




IDEAM

Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales

**INFORME DE AUDITORÍA
INTERNA
SEGUIMIENTO A PQR –
PERIODO DE ENERO A
DICIEMBRE DE 2013**

TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|----|--|----|
| 1. | DATOS GENERALES..... | 3 |
| 2. | OBJETIVO DE LA AUDITORIA..... | 3 |
| 3. | ALCANCE DE LA AUDITORIA | 4 |
| 4. | CRITERIOS DE AUDITORÍA | 4 |
| 5. | METODOLOGÍA Y DESARROLLO DE LA AUDITORIA INTERNA | 4 |
| 6. | FORTALEZAS | 14 |
| 7. | NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES DETECTADAS..... | 15 |
| 8. | CONCLUSIONES | 17 |

| | | |
|---|-------------------------------------|--------------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA INTERNA | Código: E1-GMF-13 |
| | | Versión: 2.0 |
| | | Fecha: 02/09/2013 |
| | | Página 3 de 17 |

| | | |
|--------------------------------------|------------|------------|
| Auditoría N° APQRS-2014-03 | | |
| Fecha | | |
| Día | Mes | Año |
| 25 | 02 | 2014 |

1. DATOS GENERALES

| | | | |
|-------------------------|--|---|--|
| PROCESO AUDITADO | SEGUIMIENTO A PQR – PERÍODO ENERO - DICIEMBRE 31 DE 2013 | | |
| LIDER DE PROCESO | NUBIA TRASLAVIÑA | CARGO | Coordinadora Grupo de Documentación, Archivo, Correspondencia y Orientación al Ciudadano |
| AUDITOR LÍDER | | MARTHA YANETH URIBE ORTEGA LADY MARINA ECHEVERRY ORJUELA | CARGO |

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

| | |
|--|----------------|
| FECHA DE APERTURA AUDITORIA | 10 / 02 / 2014 |
| FECHA DE CIERRE DE LA AUDITORIA | 21 / 02 / 2014 |

2. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

| |
|--|
| Realizar el seguimiento y evaluación al cumplimiento del trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en el IDEAM, durante el período enero a diciembre de 2013. |
|--|

3. ALCANCE DE LA AUDITORIA

En cumplimiento de lo estipulado en el artículo No. 76 de la Ley No. 1474 de 2011, Resolución Interna No. 1369 de 2010 "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición y se regula lo referente a quejas y reclamos ante el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales-IDEAM" y demás normas sobre la materia, la Oficina de Control Interno hizo la verificación sobre el acatamiento de las disposiciones en el manejo de las PQRS recibidas durante la vigencia 2013, en las Áreas Operativas con énfasis en el nivel Central.

4. CRITERIOS DE AUDITORÍA

En la realización del informe, se tomaron los parámetros establecidos en:

- La Constitución Nacional
- Modelo Estándar de Control Interno MECI
- La Ley No.1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción, el cual define lineamientos frente a la atención y manejo de las PQRS.
- Ley No.1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Resolución Interna No.102 de 2007, mediante la cual se constituye el Grupo de Documentación, correspondencia, archivo y orientación al ciudadano.
- Ley No.872 de 2003 (Sistema de Gestión de Calidad)
- Ley No.361 de 1997 (mecanismos de integración social de la personas con limitación)
- Decreto Ley No.0019 de 2012 - Ley Antitrámites
- Decreto 2693 de 2012 - Gobierno en línea
- Decreto 2623 de 2009 - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.
- Resolución Interna No. 1369 de 2010, mediante la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición y se regula lo referente a quejas y reclamos ante el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales-IDEAM"

DOCUMENTOS

Reportes presentados por la Coordinación del Grupo de Documentación, Archivo, Correspondencia y Orientación al Ciudadano sobre PQRS recibidas durante la vigencia 2013.

5. METODOLOGÍA Y DESARROLLO DE LA AUDITORIA INTERNA

En el desarrollo del proceso auditor, se adelantaron las siguientes actividades:

- Visitas de verificación, entrevistas a los responsables del proceso y revisión de los canales dispuestos para atención al ciudadano
- Análisis de datos de la Información suministrada
- Verificación aleatoria de las bases de datos que se encuentran en ORFEO
- Comportamiento de las PQRS recibidas en las Áreas Operativas

DESARROLLO DE LA AUDITORIA INTERNA

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de lo establecido en la normatividad vigente, desarrolló la presente auditoría para hacer seguimiento y evaluación al cumplimiento del trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en el IDEAM, durante el periodo enero a diciembre de 2013.

Visita al Grupo de Documentación, Correspondencia, Archivo y Orientación al Ciudadano, Revisión de los canales dispuestos para atención al ciudadano y entrevistas a los responsables del proceso

El Grupo de DCAOC es el encargado de recibir, tramitar y garantizar la solución de las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan a través de los diferentes canales y que se relacionen con el cumplimiento de la misión del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – IDEAM; este grupo funciona en el mezzanine del edificio, donde está la oficina de coordinación, el módulo de orientación al ciudadano y un espacio de consulta.

