



IDEAM

Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales

SEGUIMIENTO DE LEY A PQRS

ENERO- JUNIO 2023

11/09/2023

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 12
		FECHA: 7/10/2022
		PÁGINA 2 de 20

TABLA DE CONTENIDO

1.	32.	33.
	44.	45.
	56.	67.
	168.	179.
	1810. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS	6
11.	CONTROL DE APROBACIÓN INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	7
12.	CONTROL DE CAMBIOS	7

Auditoría N° INPQRS- 2023-31
Fecha entrega informe

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 12
		FECHA: 7/10/2022
		PÁGINA 3 de 20

Día	Mes	Año
11	09	2023

1. DATOS GENERALES

PROCESO(S) /ACTIVIDAD (ES) AUDITADO (S)	SERVICIO AL CIUDADANO		
LIDER(ES) DE PROCESO	LUZ YADIRA PAEZ PIRABAN	CARGO	COORDINADORA GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO
AUDITOR LÍDER	CESAR ANDRÉS CARDONA YESID OCHOA RODRÍGUEZ	CARGO	CONTRATISTA OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

FECHA DE APERTURA AUDITORIA	01 / 08 / 2023
FECHA DE CIERRE DE LA AUDITORIA	08 / 09 / 2023

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

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

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La auditoría se realizará en las instalaciones del nivel central, ubicada en la calle 25d No. 96b-70, entre el 1 de agosto de 2023 y el 08 de septiembre 2023, con especial énfasis en las actividades desarrolladas en el periodo comprendido del 01/01/2023 al 30/07/2023 por el Proceso de "Servicio al Ciudadano".

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 12
		FECHA: 7/10/2022
		PÁGINA 4 de 20

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

1. Consolidado de PQRS recibidas en el primer semestre de 2023.
2. Solicitud de información a las dependencias frente a las PQRS en estado Fuera de término y sin respuesta, al igual que la respuesta emitida por cada dependencia el primer semestre de 2023.
3. Evidencia de los Planes de Mejoramiento vigentes para el Grupo de Servicio al Ciudadano.

4. DECLARATORIA

- Esta auditoría fue realizada con base en la consecución y análisis de diferentes muestras aleatorias, seleccionadas por los auditores encargados de llevar a cabo el trabajo de aseguramiento. Del informe semestral de la Oficina de Servicio al Ciudadano sobre PQRS y de su universo de 4.476, se evidenció que habían 530 PQRS entre fuera de tiempo y sin respuesta; de estas, y para su análisis, se tomó una muestra del 47 % que corresponde a 130 “fuera de tiempo” y 119 “sin respuesta”.

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

- Es responsabilidad de cada líder de proceso el suministro y contenido de la información base del análisis del proceso de aseguramiento. La responsabilidad de la Oficina de Control Interno se circunscribe a producir un informe contentivo de los resultados de la auditoría ejecutada; las pruebas, procedimientos y análisis de la auditoría se practican de acuerdo con las normas legales vigentes de auditoría y las políticas y procedimientos formulados para el proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo/Oficina de Control Interno que se encuentran incluidos en el Sistema de Gestión Integrado del Instituto.
- En caso, de que en el desarrollo de la auditoría se detecten asuntos no contemplados en el alcance y en los criterios de la misma, la Oficina de Control Interno tiene la obligación y el deber de informar a través del presente informe los hechos que puedan perjudicar el funcionamiento de la administración pública, de acuerdo con lo establecido en el numeral 26 del Artículo 38 de la Ley 1952 de 2019, el cual determina los deberes de los servidores públicos; de igual forma, el Artículo 231 del Decreto-Ley 019 de 2012, en el que se estipula que el Jefe de la Oficina de Control Interno *“sin perjuicio de las demás obligaciones legales, deberá reportar a los organismos de control los posibles actos de corrupción e irregularidades que haya encontrado en ejercicio de sus funciones”*.

