



IDEAM

Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales

**INFORME SEGUIMIENTO
DE PQRS
JULIO – DICIEMBRE DE 2018
PROCESO MISIONAL
GESTIÓN DE LA ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

5/04/2019

TABLA DE CONTENIDO

1.	DATOS GENERALES.....	3
2.	OBJETIVO DE LA AUDITORIA.....	3
3.	ALCANCE DE LA AUDITORIA	3
4.	CRITERIOS DE AUDITORÍA	4
5.	METODOLOGÍA Y DESARROLLO DE LA AUDITORIA INTERNA	5
6.	FORTALEZAS	15
7.	NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES DETECTADAS.....	15
8.	CONCLUSIONES	16
9.	EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS	17
10.	HISTORIAL DE CAMBIOS.....	17

Auditoría N° ISPQRSSS 2019-08

Fecha

Día	Mes	Año
05	04	2019

1. DATOS GENERALES

PROCESO(S) AUDITADO	ATENCIÓN AL CIUDADANO		
LIDER(ES) DE PROCESO	BIBIANA LISSETTE SANDOVAL BAEZ	CARGO	COORDINADORA GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
AUDITOR LÍDER	LUZ YENNY GRANADOS BOSSA	CARGO	CONTRATISTA OFICINA DE CONTROL INTERNO

OBSERVADORES Y/O ACOMPAÑANTES.

NOMBRE:	CARGO:
NOMBRE:	CARGO:
NOMBRE:	CARGO:

FECHA DE APERTURA AUDITORIA	11 / 02 / 2019
FECHA DE CIERRE DE LA AUDITORIA	12 / 03 / 2019

2. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias presentadas ante el Instituto.

3. ALCANCE DE LA AUDITORIA

Pqrs, presentadas durante el 1° de julio al 31 de diciembre de 2018.

1. Atención al Ciudadano -PQRS: Se tendrán en cuenta las solicitudes, quejas, reclamos y denuncias presentadas fuera de términos y/o, no contestadas, durante el II semestre de 2018.
2. Planes de Mejoramiento, se realizará seguimiento a las acciones que se encuentren pendientes de concluir, a corte 31/12/2018.

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.
- 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, coincida o no 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 importante 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 contemplados y no contemplados en el alcance, criterios y trabajo de campo, que puedan perjudicar el funcionamiento de la Administración Pública o configurar posibles actos de corrupción, la Oficina de Control Interno tiene la obligación y el deber de informarlos a través del presente informe, de acuerdo con lo establecido en los numerales 25 y 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...”.

De otra parte, el decreto 338 de 2019, por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015 Único Reglamentario del Sector de la Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción, en su Artículo 1 establece: “Modificar el parágrafo 1 del artículo 2.2.21.4.7 del Capítulo 4 del Título 21 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, el cual quedara así:

Capítulo 4 del Título 21 Parte 2 del Libro 2 del decreto 1083 de 2015, Único reglamentario del Sector de Función Pública que establece: “Parágrafo 1.....Cuando el Jefe de Control Interno en ejercicio de sus funciones evidencie errores, desaciertos, irregularidades financieras, administrativas, desviaciones o presuntas irregularidades respecto a todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como a la administración de la información y los recursos de la entidad que evidencien posibles actos de corrupción, deberá informarlo al Representante Legal con copia a la Secretaria General de la Presidencia de la Republica y a la Secretaria de Transparencia, adjuntando a la copia de esta última instancia el formato físico o electrónico que ésta establezca para tal fin.

Este reporte no exime a los Jefes de Control Interno o quien haga sus veces, de la obligación establecida en los artículos 67 de la ley 906 de 2004 y 9 de la ley 1474 de 2011”.

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

Ley 87 de 1993 -Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.

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 124 de 2016 -Metodología de construcción Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano versión 2, artículo 2.1.4.6. Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo.

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.

Resolución IDEAM 2821 de 2016 -Por la cual se adopta la política de protección de datos en el IDEAM.

"Procedimiento de Atención al Ciudadano" código M-AC-P001 Versión 07 Fecha 21-11-2016

"Guía de diligenciamiento formato ordenado de PQRS" código M-AC-G001 Versión 4 Fecha 01/12/2016

"Formato de registro ordenado de Pqrs" código M-AC-F003 Versión 6 Fecha 01/12/2016

"Guía Atención Ciudadano" código M-AC-G002 Versión 2 Fecha 15-03-2017

Informe Pqrs III y VI Trimestre 2018

Y las demás normas que sean concordantes, coincidentes y complementarias.