Dentro de los mecanismos dispuestos por la entidad, se verificaron:

- Resolución Interna No.102 de 2007, mediante la cual se constituye el Grupo de Documentación, correspondencia, archivo y orientación al ciudadano.
- Resolución Interna No. 1369 de 2010, mediante la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición y se regula lo referente a quejas y reclamos ante el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales-IDEAM"
- Procedimiento Atención al Ciudadano E1-SCP-01, Vr. 2

Respecto a los canales de comunicación con los que cuentan los ciudadanos/usuarios se tiene lo siguiente:

La ventanilla única de correspondencia, es la misma de radicación de documentos, ubicada en el primer piso del edificio.

La ventanilla de atención personalizada, ubicada en el mezzanine. Este espacio no es de fácil acceso para las personas en condición de discapacidad.

Línea gratuita nacional, se reciben telefónicamente las PQRS, con horario de funcionamiento de lunes a

viernes de 8:00 AM a 5:00 PM.

En las **líneas para fax** 3527160 y 3527110, se dispone de las extensiones 1911 – 12 - 13, 2110 u opción 2, la información ingresa directamente al computador asociado a la radicación del Sistema ORFEO. Sin embargo, este canal no es exclusivo para recepción de PQRS, sino que es un fax server de uso institucional en general.

En el **PBX** 3527160 **extensión** 1205, se reciben telefónicamente las PQRS. con horario de funcionamiento de lunes a viernes de 8:00 AM a 5:00 PM

Página web: www.ideam.gov.co, donde se ha dispuesto:

- Un espacio denominado “**CONTÁCTENOS**” en el que los ciudadanos presentan sus inquietudes y sugerencias, quedando radicadas directamente en el Sistema Orfeo y luego se redireccionan a la dependencia competente. Así mismo, se reciben los derechos de petición, reasignados directamente a la *Oficina Asesora Jurídica, quien es la encargada de resolverlos o remitirlos a la dependencia competente.*
- **Chat** con horario de atención de Lunes a Viernes de 9:00 a.m. a 10:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 3:00 p.m., espacio en el que se atiende y asesora de manera personalizada a los distintos usuarios.
- **Correo electrónico:** atencionalciudadano@ideam.gov.co.

Todos los canales de comunicación dispuestos para los ciudadanos/usuarios son atendidos por el funcionario encargado de Orientación al Ciudadano.

Frente a lo anterior, se puede confirmar que la Entidad da cumplimiento a lo dispuesto en las normas vigentes en lo relacionado con la disposición efectiva de canales de comunicación tecnológicas y de fácil acceso para la atención de usuarios del Instituto.

Análisis de datos de la Información suministrada por el Grupo de DCAOC

Según información suministrada por el Grupo DCAOC, en el año 2013 se recibieron 2.734 solicitudes (Ver Tabla 1.). Esta cantidad no incluye datos sobre solicitudes para venta de Información, Consultas al Centro de Documentación, Certificaciones Hidrometeorológicas y Consultas de Pronósticos.

Tabla 1. Gestión realizada por canal de consulta. Año 2013

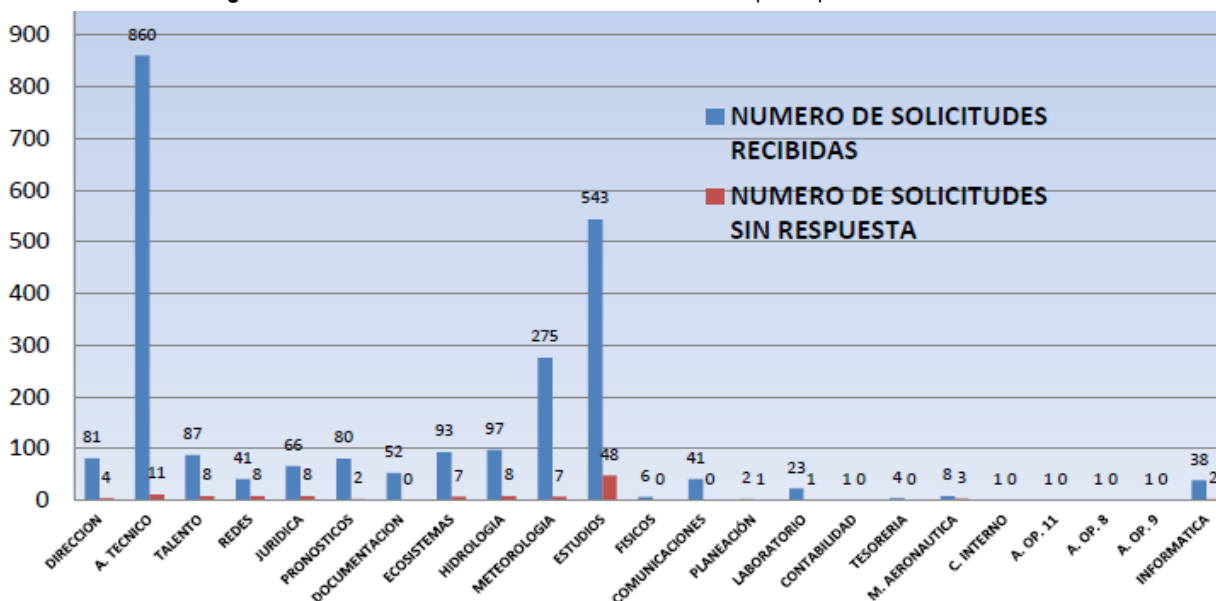
| CANAL DE ATENCION | SOLICITUD INFORMACION | PQR's | TOTAL | PORCENTAJE DE PARTICIPACION (%) |
|--------------------------|-----------------------|-----------|-------------|---------------------------------|
| TELEFONICO | 367 | 0 | 367 | 13,42 |
| PRESENCIAL | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| CHAT | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| CORREO ELECTRONICO - WEB | 2271 | 92 | 2363 | 86,43 |
| BUZON | 4 | 0 | 4 | 0,15 |
| TOTAL | 2642 | 92 | 2734 | 100,00 |

Fuente: Grupo de documentación, archivo, correspondencia y atención al ciudadano.