 <p> IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales </p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 12
		FECHA: 7/10/2022
		PÁGINA 5 de 20

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

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

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

5. CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Ley 1712 DE 2014 Ley de transparencia
- Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (artículo 13 modificado por Ley 1755 de 2015 - Derechos de Petición).
- Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- Resolución IDEAM 2628 de 2016 -Procedimiento interno para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el IDEAM y se regulan mecanismos para la atención de las peticiones verbales.
- Procedimiento Servicio al Ciudadano M-SC-P001. V09
- Procedimiento Gestión de Planes de Mejoramiento. C-EM-P002. V10.
- MIPG Versión 4. Dimensión 3. Gestión con valores para resultados, Política Servicio al Ciudadano. La política de servicio al ciudadano tiene como propósito **garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos** a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado. (negrilla/subrayado, fuera de texto)

6. METODOLOGÍA Y DESARROLLO DE LA AUDITORÍA INTERNA

Para dar continuidad al Plan Anual de Auditorías de la presente vigencia, la Oficina de Control Interno como dependencia encargada de dar cumplimiento a las funciones que le asisten, y como instancia de evaluación independiente de la gestión de procesos y procedimientos; desarrolló el Seguimiento a las PQRS del periodo

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 12
		FECHA: 7/10/2022
		PÁGINA 6 de 20

comprendido entre enero a junio de 2023, de acuerdo a lo establecido en el Estatuto Anticorrupción - Ley 1474 de 2011, artículo 73.

Dicho seguimiento, se desarrolló de forma presencial en las instalaciones del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – IDEAM, por parte de los profesionales contratistas de la Oficina de Control Interno Cesar Andrés Cardona Rincón y Yesid Antonio Ochoa Rodríguez. De acuerdo a la metodología empleada, el presente informe se elaboró con base en la recopilación de información tomada por los auditores de la Oficina de Control Interno, de las diferentes reuniones/entrevistas realizadas con los auditados (Coordinadora Grupo Servicio al Ciudadano y funcionarios), al igual que la toma de muestras y la revisión y análisis de información aportada.

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

- Anuncio de auditoría

Se realizó mediante comunicado Orfeo No. 20231400125883 del 31 de Julio de 2023; en el cual, igualmente, se remitió el respectivo Programa de Auditoría para conocimiento de los auditados; adicional a esto se remitió el formato de “Carta de Representación” el cual, fue firmado y remitido vía correo electrónico por parte de la Coordinadora del Grupo de Servicio al Ciudadano y el Jefe de la Oficina Jurídica.

- Recolección y análisis de información

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

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

- Siglas y abreviaturas

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

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 12
		FECHA: 7/10/2022
		PÁGINA 7 de 20

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

- Limitaciones al ejercicio de auditoría

Se considera como una limitante que algunos de los radicados en el Orfeo, pertenecían al Orfeo con el cual se trabajaba antes, no se encontraban en la versión que se está trabajando actualmente y en algunos casos, estos radicados se tenían que cambiar para colocarlos en el Orfeo actual.

- Informe final

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

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

- **6.1. Desarrollo de la auditoría**

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

Dentro del ejercicio de auditoría, inicialmente se realizó la verificación del trámite dado a las PQRS en cuanto a la oportunidad y efectividad de las respuestas; posteriormente, se tomó una muestra del total (530) consolidado del primero y segundo trimestre 2023; las cuales, se analizaron las PQRS fuera de término de

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 12
		FECHA: 7/10/2022
		PÁGINA 8 de 20

más de 10 días de incumplimiento que corresponden a 130 y PQRS Sin Respuesta que corresponden a 119 hasta el día del análisis; luego se realizó una verificación con las dependencias que tenían alguno de estos incumplimientos con las PQRS para poder saber si fueron subsanados o el estado actual en que se encuentran y finalmente el seguimiento a planes de mejoramiento de auditorías anteriores. En referencia a los temas auditados, se evidenciaron los siguientes resultados:

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

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

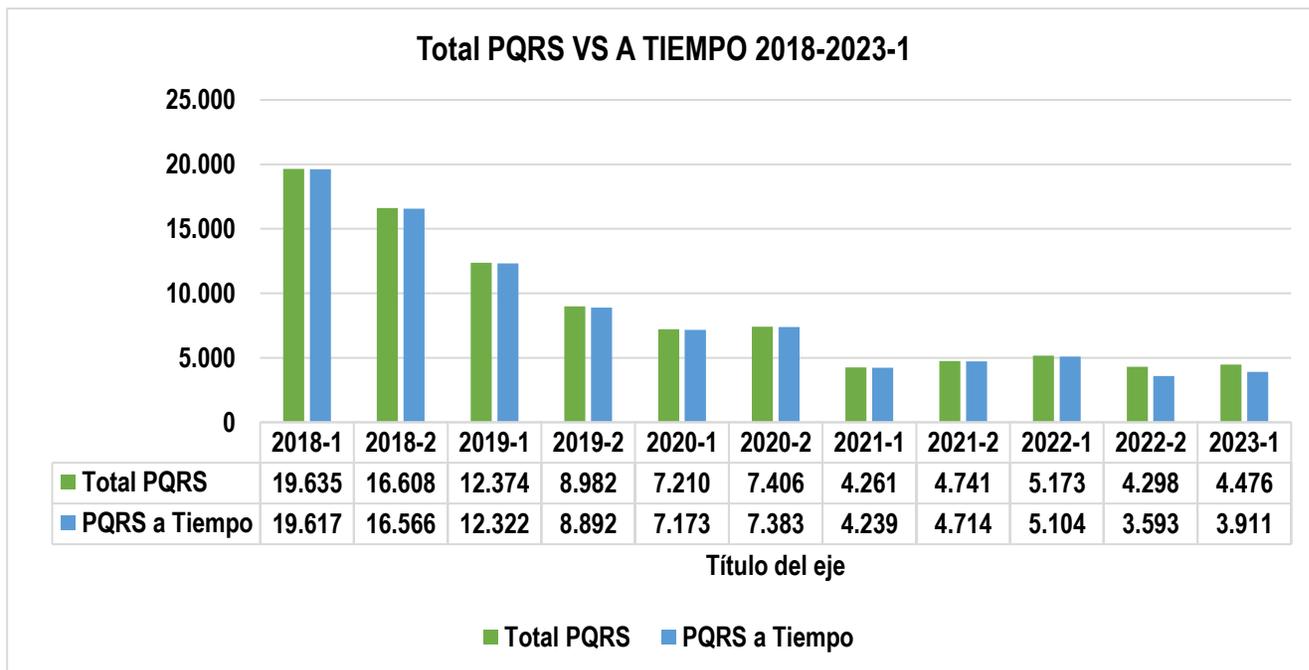
Para el presente informe se deben aclarar los conceptos de:

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

Ahora bien, durante la auditoría, se revisó el comportamiento de las PQRS para el primer semestre de 2023, en el cual, se registró un universo total de 4.476 PQRS; de las cuales, 411 PQRS se contestaron “Fuera de término” y 119 se encuentran catalogadas como “Sin respuesta”. Analizando históricamente el comportamiento que se tuvo frente a las vigencias 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 y primer semestre de 2023, a continuación, se muestran algunos análisis realizados.

Comportamiento de las PQRS.

Gráfica 1. Comportamiento de las PQRS recibidas Vs PQRS con respuesta a tiempo para el periodo 2018 - 2023



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

Como se puede observar en la gráfica 1, las PQRS que llegan al Instituto, vienen disminuyendo de forma significativa; es así, que para la vigencia 2018, primer semestre, se presentó un total de 19.635 PQRS y para el primer semestre de 2023 un total de 4.476 PQRS; lo que representa una reducción del 77%. El anterior comportamiento se analizó y reportó en anteriores informes, ya que esto se debe en gran medida al acceso por parte de los usuarios a la información de la plataforma DHIME (módulo para usuarios externos), sin que medie solicitud alguna. Cabe resaltar que del 2° semestre de 2022 al 1er semestre 2023, se registra un aumento de 178 PQRS.

