



MEMORANDO
20251400052073

FECHA: Bogotá D.C., 21 marzo 2025

PARA: **GHISLIANE ECHEVERRY PRIETO**
Directora General

DE: **ADRIANA MARIA OCAMPO LOAIZA**
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: **INFORME SEGUIMIENTO ATENCIÓN PQRS – SEGUNDO SEMESTRE DE 2024.**

Respetada Directora, cordial saludo.

La Oficina de Control Interno en el marco del cumplimiento del Programa Anual de Auditorias 2025 realizó el informe de seguimiento a la atención y cumplimiento normativo de los términos de respuesta a PQRS del segundo semestre de 2024. Por lo anterior, se remite el informe con el propósito de ser revisado por todos los procesos para avanzar en la mejora continua y proyectar actividades que permitan el fortalecimiento de la atención en el año 2025.

Atentamente,

OCAMPO
LOAIZA
ADRIANA
MARIA

Firmado
digitalmente por
OCAMPO LOAIZA
ADRIANA MARIA
Fecha: 2025.03.21
15:46:47 -05'00'

ADRIANA MARIA OCAMPO LOAIZA

Jefe Oficina Control Interno.

c.c

- Dr. Juan Fernando Acosta Mirkow-Secretario General
- Dr. Fabio Andrés Bernal -Subdirector Hidrología
- Dra. Ingrid Tatiana Sierra Giraldo -Subdirectora Meteorología
- Dr. Raymond Alexander Jiménez Arteaga -Subdirector Ecosistemas
- Dra. Elizabeth Patiño Correa-Subdirector Estudios Ambientales
- Mayor, Diana Carlona Rueda Dimaté – Oficina Servicios Pronósticos
- Dr. Wilmer Espitia Muñoz–Jefe Oficina Informática
- Dr. Gilberto Antonio Ramos -Jefe Oficina Asesora Jurídica
- Dr. Hernan Oswaldo Parada Arias- Coordinador Grupo Gestión Documental.
- Dra. Eliana Claritza Castro Aragon – Coordinadora Área Operativa No. 9.
- Dr. Fernando Alfredo García Medina – Coordinador Área Operativa No. 10
- Dr. Mauricio Romero Vidarte – Coordinador Área Operativa No. 5.
- Dra. Silvia Juliana Cadena Parra Silvia Juliana – Coordinador Área Operativa No. 8.

Proyectó: María Camila Cáceres Prada/ Revisó: Adriana María Ocampo Loaiza

	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2024

1. Justificación y/o Antecedentes

El presente seguimiento evalúa la gestión en la atención de las peticiones, quejas y reclamos originadas a través de los diferentes canales de atención del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales en el segundo semestre de 2024, así como la existencia y funcionalidad tanto de un enlace en la página WEB del Instituto de fácil acceso a los ciudadanos, como puntos de atención a la ciudadanía para que estos realicen sus peticiones.

El interés de la 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"*, entre otros, es el de mejorar los mecanismos de atención al ciudadano, razón por la cual en su artículo 76, asigna a la Oficina de Control Interno realizar seguimientos semestrales referentes a la atención de peticiones y reportar el resultado a la administración de la entidad.

2. Metodología

Para dar continuidad al Plan Anual de Auditorías de la presente vigencia, la Oficina de Control Interno - OCI, 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 2024, de acuerdo con lo establecido en el Estatuto Anticorrupción – Ley 1474 de 2011, artículo 73.

El presente seguimiento se encaminó en tres aspectos asociados a la atención de peticiones; la adecuada atención normativa, para el caso, criterios de oportunidad y respuesta de fondo, teniendo en cuenta la existencia de dependencias de atención de peticiones y la existencia de un enlace de peticiones de fácil acceso en la página web, que permita realizar quejas y reclamos en temas de corrupción realizados por funcionarios de la entidad.