Como se puede apreciar, el correo electrónico-web es el canal de consulta más utilizado por los Ciudadanos/usuarios del Instituto, con un porcentaje de participación del 86, 43% y el buzón el que menos porcentaje abarca, inferior al 1%.

Lo anterior denota la buena acogida de los medios electrónicos encaminados a dar cumplimiento al Decreto Ley No.0019 de 2012 (Antitrámites) y a la Estrategia de Gobierno en línea a través del aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación.

Figura 1. Información consolidada de PQR's tramitadas por dependencia Año 2013



Fuente: Grupo de documentación, archivo, correspondencia y atención al ciudadano.

En la figura 1, se reporta el número de requerimientos recibidos por medio de los servicios de la página web (correos y chat's) y las dependencias a las cuales fueron redireccionados; a su vez, se muestra el número de solicitudes no respondidas por cada dependencia con corte a 31 de diciembre de 2013, encontrando que la Subdirección de Estudios Ambientales registra 48 solicitudes, aparentemente sin responder, de 543 recibidas.

Es de anotar que la atención personalizada y el servicio telefónico no están cuantificados, debido a que en la medida que se fueron presentando, se atendieron de manera inmediata, pero no se deja evidencia que permita cuantificar este servicio.

Tabla 2. Consolidación de tiempos de respuesta por cada dependencia. Enero –Diciembre 2013

| MES | DEPENDENCIA | NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS | NUMERO DE SOLICITUDES CON RESPUESTA | TIEMPO PROMEDIO (días) | NUMERO DE SOLICITUDES SIN RESPUESTA |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|-------------------------------------|------------------------|-------------------------------------|
| ENERO – DICIEMBRE DE 2013 | DIRECCION | 81 | 77 | 26,4 | 4 |
| | A. TECNICO | 860 | 849 | 1,5 | 11 |
| | TALENTO | 87 | 79 | 6,3 | 8 |
| | REDES | 41 | 33 | 45,8 | 8 |
| | JURIDICA | 66 | 58 | 15,7 | 8 |
| | PRONOSTICOS | 80 | 78 | 12,1 | 2 |
| | DOCUMENTACION | 52 | 52 | 4,4 | 0 |
| | ECOSISTEMAS | 93 | 86 | 31,2 | 7 |
| | HIDROLOGIA | 97 | 89 | 21,9 | 8 |
| | METEOROLOGIA | 275 | 268 | 11,2 | 7 |
| | ESTUDIOS | 543 | 495 | 28,6 | 48 |
| | FISICOS | 6 | 6 | 34,7 | 0 |
| | COMUNICACIONES | 41 | 41 | 63,2 | 0 |
| | PLANEACIÓN | 2 | 1 | 56,0 | 1 |
| | LABORATORIO | 23 | 22 | 17,6 | 1 |
| | CONTABILIDAD | 1 | 1 | 88,0 | 0 |
| | TESORERIA | 4 | 4 | 103,5 | 0 |
| | M. AERONAUTICA | 8 | 5 | 47,6 | 3 |
| | C. INTERNO | 1 | 1 | 15,0 | 0 |
| | A. OP. 11 | 1 | 1 | 0,0 | 0 |
| A. OP. 8 | 1 | 1 | 2,0 | 0 | |
| A. OP. 9 | 1 | 1 | 1,0 | 0 | |
| INFORMATICA | 38 | 36 | 23,3 | 2 | |
| TOTAL | | 2402 | 2284 | 657 | 118 |

Fuente: Grupo de documentación, archivo, correspondencia y atención al ciudadano

Según esta información, durante el año 2013 sobre tiempos de respuesta a las PQRS, incluidas las Áreas Operativas de Bucaramanga (08), Cali (09) y Bogotá (11), quienes reportan una solicitud recibida: se puede

observar que de las 23 dependencias que se muestran, las más significativas, ajustándose a las normas son Archivo Técnico con 1,5 días y Documentación con 4 días de respuesta. Caso contrario se observa con el Grupo de Tesorería con 103 días, seguido del Grupo de Contabilidad con 88 días, la Oficina Asesora de Comunicaciones, 63 días y la Oficina Asesora de Planeación con 56 días de respuesta, entre otras, que superan significativamente el tiempo límite.

Adicionalmente, y de acuerdo con la información suministrada por el Grupo DCAOC, a 31 de diciembre de 2013 se registraron 150 trámites de PQRS, sin la debida evidencia de su respuesta; sin embargo, a 10 de febrero, fecha de verificación, se evidenció que se habían depurado 79 de ellos, argumentando el funcionario encargado de los canales de comunicación en Orientación al Ciudadano que esta situación se presenta debido a que las dependencias contestan los requerimientos de los usuarios directamente, pero no le reportan al Grupo de Documentación, Correspondencia, Archivo y Orientación al Ciudadano.