6. METODOLOGÍA Y DESARROLLO DE LA AUDITORÍA INTERNA

6.1 METODOLOGIA

La Oficina de Control Interno, desarrolló las actividades de seguimiento al Proceso Misional Atención al Ciudadano - Pqrs para la vigencia del II semestre de 2018; en cumplimiento del Estatuto Anticorrupción - Ley 1474 de 2011, artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Plan Anual de Auditorías 2019 y demás normas aplicadas al proceso; adicional a lo anterior, debe atender las funciones que le asisten como instancia de evaluación independiente de la gestión de procesos y procedimientos.

El presente seguimiento; se llevó a cabo aplicando la siguiente metodología: definición de la muestra,

entrevistas a los funcionarios responsables del proceso, verificación y análisis de información, revisión de soportes documentales, identificación de fortalezas, oportunidades de mejora, definición de conclusiones y recomendaciones, necesarias para el mejoramiento continuo de la dependencia.

6.2 DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Para un mejor entendimiento, el presente informe se estructuró en el siguiente orden:

1. REVISIÓN DE SOLICITUDES PRESENTADAS EN EL II SEMESTRE DE 2018

Para el segundo semestre de 2018, el Grupo de Gestión de la Atención al Ciudadano, publicó en la página web de Instituto (Ley de Transparencia), dos (2) informes de Pqrs, así:

- **El Informe Pqrs III Trimestre 2018, reportó:** doce (12) “fuera de tiempo”; una (1) “queja” y una (1) sugerencia.

De las doce (12) solicitudes “fuera de tiempo”, se encontró que cuatro (4) solicitudes, referían menos de tres (3) días, por lo tanto, NO fueron tenidas en cuenta en la muestra, estas fueron:

- Una (1) solicitud de la Subdirección de Hidrología, con un (1) día vencida
- Una (1) solicitud del Grupo de Talento Humano, con un (1) día vencida
- Una (1) solicitud la Subdirección de Estudios Ambientales, con dos (2) días vencidos
- Una (1) solicitud de la Subdirección de Ecosistemas, con dos (2) días vencidos

Así las cosas, se revisaron, ocho (8) solicitudes, las cuales corresponden a las siguientes dependencias:

- Cuatro (4) solicitudes de la Subdirección de Estudios Ambientales
- Tres (3) solicitudes de la Subdirección de Hidrología
- Una (1) solicitud de la Oficina Asesora Jurídica

Como resultado de lo anterior, para el Informe PQRS III Trimestre 2018, reportado por el Grupo de Atención al Ciudadano, se revisó en el SGD Orfeo, un total de diez (10) solicitudes, así: ocho (8) solicitudes, una (1) queja y una (1) sugerencia. Ver anexo 1.

- **El Informe Pqrs IV trimestre 2018, reportó:** Treinta (30) “fuera de tiempo”; tres (3) “reclamos” y una (1) “denuncia”.

De las 30 solicitudes “fuera de tiempo”, se encontró que once (11) solicitudes, referían menos de tres (3) días, por lo tanto, NO fueron tenidas en cuenta en la muestra, estas fueron:

- Tres (3) solicitudes del Grupo de Gestión del Desarrollo del Talento Humano, que dieron lugar a dos

- (2) solicitudes con tres (3) días de vencimiento y una (1) solicitud con dos (2) días de vencimiento.
- Tres (3) solicitudes de la Subdirección de Ecosistemas, que dieron lugar a dos (2) solicitudes con un (1) día de vencimiento y una (1) solicitud con tres (3) días de vencimiento.
 - Tres (3) solicitudes de la Subdirección de Meteorología, que dieron lugar a dos (2) solicitudes con tres (3) días de vencimiento y una (1) solicitud con un (1) día vencida
 - Una (1) solicitud de la Subdirección de Estudios Ambientales, con un (1) día vencida
 - Una (1) solicitud de la Oficina de Informática, con un (1) día vencida

Es importante anotar, que tanto la Ley 1755 de 2015, artículo 14, como la Resolución 2628 de 2016, artículo 11, establecen los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones; razón por la cual, a pesar de que en el presente informe no se tienen en cuenta dentro de la muestra aquellas peticiones con tres o menos días de mora en la respuesta, esto no exime a la Entidad del cumplimiento preciso frente a los tiempos establecidos en la ley.

