



IDEAM

Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales

**INFORME DE SEGUIMIENTO
PROCESO ATENCION AL
CIUDADANO**

14/04/2015

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: E-EM-F004
		Versión: 02
		Fecha: 5/12/2014
		Página 2 de 25

TABLA DE CONTENIDO

1.	DATOS GENERALES.....	3
2.	OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO.....	3
3.	ALCANCE DEL SEGUIMIENTO.....	4
4.	CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO.....	4
5.	METODOLOGÍA Y DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO.....	5
6.	NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES DETECTADAS.....	17
7.	CONCLUSIONES.....	23
8.	EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS.....	225

 IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: E-EM-F004
		Versión: 02
		Fecha: 5/12/2014
		Página 3 de 25

Seguimiento No.		
ISPQRS-2015-05		
Fecha		
Día	Mes	Año
14	04	2015

1. DATOS GENERALES

PROCESO AUDITADO	ATENCION AL CIUDADANO		
TEMA:	SEGUIMIENTO A PQRS MESES AGOSTO A DICIEMBRE DE 2014		
LIDER DE PROCESO	Nubia Traslaviña	CARGO	Coordinadora Grupo de Documentación, Archivo, Correspondencia y Orientación al Ciudadano
AUDITOR RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	Martha Yaneth Uribe Ortega	CARGO	Profesional Universitario

2. OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO.

Realizar seguimiento y evaluación al cumplimiento del trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en el IDEAM, durante el período agosto a diciembre de 2014.

3. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO.

Incluye:

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: E-EM-F004
		Versión: 02
		Fecha: 5/12/2014
		Página 4 de 25

- Verificar la oportunidad y efectividad de las respuestas a las PQRS, durante el período 1 agosto y 31 de diciembre de 2014.
- Verificación del avance de los planes de mejoramiento vigentes en el procedimiento de atención al ciudadano.
- Análisis del tratamiento dado a las quejas, durante la vigencia 2014

4. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO.

- Para la elaboración del informe se tuvo en cuenta la normatividad vigente
- Constitución Nacional
 - Ley No.872 de 2003 - Sistema de Gestión de Calidad
 - Ley No.361 de 1997 - mecanismos de integración social de la personas con limitación.
 - Ley 87 de 29 de noviembre de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones
 - Ley No.1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
 - Decreto 2641 de 17 diciembre de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley No.1474 de 2011
 - Ley No.1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción, el cual define lineamientos frente a la atención y manejo de las PQRS.
 - Ley 1712 del 6 de marzo de 2014: por la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
 - 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.
 - Decreto 103 de 2015: por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
 - Directiva presidencial 01 de 18 febrero de 2015, asunto: Reporte a la Secretaría de Transparencia de la República de posibles actos de corrupción o irregularidades.
 - 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
 - Resolución interna 3037 de 27 octubre de 2014
 - Procedimiento EI-SCP-01, V2 Servicio de Atención al Ciudadano / Procedimiento de Atención al

	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: E-EM-F004
		Versión: 02
		Fecha: 5/12/2014
		Página 5 de 25

ciudadano Código: A-AC-P001 V3

- Modelo Estándar de Control Interno MECI
- Demás normas internas y externas vigentes sobre la materia.

5. METODOLOGÍA Y DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y a lo dispuesto en el decreto 2641 de 2012 “por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley No.1474 de 2011”; la Oficina de Control Interno del IDEAM, durante los días 10 al 24 de marzo de 2015, llevó a cabo la auditoría de seguimiento y evaluación al cumplimiento del trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en el IDEAM, durante el período agosto a diciembre de 2014, para lo cual se desarrollaron las siguientes actividades:

1. Verificación de aplicabilidad del procedimiento de Atención al ciudadano Código: A-AC-P001 y Resolución interna 3037 de 27 octubre de 2014.
2. Verificación del avance en los planes de mejoramiento vigentes en el proceso de atención al ciudadano.
3. Prueba de recorrido para observar la oportunidad en la atención al ciudadano
4. Verificación y análisis del tratamiento dado a las quejas, durante la vigencia 2014
5. Cumplimiento de la Ley 1712 de 2014

Lo anterior, basado en el análisis de la información y documentación existente y puesta a disposición de ésta dependencia, la observación directa y el resultado de las evaluaciones realizadas previamente, cuyos resultados se presentan a continuación.