Revisando el procedimiento establecido para atención al ciudadano E1-SCP-01, Vr. 2, se indica en el paso 7, que la dependencia responsable debe “Informar al Grupo de Documentación, Archivo, Correspondencia y Orientación al Ciudadano que se dio respuesta al cliente/usuario” con el fin de proceder a actualizar la base de datos y realizar seguimiento a las solicitudes. Sin embargo, en el procedimiento tampoco es claro, el mecanismo mediante el cual se debe informar al grupo DACOC sobre tal situación, generando confusión y dificultades en el cierre del ciclo de respuesta de las PQRS.

Frente a lo anterior, se observa desconocimiento, falta de aplicación del procedimiento y falta de monitoreo por parte de los líderes de proceso, afectando de manera significativa el reporte al cumplimiento en tiempos de respuesta.

Igualmente, se pudo evidenciar que no se cuenta con una clasificación por tipo de trámite (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias); es decir, una clasificación que permita conocer por ejemplo: Cuántas corresponden a quejas y sobre qué temas, para de esta manera identificar aquellas debilidades que afectan el servicio a fin de tomar en tiempo real y oportuno las medidas conducentes a su mejora.

De otro lado, con la información suministrada por el funcionario encargado de los canales de comunicación, no se evidenció la aplicación de alguna herramienta encaminada a determinar las necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos/usuarios, así como la evaluación de la satisfacción de los mismos.

Verificación aleatoria de las bases de datos que se encuentran en ORFEO

Una vez analizada la información suministrada por el Grupo de Documentación, Archivo, correspondencia y Orientación al Ciudadano, se procedió a hacer una verificación aleatoria del 2% del total de las PQRS recibidas durante el periodo de verificación de la información (2734 solicitudes), equivalente a 55 trámites, arrojando los siguientes resultados:

Tabla 3. Muestra aleatoria de trámites verificados por dependencia. Enero –Diciembre 2013 en el sistema ORFEO

| DEPENDENCIA | PQRS RECIBIDAS | TIEMPO DE RESPUESTA (DÍAS HÁBILES) | TIPO DE TRAMITE | ASUNTO | SIN RESPONDER |
|---|-----------------------|------------------------------------|-----------------------|--|---------------|
| GRUPO DE DOCUMENTACION, ARCHIVO, CORRESPONDENCIA Y ORIENTACION AL CIUDADANO | 2 | 0 | Solicitud Información | Memorias Congreso del Clima | 0 |
| | | 3 | Solicitud Información | Documentación Fenómeno de la Niña | |
| OFICINA DEL SERVICIO DE PRONOSTICOS Y ALERTAS | 4 | 0 | Solicitud Información | Alerta temprana | 0 |
| | | 5 | Solicitud Información | Humedad Relativa | |
| | | 3 | Solicitud Información | Cantidad de lluvia | |
| | | 1 | Solicitud Información | Consulta Precipitación | |
| GRUPO DE ADMINISTRACION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO | 5 | 8 | Solicitud Información | Ofertas de Empleo | 0 |
| | | 2 | Solicitud Información | Hoja de vida | |
| | | 2 | Solicitud Información | Trabajar con ustedes | |
| | | 1 | Solicitud Información | Hoja de vida | |
| | | 6 | Solicitud Información | Práctica empresarial | |
| SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES | 10 | 17 | Solicitud Información | Acreditacion | 0 |
| | | 1 | Solicitud Información | Residuos peligrosos | |
| | | 1 | Solicitud Información | Registro único Ambiental | |
| | | 4 | Solicitud Información | Residuos peligrosos | |
| | | 14 | Solicitud Información | Inventario nacional de PCB,s | |
| | | 7 | Solicitud Información | Emisiones acreditado por el IDEAM | |
| | | 6 | Solicitud Información | Servicios Ambientales-Acreditacion | |
| | | 13 | Solicitud Información | Solicitud cotización | |
| GRUPO DE LABORATORIO DE CALIDAD AMBIENTAL | 1 | 2 | Solicitud Información | Pregunta urgente | 0 |
| | | 3 | Solicitud Información | Rol institucional | |
| DIRECCION GENERAL | 3 | 9 | Solicitud Información | Invitación al Lanzamiento del proyecto | 0 |
| | | 9 | Solicitud Información | Solicitud información | |
| SUBDIRECCION DE METEOROLOGIA | 5 | 5 | Solicitud Información | Descargas atmosfericas | 0 |
| | | 1 | Solicitud Información | Promedios climatológicos | |
| | | 1 | Solicitud Información | Pronóstico de invierno | |
| | | 3 | Solicitud Información | Solicitud de informacion | |
| GRUPO ARCHIVO TÉCNICO | 9 | 11 | Solicitud Información | Certificado de Lluvias | 0 |
| | | 0 | Solicitud Información | Registros de Lluvias | |
| | | 0 | Solicitud Información | Red de monitoreo | |
| | | 0 | Solicitud Información | Envío comprobante | |
| | | 0 | Solicitud Información | Consignación Universidad Nacional | |
| | | 0 | Solicitud Información | Informacion metereologica | |
| | | 0 | Solicitud Información | Compra información | |
| | | 1 | Solicitud Información | Archivo hidrometeorologico | |
| | | 2 | Solicitud Información | Venta de Información | |
| 2 | Solicitud Información | Información | | | |
| OFICINA DE INFORMATICA | 4 | 3 | Solicitud Información | Rechaza mi clave | 0 |
| | | 0 | Solicitud Información | Sugerencia | |
| | | 6 | Solicitud Información | Problemas al ingresar | |
| GRUPO PROGRAMA OPERACIÓN DE REDES | 4 | 10 | Solicitud Información | La página web no funciona | 0 |
| | | 55 | Solicitud Información | Estación meteorológica | |
| | | 12 | Solicitud Información | Consulta especificación tanque EVP | |
| | | 2 | Solicitud Información | Estacion metereologica | |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | 1 | 86 | Solicitud Información | Visita a la estación meteorológica ubicada | 0 |
| | | 1 | Solicitud Información | Logotipo del ideam | |
| SUBDIRECCION DE HIDROLOGIA | 2 | 4 | Solicitud Información | Información | 0 |
| | | 7 | Solicitud Información | Datos de prediccion | |
| SUBDIRECCIÓN DE ECOSISTEMAS E INFORMACIÓN AMBIENTAL | 2 | 11 | Solicitud Información | Ocurrencia de incendios | 0 |
| | | 17 | Solicitud Información | Incendios Forestales | |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 3 | 1 | Derecho de petición | Oportunidad para trabajar en IDEAM | 0 |
| | | 13 | Derecho de petición | Pronostico de lluvias | |
| | | 16 | Derecho de petición | Solicitud de Información | |
| TOTAL | 55 | | | | |