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

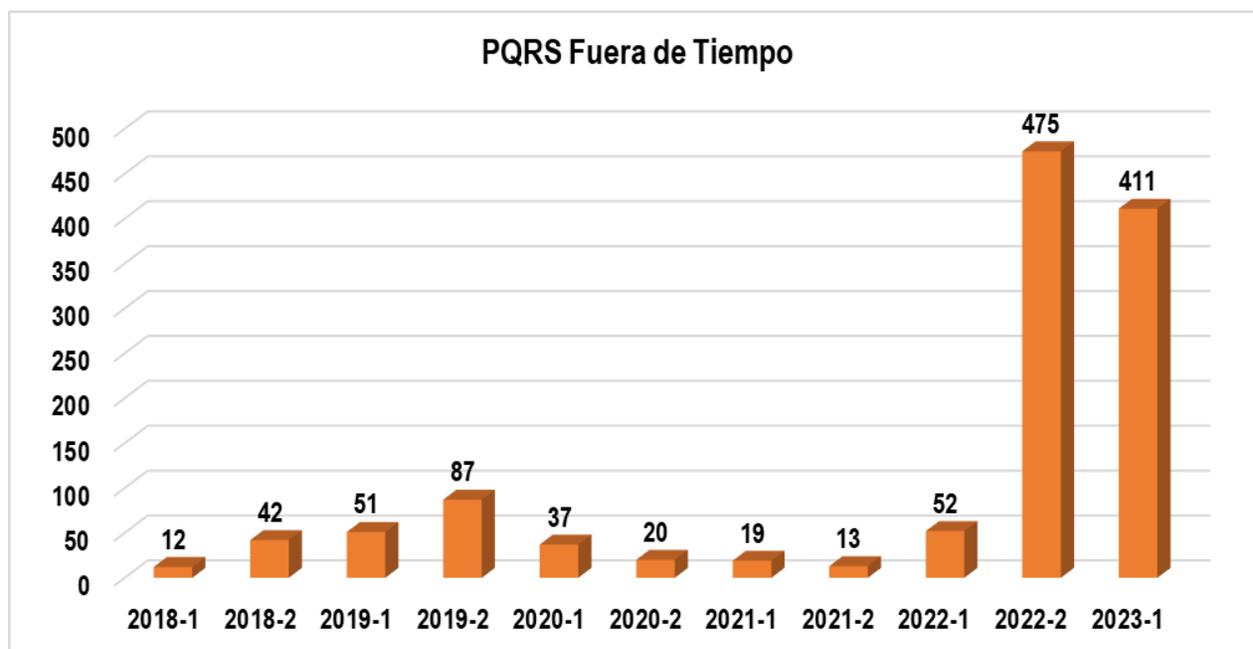
Para la vigencia 2022, se presentaron 2 situaciones que marcaron tendencia en el periodo; La primera, fue la derogación del Decreto 491 en el mes de mayo de 2022 (art. 5 de la Ley 2207 de 2022), situación que se

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

había advertido en informes anteriores desde la Oficina de Control Interno, lo que generó que, los tiempos de respuesta se ajustarán nuevamente a las condiciones previas a la emergencia sanitaria; la segunda situación, fue la falla técnica presentada en el aplicativo Orfeo (desde el 18 de octubre al 15 de diciembre), situación que no permitió contar entre otros con: radicados para las PQRS que ingresaban o salían, consulta o gestión de las PQRS que se tenían en el aplicativo desde días previos a la fallas presentadas, falta de una plataforma para el cargue de las respuestas generadas por las dependencias, entre otros aspectos; por lo anterior, se emitió la circular 030 del 02 de noviembre de 2022 a todos los funcionarios del Instituto “Por medio de la cual se adoptan medidas de contingencia en el manejo de la correspondencia de las comunicaciones oficiales”; adicionalmente, el día 09 de noviembre de 2022 se remitió a Subdirectores, Jefes de Oficina y Coordinadores, memorando con asunto “Contingencia trámites PQRS” en el que se describe el uso del drive como reemplazo temporal del SGD Orfeo. Para la presente vigencia, en el Comité Directivo 002 realizado el 15/03/2023, se presentó un reporte de la situación registrada, en particular de las PQRS sin respuesta; sin embargo, no se dejaron lineamientos claros a seguir o compromisos frente al tema.

Las dos situaciones mencionadas anteriormente marcaron una notable tendencia, incrementando las PQRS fuera de término, llevando a que se registraran en el segundo semestre de la vigencia 2022 un total de 475 PQRS sin respuesta oportuna. Para el primer semestre del 2023 se registra un total de 411 PQRS “fuera de tiempo”, cabe resaltar que se disminuyó un 13.5%, correspondiente a 64 PQRS “fuera de tiempo” con respecto al semestre anterior. (Gráfica 2).