Nota: Para un mayor entendimiento, se utilizarán las siglas GDACAC, correspondientes al Grupo de Documentación, Archivo, Correspondencia y Atención al Ciudadano, como instancia encargada del manejo y control de las pqr del Instituto.

Es importante anotar que en desarrollo de la auditoría se presentaron las siguientes limitaciones:

En el reporte entregado por el GDACAC con fecha 19 de enero de 2015, denominado: “Informe de seguimiento 2014”, a través de correo electrónico, el cual se tomó como base para realizar el presente seguimiento, se encontraron varias inconsistencias respecto al contenido, tales como:

En los datos contenidos en los títulos **Informe de solicitudes pendientes por enviar soporte de respuesta al área de atención al ciudadano e Informe tiempos de respuesta**, se observan

las siguientes diferencias:

En lo correspondiente a la Subdirección de Ecosistemas (en el primero reportan 5 y en el segundo reportan 4). Para la Subdirección de Meteorología (en el primero reportan 7 y en el segundo reportan 8); de igual forma, se presenta gráfica, sin análisis.

En el título **Informe por tipo de clasificación**, hace falta el análisis de la información suministrada.

Se observa una diferencia de **22** solicitudes entre las reportadas como recibidas en el informe de tiempos de respuesta que indica **2070** y las reportadas en el informe por tipo de clasificación donde establece **2092**. Ver anexo 1. Informe reporte AC- 2014

Con el propósito de obtener claridad en la información suministrada en el mencionado informe por el GDACAC y previo a la fecha de la auditoría se solicitó diligenciar una información complementaria, la cual se debía entregar a la Oficina de Control Interno el 9 de marzo y solo se allegó el 13 del mismo mes, indicando por parte de la Coordinadora, que debido a la falta de personal, la información se encontraba desactualizada; situación que como en las anteriores auditorías realizadas a éste procedimiento, ocasionan que los compromisos establecidos para la ejecución de las acciones programadas en el plan de auditoría, se posterguen.

DESARROLLO DE LA AUDITORIA INTERNA

1. Verificación de aplicabilidad de la Resolución interna 3037 de 27 octubre de 2014 y del procedimiento de Atención al ciudadano Código: A-AC-P001.

Actualmente y dentro del marco jurídico nacional vigente, el trámite interno de las peticiones, quejas y reclamos que se gestionan ante el Instituto, se reglamentó a través de la resolución No.3037 del 27 de octubre de 2014 y del Procedimiento Atención al Ciudadano Código: A-AC-P001, V3; estando este último incluido en el sistema de gestión integrado del Instituto.

Luego del análisis realizado a las citadas normas, se evidenciaron observaciones en los siguientes aspectos:

- **Aplicabilidad Resolución 3037 de 27 octubre de 2014:**

Del título III, Capítulo II. Asignación de las peticiones

Artículo 28. (... Una vez revisada la respuesta definitiva se firmará por el responsable y se enviará al peticionario en medio físico o a través de correo electrónico si así se autorizó y se enviará un informado a través del sistema de Gestión Documental ORFEO al GDACAC.

Observación 1. Se evidenció que los aspectos de que trata este artículo no se cumplen, toda vez que por parte de algunos de los responsables, no se digitaliza la respuesta ni se sube al Orfeo para establecer la trazabilidad. Así mismo, no se informa al GDACAC.

