de 32.909 solicitudes en 2017 a 5.289 solicitudes en 2021**. Lo anterior puede ser aludido en gran medida a la entrada en funcionamiento de la plataforma DHIME a finales de 2018, ya que a partir de este periodo la disminución se acentúa, considerando de igual forma, que dicho instrumento entre sus múltiples fines pretendía brindar el acceso y la entrega de información a usuarios externos, según lo descrito en el capítulo 1 (Descripción de la necesidad y justificación técnica de la contratación) de los estudios previos generados para el contrato 389 de 2016<sup>1</sup>, cito textualmente *“la implementación de un sistema de información para la gestión de datos hidrológicos y meteorológicos que apoye las actividades de captura, almacenamiento, control de calidad, procesamiento y consulta tanto alfanumérica como espacial, **para garantizar el suministro de información oportuna y de la mejor calidad** para la generación de alertas, pronósticos del tiempo y análisis climáticos, incorporando herramientas tecnológicas **que permitan la automatización en la entrega de información** para la gestión del riesgo, la prevención y atención de desastres y **como fuente fundamental en la planificación de actividades de los sectores productivos, económicos y gremiales del país**”*. subrayado y negrilla fuera de texto original.

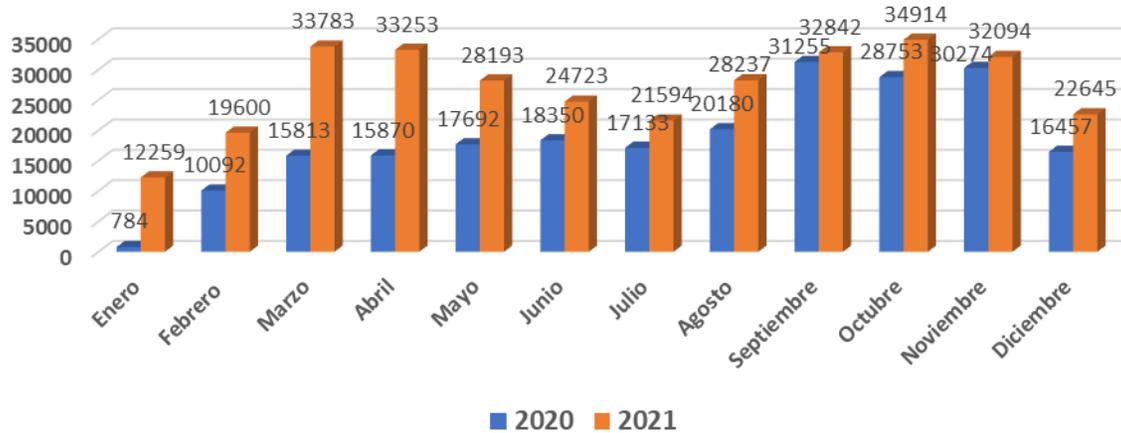
Ahora bien, con el fin de determinar si la plataforma podría ser la causa de la reducción de las Solicitudes de Información Hidrometeorológica, se analizó el comportamiento de DHIME frente a las descargas de información a partir de su puesta en funcionamiento. Para este fin, se consultó a la Oficina de Informática quien suministró los resultados de la cantidad de descargas de información. De acuerdo con lo manifestado por dicha Oficina, a partir de 2020 entró en funcionamiento el módulo de estadísticas, el cual permite entre otros, conocer la cantidad de descargas realizadas; al verificar esta información se encontraron los resultados que se muestran en la gráfica 6.

Es importante resaltar, que las consultas generadas en la plataforma DHIME se pueden dar por usuarios internos (funcionarios y/o contratistas IDEAM) y externos (público y comunidad en general) a partir de 1 o varias consultas del mismo usuario, por lo que el dato registrado en la consulta al módulo de estadísticas presentado por la Oficina de Informática no precisa en su totalidad la realidad frente a las descargas de usuarios externos que podrían ser homologadas frente a las solicitudes que llegan por medio de correo electrónico, módulo contáctenos o presencial, por lo que solo se tomará como un valor de referencia.

Gráfica 6. Comportamiento del uso de DHIME frente a la descarga de información hidrometeorológica para la vigencia 2020 a junio 2021.