Gráfica 2. Comportamiento de las PQRS contestadas fuera de término periodo 2018 – 2023



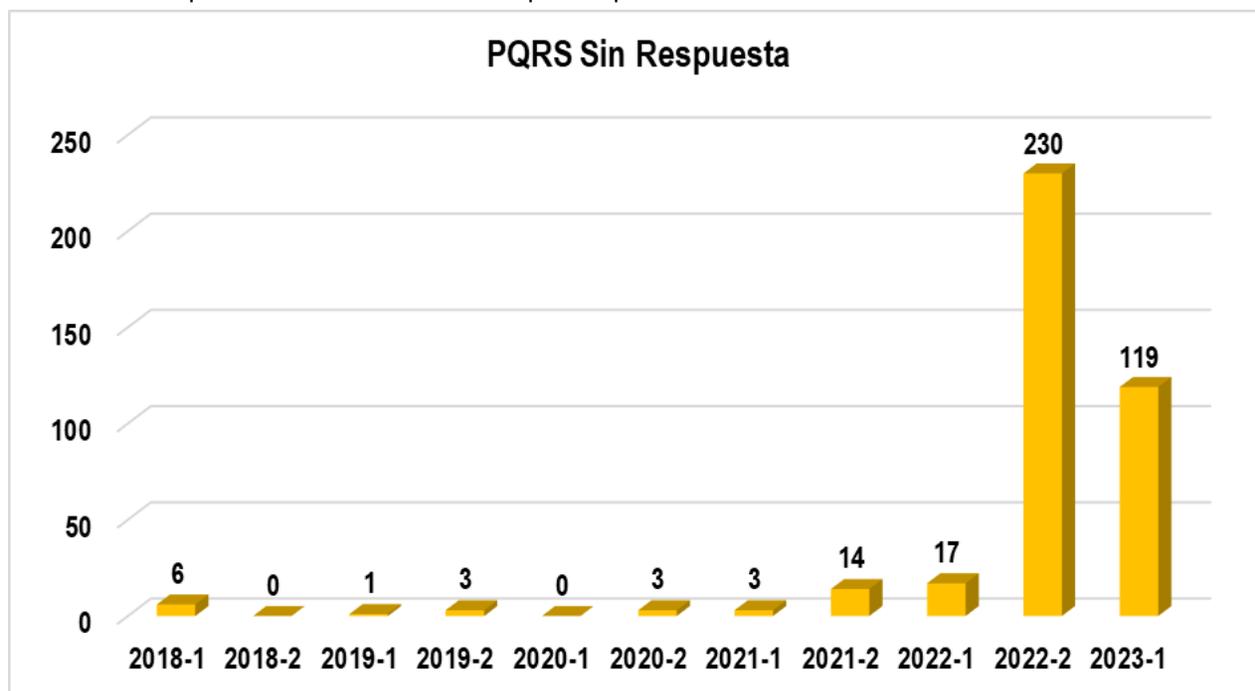
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 12
		FECHA: 7/10/2022
		PÁGINA 11 de 20

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

Es importante mencionar que hay PQRS “fuera de tiempo” donde había cambios en los tiempos de respuesta, el caso de la Subdirección de Meteorología se recategorizaban en el Orfeo, cambiando la TRD, así su tiempo de respuesta se prolongaba y el Grupo de Servicio al Ciudadano no tenía conocimiento de este cambio, porque ésto lo realizaba directamente la Subdirección de Meteorología y según lo revisado en el Orfeo no habían dejado una trazabilidad del por qué se cambiaba la fecha del requerimiento. Con lo anterior, se dificulta al Grupo de Servicio al Ciudadano llevar un control de los cambios que se efectuaban en el Orfeo.

De igual forma sucedió con las PQRS sin respuesta (grafica 3), hubo una disminución 48%; es decir, bajo de 230 PQRS sin respuesta del segundo semestre de 2022 a 119 PQRS sin respuesta del primer semestre de 2023. En algunos casos se pudo evidenciar que fueron subsanados durante la auditoria; sin embargo, a la fecha en algunos casos no se cargan las evidencias o soportes de las respuestas al Orfeo o se cargan de una manera que no es la correcta para que la oficina del servicio al ciudadano no las tome como Sin respuesta.