Artículo 28. Parágrafo: ***“El GDACAC realizará el seguimiento de la oportuna contestación a las peticiones, las cuales serán enviadas al peticionario por el medio que las radicó. En el evento de que se trate de correo electrónico, se enviará la respuesta por el mismo medio, a menos que, de forma expresa, el peticionario hubiera solicitado una respuesta en medio físico que requiera envío a través de la oficina de correo certificado”.*** (Resaltado fuera de texto)

Observación 2. Se evidenció que el seguimiento de la **oportuna contestación a las peticiones** no se cumple por cuanto, si bien el GDACAC, remite mensualmente un informe a cada uno de los líderes de procesos, sobre PQRS pendientes; éste no refleja de manera clara y detallada la oportunidad en las respuestas.

Revisados los artículos 30,32 y 36 que establecen:

Artículo 30. *Responsabilidad: “Los responsables de dar trámite y respuesta a los derechos de petición, que omitan, retarden o no suministren debida y oportunamente respuesta a los mismos, serán responsables administrativa y disciplinariamente por estos hechos. Al verificarse los anteriores hechos y de conformidad con los artículos 34,48 y 50 del Código Único Disciplinario y el artículo 31 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo, se iniciaran las acciones del caso”*

Artículo 32. *“Seguimiento: El GDAC, monitoreará el sistema de gestión documental ORFEO y verificará que las respuestas se brinden de manera oportuna”.*

Artículo 36. *“Atención de quejas, reclamos y denuncias: La atención de quejas, reclamos y denuncias se hará a través del GDCA, el cual se encargara del reparto y seguimiento al área competente del IDEAM”.*

Al respecto de los citados artículos, se evidencia que al momento del presente seguimiento las debilidades informadas oportunamente en anteriores seguimientos, se siguen presentando, por cuanto: la responsabilidad, el seguimiento, y la atención siguen sin ser prioridad para los líderes de proceso, como se establecerá más adelante en el presente informe, en el capítulo oportunidad en la Atención al ciudadano.

Observación 3. Se evidencia reincidencia en el incumplimiento frente a la responsabilidad del seguimiento y la atención oportuna al ciudadano por parte de los líderes de proceso y del GDACAC, sin que se evidencien acciones preventivas o correctivas al respecto.

Observación 4. En la Resolución interna 3037 de 27 octubre de 2014, no se observa el aspecto referente

a la periodicidad de la presentación de los informes de PQRS en el Instituto, por parte del GDACAC, ante las instancias competentes; aspecto que sí estaba contemplado en la Resolución 1369 de 2010 en el artículo 27: Informes. *“El Grupo de Documentación, Correspondencia, Archivo y Orientación al Ciudadano, elaborará un informe que contenga la relación de los servicios sobre los que presente el mayor número de quejas y las principales recomendaciones sugeridas por los particulares. Este informe será enviado semestralmente a la Secretaría y a la Oficina de Control Interno, para lo de su competencia”.*

Observación 5. Complementariamente y en términos de forma, se evidenciaron algunas debilidades relacionadas con la resolución en comento:

En el Título III, el capítulo IV está mal numerado, se presenta como VI

En el Título III, capítulo V y en el Título IV, capítulo I, se repiten los números de los artículos 35 y 36, aunque el contenido es diferente.

En el artículo 23. *“Deber de remitir la información al GDACAC. “(...) de las mencionadas en el artículo 4 (...)”* debe ser artículo 3.

- **Aplicabilidad del Procedimiento Atención al Ciudadano Código: A-AC-P001, V3** con fecha de emisión 05/12/2014, el cual se encuentra incluido en el SGI, se observó lo siguiente:

De 10 actividades que contemplaba el procedimiento anterior, se pasó a 40 en el actualmente establecido; las cuales de alguna manera se encuentran inmersas en la resolución anteriormente descrita.

Las actividades: 10, 26 y 35, indican: “Realizar informe de tiempos de respuesta por dependencia para ser reportado a la Secretaria General y Oficina de Control Interno”, en éstas tampoco se establece la periodicidad de presentación de éste informe.

