



**IDEAM**

Instituto de Hidrología,  
Meteorología y  
Estudios Ambientales

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS  
PERIODO JULIO 2020 – MAYO 2021**


**PROCESO MISIONAL  
GESTIÓN A LA ATENCIÓN  
AL CIUDADANO**

**21/07/2021**

 <p><b>IDEAM</b> Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> C-EM-F003
		<b>VERSIÓN:</b> 7
		<b>FECHA:</b> 27/04/2020
		<b>PÁGINA</b> 2 de 23

### TABLA DE CONTENIDO

1.	DATOS GENERALES .....	3
2.	OBJETIVO DE LA AUDITORÍA .....	3
3.	ALCANCE DE LA AUDITORÍA.....	3
4.	DECLARATORIA .....	4
5.	CRITERIOS DE AUDITORÍA.....	5
6.	METODOLOGÍA Y DESARROLLO DE LA AUDITORÍA INTERNA .....	5
7.	FORTALEZAS .....	19
8.	HALLAZGO Y OBSERVACIONES DETECTADAS.....	19
9.	CONCLUSIONES .....	21
10.	EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS .....	22
11.	CONTROL DE APROBACIÓN INFORME DE AUDITORÍA INTERNA .....	22
12.	CONTROL DE CAMBIOS .....	23

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> C-EM-F003
		<b>VERSIÓN:</b> 7
		<b>FECHA:</b> 27/04/2020
		<b>PÁGINA</b> 3 de 23

<b>Auditoría N° INPQRS-2021-24</b>		
<b>Fecha entrega informe</b>		
<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
21	07	2021

### 1. DATOS GENERALES

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

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

<b>FECHA DE APERTURA AUDITORÍA</b>	01 / 06 / 2021
<b>FECHA DE CIERRE DE LA AUDITORÍA</b>	13 / 07 / 2021

### 2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA


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

### 3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Está comprendido en el periodo de 01/07/2020 al 31/05/2021

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

1. Realizar seguimiento a la aplicación de los Instrumentos del Proceso.
2. Verificar el trámite dado a las PQRS en términos de oportunidad y efectividad

 <p><b>IDEAM</b> Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> C-EM-F003
		<b>VERSIÓN:</b> 7
		<b>FECHA:</b> 27/04/2020
		<b>PÁGINA</b> 4 de 23

**Nota:** De ser necesario, en el desarrollo de la auditoría, podrán incluirse temas adicionales que no estén informados preliminarmente en este alcance, a fin de lograr dar claridad y objetividad sobre el resultado de la misma. Esta situación, será informada en el desarrollo de la auditoría.

#### 4. DECLARATORIA

- Esta auditoría fue realizada con base en la consecución y análisis de diferentes muestras aleatorias, seleccionadas por el auditor encargado de llevar a cabo el trabajo de aseguramiento.

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

- Es responsabilidad de cada líder de proceso el suministro y contenido de la información base del análisis del proceso de aseguramiento. La responsabilidad de la Oficina de Control Interno se circunscribe a producir un informe contentivo de los resultados de la auditoría ejecutada; las pruebas, procedimientos y análisis de la auditoría se practican de acuerdo con las normas legales vigentes de auditoría y las políticas y procedimientos formulados para el proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo/Oficina de Control Interno que se encuentran incluidos en el Sistema de Gestión Integrado del instituto.
- En caso, de que en el desarrollo de la auditoría se detecten asuntos no contemplados en el alcance y en los criterios de la misma, la Oficina de Control Interno tiene la obligación y el deber de informar a través del presente informe los hechos que puedan perjudicar el funcionamiento de la administración pública, de acuerdo con lo establecido en el numeral 25 del Artículo 34 de la Ley 734 de 2002, el cual determina los deberes de los servidores públicos; de igual forma, el Artículo 231 del Decreto-Ley 019 de 2012, en el que se estipula que el Jefe de la Oficina de Control Interno *“sin perjuicio de las demás obligaciones legales, deberá reportar a los organismos de control los posibles actos de corrupción e irregularidades que haya encontrado en ejercicio de sus funciones”*.

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

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 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.  
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).  
Decreto 491 de 2020 Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.  
Decreto 1166 de 2016 -Derecho de petición verbal.  
Resolución IDEAM 2628 de 2016 -Procedimiento interno para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el IDEAM y se regulan mecanismos para la atención de las peticiones verbales.  
Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. V4

Y las demás normas que sean concordantes, coincidentes y complementarias

## 6. METODOLOGÍA Y DESARROLLO DE LA AUDITORÍA INTERNA

### 6.1. METODOLOGÍA

Para dar continuidad con el Plan Anual de Auditorías y en consecuencia de lo establecido en la normatividad vigente (Estatuto Anticorrupción - Ley 1474 de 2011, artículo 73), la Oficina de Control Interno como dependencia encargada de dar cumplimiento a las funciones que le asisten, y como instancia de evaluación independiente de la gestión de procesos y procedimientos; desarrolló el presente seguimiento al proceso misional: Atención al Ciudadano (Seguimiento PQRS periodo comprendido entre julio 2020 a mayo 2021).

El seguimiento se desarrolló a través de medios electrónicos (Virtual), a raíz de la declaratoria de emergencia económica, social y ecológica decretada por el Gobierno Nacional; es por esto que las listas de asistencia del ejercicio de auditoría (apertura y cierre), tanto con el Secretario General como con la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano y las demás instancias relacionadas con los resultados a continuación expuestos, se encuentran como archivos en formato Excel diligenciados por medio de Drive, en la carpeta “papeles de trabajo” de la auditoría, denominada “lista de asistencia apertura y cierre”.