Como de las 30 solicitudes, se restaron 11, quedaran por revisar, diez y nueve (19) solicitudes, las cuales corresponden a las siguientes dependencias:

- Siete (7) solicitudes del Grupo de Gestión del Desarrollo del Talento Humano
- Cinco (5) solicitudes de la Subdirección de Meteorología
- Tres (3) solicitudes de la Subdirección de Hidrología
- Una (1) solicitud del Grupo de Gestión de las Comunicaciones
- Una (1) solicitud de la Oficina del Servicio de Pronósticos y Alertas
- Una (1) solicitud de la Subdirección de Ecosistemas
- Una (1) solicitud de la Subdirección de Estudios Ambientales

Es decir, para el Informe PQRS IV Trimestre 2018, reportado por el Grupo de Atención al Ciudadano, se revisó en el SGD ORFEO, un total veintitrés (23) solicitudes, así: Diez y nueve (19) solicitudes, una (1) denuncia y tres (3) reclamos, revisadas en el SGD Orfeo. Ver anexo 2.

Así las cosas y obteniendo el resumen general de los dos (2) informes de PQRS para el II semestre de 2018, se obtiene una muestra general de treinta y tres (33) solicitudes, así:

- Una (1) queja y una (1) sugerencia, del Informe Pqrs III Trimestre 2018
- Una (1) denuncia de acto de corrupción y tres (3) reclamos, del Informe Pqrs IV Trimestre 2018
- Veinte y siete (27) solicitudes, que suman ocho (8) solicitudes del Informe Pqrs III Trimestre 2018 y las diez y nueve (19) solicitudes, del Informe Pqrs IV Trimestre 2018

De la anterior muestra general a analizar, se obtuvieron los siguientes resultados:

1. Con respecto a:

- Una (1) queja

- Una (1) sugerencia
- Una (1) denuncia de acto de corrupción
- Tres (3) reclamos

Tabla 1. Análisis de una (1) queja, una (1) sugerencia, una (1) denuncia de acto de corrupción y tres (3) reclamos, reportados en el II semestre 2018

DEPENDENCIA QUE DA RESPUESTA	No. ORFEO	OBSERVACION AUDITORIA
Secretaría General (1) Queja	20189050062082	Se evidencia en el SGD Orfeo, que la queja tiene fecha de ingreso el día 16-08-2018, la respuesta se encontró en el expediente general 201810309919200003E bajo el memorando 20181030001073 de fecha 22-08-2018 donde se informa al peticionario la necesidad de realizarle a la queja una prórroga en el término de la respuesta, tal como lo describe el artículo 14 de la Ley 1755 de 2018. <i>"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"</i> . Luego mediante memorando 20181030001243 de fecha 19-09-2018, se evidencia respuesta final, en donde se remite el caso a la Oficina de Control Disciplinario Interno, para su respectivo trámite final.
Oficina de Informática (1) Sugerencia	20189050059602	Se evidencia en el SGD Orfeo, que la sugerencia tiene fecha de ingreso (08-08-2018), se observa respuesta al usuario, mediante correo electrónico de fecha (24-08-2018); la respuesta se dio dentro de los términos establecidos de la Resolución IDEAM 2628 de 2016, artículo 11, para sugerencia: termino para dar respuesta 15 días.
Oficina de Control Disciplinario Interno (1) Denuncia de acto de corrupción	20189050076372	Se evidencia en el SGD Orfeo, que la denuncia de acto de corrupción, tiene fecha de ingreso (1-10-2018), se observa que la respuesta al peticionario, se realiza por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno mediante radicado 20182010004481 de fecha 26-11-2018.
Oficina de Control Interno (1) Reclamo	20189050084282	Se evidencia en el SGD Orfeo, que el reclamo tiene fecha de ingreso (1-11-2018), se observa respuesta al peticionario bajo memorando 20181030001673 de fecha (14-11-2018) por parte de la Oficina de Control Interno, respecto a la provisión del cargo de Profesional Universitario Código 2044 Grado 05 adscrito a la Secretaría General del Instituto. Esta solicitud se realiza en los términos establecidos en la Resolución IDEAM 2628 de 2016, artículo 11, para reclamo: termino para dar respuesta 15 días.
Oficina de Informática (1) Reclamo	20189050079592	Se evidencia en el SGD Orfeo, que el reclamo tiene fecha de ingreso (11-10-2018), se observa respuesta por parte de la Oficina de Informática por medio de correo electrónico (sin adjunto) de fecha (23-10-2018), mensaje que indica al peticionario: "informar cuales fueron los inconvenientes que presentó el portal Web del Instituto"; esta solicitud fue resuelta dentro de los términos establecidos en la Resolución IDEAM 2628 de 2016, artículo 11, para reclamo: termino para dar respuesta 15 días.
Subdirección de Meteorología (1) Reclamo	20189050094242	Se evidencia en el SGD Orfeo, que el reclamo tiene fecha de ingreso (26-12-2018), se observa respuesta al usuario por parte de la Subdirección de Meteorología mediante correo electrónico (con adjuntos) de fecha (09-11-2018), esta respuesta fue reenviada al peticionario como respuesta a una anterior solicitud con el mismo asunto

y mismo usuario. Esta petición es resuelta dentro de los términos establecidos en la Resolución IDEAM 2628 de 2016, artículo 11, para reclamo: termino para dar respuesta 15 días.