Dicho seguimiento, se desarrolló de forma presencial en las instalaciones del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – IDEAM, por parte de la profesional contratista de la Oficina de Control Interno – Auditora Abogada. De acuerdo con la metodología empleada, el presente informe se elaboró con base en la recopilación de información realizada, al igual que la toma de muestras y la revisión y análisis de información aportada.

	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2024

Mediante comunicado Orfeo No. 20241400166243 del 9 de septiembre de 2024 se solicitó información de la atención de PQRS al Grupo de Servicio al Ciudadano; adicional a esto se remitió el formato de "Carta de Representación" el cual, fue firmado y remitido vía correo electrónico por parte del Secretario General.

Finalmente, se evaluó la eficiencia del diseño y la eficacia del control para el riesgo 29 - controles 1,2 y 3 del proceso Servicio al Ciudadano.

3. Resultados y/o Análisis de resultados

En el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, 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 2024 para un total de **4213**, y se tomó una muestra del **30%** de PQRS atendidos fuera de término y sin respuesta, que en total fueron **305**. En dicha muestra se analizaron en el sistema de gestión documental ORFEO 91 PQRS con respuesta fuera de termino. Posteriormente, se realizó una verificación con las dependencias que tenían alguno de estos incumplimientos con las PQRS para determinar los motivos por los cuales se dio incumplimiento a la normativa legal vigente.

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"*, que estipula que las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información en el portal web.

Para el presente informe se deben aclarar los conceptos de:

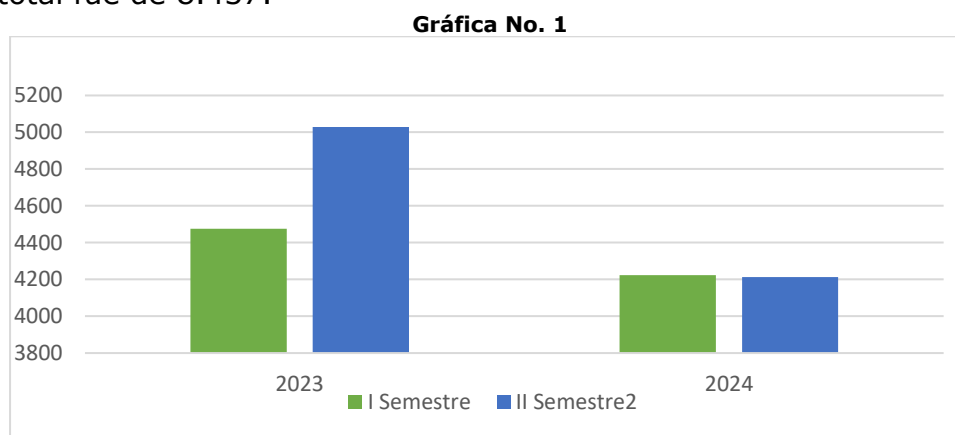
- PQRS contestadas a tiempo: se establece que una PQRS fue contestada en tiempo cuando se cumplen con los estipulados en la Ley 1755 de 2015 (Solicitud de documentos 10 días hábiles, solicitudes judiciales 5 días hábiles, consultas 30 días hábiles, peticiones 15 días hábiles).
- PQRS contestadas fuera 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

	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2024

en el instituto, deben contar con la evidencia de la respuesta enviada al usuario en el sistema ORFEO, por lo cual, aquellas que no tengan este soporte, se tendrán en este concepto (sin gestionar/sin respuesta)