Por lo anterior, el presente informe se elaboró con base en la recopilación de información tomada por el auditor de la Oficina de Control Interno, de las diferentes videollamadas realizadas con la auditada (Coordinadora del Grupo), al igual que de la revisión del Sistema de Gestión Documental (SGD) Orfeo, la página web del IDEAM y el intercambio de correos electrónicos entre auditor y auditada.

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

posteriormente, con la finalidad de realizar el presente informe de auditoría.

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

Igualmente, cabe anotar que, para el desarrollo de la presente auditoría, se presentó una situación de fuerza mayor (enfermedad por Covid-19 auditor Oficina Control Interno) que afectó los tiempos de la auditoría, por lo que fue necesario solicitar por medio de Orfeo 20211030001783 al proceso auditado, ampliación en los plazos inicialmente establecidos, sin que esto afectara el resultado final del ejercicio auditor y el objetivo de la misma.

## **6.2. DESARROLLO DE AUDITORÍA**

La auditoría se llevó a cabo por medio de videollamadas realizadas los días 02, 04, 09, 11 de junio y 02 y 08 de julio 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, en primera instancia y en función del alcance, se verificó el cumplimiento de los Instrumentos del Proceso; a continuación, se mencionan los resultados.

### **I. CUMPLIMIENTO DE LOS INSTRUMENTOS DEL PROCESO**

Con relación al primer componente del alcance y con la finalidad de verificar y determinar el cumplimiento en la aplicación de los instrumentos (procedimiento, guías, formatos) establecidos en el Proceso Gestión a la Atención al Ciudadano, se llevó a cabo reuniones con la Coordinadora del Grupo, en las que se verificó su uso y la aplicación de controles establecidos, entre otros aspectos. Así las cosas, se pudo verificar lo siguiente para algunos de los documentos (instrumentos) del proceso.

➤ Procedimiento del proceso:

✓ "Procedimiento de Atención al Ciudadano" Código M-AC-P001. Versión 08. Fecha 02/12/2020:

Frente al Procedimiento se realizó la revisión de los controles establecidos para los diferentes canales de atención que se tienen en el Instituto (Presencial, Módulo Contáctenos y Correo Electrónico), encontrando que para cada canal se tienen 4 puntos de control a la gestión de las actividades así:

Como primer punto se tiene el “Diligenciamiento del Formato M-ACF003 para realizar seguimiento”, si bien el formato que lleva la dependencia se está diligenciando correctamente, al verificar el Formato M-ACF003 que se encuentra en el Mapa de Procesos de la Entidad, se pudo evidenciar que este no permite su diligenciamiento en caso de ser requerido por algún funcionario, por lo que se evidencia que el formato no es descargado por el Proceso para su diligenciamiento, si no que se genera copia del que se usa en cada vigencia, lo que denota falta de seguimiento y actualización a los documentos del proceso.

Como otro punto de control establecido en el procedimiento para los canales de Atención Telefónica, Módulo Contáctenos y Correo Electrónico se establece “Enviar correos electrónicos de alerta”, para esto se solicitó evidencias a la Coordinadora del Grupo frente a la ejecución del control tomando catorce PQRS, en correo electrónico del 10/06/2021 se remitió en formato pdf los archivos con las evidencias para cada radicado solicitado, por lo que se pudo evidenciar que se está dando cumplimiento al control establecido.

Un tercer punto de control define “Realizar visita preventiva al encargado de responder la PQRS”, esta actividad es opcional en el procedimiento y a la fecha por la modalidad de trabajo en casa en la que se encuentran los funcionarios del Instituto no se está realizando.

Finalmente como punto de control, el procedimiento establece “Seguimiento a las PQRS a través de la confirmación de la respuesta entregada por Orfeo con el correspondiente soporte”, la ejecución de este control se pudo evidenciar en la respuesta de las PQRS revisadas durante el ejercicio de auditoría en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, para los casos puntuales en los que no se evidenció respuesta, esto se deja establecido en los informes generados trimestralmente desde el Grupo de Atención al Ciudadano y se encuentran como PQRS sin gestionar.

➤ Guías del proceso:

- ✓ “Guía de Diligenciamiento Formato Ordenado de PQRS F003” Código. M-AC-G001. Versión 4. Fecha 01/12/2016.

El documento establece los pasos para el correcto registro del Formato M-ACF003; ahora bien, al realizar la verificación del instrumento desde el Mapa de Procesos del Instituto, se pudo evidenciar que de las 3 páginas que refiere tener, tan solo cuenta con la página 1 y 3, sin que se pueda tener un contexto total de lo descrito en la Guía. En reunión con la Coordinadora del Grupo, se manifestó que los documentos requieren ser revisados y actualizados.

- ✓ “Guía de Diligenciamiento Formato Ordenado de PQRS F010” Código. M-AC-G003. Versión 1. Fecha 01/12/2016.

El documento establece los pasos para el correcto registro del Formato M-ACF010; ahora bien, se pudo evidenciar que el documento en su contenido es el mismo que el de la guía M-AC-G001, por lo que se tiene

duplicidad en la documentación del proceso.

Se cuenta adicionalmente con la Guía “Atención al Ciudadano” M-AC-G002 y la Guía de tipificación de PQRS V2 M-AC-G004, estos documentos dan lineamientos generales de la correcta atención al ciudadano y son base para la correcta clasificación de las PQRS respectivamente. Al realizar su verificación se pudo evidenciar que requieren ser revisados y actualizados en su contenido, toda vez que, y de acuerdo a lo evidenciado sus vigencias datan del año 2016 y es necesario que sean ajustados a las condiciones actuales, así las cosas y de acuerdo a lo conversado con la Coordinadora del Grupo, los documentos tal y como se encuentran actualmente no se están aplicando en su totalidad.

Lo anterior se estableció como condiciones para la observación 1 de la auditoría, adicional a otras situaciones que se evidenciaron en la revisión de los documentos y que se mencionan dentro de la siguiente condición.