Fuente: Tomado de Orfeo IDEAM y Análisis auditor Oficina de Control Interno

En el proceso de auditoría, se identificó que al revisar cada una de las seis (6) solicitudes descritas anteriormente, todas presentan criterios de calidad y oportunidad en las respuestas, conforme a lo establecido en el artículo 11 de la Resolución IDEAM 2628 de 2016, tal como se puede identificar en la tabla 1.

2. De la muestra general, la cual corresponde a treinta y tres (33) solicitudes, hasta el momento se han revisado seis (6) que hacen parte de (1) queja, una (1) sugerencia, una (1) denuncia de acto de corrupción y tres (3) reclamos, reportados en el II semestre 2018, quedando así, veintisiete (27) solicitudes por revisar.

De las 27 solicitudes citadas anteriormente, se evidenció que (4) dependencias contaban con una (1) sola solicitud “fuera de términos”, estas fueron:

- Oficina Asesora Jurídica, con una (1) solicitud No. 20189910114432
- Grupo de Comunicaciones, con una (1) solicitud No. 20189050089472
- Oficina del Servicio de Pronósticos y Alertas, con una (1) solicitud No. 20187070000982
- Subdirección de Ecosistemas, con una (1) solicitud No. 20189050076292

Por lo anterior, se recomienda a cada uno de los líderes de proceso de las dependencias, establecer control y monitoreo permanente a las solicitudes, para evitar incumplimientos en la norma; tal como lo establece el “Procedimiento de Atención Ciudadano” código: M-AC-P001 versión 7 de fecha 21/11/2016, referente al numeral 5. Política de Operación: “Es necesario generar mecanismos de control que permitan realizar seguimiento oportuno cuyo resultado sea prevenir la contestación de PQRS por fuera de los términos de Ley”.

3. En las (23) solicitudes restantes de la muestra general, se establece lo siguiente:

CONDICIÓN

Tabla 2. Resumen a los anexos 1 y 2, que corresponde al análisis de Pqrs, II semestre 2018

DEPENDENCIA QUE DA RESPUESTA	No. ORFEO	OBSERVACION AUDITORIA
Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano (7) Solicitudes	20189050086192 20189050087082 20189050087152 20189050087622 20189050087932 20187100002182 20189050091512	Se evidencia debilidad en el tiempo requerido por la persona encargada de dar respuesta a la solicitud; toda vez que las (7) solicitudes tienen (32), (6), (9), (6), (8), (16) y (6) días, respectivamente “fuera de términos”; incumpliendo los parámetros establecidos en la Resolución 2628 de 2016 y la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