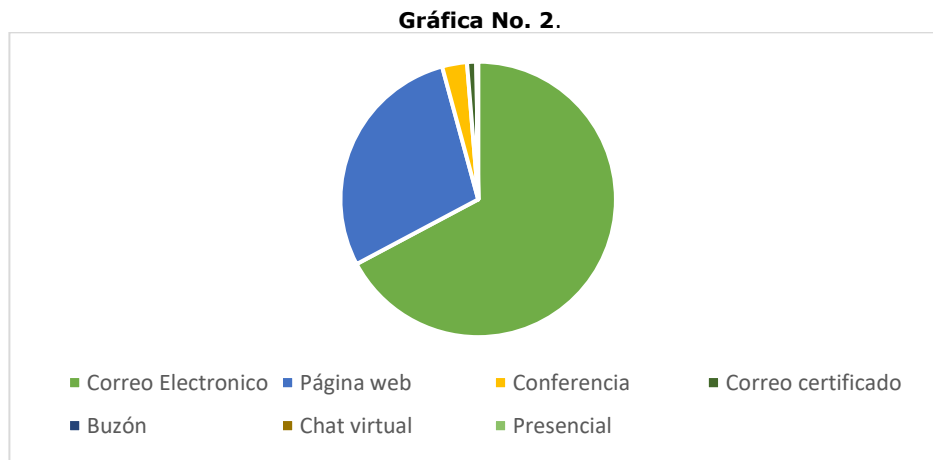
3.1. Comportamiento PQRS 2024

En la gráfica número 1 se presenta el total de PQRS recibidas por el Instituto en las últimas dos (2) vigencias; para el año 2023 se recibieron 9.504 PQRS y en el año 2024 el total fue de 8.437.



Fuente: Análisis Auditor

Para el segundo semestre de 2024 se recibieron en total 4.213 PQRS, de las cuales dos mil ochocientos treinta y dos (2832) fueron recibidas por medio del correo electrónico, mil doscientas tres (1203) por la página virtual, ciento veintitrés (123) fueron por medio del canal virtual conferencia, cuarenta y seis (46) fueron por medio de correo certificado, dos (2) por el buzón de sugerencias, dos (2) por el chat virtual, y cinco (5) peticiones fueron recibidas presencialmente.



Fuente: Análisis Auditor

	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2024

Frente a las PQRS recibidas, si bien se evidencia que en el segundo semestre de 2024 aún persisten vencimientos en los términos de atención por parte de los procesos del IDEAM, teniendo en cuenta que de los 4.213 PQRS se dio respuesta fuera de los términos a 305 PQRS, correspondiente al 7,2%; **es importante resaltar que hubo una disminución del 5% en el incumplimiento frente al semestre inmediatamente anterior.**

Tabla No. 1. Comparativo semestral

	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO	% de incumplimiento
PRIMER SEMESTRE ENERO- JUNIO 2024	3835	463	12,1
PRIMER SEMESTRE ENERO- JUNIO 2024	4.213	305	7,2

Fuente: Análisis Auditor

Teniendo en cuenta la cantidad total de PQRS del segundo semestre de 2024, por medio del sistema de gestión documental ORFEO se realizó un análisis del 30% de PQRS atendidas fuera de termino. Así las cosas, se revisaron 91 PQRS atendidas fuera de tiempo con más de 3 días, 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 se pudo establecer lo siguiente:

De las 91 fuera de tiempo verificadas, se evidenció lo siguiente:

- 83 PQRS se encontraban en estado fuera de tiempo.
- 8 PQRS tuvieron modificación de TRD lo cual implicó la ampliación del término de respuesta para las áreas encargadas de tramitar el PQRS.

Tabla 2. Muestra estadística analizada para PQRS fuera de tiempo

PQRS fuera de término – segundo semestre 2024 (muestra)		
PQRS bien categorizadas	Recategorizadas	Prórroga
83	8	12

Fuente: Análisis Auditor

	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2024

3.2. Incumplimiento por parte de los procesos

Tabla 3. Análisis PQRS sin respuesta y fuera de término revisadas segundo semestre 2024