#### **OBSERVACIÓN 1.**

##### **CONDICIÓN**

- Duplicidad de documentos, documentos incompletos, documentos que no se pueden diligenciar
- No se ha realizado revisión y actualización a los documentos del proceso, se cuenta con documentos con vigencia del año 2016 (5 años) en su primera y única versión.
- Se cuenta con formatos que no están asociados a un procedimiento (M-AC-F006 ENCUESTA NIVEL DE SATISFACCIÓN GRADO PERCEPCIÓN v4); por lo que no fue posible determinar su alcance, objetivo, puntos de control, periodicidad de medición etc. del instrumento utilizado para la medición del nivel de satisfacción de usuarios.
- No se está dando uso continuo y obligatorio a las plantillas de respuesta que se encuentran publicadas en el mapa de procesos.
- Se encuentran hasta 3 nombres diferentes para el proceso. En el Mapa de Procesos el nombre se encuentra como Gestión a la Atención al Ciudadano, en algunos documentos se encuentra el nombre de Atención al Ciudadano y en otros Servicio al Ciudadano.

##### **CRITERIO.**

- Dimensión 3 MIPG. Gestión de Valores para Resultados - Política Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos.
- Norma ISO 90001 V. 2015. Numeral 7.5. Información Documentada. 7.5.2 Creación y Actualización. 7.5.3 Control de la información documentada.



## **OBSERVACIÓN**

### **Grupo de Atención al Ciudadano**

Debilidades en la Gestión Documental del proceso.

Por lo anterior y como conclusión del primer punto del alcance de auditoría, frente al cumplimiento en el uso de los instrumentos del proceso, se pudo establecer que existen documentos (procedimiento, guías, formatos) que no están cumpliendo en su aplicación, por lo cual se generó la anterior observación frente a la cual se deberán tomar las acciones respectivas.

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

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

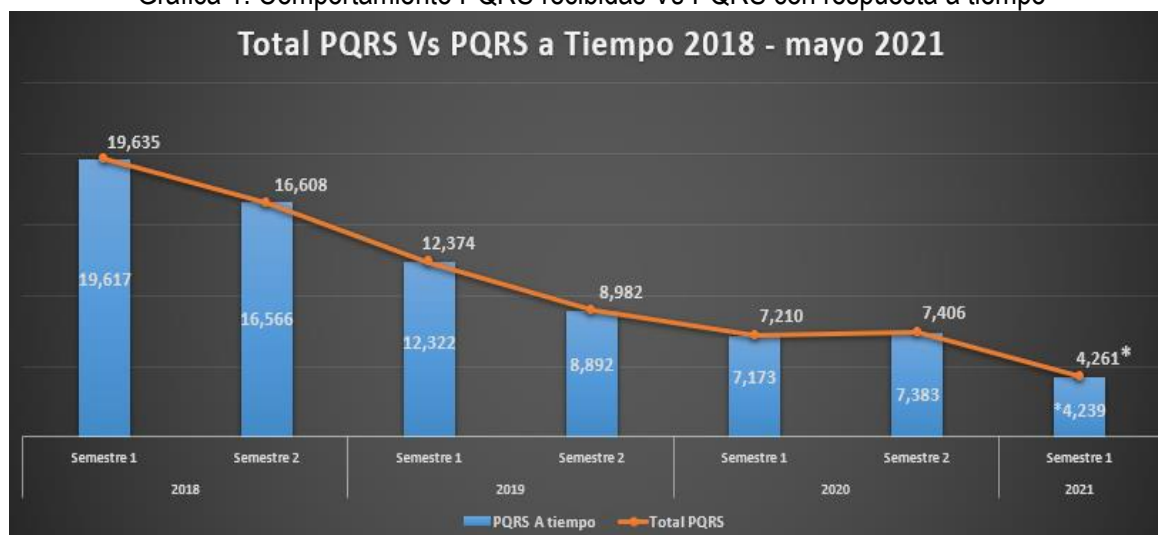
- a. El comportamiento de las PQRS para las vigencias 2018, 2019, 2020 y primer semestre de 2021 (sin contabilizar el mes de junio de esta última vigencia),
- b. Se realizó un análisis respecto al comportamiento de la plataforma DHIME frente a las PQRS (solicitudes de información hidrometeorológica) allegadas al Instituto.

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

1. Total PQRS
2. PQRS contestadas a tiempo
3. PQRS contestadas fuera de tiempo
4. PQRS sin gestionar

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

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



\*El dato reportado no está contabilizando el mes de junio de 2021.