Subdirección de Hidrología (6) Solicitudes	20189050060792	Se evidencia debilidad en el tiempo requerido por la persona encargada de dar respuesta a la solicitud, en razón a que la solicitud presenta (13) días “fuera de términos”, la ubicación de la respuesta en Orfeo no se encontró en la pestaña “documentos” y no se cumple con el diligenciamiento de las planillas en la Oficina de Correspondencia. Por lo anterior, <u>se recomienda</u> a la Subdirección de Hidrología y al Grupo de Gestión Documental, revisar lo establecido en el “ <i>Procedimiento Administración de las comunicaciones oficiales</i> ” Código A-GD-P006 Versión 4 de fecha 18/10/2018; ítem 6.2. Radicación de Comunicaciones Oficiales Despachadas Externas (salida: 1) numeral 2. <u>Como punto de control el procedimiento establece: “A-GD-F017 Formato entrega de documentos en ventanilla de correspondencia, firmado”.</u> (Subrayado fuera de texto). A su vez indica como responsable de esta actividad: “ <i>Profesional de Dirección, Subdirección, Oficina, Secretaría General o Coordinador de Grupo</i> ”
	20189910113222 20189050069362 20189050077652 20189050082002 20189050081122	Se evidencia debilidad en el tiempo requerido por la persona encargada de dar respuesta a la solicitud; toda vez que las (5) solicitudes tienen (11), (6), (7), (7) y (7) días, respectivamente “fuera de términos”; incumpliendo los parámetros establecidos en la Resolución 2628 de 2016 y la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo). Adicional a lo anterior, se evidenció que la respuesta a la solicitud 20189050081122, no se observó en la pestaña “documentos”.
Subdirección de Meteorología (5) Solicitudes	20187090001432	Se evidencia debilidad en el tiempo establecido para dar respuesta, dado que la solicitud tiene (18) días “fuera de términos”, se evidenció que esta solicitud fue resuelta mediante llamada telefónica, pero la persona encargada debe oficializarla en el Sistema de Gestión Documental. Por lo anterior, <u>se recomienda</u> a la Subdirección de Meteorología revisar lo establecido en el “ <i>Procedimiento de Atención Ciudadano</i> ” código: M-AC-P001 versión 7 de fecha 21/11/2016; en el ítem 6.1 “ <i>Canales de comunicación</i> ”, numeral 6.1.2 “ <i>Atención telefónica</i> ”, ítem 2: “ <u>Analizar, radicar, clasificar, digitalizar y direccionar las PQRS a la Dependencia competente que es la responsable de dar respuesta directamente al ciudadano, en el Sistema de Gestión Documental (SGD). Nota 1: La respuesta a todas las peticiones que se presenten en el Instituto salvo las que correspondan a orientación deberán constar por escrito y soportarse debidamente en el Sistema de Gestión Documental dispuesto por el IDEAM, para lo cual, las que se consideren como una mera ORIENTACION no serán radicadas a menos que el usuario exija en su radicación...</u> ” (Subrayado fuera de texto).
	20187090001482	Se evidencia debilidad en el tiempo requerido por la persona encargada de dar respuesta a la solicitud; en razón a que la solicitud presenta (6) días “fuera de términos”, se evidenció que existió demora en la asignación por parte del Grupo de Atención al Ciudadano porque tardo (4) días hábiles en ser reasignada a la Subdirección de Meteorología.
	20189050090192 20189050093392 20189050093502	Se evidencia debilidad en el tiempo requerido por la persona encargada de dar respuesta a la solicitud; toda vez que las (3) solicitudes tienen (6), (10) y (9) días, respectivamente “fuera de términos”; incumpliendo los parámetros establecidos en la Resolución 2628 de 2016 y la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo)
		Se evidencia debilidad en el tiempo requerido por la persona encargada de dar respuesta a la solicitud, en razón a que la solicitud presenta (15) días “fuera de términos”, la ubicación de la respuesta en Orfeo no se encontró en la pestaña “documentos”, adicional a lo anterior, también se evidenció que existió demora en la

Subdirección de Estudios Ambientales (5) Solicitudes	20189050051752	asignación por parte del Grupo de Atención al Ciudadano porque fue reasignada a la Subdirección de Hidrología y la solicitud indicaba: "información de acreditación de laboratorios". Adicional a lo anterior, en el Grupo de Acreditación se evidenció que la persona encargada de dar respuesta tardó (12) días hábiles en dar respuesta a la solicitud desde el día (21-07-2018) hasta el día (08-08-2018).
	20189050054032 20189050067042 20189050075512	Se evidencia debilidad en el tiempo requerido por la persona encargada de dar respuesta a la solicitud, dado que las (3) solicitudes presentan (13), (8) y (10) días, respectivamente "fuera de términos"; incumpliendo los parámetros establecidos en la Resolución 2628 de 2016 y la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo)
	20189050081212	Se evidencia debilidad en el tiempo requerido por la persona encargada de dar respuesta a la solicitud y reasignación incorrecta. Se evidencia debilidad en el tiempo requerido por la persona encargada en dar respuesta a la solicitud, en razón a que la solicitud presenta (9) días "fuera de términos", adicional a lo anterior, en el Grupo de acreditación se evidenció que la persona encargada de dar respuesta tuvo la solicitud (15) días hábiles desde el (23-10-2018) hasta el día (15-11-2018)

Fuente: Tomado de Orfeo IDEAM y Análisis auditor Oficina de Control Interno

HALLAZGO 1

Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano, Subdirección de Hidrología, Subdirección de Meteorología y Subdirección de Estudios Ambientales y Grupo de Atención al Ciudadano

Se evidencia debilidad en las solicitudes revisadas, en cuanto al cumplimiento oportuno a las respuestas; toda vez que se observan situaciones como:

- Solicitudes vencidas en manos de los funcionarios encargados de dar respuesta.
- Reasignaciones incorrectas entre las dependencias y entre funcionarios.
- Ubicación de la respuesta en el SGD Orfeo, pestaña: "Documentos", espacio destinado para el cargue de la información.
- Inoportunidad en la reasignación a las áreas, por parte del Grupo de Atención al Ciudadano.