<sup>1</sup> Contrato 389 de 2016. Objeto: Adquisición e implementación del Sistema de información requerido para la gestión de datos hidrológicos y meteorológicos que incluye el suministro, instalación, configuración, implementación, migración, capacitación y localización de una solución para la gestión de datos hidrológicos y meteorológicos. así como los servicios de soporte técnico y actualización de versiones.

### Comportamiento Uso DHIME 2020 - jun 2021 descarga Datos Hidrometeorológicos



Fuente: Análisis Auditor OCI, según información suministrada por la Oficina de Informática

De acuerdo con la gráfica se puede evidenciar un comportamiento ascendente frente a las descargas de información en lo corrido de 2021 con relación a la vigencia 2020; es así como se muestra que para el año 2020 el mes de septiembre presentó la mayor cantidad de descargas (31.255); ahora bien en la vigencia 2021 este valor fue superado en los meses de marzo, abril, septiembre, octubre y noviembre, alcanzando su máximo valor en descargas de este tipo de información para el mes de octubre con 34.914; lo anterior representa un incremento que se acerca casi a 4 veces más las consultas o solicitudes de Información Hidrometeorológica registradas antes del ingreso de DHIME (vigencias 2017 y primer semestre 2018) de acuerdo a lo registrado en la gráfica 5.

El anterior análisis permitió evidenciar que antes del ingreso de la plataforma DHIME se presentaba un 85% más de solicitudes de Información Hidrometeorológica, adicionalmente conocer que las consultas en DHIME han incrementado (ya sea por usuarios internos o externos).

Por todo lo anterior y teniendo presente que actualmente aún se reciben más de 1.000 solicitudes de Información Hidrometeorológica por trimestre, **se insiste en la recomendación** de continuar con las gestiones requeridas para optimizar el uso de la Plataforma DHIME e incentivar su uso por parte de usuarios externos, que tiendan a disminuir dichas solicitudes.

## 2. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO

Según lo contemplado dentro del alcance, se realizó el seguimiento a los planes de mejoramiento vigentes, en

relación a PQRS; de acuerdo al último seguimiento se encontró 1 Plan de Mejoramiento abierto que corresponde al código INPQRS-2021-24, del que hacen parte 3 dependencias. En la tabla 3, se muestra el estado antes y después del seguimiento realizado a los planes de mejoramiento en mención.

Tabla 3 Estado Planes de Mejoramiento corte marzo 2022

Dependencia	Código PM	Fecha vencimiento	Estado octubre/21	Estado Actual
Subdirección Ecosistemas		29/04/2022	70%	90%
Sub Estudios Ambientales	INPQRS-2021-24	30/11/2021	50%	75%
Subdirección Meteorología		31/12/2021	80%	100% Cerrado

Fuente. Auditor OCI

Según la tabla anterior, en el presente seguimiento se verificaron las evidencias aportadas por cada dependencia; adicionalmente, se observó que las subdirecciones relacionadas en la tabla 3 no se encontraron inmersas en el hallazgo de incumplimiento en tiempos de respuesta a PQRS del presente seguimiento (hallazgo 1 del presente informe), por lo que se presentaron avances en la ejecución de las actividades de las Subdirecciones de Ecosistemas y Estudios Ambientales y en la Subdirección de Meteorología, se logró el cierre del hallazgo. Ahora bien, se debe tener presente que para la Subdirección de Estudios Ambientales el plazo establecido para el Plan de Mejoramiento venció el 30/11/2021 por lo que **se recomienda** que para el próximo seguimiento a Planes de Mejoramiento o a PQRS, lo que primero ocurra, se cuente con el cumplimiento de las acciones programadas.

Así las cosas, y en consecuencia del seguimiento a PQRS realizado, en el que se reitera que no se presentaron hallazgos por incumplimiento en tiempos de respuesta de PQRS por parte de las Subdirecciones que se encuentran en la tabla 3, **se recomienda** continuar con las gestiones implementadas, de tal forma que continúe el comportamiento establecido en la normatividad en cuanto a la oportunidad y calidad en las respuestas emitidas a los usuarios.