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

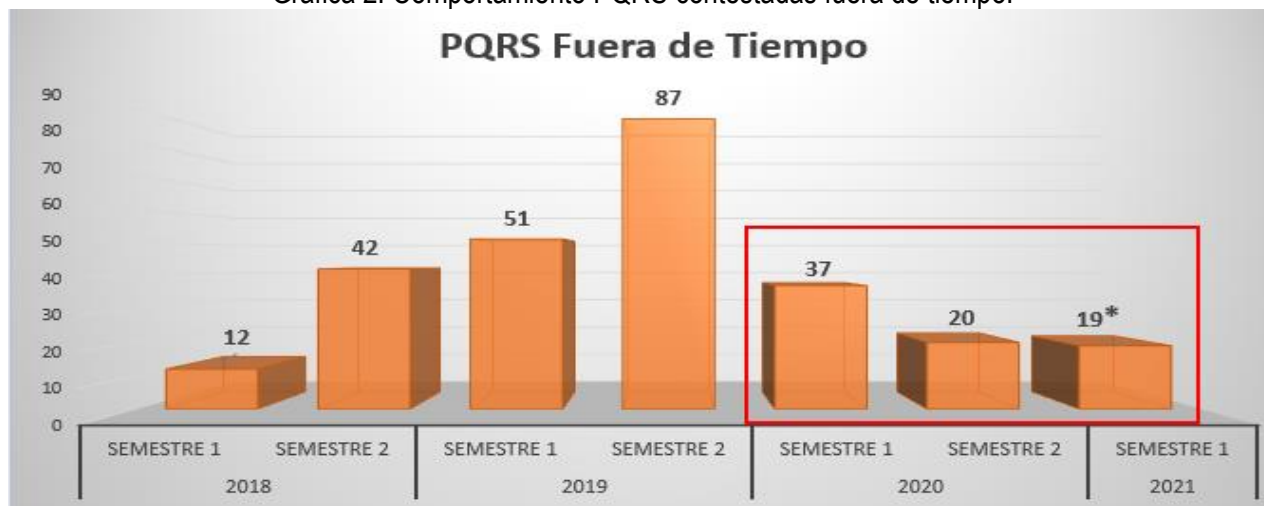
Como se puede observar en la gráfica 1, las PQRS que llegan al Instituto, vienen disminuyendo de forma significativa y paralela a la cantidad de PQRS que se responden a tiempo. Para la vigencia 2018, primer semestre, se presentó un total de 19.635 PQRS y para el segundo semestre de 2020 un total de 7.406, lo que representa una reducción de 62%. Esta situación se analizará en el último apartado del informe en relación al comportamiento que ha presentado la plataforma DHIME frente a las solicitudes de información Hidrometeorológica.

Ahora bien, en la gráfica 2, se muestra el comportamiento de las PQRS contestadas fuera de tiempo para el mismo periodo (2018 al primer semestre de 2021 sin contabilizar el mes de junio), se resalta que para el primer semestre de 2018 se contaba con un total de 12 PQRS sin contestar a tiempo, pasando en 2019- II semestre a la cifra más alta de 87 PQRS sin contestar a tiempo; ahora, para la vigencia 2020 e incluso los 5 primeros meses de 2021, el comportamiento nuevamente cambió, pasando de 87 PQRS fuera de tiempo a 19 PQRS en el periodo de enero a mayo de 2021; lo anterior se puede analizar desde 2 situaciones principalmente, la primera en términos de la gestión realizada desde cada una de las dependencias, en las que se incluyen las acciones formuladas en los últimos planes de mejoramiento; la segunda, hace referencia a los cambios suscitados en la normatividad con ocasión de la emergencia sanitaria (Covid 19), y particularmente debido a la ampliación de términos dada por el Decreto 491 de 2020 y acogido por la Resolución interna 314 del mismo año.

Por lo anterior, es importante tener presente que los cambios generados en la legislación frente a la materia son temporales y están sujetos al comportamiento de la emergencia generada por el Covid 19; razón por la cual, **se recomienda** tomar las medidas correspondientes en cada dependencia y en el mismo Grupo de

Atención al Ciudadano, de tal forma que no se genere un impacto significativo en la gestión realizada con las PQRS al momento de volver a la normalidad.

Gráfica 2. Comportamiento PQRS contestadas fuera de tiempo.



\*El dato reportado no está contabilizando el mes de junio de 2021.

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

Con relación a la variable de PQRS sin gestionar, se realizó la revisión de las 10 PQRS que se tenían para las vigencias 2018 y 2019, evidenciando que cada dependencia generó respuesta a cada una de ellas; es importante mencionar que el estado “Sin Gestionar” se da a las PQRS en las que el usuario no tiene respuesta a la fecha de realización del informe trimestral por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, situación que puede ser subsanada posterior a la publicación del informe.

Con relación a las PQRS a las que se les dio respuesta fuera de términos (grafica 2), se debe resaltar como fortaleza dentro del ejercicio de auditoría, la reducción de casos que se presentó en el periodo analizado, ya que dependencias como la Subdirección de Hidrología, el Grupo de Talento Humano y el Grupo de Contabilidad que presentaban constantes incumplimientos frente al tema, en esta oportunidad presentan un comportamiento en la estadística por debajo de 3 PQRS sin responder a tiempo, lo que demuestra la eficacia en los controles tomados a la fecha. No obstante, se invita a estas y las demás dependencias que fortalezcan dichos controles de tal forma que se logre cumplir en su totalidad con las respuestas a los usuarios en los tiempos establecidos por la legislación.

Gráfica 3. Comportamiento PQRS Sin Gestionar.



**\*El dato reportado no está contabilizando el mes de junio de 2021.**

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

Ahora bien, frente a las PQRS sin gestionar del periodo del alcance (julio 2020 a mayo 2021), se pudo evidenciar que las 3 PQRS de la vigencia 2020 con radicados 20209050080072, 20209050113142 y 20209050137682 ya cuentan con la respuesta al usuario.

Para la vigencia 2021 de las 3 PQRS que se reportaron en el estado sin gestionar, para dos de ellas ya se tiene la respuesta (radicados 20219050025772 y 20219050038642), la PQRS restante con radicado 20219050000192 se encuentra a la fecha en la bandeja de Orfeo del Coordinador del Grupo de Meteorología Aeronáutica (Alexander Melgarejo), al solicitar las evidencias a la dependencia frente al tema, se reportaron impresiones de pantalla y correos mostrando los inconvenientes con la visualización en Orfeo desde la llegada de la PQRS (04/01/2021), cuya solicitud no fue posible descargar, situación reportada en mesa de ayuda y con el Grupo de Atención al Ciudadano. A la fecha de auditoría no se ha dado respuesta al usuario, por los inconvenientes mencionados, por lo anterior se eleva la siguiente **recomendación** a la Oficina de Informática, Grupo de Meteorología Aeronáutica y Atención al Ciudadano de tal forma que se realicen las gestiones necesarias para poder dar respuesta a la PQRS presentada por el usuario.