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



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

A continuación, se relaciona la tabla 1 donde se evidencian las PQRS “A Tiempo”, “Fuera de término”, “Sin Respuesta” y las que “No requieren respuesta” totales del primer semestre del 2023. De estas se analizaron

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

las PQRS “fuera de término” de más de 10 días de incumplimiento que corresponden a 130 y PQRS “Sin Respuesta”, que corresponden a 119 hasta el día del análisis

Tabla 1. PQRS Primer Semestre 2023

	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO	SIN RESPUESTA	NO REQUIERE RESPUESTA	TOTAL
PRIMER SEMESTRE ENERO- MARZO	1987	260	46	6	2299
SEGUNDO SEMESTRE MAYO-JUNIO	1924	151	73	29	2177
TOTAL	3911	411	119	35	4476

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

De la tabla anterior se puede evidenciar que las PQRS “sin respuesta” para el segundo trimestre de 2023, se incrementaron en 27 PQRS con respecto al primer trimestre de ese mismo año y las PQRS “fuera de tiempo” disminuyeron en 109 PQRS para el segundo trimestre de 2023 con respecto al trimestre anterior.

Una vez conocida la cantidad total de PQRS en los estados de “Fuera de tiempo y sin respuesta”, se realizó una revisión de las PQRS con una muestra estadística que contempló un 47 % de la totalidad de las PQRS fuera de tiempo y sin respuesta que eran 530; así las cosas, se revisaron las PQRS fuera de tiempo con más de 10 días fuera de término 130 y 119 PQRS sin respuesta, 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 130 fuera de tiempo verificadas, se evidenció lo siguiente:

- 102 PQRS se encontraban en estado fuera de tiempo.
- 7 PQRS que contaban con una fecha máxima de respuesta, de acuerdo con la radicación de correspondencia; sin embargo, esta fue modificada por la Subdirección de Meteorología para ampliar los términos de respuesta, quien consideró que la tipificación en la TRD asignada por correspondencia, no era coherente con el tipo de solicitud. Dicha modificación, no es informada al Grupo de Servicio al Ciudadano.
- 21 PQRS se encontraron es estado de prórroga.

De las 119 sin respuesta verificadas, se evidenció que:

- 8 PQRS se respondieron realmente a tiempo
- 13 PQRS se encontraban realmente fuera de tiempo

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 12
		FECHA: 7/10/2022
		PÁGINA 13 de 20

- 98 PQRS se encontraban bien categorizadas; es decir, sin respuesta.

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

130 PQRS (FUERA DE TIEMPO)

BC	RC	PR
102	7	21

119 PQRS (SIN RESPUESTA)

BC	FT	AT
98	13	8

BC	BIEN CATEGORIZADAS
FT	FUERA DE TIEMPO
AT	A TIEMPO
RC	RECATEGORIZADAS
PR	PRORROGA

De la muestra, se encontraron algunas PQRS que tenían diferencia en el informe presentado por servicio al ciudadano ya que algunas de estas en el caso de las re-categorizadas, el Grupo de Servicio al Ciudadano no tenía conocimiento, porque esto lo realizó directamente la Subdirección de Meteorología y según lo revisado en el Orfeo no habían dejado una trazabilidad del por qué se cambiaba la fecha del requerimiento.

Se recomienda la actualización en los procedimientos con respecto a la tipificación, definiendo quién es la instancia que controla estos cambios y si se hacen por parte de las dependencias, estas deben justificar por qué lo están realizando. Lo anterior, con el ánimo de establecer más controles que permitan llevar la trazabilidad de cada caso y se disminuyan las PQRS fuera de tiempo o sin respuesta.

Se solicitó a las dependencias responsables de cada radicado, por correo electrónico el día 14/08/2023, si tenían en estado fuera de tiempo o sin respuesta y se les permitió subsanar en los casos que contaran con la evidencia.

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

- ✚ PQRS con más de 10 días fuera de término, basado en la muestra tomada 130 PQRS.
- ✚ PQRS sin respuesta, basado en la muestra tomada 119 PQRS.
- ✚ Se tomaron las dependencias con más PQRS sin respuesta y fuera de tiempo.