Dependencia	PQRS recibidos	Rta a tiempo	Fuera de término	% Incumplimiento de Ley
AO Medellín	7	6	1	14,2%
AO Ibagué	3	2	1	33,3%
AO Santa Marta	4	1	3	75%
AO Bucaramanga	3	2	1	33,3%
AO Cali	8	5	3	37,5%
Dirección General	44	39	5	11,3%
Grupo Talento Humano	448	408	40	8,9%
Grupo de Contabilidad	43	37	6	14%
Grupo Gestión Documental	2	1	1	50%
Grupo Servicio Ciudadano	883	881	2	0,1%
Grupo Tesorería	97	95	2	2%
Oficina Asesora Jurídica	383	288	95	24%
Oficina Informática	30	28	2	6,6%
Subdirección Ecosistemas	375	350	25	6,6%
Subdirección Estudios Ambientales.	712	655	57	8%
Subdirección Hidrología	339	303	36	10%
Subdirección Meteorología	718	693	25	3%

Fuente: Análisis Auditor

Del análisis anterior, se puede evidenciar que los procesos con mayor cantidad de PQRS recibidos han incumplido en menor porcentaje los términos de respuesta, frente a los procesos que menos PQRS recibieron en el segundo semestre de 2024. Lo anterior dado que, las áreas operativas de Ibagué, Santa Marta, Bucaramanga, Cali y el Grupo de gestión Documental presentan un incumplimiento en los términos de respuesta superior al 30%; en consecuencia, teniendo en cuenta la baja cantidad de PQRS recibidos y el alto porcentaje de respuestas fuera de término; es necesario establecer controles que impidan el incumplimiento y fortalezcan la atención a las solicitudes.

Cabe resaltar que, la Ley 1755 de 2015 en su el artículo 14 especifica:

"ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. 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

	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2024

petionario, 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 petionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. 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.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto."

Con referencia a la Resolución 2628 de 2016 en su artículo 11, el IDEAM definió:

"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 petionario, 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 petionario, 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."

3.3. Verificación de riesgos y controles

Resultado de la verificación de los riesgos registrados en el Mapa de Riesgos de Gestión de la Entidad para el proceso de Servicio al ciudadano, se evaluó el riesgo 29 con sus 3 controles asociados así:

RIESGO	CONTROL	EFICACIA DEL DISEÑO DEL CONTROL	EFICACIA DEL CONTROL
Posibilidad de pérdida reputacional por falta de cumplimiento en los términos de ley para dar respuesta a las PQRSDf asignadas al grupo de servicio al ciudadano.	Los colaboradores del grupo del servicio al ciudadano deben realizar cada 15 días el seguimiento general a las PQRSDf asignadas a la dependencia. Como evidencia se cuenta con correos electrónicos preventivos, enviados desde el correo de servicioalciudadano@ideam.gov.co.	92%	100%

	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2024

	El funcionario encargado del registro en la APP de PQRSDF, debe realizar el backup diario de las solicitudes que se le asignan al grupo de servicio al ciudadano, el cual será cargado mensualmente en el drive del correo servicioalciudadano@ideam.gov.co.	92%	100%
	El funcionario o contratista asignado, debe realizar el registro diario de las solicitudes que se le asignan al grupo de servicio al ciudadano y la persona responsable de dar respuesta. Esto se evidencia en el Excel de seguimiento cargado en el drive del correo servicioalciudadano@ideam.gov.co.	92%	100%
PROMEDIO		92%	100%

Se evaluó eficacia de 3 controles asociados a 1 riesgo para mitigar la materialización de los eventos, encontrando que se dio aplicación adecuada de los mismos con la calificación promedio de 92% eficiencia del diseño de los controles y 100% de eficacia de los controles. (Ver formato anexo de Eficiencia y Eficacia de Controles.xlsx).

Se identificó la materialización de un riesgo emergente asociado al: “*Incumplimiento en los términos legales de atención de PQRS por parte de los procesos del IDEAM*”, por parte del Área Operativa Ibagué, Área Operativa Santa Marta, Cali, Grupo de Área Operativa Bucaramanga, Gestión Documental.