Para el periodo del alcance (julio 2020, mayo 2021) dentro del total de las PQRS allegadas al Instituto se evidenciaron 4 quejas por diferentes motivos, estas se encuentran registradas en el informe del primer trimestre de 2021 y corresponden a los radicados 20219050030682, 20219910015062, 20219050035912 y 20219050038972, al verificar el contenido de cada queja se pudo evidenciar lo siguiente:

Radicado	Fecha requerimiento	Fecha respuesta	Asunto	Dependencia que da respuesta	Resumen de la respuesta
20219050030682	15/03/2021	21/03/2021	Queja contra servidor publico	Oficina de Control disciplinario interno	Se da respuesta indicando el inicio del proceso administrativo frente al funcionario
20219910015062	16/03/2021	13/03/2021	Queja por falta de respuesta	Grupo Atención al Ciudadano	Se remiten soportes de la respuesta brindada a tiempo
20219050035912	09/03/2021	31/03/2021	Queja fallas en plataforma	Subdirección Estudios Ambientales	Se realizó ajustes en plataforma y ya se encuentra disponible
20219050038972	31/03/2021	31/03/2021	Queja envío información incorrecta	Grupo Atención al Ciudadano	Se remitió la información existente en base de datos

Fuente: Análisis Auditor OCI, según informe Primer Trimestre y Consolidado PQRS Atención al Ciudadano.

De lo anterior se resalta que las 4 quejas fueron atendidas en los términos de ley por cada una de las dependencias responsables.

A continuación, se mostrarán los resultados de las PQRS analizadas en el periodo del alcance. En la tabla 1 se reporta el consolidado de las PQRS de dicho periodo, en el cual se tomaron las PQRS en estado Fuera de término (39 PQRS) y Sin gestionar (6 PQRS), que para el caso que nos ocupa es un total de 45 PQRS.

Tabla 1. Consolidado PQRS enero 2020 a mayo 2021  
Muestra analizada periodo del alcance

	2020		2021		Total
	Trimestre 3	Trimestre 4	Trimestre 1	Trimestre 2 *	
<b>A tiempo</b>	3,690	3,693	3,081	1,158	11,622
<b>Fuera de Tiempo</b>	13	7	12	7	<b>39</b>
<b>Sin gestionar</b>	1	2	3	0	<b>6</b>

\*El dato reportado no está contabilizando el mes de junio de 2021.

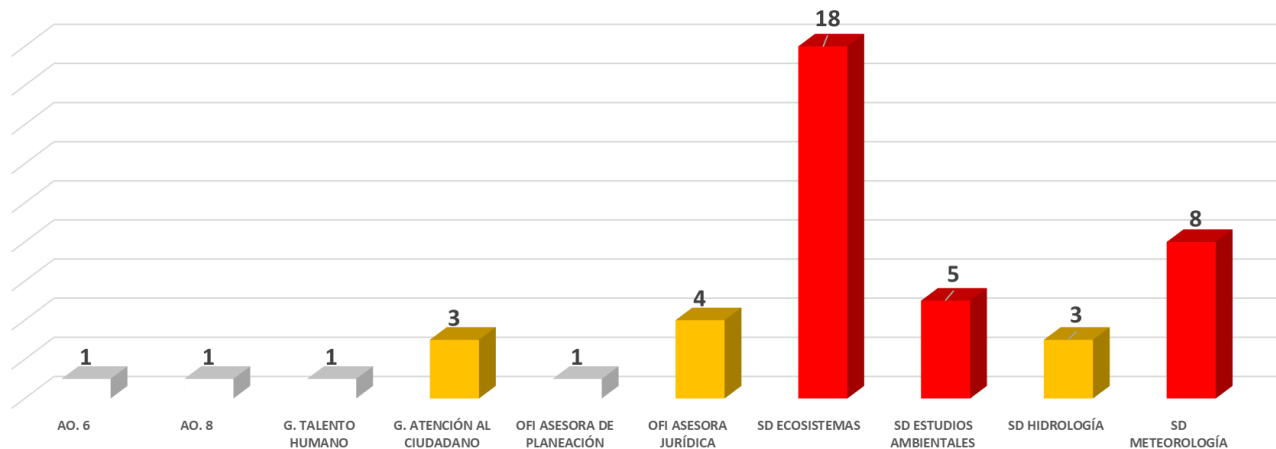
Fuente: Análisis Auditor OCI, según informes PQRS Atención al Ciudadano.

En la siguiente gráfica (gráfica 4) se muestra el comportamiento de las 45 PQRS reportadas anteriormente para cada una de las dependencias y su incidencia: resaltada en color rojo para las dependencias con la mayor cantidad de PQRS con respuesta fuera de términos, en amarillo aquellas dependencias que presentan una cantidad considerable de PQRS, en este grupo se destaca la Oficina Asesora Jurídica, quien cuenta con el total conocimiento normativo y los riesgos a los que está expuesto el personal, la dependencia y la Entidad con las respuestas que no se generan en los tiempos de ley, finalmente en color blanco se encuentran aquellas dependencias que tuvieron una baja incidencia pero que de igual forma hacen parte de la estadística

y deben tomar las medidas que corresponda para no incurrir nuevamente o incrementar los casos en mención.

Gráfica 4. Cantidad de PQRS vencidas por dependencia periodo jul 2020 a mayo 2021.