CRITERIO

Incumpliendo los parámetros establecidos en:

- Resolución 2628 de 2016 Título III. Artículo 11. Términos para resolver las peticiones.
- Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1755 de 2015, artículo 31 *"Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario"*.
- Resolución 3104 de 2017 artículo 17, numeral 3, el cual indica: "Les queda prohibido a los servidores del Instituto: *"Retardar la devolución de las comunicaciones que considere que no son competencia de la dependencia"*.

2. PLANES DE MEJORAMIENTO, ACCIONES QUE SE ENCUENTREN PENDIENTES DE CONCLUIR A CORTE 31/12/2018

Actualmente se tienen dos (2) planes de mejoramiento, con el Grupo Atención al Ciudadano y la Subdirección de Hidrología, así:

CONDICION

Con el Plan de mejoramiento PQRS-ENE-SEPT-2016-26, del Grupo de Gestión de la Atención al Ciudadano, se presentaron las siguientes situaciones:

- La Oficina de Control Interno, citó a reunión para entrega de avances el pasado 15/02/2019, la cual no se llevó a cabo, por no contar con la asistencia del líder proceso.
- Teniendo en cuenta lo anterior, mediante radicado No. 20191030000273 de fecha 18-02-2019, donde se informa al Grupo de Gestión de la Atención al Ciudadano que a la fecha se encuentran hallazgos abiertos con fecha de vencimiento el pasado 31 de diciembre de la vigencia 2016. Cabe resaltar que a la fecha de reunión de cierre de auditoría (12-03-2019), no se contó con los avances del PM PQRS-ENE-SEPT-2016-26, como tampoco a la fecha de elaboración de este informe de auditoría.

Imágenes 1. Evidencia. Citación a reunión

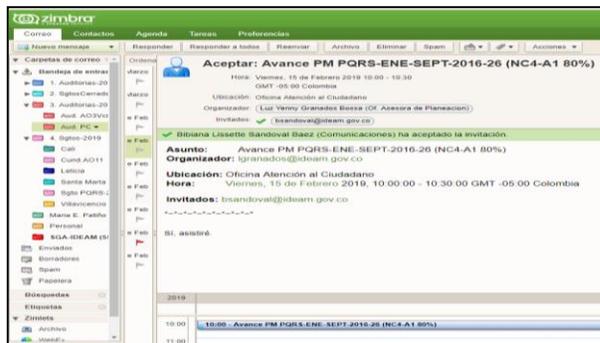


Imagen 2. Evidencia. Memorando 20191030000273



Fuente: Impresión de pantalla correo institucional auditor Oficina de Control Interno y memorando tomado de Orfeo IDEAM

HALLAZGO 2

Grupo de Gestión de la Atención al Ciudadano

Se evidencia debilidad en la entrega de la información relacionada con el avance al plan de mejoramiento PQRS-ENE-SEPT-2016-26 de fecha 10-05-2015, el cual cuenta con un Hallazgo abierto (NC4-A1) con fecha de vencimiento el pasado 31/12/2016; durante el proceso de auditoría se citó a reunión a la líder del proceso y se envió memorando 20191030000273 de fecha 18-02-2019, donde se solicitó a más tardar el día 19/02/2019 remitir a esta dependencia los avances del mismo; a la fecha del presente informe no se allegó

información relacionada con los avances solicitados.

CRITERIO

Incumplimiento a lo establecido en el “Procedimiento de gestión de planes de mejoramiento” código: C-EM-P002 versión 04 de fecha 29/09/2017. 5. POLITICAS DE OPERACIÓN:

- Los Planes de Mejoramiento son responsabilidad de toda la Entidad, razón por la cual, su formulación y seguimiento debe estar coordinado y orientado por el líder de cada proceso.
- La información suministrada a la Oficina de Control Interno y Representante de la Alta Dirección sobre los planes de mejoramiento, es responsabilidad única y exclusiva del líder de proceso.
- El incumplimiento en la formulación, metas y plazo de ejecución, con el lleno de los requisitos establecidos en este procedimiento, derivado de las auditorías y/o evaluaciones internas, dará lugar al traslado de dicha situación al Grupo de Control Disciplinario Interno de la entidad para lo de su competencia.