### 3. SEGUIMIENTO CONTROLES ESTABLECIDOS EN LA MATRIZ DE RIESGO DEL PROCESO

Frente a este punto del alcance de auditoría, se consultó la página web del Instituto<sup>2</sup>, a fin de evidenciar la Matriz de Riesgos CÓDIGO: E-SGI-F006. VERSIÓN: 7. FECHA: 24/03/2021, para el proceso de Gestión a la Atención al Ciudadano; la cual, registra la identificación de 4 tipos de riesgos; así:

<sup>2</sup> IDEAM Matriz de Riesgos <https://cutt.ly/MSV0CkO>

**Cumplimiento:** Este riesgo se encuentra en una zona inherente moderada y hace referencia al incumplimiento de los tiempos de respuesta a las PQRS establecidos por la legislación, por lo que desde el Proceso de Servicio al Ciudadano se están implementando controles relacionados con:

1. 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
2. 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.
3. 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.
4. Realizar talleres o capacitaciones y evaluación de estos ejercicios, sobre temas de normatividad asociada a PQRS

Para cada uno de los anteriores controles se aportaron evidencias de su ejecución así:

En el punto 1 se evidenciaron correos y matriz de seguimiento mensual

En el punto 2 se evidenció 25 correos con alerta del vencimiento de PQRS a diferentes dependencias

En el punto 3 se pudo evidenciar 4 requerimientos a las subdirecciones de Hidrología, Estudios Ambientales y Ecosistemas y a la Oficina Asesora Jurídica solicitando la justificación de las PQRS que se incumplieron en los términos de respuesta. Ahora bien, este control se está ejecutando una vez se ha materializado el riesgo de incumplimiento en los tiempos de respuesta, por lo que, si bien la actividad es pertinente, no busca minimizar el riesgo, **se recomienda** entonces tomar medidas adicionales previo al incumplimiento de tal forma que este riesgo no se materialice.

Finalmente, en el punto 4 se pudo evidenciar 8 capacitaciones realizadas en referencia al manejo de las PQRS de las diferentes dependencias del Instituto

**Estratégico.** Este riesgo se encuentra en una zona inherente moderada y hace referencia a la atención inadecuada hacia el ciudadano por parte del funcionario o contratista, por lo que desde el Proceso de Servicio al Ciudadano se están implementando controles relacionados con:

Realizar talleres o capacitaciones y evaluación de estos ejercicios, sobre temas de Procedimiento de Atención al Ciudadano, Guía Atención al Ciudadano, protocolos de atención y asertividad. Para este control se pudo evidenciar listados de asistencia virtual de las capacitaciones impartidas durante los meses de agosto, octubre y noviembre con la participación de 45 personas de diferentes dependencias en temas relacionados a atención al ciudadano, trámite y manejo de PQRS

**Corrupción.** Este riesgo se encuentra en una zona inherente moderada y hace referencia al trato preferencial con un ciudadano al recibir o solicitar cualquier dádiva a nombre propio o de terceros, por lo que desde el

Proceso de Servicio al Ciudadano se están implementando controles relacionados con:

Asistir a los talleres o capacitaciones sobre corrupción, código de integridad, organizadas por otras dependencias. En relación a esto se pudo evidenciar la participación de 164 funcionarios en la capacitación dictada por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, frente a la Política de Integridad y Conflicto de Intereses el día 07 de septiembre de 2021, en la que se trataron temas como: Identificación de Conflicto de Intereses y Gestión de Conflicto de Intereses. Adicionalmente se aportó evidencia de la capacitación virtual el día 02/06/2021, en el tema Conflicto de Intereses, dictada por el jefe de la Oficina Jurídica del Ideam, en la que participaron 15 funcionarios y contratistas.

**Seguridad digital.** Este riesgo se encuentra en una zona inherente moderada y hace referencia a la pérdida de la información que se registra en el formato consolidado seguimiento y control PQRS, por lo que desde el Proceso de Servicio al Ciudadano se están implementando controles relacionados con:

Realizar copia de seguridad mensual de la información que reposa en el formulario de PQRS. Con relación al control se evidenciaron las copias de seguridad mensuales de la Matriz de control de PQRS para el periodo analizado.

Ahora bien, con relación a los riesgos, se evidenció de igual forma los monitoreos cuatrimestrales realizados por la Oficina Asesora de Planeación como segunda línea de defensa, que se encuentran publicados en la página web del Instituto en el link de ley de transparencia.