Fuente: Equipo técnico Oficina de Control Interno

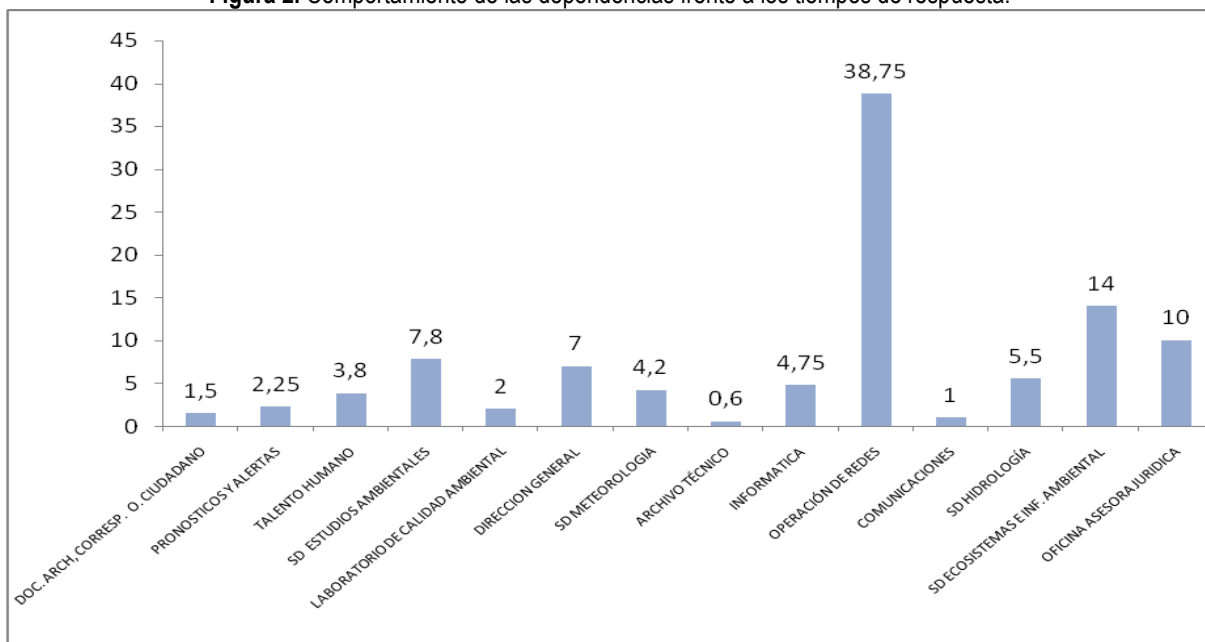
De acuerdo con la información revisada en los 55 trámites correspondientes a la muestra tomada, la mayor

cantidad de PQRS correspondió a Solicitud de Información, a excepción de tres derechos de petición. De la misma manera, se observó que los trámites que mas demanda tienen por parte de los ciudadanos/ usuarios son los relacionados con los procesos misionales, como es el caso de la Subdirección de Estudios Ambientales, Archivo técnico, Subdirección de Meteorología, Oficina del Servicio de Pronósticos y Alertas, entre otras.

De otra parte, se evidencia que las dependencias Grupo de Documentación, Archivo, Correspondencia y orientación al Ciudadano; Oficina del Servicio de Pronósticos y Alertas; Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano; Grupo de Laboratorio de Calidad Ambiental; Dirección General; Subdirección de Meteorología; Grupo de Archivo Técnico; Oficina de Informática; Oficina Asesora de Comunicaciones y la Subdirección de Hidrología, cumplieron con los tiempos de respuesta que la norma exige.

En la figura 2, se observa el comportamiento de las dependencias frente a los tiempos de respuesta en días hábiles.