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

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 12
		FECHA: 7/10/2022
		PÁGINA 14 de 20

PRIMER TRIMESTRE 2023	ANTES DE REVISION		
	AT	SR	FT
TALENTO HUMANO	180	13	31
OFICINA JURIDICA	116	4	7
SUB ECOSISTEMAS	102	7	26
SUB ESTUDIOS AMBIENTALES	450	10	2
SUB HIDROLOGÍA	64	4	8
SUB METEOROLOGIA	323	4	5

PRIMER TRIMESTRE 2023	DESPUES DE REVISION	
	SR	FT
TALENTO HUMANO	1	26
OFICINA JURIDICA	2	6
SUB ECOSISTEMAS	23	0
SUB ESTUDIOS AMBIENTALES	0	2
SUB HIDROLOGÍA	2	6
SUB METEOROLOGIA	2	0

PRIMER TRIMESTRE 2023	ANTES DE REVISION		
	AT	SR	FT
TALENTO HUMANO	168	5	3
OFICINA JURIDICA	86	12	1
SUB ECOSISTEMAS	149	1	23
SUB ESTUDIOS AMBIENTALES	444	12	3
SUB HIDROLOGÍA	98	2	1
SUB METEOROLOGIA	344	27	6

PRIMER TRIMESTRE 2023	DESPUES DE REVISION	
	SR	FT
TALENTO HUMANO	4	3
OFICINA JURIDICA	0	0
SUB ECOSISTEMAS	0	18
SUB ESTUDIOS AMBIENTALES	0	2
SUB HIDROLOGÍA	0	0
SUB METEOROLOGIA	0	1

HALLAZGO 1. Inoportunidad en los tiempos de respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios. (A)

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

CRITERIO

- Ley 1755 de 2015 Art 14 Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Resolución 2628 de 2016 Artículo 11. Términos de respuesta

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 12
		FECHA: 7/10/2022
		PÁGINA 15 de 20

- MIPG Versión 4. Dimensión 3. Gestión con valores para resultados, Política Servicio al Ciudadano. La política de servicio al ciudadano tiene como propósito **garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos** a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado. (negrilla fuera de texto).

CONDICIÓN

Finalmente, se realizó el análisis de las PQRS que se respondieron “fuera de término y Sin Respuesta” en cada una de las dependencias, bajo los criterios mencionados anteriormente; de esta forma, se evidenció que existe reiteración del incumplimiento del hallazgo evidenciado en el seguimiento realizado al periodo enero-junio de 2022 (auditoría N° INPQRS-AIGSC-2022-51), por parte de las Subdirecciones de Hidrología, Ecosistemas y Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano.

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

6.2 SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO

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

Tabla 4. Estado planes de mejoramiento verificados

AUDITORIA	DEPENDENCIA	H	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO
INPQRS-AIGSC-2022-51	SUB. de Ecosistemas	H1	23-11-2022	23-11-2022	30%
INPQRS-AIGSC-2022-51	SUB. de Estudios Ambientales	H1	16-11-2022	16-11-2023	100%
INPQRS-AIGSC-2022-51	SUB. de Estudios Ambientales	H2	16-11-2022	16-11-2023	100%
INPQRS-AIGSC-2022-51	SUB de Hidrología	H1	05-12-2022	05-12-2023	80%
INPQRS-AIGSC-2022-51	OSPA	H1	05-12-2022	05-12-2023	100%

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 12
		FECHA: 7/10/2022
		PÁGINA 16 de 20

INPQRS-AIGSC-2022-51	G servicio al ciudadano, G. talento humano y G. documental	H3	24-10-2022	24-10-2023	60%
INPQRS-AIGSC-2022-51	G Talento humano	H4	24-10-2022	24-10-2023	90%
INPQRS-AIGSC-2022-51	G servicio al ciudadano	H5	05-12-2022	05-12-2023	30%
INPQRS-AIGSC-2022-51	G servicio al ciudadano	H6	05-12-2022	05-12-2023	50%
INPQRS-AIGSC-2022-51	G servicio al ciudadano	H7	05-12-2022	05-12-2023	100%
INPQRS-2023-16	G Talento humano	H1	23/06/2023	23-06-2024	20%
INPQRS-2023-16	G servicio al ciudadano	H1	23/06/2023	23-06-2024	100%
INPQRS-2023-16	Oficina Jurídica	H2	10-07-2023	10-07-2024	100%
INPQRS-2023-16	SUB de Meteorología	H1	13-06-2023	13-06-2024	100%
INPQRS-2023-16	G servicio al ciudadano	Obs2	27-05-2022	27-05-2023	100%