**CANTIDAD DE PQRS VENCIDAS POR DEPENDENCIA  
jul 2020 - may 2021**



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

También es importante destacar la cantidad de días vencidos que se presentaron para cada PQRS por dependencias, es así como en la tabla 2 se muestra para cada dependencia los días que excedieron en dar respuesta al usuario, encontrando que la Subdirección de Meteorología presenta el mayor incumplimiento con una respuesta generada 55 días fuera de término, seguido de la Subdirección de Estudios Ambientales con 26 días y la Subdirección de Ecosistemas con 24 días respectivamente. Adicionalmente la tabla en una de sus últimas columnas (\*SR) muestra las PQRS sin gestionar o sin respuesta. Frente a estas últimas PQRS, se analizó anteriormente su estado y se pudo determinar que a la fecha tan solo la PQRS con radicado 20219050000192, perteneciente a la Subdirección de Meteorología (Grupo de Meteorología Aeronáutica) se encuentra sin respuesta por inconvenientes presentados en Orfeo respecto a su visualización.

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

DEPENDENCIA QUE DA RESPUESTA O A LA QUE SE DIRECCIONA	Días Vencidos																	Total General		
	1	2	3	4	5	7	9	11	12	13	14	18	19	21	23	24	26		55	*SR
AREA OPERATIVA No. 6									1											1
AREA OPERATIVA No. 8															1					1
GRUPO TALENTO HUMANO									1											1
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2			1																3
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN								1												1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1			1	1	1														4
SUBDIRECCIÓN DE ECOSISTEMAS	1	3	2	1	1	1		2	2	1	1		1		1			1	18	
SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	2	1											1			1			5	
SUBDIRECCIÓN DE HIDROLOGÍA	1	1												1					3	
SUBDIRECCIÓN DE METEOROLOGÍA	1	1		1								1	1					1	8	
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>45</b>

\*SR: PQRS sin respuesta generada a la fecha

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

En el anterior análisis realizado para las 45 PQRS y reportado en la gráfica 4 y tabla 2, se evidencia que las Subdirecciones de Ecosistemas, Meteorología y Estudios Ambientales adicional a tener la mayor cantidad de PQRS con respuesta fuera de tiempo (18, 8 y 5 respectivamente), también cuentan con la mayor cantidad de días vencidos (más de 5 días y hasta 55 días fuera de termino), situación que se considera como condición para el hallazgo 1 de auditoría. El análisis para cada 1 de las 45 PQRS se presentará como anexo al presente informe.

### CONDICIÓN.

DEPENDENCIA	CANTIDAD PQRS FUERA DE TERMINO	DÍAS VENCIDOS
Subdirección de Ecosistemas	18	Entre 7 y 24
Subdirección de Meteorología	8	Entre 18 y 55
Subdirección Estudios Ambientales	5	Entre 19 y 26

### CRITERIO.

Resolución 2628 de 2016 y la Ley 1437 de 2011 Art 14 y parágrafo (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

### HALLAZGO 1.

### Subdirección de Meteorología, Subdirección de Estudios Ambientales, Subdirección de Ecosistemas

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

A continuación, y según lo mencionado al inicio de este apartado, se muestran los resultados del análisis con relación al comportamiento que ha presentado la plataforma DHIME frente a las solicitudes de información Hidrometeorológica.

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

**Objetivo:** El presente análisis tiene como objetivo determinar la cantidad de solicitudes de información Hidrometeorológica y su comportamiento antes y después de la implementación de la plataforma DHIME.

Es importante iniciar considerando que el Grupo de Atención al Ciudadano cuenta con una clasificación para las PQRS de acuerdo al Producto o Servicio requerido por los usuarios (p.ej. certificaciones de tiempo clima, certificaciones hidrológicas, solicitudes de información hidrometeorológica, entre otras), en el que las solicitudes de Información Hidrometeorológica lideran la estadística con un promedio de 48% para 2021 (primer trimestre), 69% para 2020, 79% para 2019, 89% para 2018 y del 90% para la vigencia 2017; por lo anterior y para el análisis se presenta la gráfica 5 en la que se refiere la cantidad de PQRS relacionadas con Solicitudes de Información Hidrometeorológica por trimestre para las últimas vigencias.

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



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

Según la gráfica y como se mencionó anteriormente, las PQRS con relación a Solicitudes de Información