CONDICION

Con respecto al Plan de mejoramiento ISPQRS-2018-31 de la Subdirección de Hidrología, se presentaron las siguientes situaciones:

- Mediante reunión llevada a cabo el pasado 12 de febrero del presente año, con el funcionario delegado por parte de la Subdirección de Hidrología, Ing. Hernando Wilches, se acordó la entrega de los avances al plan de mejoramiento a más tardar el día 28 de febrero de 2019, lo anterior quedó acordado, mediante correo electrónico institucional enviado el mismo día de la reunión.

Imagen 3. Evidencia envío de correo electrónico institucional



Fuente: Impresión de pantalla correo institucional auditor OCI

- Como esta dependencia no recibió los avances al plan de mejoramiento ISPQRSPS-2018-31, acordados en la reunión del pasado 12 de febrero, la auditora de la Oficina de Control Interno, solicitó personalmente el día 06 de marzo los avances, recordando el compromiso obtenido en la reunión. Por lo anterior, se recibió información vía correo electrónico el día 07 de marzo, indicado: "adjunto para su información las evidencias sobre el *"CONTROL RADICADOS SUB HIDROLOGIA 2018" en archivo excel*". Ese mismo día se respondió respuesta, que la información recibida no estaba acorde con el diligenciamiento del formato "Seguimiento a los planes de mejoramiento" código C-EM-F006 V2 de fecha 15/06/2016, establecido en el "Procedimiento de gestión de planes de mejoramiento" código C-EM-P002 V4 de fecha 29/09/2017. Adicionalmente se adjuntó el formato con sus instrucciones para su diligenciamiento adecuado. Cabe resaltar que a la fecha de reunión de cierre de auditoría (12-03-2019), no se contó con los avances al plan de mejoramiento ISPQRSPS-2018-31. A la fecha de elaboración de este informe de auditoría, no se recibió información acorde al formato en mención.

HALLAZGO 3

Subdirección de Hidrología

Se evidencia debilidad en la entrega de la información relacionada con el avance al plan de mejoramiento ISPQRSPS-2018-31 de fecha (25-01-2019), el cual tiene abiertas tres (3) oportunidades de mejora; durante el proceso de auditoría se acordó en reunión y mediante correo electrónico de fecha (12-02-2019) entregar avances a la fecha (28-02-2019); esta fecha se estableció así, dado el incumplimiento en la formulación por parte de la Subdirección de Hidrología, la cual se solicitó mediante memorando 20181030001803 de fecha (11-12-2018)

CRITERIOS

Incumplimiento a lo establecido en el "Procedimiento de gestión de planes de mejoramiento" código: C-EM-P002 versión 04 de fecha 29/09/2017. 5. POLITICAS DE OPERACIÓN:

- El líder del proceso tendrá un plazo máximo de 10 días hábiles contados a partir de la entrega de informe definitivo de auditoría interna, para que realice la respectiva Formulación del Plan de Mejoramiento y lo remita a la Oficina de Control Interno y/o al Representante de la Alta Dirección. El plazo de presentación de la Formulación del Plan de Mejoramiento a los entes de control, será el determinado por estas instancias, e informado oportunamente por la Oficina de Control Interno.
- El plan será presentado de acuerdo con lo establecido para el efecto en el formato FORMULACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO, que se encuentra dispuesto en la intranet.
- El incumplimiento en la formulación, metas y plazo de ejecución, con el lleno de los requisitos establecidos en este procedimiento, derivado de las auditorías y/o evaluaciones internas, dará lugar al

traslado de dicha situación al Grupo de Control Disciplinario Interno de la entidad para lo de su competencia.

7. FORTALEZAS

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

La oportuna presentación y publicación de informes en la página web de Instituto, en cumplimiento del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional"

8. NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES DETECTADAS

NC	OBS	DESCRIPCIÓN (Debe contener criterio afectado)	RECOMENDACIONES
X		<p>HALLAZGO 1</p> <p>Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano, Subdirección de Hidrología, Subdirección de Meteorología y Subdirección de Estudios Ambientales y Grupo de Atención al Ciudadano</p> <p>Se evidencia debilidad en las solicitudes revisadas, en cuanto al cumplimiento oportuno a las respuestas; toda vez que se observan situaciones como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitudes vencidas en manos de los funcionarios encargados de dar respuesta. - Reasignaciones incorrectas entre las dependencias y entre funcionarios. - Ubicación de la respuesta en el SGD Orfeo, pestaña: "Documentos", espacio destinado para el cargue de la información. - Inoportunidad en la reasignación a las áreas, por parte del Grupo de Atención al Ciudadano. 	<p>Dar cumplimiento a las normas legales vigentes, en términos de oportunidad y calidad de las respuestas a los usuarios.</p>
		<p>HALLAZGO 2</p> <p>Grupo de Gestión de la Atención al Ciudadano</p> <p>Se evidencia debilidad en la entrega de la información relacionada con el avance al plan de mejoramiento PQRS-ENE-SEPT-2016-26 de fecha 10-05-2015, el</p>	<p>Dar cumplimiento a lo establecido en el "Procedimiento de gestión de planes de mejoramiento" código: C-EM-P002 versión 04 de fecha 29/09/2017. 5. POLITICAS DE OPERACIÓN</p>