En referencia al seguimiento realizado a los Planes de Mejoramiento de las **Subdirecciones de Ecosistemas (H1), Hidrología, (H1), Grupo Talento humano (H1)** estos coinciden con el hallazgo generado en el presente seguimiento (**Inoportunidad en los tiempos de respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios**)

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

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

Se recomienda la posibilidad de capacitar al personal que hace el proceso de recepción de la correspondencia, para que puedan tener un conocimiento más amplio sobre los tipos de PQRS que ingresan al Instituto, así los puedan asignar y categorizar con los tiempos adecuados para cada petición, queja, reclamo o solicitud que se requiera.

7. FORTALEZAS

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

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 12
		FECHA: 7/10/2022
		PÁGINA 17 de 20

1. Experiencia y conocimiento del Proceso de Servicio al Ciudadano por parte de la Coordinadora del Grupo y su equipo de trabajo.
2. Actualización de procedimientos y mecanismos para mejorar y optimizar los procesos internos del Grupo de Servicio al Ciudadano y fortalecer la comunicación con las demás dependencias.
3. Fácil acceso a la información, se encuentra dispuesta en la página web del IDEAM en link de Ley de Transparencia.

8. HALLAZGO Y OBSERVACIONES DETECTADAS

H/NC	OBS	DESCRIPCIÓN (Debe contener criterio afectado)	RECOMENDACIONES
X		<p>HALLAZGO 1. Inoportunidad en los tiempos de respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios. (A)</p> <p><u>Subdirección de Hidrología - Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano – Subdirección de ecosistemas e información ambiental.</u></p> <p>CRITERIO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley 1755 de 2015 Art 14 y párrafo • Resolución 2628 de 2016 Artículo 11. Términos de respuesta <p>Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.</p>	<p>Implementar nuevos controles que permita atacar la causa raíz del incumplimiento a los tiempos de respuesta.</p>

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 12
		FECHA: 7/10/2022
		PÁGINA 18 de 20

		<ul style="list-style-type: none"> • MIPG Versión 4. Dimensión 3. Gestión con valores para resultados, Política Servicio al Ciudadano. La política de servicio al ciudadano tiene como propósito garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado. (negrilla/subrayado, fuera de texto). 	
--	--	--	--

Notas:

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

9. CONCLUSIONES

1. Dentro del presente informe de auditoría es importante resaltar que se dio cumplimiento al objetivo establecido en el programa; de igual forma, se cubrió el alcance propuesto, abordado en cada uno de los componentes descritos en el presente informe, por medio de una metodología presencial; resultado de esto se determinó 1 hallazgo y se plantearon algunas recomendaciones que fueron expuestas dentro del mismo ejercicio de auditoría y a la finalización del mismo.
2. Se destaca que hubo una disminución de las PQRS fuera de tiempo y sin respuesta, para el primer semestre del 2023, se espera seguir en el fortalecimiento de los procedimientos y capacitaciones para seguir mejorando estos resultados en el siguiente seguimiento.
3. De los planes de mejoramiento verificados se cerraron 8 satisfactoriamente.
4. Se reitera el incumplimiento por parte de las dependencias por la inoportunidad en los tiempos de respuestas, en el próximo seguimiento a PQRS o a Planes de Mejoramiento se verificará nuevamente estas situaciones.

10. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 12
		FECHA: 7/10/2022
		PÁGINA 19 de 20

11. CONTROL DE APROBACIÓN INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CONTROL INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	
ELABORÓ: YESID OCHOA RODRÍGUEZ <hr/> Cargo: Contratista Oficina Control Interno	REVISÓ Y APROBÓ: MARÍA EUGENIA PATIÑO JURADO <hr/> 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"
8	08/10/2021	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso.
9	01/12/2021	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso.
10	06/04/2022	Se realizó la actualización de la nueva norma disciplinaria, Ley 1952 de 2019, que entró a regir en su totalidad el 29 de marzo de 2022.

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

11	07/06/2022	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso.
12	12/09/2022	Se hace revisión y se adiciona a la declaratoria la certificación del compromiso ético.

MEPJ-YAOR-06-09-2023;11-09-2023

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