Finalmente, dentro del presente informe de auditoría es importante resaltar que se cumplió con el objetivo establecido en el Programa, de igual forma, se cubrió el alcance propuesto por medio del uso de una metodología semi presencial dadas las condiciones actuales en referencia a la declaratoria de emergencia económica, social y ecológica decretada por el Gobierno Nacional; resultado de esto, se determinó 1 hallazgo y 2 Observaciones y se plantearon algunas recomendaciones que fueron expuestas dentro del mismo ejercicio de auditoría y en la reunión de cierre.

Así mismo se destaca que durante la reunión de cierre de auditoría, se contó con la presencia de la Coordinadora del Grupo de Servicio al Ciudadano y la participación del Subdirector de Estudios Ambientales, delegados de la Subdirección de Ecosistemas e Información Ambiental y del Grupo de Gestión Documental, espacio en el que se dieron a conocer los hallazgos de auditoría, sin que se presentarán replicas frente a estos, finalmente se recordó el paso a seguir con relación a la Formulación del Plan de Mejoramiento con ocasión de los hallazgos identificados.

## 7. FORTALEZAS

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

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> C-EM-F003
		<b>VERSIÓN:</b> 7
		<b>FECHA:</b> 27/04/2020
		<b>PÁGINA</b> 20 de 26

1. Fácil acceso a la información, se encuentra dispuesta en la página web del IDEAM en link de Ley de Transparencia.
2. Experiencia y conocimiento del Proceso de Servicio al Ciudadano por parte de la Coordinadora del Grupo.
3. Se atendieron las recomendaciones generadas en el último seguimiento realizado por parte de la OCI en cuanto a la actualización de la documentación del Grupo.
4. Las gestiones realizadas por parte del Grupo han contribuido a la reducción de PQRS fuera de término y sin respuesta

#### 8. HALLAZGO Y OBSERVACIONES DETECTADAS

H/NC	OBS	DESCRIPCIÓN (Debe contener criterio afectado)	RECOMENDACIONES
		<p><b>OBSERVACIÓN 1. Caso A.</b>  <b><u>Subdirección de Estudios Ambientales</u></b></p> <p>No se está dando cumplimiento a lo descrito en la Política de Operación del Procedimiento de Servicio al Ciudadano en cuanto a: <i>“Cuando se emite respuesta de una PQRS, se anexa soporte del envío al radicado ORFEO de la solicitud”</i></p> <p><b>CONDICIÓN.</b></p> <p>Ahora bien, en el segundo semestre de 2021 (periodo evaluado en el presente seguimiento) se presentaron 14 PQRS bajo la condición de “Sin Respuesta/gestionar”, todas de la Subdirección de Estudios Ambientales (Grupo Cambio Global), esto se revisó directamente en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, evidenciado que al mes de marzo de 2022 no se encontraba cargada la respuesta (hasta 6 meses después), razón por la cual, se consultó vía correo electrónico a la dependencia, desde donde se aportó y cargo los soportes de la respuesta para los 14 radicados que se encontraban en esta condición (20219050110472, 20219050110752, 20219050112262, 20219050112542, 20219050112942, 20219910051722, 20219910051742, 20219910051752, 20219910051772, 20219910051782, 20219910051792, 20219050118442, 20219050125192, 20219050142592).</p>	<p>Realizar unificación de criterios y dar las instrucciones que correspondan al personal de ventanilla única para que comunique las PQRS que corresponda al Grupo de Servicio al Ciudadano</p>
	X		