Figura 2. Comportamiento de las dependencias frente a los tiempos de respuesta.



Fuente: Equipo técnico Oficina de Control Interno

De acuerdo con los parámetros de tiempo de respuesta que menciona la Resolución 1369 de 2010, el Grupo de Redes Ambientales no cumple, puesto que su promedio está en 39 días y deben ser resueltas en un lapso de 15 días hábiles siguientes al recibo de la solicitud. Los promedios que correspondieron a las demás dependencias, se encuentran dentro de los tiempos que la norma establece.

En la tabla 4 se observan las dependencias que dieron respuesta extemporánea a los trámites allegados a sus oficinas: Subdirección de Estudios Ambientales; el Grupo Programa Operación de Redes; la Subdirección de Ecosistemas e Información Ambiental y la Oficina Asesora Jurídica, lo cual corresponde al 11% de la muestra tomada.

Tabla 4. Dependencias que incumplieron tiempos de respuesta a Solicitudes en la muestra aleatoria verificada.

| DEPENDENCIA | PQRS RECIBIDAS | PQRS RESPONDIDAS EXTEMPORÁNEAMENTE (DÍAS HÁBILES) | % DE PQRS RESPONDIDAS EXTEMPORÁNEAMENTE |
|---|----------------|---|---|
| SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES | 10 | 1 | 10 |
| GRUPO PROGRAMA OPERACIÓN DE REDES | 4 | 2 | 50 |
| SUBDIRECCIÓN DE ECOSISTEMAS E INFORMACIÓN AMBIENTAL | 2 | 1 | 50 |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 3 | 2 | 66,7 |
| TOTAL | 19 | 6 | |

Fuente: Equipo técnico Oficina de Control Interno

Comportamiento de las PQRS recibidas en las Áreas Operativas

Tanto la Resolución 1369 de 2010 como el procedimiento E1-SCP-01, vr.2, no contemplan el procedimiento en particular para las áreas Operativas, por lo cual se solicitó a cada uno de los coordinadores de las mismas un consolidado de las PQRS recibidas en su área durante el año 2013.

El Instituto cuenta con once (11) áreas operativas, de ellas, ocho dieron respuesta al requerimiento mediante correo electrónico (Antioquia – Chocó; Huila - Caquetá; Santa Marta; Boyacá - Casanare; Pasto; Bucaramanga; Cali y Tolima), uno telefónicamente (Villavicencio) y dos no respondieron (Barranquilla y Bogotá).

Analizando la información allegada por las áreas operativas (Ver Tabla 4), se muestra que para el período objeto de estudio, hubo un total de 166 PQRS, en su mayoría correspondientes a solicitudes de información, las cuales fueron redireccionadas a la dependencia que competía.

Tabla 5. Solicitudes tramitadas en cada una de las áreas Operativas

| AREA OPERATIVA | TRAMITE | | | | | | TOTAL TRÁMITES RECIBIDOS | OBSERVACIONES |
|--------------------------|---------|---|---|----|---|--|--------------------------------|---|
| | P | Q | R | S | F | OTRO | | |
| 01 ANTIOQUIA- CHOCÓ | | | | | | | | Se reporta que: - Todos los trámites se manejan desde el nivel central. - Hubo llamadas solicitando información, pero no se reportaron, sin embargo, se dio la orientación a cada usuario para contactarse con el nivel central. |
| 02 BARRANQUILLA | | | | | | | | No da respuesta al requerimiento solicitado por la OCI. |
| 03 VILLAVICENCIO | | | | | | | | Telefónicamente menciona que en esta área operativa nunca se ha hecho la caracterización de la Información. |
| 04 HUILA CAQUETÁ | | | | 66 | | 14 Oficios | 80 | En la información suministrada no se especifica a qué trámite corresponde cada oficio De 80 trámites, 68 fueron redireccionados a A. técnico |
| 05 SANTA MARTA | | | | | | 16 Solicitudes de Información y derechos de Petición | 16 | No se tienen seleccionados los trámites recibidos De las 16 solicitudes, 15 de ellas fueron redireccionadas a la S. de Meteorología |
| 06 BOYACÁ- CASANARE | | | | 2 | | | 2 | Solicitud de Información |
| 07 PASTO | | | | | | 12 PQRS | 12 | No se tienen seleccionados los trámites recibidos |
| 08 BUCARAMANGA | 24 | | | | | | 24 | La atención personalizada no se ha tenido en cuenta, sin embargo a los usuarios se les ha apoyado en la solicitud del trámite interactivamente, pero no se lleva registro de esta atención. |
| 09 CALI | 27 | 1 | | 2 | 2 | | 32 | En esta área Operativa, la información se encuentra debidamente ordenada y clasificada, pero no hay evidencia de seguimiento a todas las Solicitudes Las solicitudes fueron remitidas en su mayoría a Archivo técnico, Sd. de Hidrología y Sd. de meteorología |
| 10 TOLIMA | | | | | | | 0 | Durante 2013 no se presentaron PQRS |
| 11 BOGOTÁ | | | | | | | | No da respuesta al requerimiento solicitado por la OCI. |
| SUBTOTAL TRAMITES | 51 | 1 | 0 | 70 | 2 | 42 | | |
| TOTAL | | | | | | | 166 | |