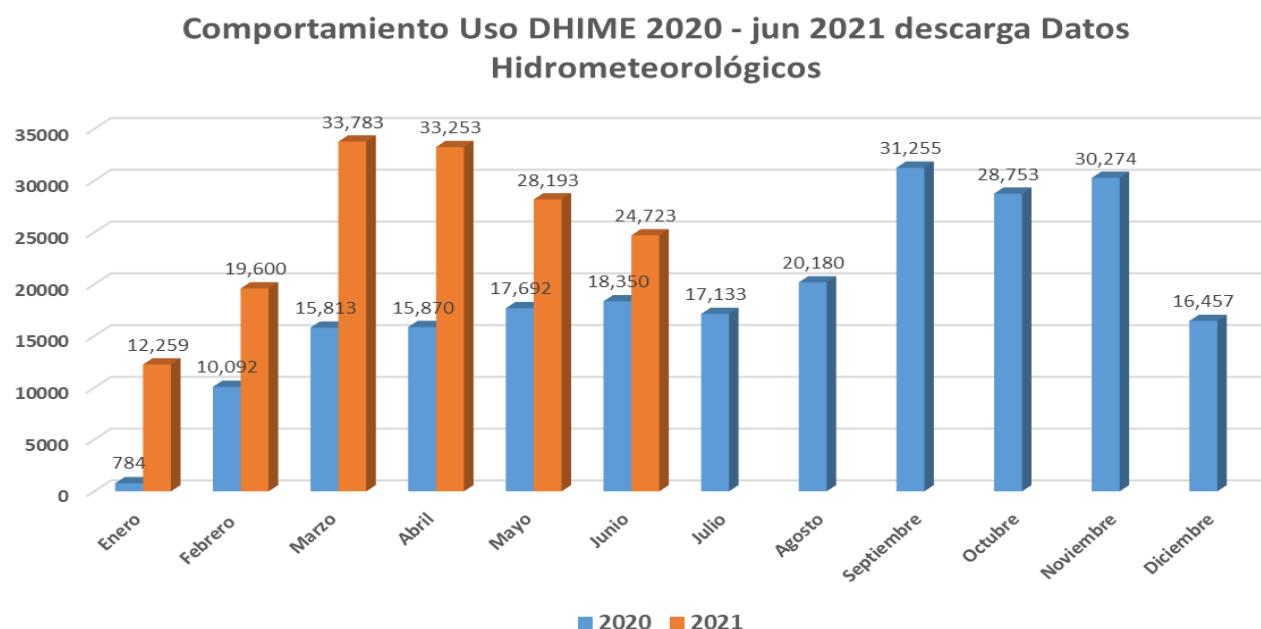
Hidrometeorológica se caracterizan por presentar un volumen significativo frente a las demás, más aún, se ha presentado una reducción del 85% tomando como referencia el primer trimestre de 2017 vs el primer trimestre de 2021, **pasando de 10.195 a 1.503 solicitudes**. Lo anterior puede ser aludido en gran medida a la entrada en funcionamiento de la plataforma DHIME a finales de 2018, ya que a partir de este periodo la disminución se acentúa, considerando de igual forma, que dicho instrumento entre sus múltiples fines pretendía brindar el acceso y la entrega de información a usuarios externos, según lo descrito en el capítulo 1 (Descripción de la necesidad y justificación técnica de la contratación) de los estudios previos generados para el contrato 389 de 2016<sup>1</sup>, cito textualmente *“la implementación de un sistema de información para la gestión de datos hidrológicos y meteorológicos que apoye las actividades de captura, almacenamiento, control de calidad, procesamiento y consulta tanto alfanumérica como espacial, **para garantizar el suministro de información oportuna y de la mejor calidad** para la generación de alertas, pronósticos del tiempo y análisis climáticos, incorporando herramientas tecnológicas **que permitan la automatización en la entrega de información** para la gestión del riesgo, la prevención y atención de desastres y **como fuente fundamental en la planificación de actividades de los sectores productivos, económicos y gremiales del país**”*. subrayado y negrilla fuera de texto original.

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

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

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

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



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

De acuerdo con la gráfica se puede evidenciar un comportamiento ascendente frente a las descargas de información en lo corrido de 2021 con relación a la vigencia 2020, ahora bien, se tiene que para el año 2020 el mes de septiembre presentó la mayor cantidad de descargas (31.255) y en lo que va de 2021 se registró en el mes de marzo el dato más alto en cuanto a descargas (33.783), lo anterior representa un incremento en la consulta o solicitud de Información Hidrometeorológica de un poco más de 3 veces la registrada antes del ingreso de DHIME (vigencias 2017 y primer semestre 2018) de acuerdo a lo registrado en la gráfica 5.

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

Por todo lo anterior y teniendo presente que actualmente aún se reciben más de 1.500 solicitudes de Información Hidrometeorológica por trimestre, **se recomienda** continuar con las gestiones requeridas para optimizar el uso de la Plataforma DHIME por parte de usuarios externos, que tiendan a disminuir dichas solicitudes.

Finalmente, dentro del presente informe de auditoría es importante resaltar que se cumplió con el objetivo establecido en el Programa, de igual forma se cubrió el alcance propuesto por medio del uso de una metodología netamente virtual establecida a raíz de la declaratoria de emergencia económica, social y

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> C-EM-F003
		<b>VERSIÓN:</b> 7
		<b>FECHA:</b> 27/04/2020
		<b>PÁGINA</b> 19 de 23

ecológica decretada por el Gobierno Nacional; resultado de esto, se determinó 1 hallazgo y 1 Observación y se plantearon algunas recomendaciones que fueron expuestas dentro del mismo ejercicio de auditoría y en la reunión de cierre.

Así mismo se destaca que durante la reunión de cierre de auditoría, se contó con la presencia del Sr. Secretario General, la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano y la participación de la Subdirección de Estudios Ambientales, Subdirección de Ecosistemas e Información Ambiental y Subdirección de Meteorología, espacio en el que se dieron a conocer los hallazgos de auditoría, sin que se presentaran replicas con la suficiente justificación frente a estos, finalmente se recordó el paso a seguir con relación a la Formulación del Plan de Mejoramiento con ocasión de los hallazgos identificados.

## 7. FORTALEZAS

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

1. Fácil acceso a la información: se encuentra dispuesta en la página web del IDEAM en el link de Ley de Transparencia.
2. Se destaca las gestiones realizadas por la Subdirección de Hidrología y los Grupos de Talento Humano y Contabilidad en la reducción de las PQRS.
3. Se atendieron las recomendaciones generadas en el último seguimiento realizado por parte de la OCI en cuanto a la actualización del Procedimiento de Atención al Ciudadano.
4. Se resalta la gestión realizada por parte del Grupo en la búsqueda del cumplimiento normativo y ejecución de controles, en cuanto a la respuesta oportuna a las PQRS radicadas, destacando una importante reducción para el periodo evaluado.

## 8. HALLAZGO Y OBSERVACIONES DETECTADAS

H/NC	OBS	DESCRIPCIÓN (Debe contener criterio afectado)	RECOMENDACIONES
	X	<b>OBSERVACIÓN 1.</b> <u>Grupo Atención al Ciudadano</u> Debilidades en la Gestión Documental del proceso <b>CONDICIÓN.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Duplicidad de documentos, documentos incompletos,</li> </ul>	Realizar la revisión y actualización de la documentación del Proceso.