H/NC	OBS	DESCRIPCIÓN (Debe contener criterio afectado)	RECOMENDACIONES
		<p><b>CRITERIO.</b> Procedimiento Servicio al Ciudadano Código M-SC-P001. Versión: 09. Fecha de emisión: 28/10/2021. "Cuando se emite respuesta de una PQRS, se anexa soporte del envío al radicado ORFEO de la solicitud"</p>	
		<p><b>OBSERVACIÓN 1 Caso B.</b> <b><u>Grupo Gestión Documental</u></b></p> <p>No se están comunicando las PQRS al Grupo de Servicio al Ciudadano por parte de la ventanilla única del Grupo de Gestión Documental</p> <p><b>CONDICIÓN.</b></p> <p>Existe una situación particular en la que se está perdiendo el control de las PQRS, frente al seguimiento y control de las mismas, esto se refiere a las PQRS que no se comunican al Grupo de Servicio al Ciudadano para realizar lo de su competencia: lo anterior, se logró evidenciar en los radicados 20219910064742, 20219910064752, 20219910064762 con fecha de ingreso el 24/11/2021, los cuales a la fecha del presente seguimiento aún no cuentan con respuesta, por esta razón se consultó al Coordinador del Grupo de Gestión Documental Hernán Parada (dependencia donde se radican las PQRS en físico del Instituto a través de la ventanilla única de correspondencia), desde esta dependencia se informa que no todos los radicados son comunicados a Servicio al Ciudadano dado que solo se comunican los que traen en su asunto la denominación de Derecho de Petición</p> <p><b>CRITERIO</b></p> <p>Procedimiento Servicio al Ciudadano Código M-SC-P001. Versión: 09. Fecha de emisión: 28/10/2021 "Siempre se debe enviar un informado al Administrador de PQRS por el módulo de ORFEO".</p>	<p>Tomar las medidas necesarias para que posterior a la emisión de la respuesta al usuario sea cargada la evidencia al SGD Orfeo</p>
		<b>OBSERVACIÓN 2.</b>	Se recomienda desagregar

H/NC	OBS	DESCRIPCIÓN (Debe contener criterio afectado)	RECOMENDACIONES
		<p>Debilidades en los controles establecidos para el seguimiento a las PQRS con solicitudes de prórroga <b><u>Grupo Servicio al Ciudadano</u></b></p> <p><b>CONDICIÓN</b></p> <p>El caso en particular se presentó con el radicado No. 20219050133432 el cual ingresó el día 23/09/2021, la solicitud de prórroga se generó el día 15/12/2021 (en términos), sin embargo, el día 12/01/2022 se solicitó una segunda prórroga para dar respuesta 15 días después (situación que no se contempla en la normatividad), plazo que se incumplió nuevamente dado que la respuesta final se emitió el día 16/02/2022 (25 días fuera de término). Ahora bien, desde el Grupo de Servicio al Ciudadano se realizó seguimiento al caso, más aún, no se identificó la PQRS como fuera de término en los registros, adicionalmente, no se tiene establecidas las PQRS con prórroga en la base de datos o en el informe publicado, lo que no permite su identificación, lo que redundo en una falla en los controles aplicados en las PQRS con solicitudes de prórroga</p> <p><b>CRITERIO.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 1437/2011. Art 14 y parágrafo. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.</li> <li>• MIPG Versión 4. Dimensión 3. Gestión con valores para resultados, Política Servicio al Ciudadano. La política de Servicio al Ciudadano se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es <b><u>garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos</u></b> a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado. (negrilla/subrayado, fuera de texto).</li> </ul>	<p>las PQRS las cuales se realiza solicitudes de prórroga por parte de la dependencia, de tal forma que se pueda llevar un control mas detallado de las mismas</p>
X		<p><b>HALLAZGO 1.</b> <b>Subdirección de Hidrología – Grupo de Gestión del Desarrollo del Talento Humano</b></p>	<p>Tomar las acciones requeridas desde cada dependencia frente al</p>

H/NC	OBS	DESCRIPCIÓN (Debe contener criterio afectado)	RECOMENDACIONES									
		<p>Inoportunidad en los tiempos de respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios.</p> <p><b>CONDICIÓN.</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DEPENDENCIA</th> <th>CANTIDAD PQRS FUERA DE TÉRMINO</th> <th>DÍAS VENCIDOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Subdirección de Hidrología</td> <td>3</td> <td>Entre 16 y 50</td> </tr> <tr> <td>Grupo de Talento Humano</td> <td>1</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table> <p>Para el Grupo de Talento Humano se tiene adicionalmente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No se cuenta con lineamientos (procedimiento, instructivo) para atender las PQRS</li> <li>✓ Falta de controles o controles inadecuados para el seguimiento a las PQRS</li> <li>✓ No se evidencia seguimiento y control a PQRS de la vigencia 2021</li> <li>✓ No se cuenta con resultados de la encuesta de satisfacción remitida a los usuarios</li> </ul> <p><b>CRITERIO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución 2628 de 2016 y la Ley 1437 de 2011 Art 14 y párrafo (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).</li> <li>• MIPG Versión 4. Dimensión 3. Gestión con valores para resultados, Política Servicio al Ciudadano. La política de Servicio al Ciudadano se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es <b><u>garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos</u></b> a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado. (negrilla/subrayado, fuera de texto).</li> </ul>	DEPENDENCIA	CANTIDAD PQRS FUERA DE TÉRMINO	DÍAS VENCIDOS	Subdirección de Hidrología	3	Entre 16 y 50	Grupo de Talento Humano	1	20	<p>trámite y respuesta dada a los usuarios de tal forma que se cumpla la normatividad en cuanto a los criterios de oportunidad y calidad en la respuesta.</p>
DEPENDENCIA	CANTIDAD PQRS FUERA DE TÉRMINO	DÍAS VENCIDOS										
Subdirección de Hidrología	3	Entre 16 y 50										
Grupo de Talento Humano	1	20										