Fuente: Equipo técnico Oficina de Control Interno

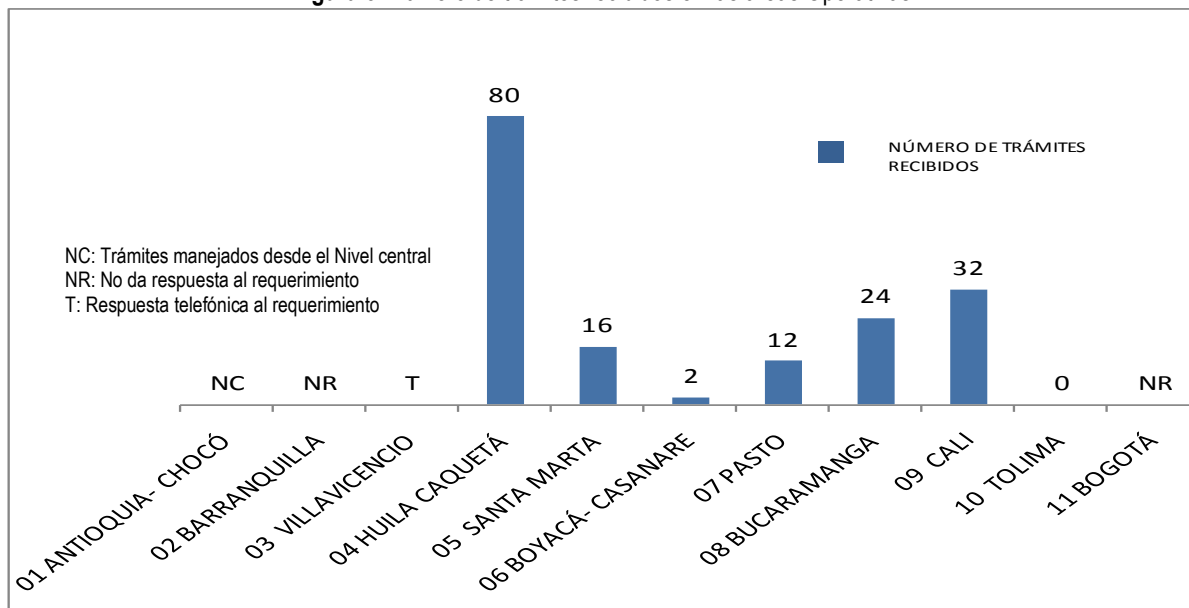
Como puede evidenciarse, de las solicitudes que se reciben en las áreas operativas, unas son redireccionadas al nivel central y otras manejadas directamente en sus oficinas; adicionalmente, dentro de las estadísticas que se llevan por parte del Grupo de DACOC no se tienen en cuenta estas solicitudes, excepto las que siendo redireccionadas por el área Operativa al sistema Orfeo hacen su curso por las respectivas dependencias, es el caso de Bogotá, Bucaramanga y Cali, que se ven reportadas en la Tabla 5.

Es de resaltar que la demanda de trámites que realizan los ciudadanos/ usuarios en las áreas operativas

que reportan información, en su mayoría están enfocadas a los procesos misionales del Instituto.

A continuación, en la figura 3, se muestra la cantidad de solicitudes que atendieron cada una de las Áreas Operativas.

Figura 3. Número de trámites recibidos en las áreas Operativas.



Fuente: Equipo de trabajo Oficina de Control Interno

Como puede observarse y de acuerdo con la Información procesada de las 9 Áreas Operativas que respondieron al requerimiento hecho por la oficina de Control Interno, el área que más solicitudes recibió es la número 04, correspondiente a Huila - Caquetá, seguida de Cali y Bucaramanga. No hay análisis ni conclusiones de la Información suministrada, por lo tanto no es posible establecer si se cumplieron los tiempos de respuesta.

Lo anterior, denota igualmente la falta de articulación del proceso de Servicio de Atención al Ciudadano con las Áreas Operativas, de modo tal que permita contar con estadísticas reales y un mayor control frente a los tiempos de respuesta y la calidad de las mismas.

6. FORTALEZAS

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

1. Se cumple con la normatividad, ofreciendo diversidad de canales como alternativas para que los ciudadanos / Usuarios adelanten sus solicitudes ante el IDEAM.
2. Alto compromiso de los funcionarios de la dependencia frente al cumplimiento del proceso de recepción

de las Solicitudes.


3. Existen Estadísticas de los datos obtenidos a partir de los diferentes canales de comunicación.

4. El funcionario que atiende los canales de comunicación cuenta con buena disposición, interés y conocimiento sobre el manejo de los mismos.

7. NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES DETECTADAS

| NC | OBS | DESCRIPCIÓN (Debe contener criterio afectado) | RECOMENDACIONES |
|----|-----|---|--|
| X | | Frente a la revisión de la normatividad, se observó que la resolución 1369 del 6 de julio de 2010 se debe actualizar, incluyendo las Áreas Operativas y las nuevas herramientas tecnológicas virtuales que están en funcionamiento. | Teniendo en cuenta el enfoque por procesos, se recomienda actualizar la normatividad interna, incluyendo de manera integral las Áreas Operativas. |
| X | | Respecto al área física dispuesta para la atención a los ciudadanos/usuarios, específicamente en el módulo de orientación al ciudadano, se evidenció que los espacios y ambientes no están adecuados de manera que facilite el acceso y tránsito seguro a la población en situación de discapacidad, puesto que su ubicación está en el Mezanine del edificio y no se cuenta con los accesos apropiados para esta población, como indica el Art. 43 de la Ley No. 361 de 1997, que cita "se debe facilitar la accesibilidad a las personas con movilidad reducida, o cuya capacidad de orientación se encuentre disminuida por la edad, analfabetismo, limitación o enfermedad"... (Art. 43 de la Ley No. 361 de 1997, Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción, Ley 1474 de 2011) | Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores. |
| | X | El Grupo de Documentación, Archivo, Correspondencia y Orientación al Ciudadano solo cuenta con una persona para todos los requerimientos de PQRS, en lo relacionado con Orientación al ciudadano y los canales de comunicación dispuestos para ello, además del procesamiento de información, elaboración de estadísticas, informes y demás requerimientos. | Se recomienda fortalecer el equipo de Atención al Ciudadano, desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano mediante programas de capacitación y sensibilización. |

| NC | OBS | DESCRIPCIÓN (Debe contener criterio afectado) | RECOMENDACIONES |
|----|-----|--|--|
| X | | Aun cuando el Instituto cuenta con información para trámites y servicios online, el Grupo de Documentación, Archivo, Correspondencia y Orientación al Ciudadano cuenta con el portafolio de servicios físico, con información desactualizada para entregar al Usuario/cliente. (NTCGP-1000-2009 y MECI (Información Secundaria, Información actualizadas y documentada) | Se recomienda actualizar el Portafolio de Servicios dirigido al Ciudadano/cliente del Instituto, e integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio. |
| | X | Se constató que en el nivel central existe un buzón ubicado en la ventanilla de radicación, que según indicaciones del funcionario encargado de Orientación al Ciudadano, es revisado en lapsos de quince días, encontrándose vacío en la mayoría de los casos, denotando una inadecuada estrategia de divulgación de este canal. (NTCGP-1000-2009 y MECI (Información Secundaria, Medios de Comunicación, Comunicación Organizacional, 7.2.3 Comunicación con el cliente) | Se recomienda diseñar y aplicar estrategias de divulgación de la existencia del buzón. |
| | X | Es de resaltar que con la información reportada por el grupo, no es posible evidenciar un estimado por clasificación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, acorde con la resolución No. 1369 de 2010. | Se recomienda presentar la información clasificada por dependencias, por tipo de requerimiento (Petición, Quejas, reclamos, Solicitud de Información, Felicitaciones, etc) y tiempos de respuesta en días hábiles. |
| X | | Se evidencian posibles demoras en algunas dependencias para dar respuesta a las solicitudes redireccionadas a ellas, según lo dispuesto en la resolución 1369/2010 y en otros casos, no se da cumplimiento al procedimiento interno. (Ley 1474/11, Ley 1437 de 2011 -Código Contencioso de lo Administrativo). | Sensibilizar a los funcionarios de las diferentes dependencias del Instituto frente a la necesidad de dar respuestas oportunas y de calidad a la PQRS dentro de los tiempos exigidos |
| | X | El procedimiento de Atención al Ciudadano, que se encuentra disponible en el Sistema Integrado de Gestión del IDEAM, no es aplicado en el paso 7 por algunas dependencias, debido a que estas contestan los requerimientos de los usuarios directamente, pero no le reportan al Grupo de DACOC. Adicionalmente, no se especifican los mecanismos mediante los cuales se debe informar sobre la respuesta ofrecida a los usuarios. | Actualizar el procedimiento clarificando los mecanismos para informar al DACOC sobre las respuestas entregadas a los usuarios. Divulgar el incluir en el SGI el respectivo Procedimiento. |

| | | |
|---|-------------------------------------|--------------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA INTERNA | Código: E1-GMF-13 |
| | | Versión: 2.0 |
| | | Fecha: 02/09/2013 |
| | | Página 17 de 17 |

| NC | OBS | DESCRIPCIÓN (Debe contener criterio afectado) | RECOMENDACIONES |
|----|-----|---|--|
| X | | En el lapso de enero a diciembre de 2013, no se llevó a cabo la medición de satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad. (NTCGP-1000-2009 y MECI) | Adelantar la medición de satisfacción de usuarios de acuerdo con los parámetros del DNP. |
| X | | No se evidenció la identificación de necesidades y expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna. | Adelantar las actividades de identificación de necesidades y expectativas de los usuarios. |

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

8. CONCLUSIONES

Describir de manera breve los aspectos a rescatar de la auditoría Interna

Una vez revisada la normatividad, se constata que el Instituto cumple con el compromiso de mantener el sistema que articula el desarrollo del proceso de las PQRS, mediante la constitución del Grupo de Documentación, Archivo, Correspondencia y Orientación al Ciudadano, la disposición de canales de comunicación de fácil acceso, horarios y mecanismos de atención.

9. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

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 |
|--|-------------------|-------|
| MARTHA YANETH URIBE ORTEGA Profesional Universitario LADY MARINA ECHEVERRY ORJUELA Contratista | Auditoras Líderes | |
| CLEMENTINA DEL PILAR GONZÁLEZ PULIDO Secretaria General. NUBIA TRASLAVIÑA Coordinadora Grupo de Documentación, Archivo, Correspondencia y Orientación al Ciudadano. | Líder del Proceso | |