H/NC	OBS	DESCRIPCIÓN (Debe contener criterio afectado)	RECOMENDACIONES
		<p>documentos que no se pueden diligenciar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con formatos que no están asociados a un procedimiento (M-AC-F006 ENCUESTA NIVEL DE SATISFACCIÓN GRADO PERCEPCIÓN v4) por lo que no fue posible determinar su alcance, objetivo, puntos de control, periodicidad de medición etc. del instrumento utilizado para la medición del nivel de satisfacción de usuarios.</li> <li>No se les está dando uso continuo y obligatorio a las plantillas de respuesta que se encuentran publicadas en el mapa de procesos.</li> <li>Se encuentran hasta 3 nombres diferentes para el proceso. En el Mapa de Procesos el nombre se encuentra como Gestión a la Atención al Ciudadano, en algunos documentos se encuentra el nombre de Atención al Ciudadano y en otros Servicio al Ciudadano.</li> <li>No se ha realizado revisión y actualización a los documentos del proceso, se cuenta con documentos con vigencia del año 2016 (5 años) en su primera y única versión</li> </ul> <p><b>CRITERIO.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dimensión 3 MIPG (Gestión de Valores para Resultados - Política Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos.</li> <li>Norma ISO 90001 V. 2015. Numeral 7.5. Información Documentada. 7.5.2 Creación y Actualización. 7.5.3 Control de la información documentada</li> </ul>	
X		<p><b>HALLAZGO 1.</b></p> <p><b><u>Subdirección Ecosistemas - Subdirección Meteorología- Meteorología Aeronáutica - Subdirección Estudios Ambientales</u></b></p> <p>Inoportunidad en los tiempos de respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios.</p>	<p>Tomar las acciones requeridas desde cada dependencia frente al trámite y respuesta dada a los usuarios de tal forma que se cumpla la normatividad en cuanto a los criterios de oportunidad y calidad en la respuesta.</p>

H/NC	OBS	DESCRIPCIÓN (Debe contener criterio afectado)	RECOMENDACIONES												
		<p><b>CONDICIÓN.</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DEPENDENCIA</th> <th>CANTIDAD PQRS FUERA DE TERMINO</th> <th>DÍAS VENCIDOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Subdirección de Ecosistemas</td> <td>18</td> <td>Entre 7 y 24</td> </tr> <tr> <td>Subdirección de Meteorología</td> <td>8</td> <td>Entre 18 y 55</td> </tr> <tr> <td>Subdirección Estudios Ambientales</td> <td>5</td> <td>Entre 19 y 26</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>CRITERIO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ley 1437 de 2011 Art 14 y parágrafo (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).</li> <li>Resolución 2628 de 2016</li> </ul>	DEPENDENCIA	CANTIDAD PQRS FUERA DE TERMINO	DÍAS VENCIDOS	Subdirección de Ecosistemas	18	Entre 7 y 24	Subdirección de Meteorología	8	Entre 18 y 55	Subdirección Estudios Ambientales	5	Entre 19 y 26	
DEPENDENCIA	CANTIDAD PQRS FUERA DE TERMINO	DÍAS VENCIDOS													
Subdirección de Ecosistemas	18	Entre 7 y 24													
Subdirección de Meteorología	8	Entre 18 y 55													
Subdirección Estudios Ambientales	5	Entre 19 y 26													

**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. Se evidenciaron inconsistencias en los documentos asociados al Proceso de Atención al Ciudadano referente a la duplicidad de documentación, documentos incompletos, documentos que no se pueden diligenciar, entre otros.
2. En el periodo evaluado (II Semestre 2020- mayo 2021) se registró una reducción considerable frente a las PQRS fuera de término de periodos anteriores.
3. Si bien se ha observado una disminución en 17 PQRS para el periodo evaluado, aún persiste el incumplimiento frente a los tiempos de respuesta de las PQRS, se destaca a las Subdirecciones de Ecosistemas, Meteorología y Estudios ambientales quienes presentan no solo la mayor cantidad de PQRS sin respuesta a tiempo, sino que alcanzan la mayor cantidad de días vencidos.

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> C-EM-F003
		<b>VERSIÓN:</b> 7
		<b>FECHA:</b> 27/04/2020
		<b>PÁGINA</b> 22 de 23

- |  |
|--|
| 4. Se deben reforzar los controles que permitan dar cumplimiento a la normatividad en cuanto a la oportunidad y calidad en la respuesta.                             |
| 5. Se evidenció una reducción considerable en las Solicitudes de Información Hidrometeorológica posterior a la entrada en vigencia de la plataforma DHIME.           |
| 6. Es necesario fomentar el uso de la plataforma DHIME por parte de los usuarios externos que permita la reducción de solicitudes de información hidrometeorológica. |

**AUTORIZACIÓN PARA COMUNICAR ESTE INFORME:**

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


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


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

**10. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS**

N.A.

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

CONTROL INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		
<b>ELABORÓ:</b>   CESAR ANDRES CARDONA Contratista Misional OCI	<b>REVISÓ:</b>  Firmado digitalmente por: PATIÑO JURADO MARIA EUGENIA Fecha y hora: 26.07.2021 15:29:35  Jefe Oficina Control Interno	<b>APROBÓ:</b>    Jefe Oficina Control Interno

 <p><b>IDEAM</b> Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b> C-EM-F003
		<b>VERSIÓN:</b> 7
		<b>FECHA:</b> 27/04/2020
		<b>PÁGINA</b> 23 de 23

## 12. CONTROL DE CAMBIOS

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	30/10/2012	Creación del documento
2	19/11/2014	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso.
3	05/12/2014	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso.
4	27/04/2015	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso, en donde se suprime el ítem de recomendaciones.
5	29/09/2017	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso.
6	11/12/2019	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso.
7	27/04/2020	Se incluye el numeral 11 "Control De Aprobación Del Informe De Auditoría Interna"; con el texto "Elaboró-Revisó-Aprobó"

MEPJ-CAC-19-07-2021-26-07-2021

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