Notas:

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> C-EM-F003
		<b>VERSIÓN:</b> 7
		<b>FECHA:</b> 27/04/2020
		<b>PÁGINA</b> 24 de 26

- 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. En el periodo evaluado (II Semestre 2021) se registró una reducción frente a las PQRS fuera de término de periodos anteriores.
2. Si bien continúa la disminución de las PQRS para el periodo evaluado, aún persiste el incumplimiento frente a los tiempos de respuesta de las PQRS, se destaca a las Subdirecciones Hidrología y el Grupo de Talento Humano por la cantidad de días vencidos en sus respuestas.
3. Se deben reforzar los controles que permitan dar cumplimiento a la normatividad en cuanto a la oportunidad y calidad en la respuesta.
4. Continúa la disminución en las Solicitudes de Información Hidrometeorológica recibidas por los canales de atención del Instituto y se destaca el uso de la plataforma DHIME para la consulta de Información Hidrometeorológica, es importante continuar fomentando el uso de esta plataforma.
5. Se dio cierre al Plan de Mejoramiento de la Subdirección de Meteorología y se avanzó en la ejecución de las actividades formuladas por la Subdirección de Estudios Ambientales y Ecosistemas

### AUTORIZACIÓN PARA COMUNICAR ESTE INFORME:

En cumplimiento del párrafo 1° del Artículo 2.2.21.4.7 del Decreto 648 de 2017 “Relación administrativa y estratégica del Jefe de Control Interno o quien haga sus veces”, el presente informe tendrá como destinatario principal al representante legal del Instituto y al líder del proceso auditado. A través del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, se dará a conocer los resultados de las auditorías a los miembros de esta instancia.

Así mismo y en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, este informe se publicará en la página web del Instituto-Ley de Transparencia.

Nombre completo	Responsabilidad	Firma
Nombre: Cesar Andrés Cardona Rincón Cargo: Contratista Misional OCI	Auditor Líder	
Nombre: Angela María Diaz Medina Cargo: Coordinador Grupo Atención al Ciudadano	Líder del Proceso	

## 10. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> C-EM-F003
		<b>VERSIÓN:</b> 7
		<b>FECHA:</b> 27/04/2020
		<b>PÁGINA</b> 25 de 26

N.A.

### 11. CONTROL DE APROBACIÓN INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CONTROL INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		
<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
 CESAR ANDRES CARDONA Contratista Misional OCI	  Jefe Oficina Control Interno	  Jefe Oficina Control Interno

### 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"

MEPJ-CAC-SL-24-03-2022

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
<b>MÓNICA ROCÍO CASTRO SÁNCHEZ</b> <b>PROFESIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>  <b>JAIME HUMBERTO LA ROTTA</b> <b>PROFESIONAL OFICINA DE</b>	<b>MARÍA EUGENIA PATIÑO JURADO</b> <b>JEFE OFICINA CONTROL INTERNO</b>	<b>MARÍA EUGENIA PATIÑO JURADO</b> <b>JEFE OFICINA CONTROL INTERNO</b>



Instituto de Hidrología,  
Meteorología y  
Estudios Ambientales

## FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

**CÓDIGO:** C-EM-F003

**VERSIÓN:** 7

**FECHA:** 27/04/2020

**PÁGINA** 26 de 26

### CONTROL INTERNO