No se contemplan actividades para el canal chat institucional de servicio al ciudadano que sí se acoge y describe en la resolución 3037 de 27 octubre de 2014.

El procedimiento como está presentado, no es funcional, al tener las actividades repetidas genera confusión, requiere revisión, involucrando a los líderes de cada proceso.

Observación 6. Frente al procedimiento, existen aspectos que no le permiten ser funcional, por cuanto tiene varias actividades repetidas; no establece la periodicidad en la entrega de informes a la instancia competente; no contempla todos los canales de recepción de pqrs, lo cual genera confusión en su interpretación, además de conducir a los funcionarios a cometer posibles imprecisiones en su ejecución.

2. Verificación del avance en los planes de mejoramiento vigentes en el procedimiento de atención al ciudadano

El Procedimiento de gestión de planes de mejoramiento Código: C-EM-P002, V2, fecha de emisión:

19/11/2014 en las Políticas de operación, establece entre otros los siguientes aspectos:

“Los Planes de Mejoramiento son responsabilidad de toda la Entidad, razón por la cual, su formulación y seguimiento debe estar coordinado y orientado por el líder de cada proceso.

La información suministrada a la Oficina de Control Interno y Representante de la Alta Dirección sobre los planes de mejoramiento, es responsabilidad única y exclusiva del líder de proceso.

El incumplimiento en la formulación, metas y plazo de ejecución, con el lleno de los requisitos establecidos en este procedimiento, derivado de las auditorías y/o evaluaciones internas, dará lugar al traslado de dicha situación al Grupo de Control Disciplinario Interno de la entidad para lo de su competencia”.

En ese orden de ideas, durante la vigencia 2014, se realizaron 2 auditorías de seguimiento al procedimiento de atención al ciudadano:

- Seguimiento realizado entre el 10 y el 21 de febrero de 2014, cuyo objetivo era 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. En el plan de mejoramiento formulado, para los 10 hallazgos encontrados, a todas las acciones se les estableció como fecha de terminación, el 31 de diciembre de 2014.
- A la auditoría de seguimiento realizado entre el 25 de agosto y el 30 de septiembre de 2014, cuyo objetivo fue: 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 septiembre de 2014, del cual se establecieron 7 hallazgos, no se ha formulado de manera correcta el plan de mejoramiento respectivo.

Observación 7. Se presenta incumplimiento en la ejecución del plan de mejoramiento formulado para la auditoría de seguimiento realizado entre el 10 y el 21 de febrero de 2014, por cuanto los hallazgos pertenecían a la vigencia 2013; todas las acciones vencían en diciembre de 2014; a la fecha de la presente auditoría, se han cerrado 2 hallazgos: el H01, referente a la expedición de la resolución 3037 de 27 octubre de 2014, aunque con los nuevos aspectos encontrados con motivo de éste informe, se establecen las debilidades que ameritan nuevamente su revisión. El H04, respecto a la elaboración y difusión del portafolio de servicios de la entidad, haciendo la salvedad que se ha tratado el tema en Comité de Dirección y se ha dejado en claro que éste portafolio debe ser revisado.

De igual manera, se presenta incumplimiento en la formulación correcta del plan de mejoramiento de la auditoría de seguimiento realizada para el período de enero a septiembre de 2014; situación que ha sido demandada en repetidas oportunidades (reuniones con la Secretaría General y comunicaciones) y sin que a la fecha se haya logrado su correcta formulación.

3. Oportunidad en la atención al ciudadano

Frente al reporte denominado: "Informe de seguimiento 2014" suministrado por el GDACAC, a través de correo electrónico con fecha 19 de enero de 2015, el cual se tomó como base para extraer la información pertinente en el presente seguimiento, se encontraron las siguientes inconsistencias:

- **Informe de solicitudes pendientes por enviar soporte de respuesta al área de atención al ciudadano:** se reporta que para la vigencia 2014, se encuentran reportadas 191 solicitudes sin respuesta, relacionando las dependencias y el número de solicitudes pendientes; así mismo se presenta gráfica, sin análisis.
- **Informe tiempos de respuesta:** aquí se reporta el número de solicitudes recibidas **2070**, número de solicitudes con respuesta 1879, tiempo promedio 374 y número de solicitudes sin respuesta 191, detallando por dependencias.