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: C-EM-F003
		Versión: 05
		Fecha: 29/09/2017
		Página 16 de 17

NC	OBS	DESCRIPCIÓN (Debe contener criterio afectado)	RECOMENDACIONES
X		cual cuenta con un Hallazgo abierto (NC4-A1) con fecha de vencimiento el pasado 31/12/2016; durante el proceso de auditoria se citó a reunión a la líder del proceso y se envió memorando 20191030000273 de fecha 18-02-2019, donde se solicitó a más tardar el día 19/02/2019 remitir a esta dependencia los avances del mismo; a la fecha del presente informe no se allegó información relacionada con los avances solicitados.	
X		HALLAZGO 3 Subdirección de Hidrología Se evidencia debilidad en la entrega de la información relacionada con el avance al plan de mejoramiento ISPQRSPS-2018-31 de fecha (25-01-2019), el cual tiene abiertas tres (3) oportunidades de mejora; durante el proceso de auditoria se acordó en reunión y mediante correo electrónico de fecha (12-02-2019) entregar avances a la fecha (28-02-2019); esta fecha se estableció así, dado el incumplimiento en la formulación por parte de la Subdirección de Hidrología, la cual se solicitó mediante memorando 20181030001803 de fecha (11-12-2018)	Dar cumplimiento lo establecido en el "Procedimiento de gestión de planes de mejoramiento" código: C-EM-P002 versión 04 de fecha 29/09/2017. 5. POLITICAS DE OPERACIÓN

Nota: Tanto las No Conformidades como las Observaciones identificadas se encuentran establecidos como "hallazgos de auditoría".

9. CONCLUSIONES

Describir de manera breve los aspectos a rescatar de la auditoría Interna y/o los cambios que afecte a la organización

<ol style="list-style-type: none"> El objetivo de la auditoria se cumplió; resaltando el compromiso del proceso Gestión de la Atención al Ciudadano, en el cumplimiento y presentación de los informes trimestrales, publicados en la página web. Las solicitudes contestadas "fuera de tiempo", en total treinta (30) solicitudes para el II semestre de 2018, aumentó con respecto a las registradas en el I semestre de 2018, que fueron doce (12); razón por la cual es importante que cada líder de proceso establezca un control y monitoreo permanente, para prevenir las respuestas de PQRS por fuera de los términos de Ley. Durante el proceso de auditoría se identificaron debilidades por parte del líder del proceso Gestión de la Atención al Ciudadano y la persona encargada por parte de la Subdirección de Hidrología en la entrega

de la información relacionada con los avances a los planes de mejoramiento PQRS-ENE-SEPT-2016-26 y ISPQRSPS-2018-31; toda vez que esta actividad hace parte del alcance de esta auditoría.

En conclusión, se recomienda dar cumplimiento estricto, a la atención de las PQRS en términos de oportunidad y calidad conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y demás normas legales vigentes sobre la materia, so pena de incurrir en sanciones disciplinarias por la falta de cumplimiento de la misma.

AUTORIZACIÓN PARA COMUNICAR ESTE INFORME:

Este informe se comunicará después de la auditoría y posterior a la revisión por parte del Auditor Líder, aplicará únicamente a los procesos involucrados y no será divulgado a terceros sin su autorización.

Nombre completo	Responsabilidad	Firma
Nombre: Luz Yenny Granados Bossa	Auditor Líder	
Nombre: Bibiana Lissette Sandoval Báez Cargo: Coordinadora del Grupo de Gestión de la Atención al Ciudadano	Líder del Proceso	

10. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

11. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
01	30/10/2012	Creación del documento
02	19/11/2014	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso.
03	05/12/2014	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso.
04	27/04/2015	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso, en donde se suprime el ítem de recomendaciones.
05	29/09/2017	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso.

ELABORÓ: María Eugenia Patiño Jurado Jefe Oficina Control Interno.	REVISÓ: Sirley Corredor Monsalve Profesional de Calidad de la Oficina Asesora de Planeación.	APROBÓ: Juan Carlos Lobo T. Jefe Oficina Asesora de Planeación.
---	---	--