4. Conclusiones

- La Oficina de Control Interno evidencia una disminución del 5% en el incumplimiento de los términos de respuesta de las PQRS recibidas por el Instituto frente a semestres anteriores. Sin embargo, aún se evidencia un porcentaje del 7,2% de PQRS vencidas, por lo cual, es necesario continuar fortaleciendo los controles que impidan las respuestas tardías, y dar cumplimiento a las solicitudes de prorrogas en los términos legales.

	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2024

- Se evidencia que el Grupo de Servicio al Ciudadano mantiene el envío de alertas constantes a los procesos que tienen PQRS próximos a vencer, con el propósito de impedir el incumplimiento de los términos de respuesta.
- En el segundo semestre de 2024 el Grupo de Servicio al Ciudadano realizó 7 capacitaciones a los procesos de la OSPA, Área Operativa 4, Área Operativa 7, Área Operativa 9, Área Operativa 2, Grupo de Gestión Documental y al Grupo de Servicios Administrativos, en las cuales se socializó la normativa para la atención de los PQRS y las funcionalidades del sistema de gestión documental ORFEO.
- La OCI evidenció una disminución del 5% en la cantidad de PQRS atendidos fuera de término por parte de la Oficina Asesora Jurídica, teniendo en cuenta que en el primer semestre de 2024 hubo un incumplimiento del 50% y en el segundo semestre se evidencia un incumplimiento del 24%. Es importante resaltar que la Oficina Asesora Jurídica se encuentra desarrollando el plan de mejoramiento INPQRS2SM-2024-33 cuya fecha de finalización es el mes de agosto de 2025.
- Se evidencia una disminución en el incumplimiento de términos de respuesta por parte del Grupo de Administración del Talento Humano y Grupo de Comunicaciones frente al segundo semestre de 2023, lo cual permite constatar la efectividad del plan de mejoramiento INPQRS2SM-2024-10 que se encuentra en curso por parte del proceso.

5. Observaciones

- Incumplimiento de los términos de respuesta por parte de dependencias **Área operativa Ibagué, Área Operativa Santa Marta, Cali, Grupo de Área Operativa Bucaramanga, Gestión Documental**; que recibieron la menor cantidad de PQRS (menos de 10) en el segundo semestre de 2024. Lo anterior, expone a la Entidad a la materialización de un riesgo legal por el incumplimiento de la Ley 1755 de 2015 en la atención de las peticiones, quejas y reclamos de su competencia.

6. Recomendaciones

- Fortalecer la identificación de riesgos asociados al proceso, con el propósito de registrar todos los que puedan afectar la gestión, en particular aquellos relacionados con el cumplimiento de los términos de respuesta de las PQRS. **(Servicio al ciudadano).**

	Informe de Seguimiento y Evaluación Gestión Evaluación de Mejoramiento Continuo	Código: EMC-F021
		Versión: 01
		Vigencia: 03/02/2024

- Evaluar la pertinencia de modificar los términos establecidos en la Resolución 2628 de 2016 en su artículo 11, que limita el término de respuesta de los certificados laborales y contractuales a 10 días, plazo que difiere del establecido legalmente (15 días). (**Oficina Asesora Jurídica – Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano**)
- Implementar alertas o mecanismo de control preventivo para evitar el vencimiento de los términos de respuesta de las PQRS. (**Área operativa Cali, Área Operativa Santa Marta, Ibagué y Bucaramanga**)
- Continuar y priorizar el plan de mejoramiento INPQRS2SM-2024-33 que se encuentra en curso para fortalecer la atención por parte del proceso. (**Área Operativa Bucaramanga**)
- Incluir el riesgo emergente identificado en la matriz de riesgos del proceso. (**Servicio al ciudadano – Oficina Asesora de Planeación**).
- Reportar el evento de riesgo materializado por el incumplimiento de los términos legales de respuesta de las PQRS a la Oficina Asesora de Planeación. (**Servicio al ciudadano**)

CONTROL DE CAMBIOS

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