En los datos contenidos en estos dos apartes del reporte, se observan las siguientes diferencias: En lo correspondiente a la Subdirección de Ecosistemas (en el primero reportan 5 y en el segundo reportan 4). Para la Subdirección de Meteorología (en el primero reportan 7 y en el segundo reportan 8); de igual forma, se presenta gráfica, sin análisis.

- **Informe por tipo de clasificación:** Se presenta un cuadro titulado "Clasificación por tipo de solicitud de enero a diciembre de 2014, donde se reportan los siguientes datos: Información 1662, queja 67, derecho de petición 333, tutela 1, niños y jóvenes 3 y agradecimiento 26, para un total de **2092** solicitudes. Sin embargo hace falta el análisis de la información suministrada.

Se observa una diferencia de **22** solicitudes entre las reportadas como recibidas en el informe de tiempos de respuesta que indica **2070** y las reportadas en el informe por tipo de clasificación donde establece **2092**. Ver anexo 1. Informe reporte AC- 2014

Con el propósito de obtener claridad en la información suministrada en el mencionado informe por el GDACAC y previo a la fecha de la auditoría se solicitó diligenciar una matriz Excel que contenía 2 hojas:

Hoja 1: Relación temas de quejas 2014, la cual se diligenciaba con base en el "Cuadro de clasificación por tipo de solicitud enero - diciembre 2014", específicamente el ítem quejas, con el propósito de generar un informe consolidado por temas y tipología del requerimiento.

Hoja 2: Relación solicitudes pendientes a diciembre 2014, referente al cuadro "Solicitudes sin respuesta 2014", para establecer el estado actual de éstas solicitudes.

Una vez recibida la información y para determinar el grado de oportunidad en la atención de los requerimientos que han ingresado al Instituto, la oficina de Control Interno procedió a verificar la información suministrada por el GDACAC, a través del sistema Orfeo y con las dependencias directamente, comprobando que un alto número de solicitudes no tuvieron respuesta oportuna, o aún más preocupante, no se han respondido. **Ver anexo 2. Seguimiento por dependencias.**

En la tabla 1, se observa el estado actual de las 191 solicitudes reportadas como “sin respuesta” por el GDACAC, en términos de oportunidad, así: solicitudes que aún no han sido respondidas; solicitudes que fueron respondidas en un lapso de tiempo mayor a 15 días; aquellas que no requerían respuesta y las respondidas en términos.

Tabla 1. Verificación por parte de la Oficina de Control interno

CUADRO RELACION TIEMPOS DE RESPUESTA ENERO - DICIEMBRE 2014 (Fuente: GDACAC)						VERIFICACION POR PARTE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO				
MESES	DEPENDENCIA	NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	NÚMERO DE SOLICITUDES CON RESPUESTA	TIEMPO PROMEDIO	NÚMERO DE SOLICITUDES SIN RESPUESTA	NÚMERO DE SOLICITUDES SIN RESPUESTA	MAS DE 15 DÍAS EN RESPONDER	NO REQUIERE RESPUESTA	RESPONDIDAS EN TÉRMINOS	TOTALES
ENERO - DICIEMBRE	DIRECCION GENERAL	43	33	11	10	1	1	2	6	10
	SECRETARIA GENERAL	1	1	9	0	0	0			0
	A. TECNICO	615	615	4,1	0	0	0			0
	GRUPO DE ADMINISTRACION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	79	63	9,7	16	1	8		7	16
	GRUPO PROGRAMA OPERACIÓN DE REDES	23	13	30,9	10	8			2	10
	OFICINA ASESORA JURIDICA	543	506	18,5	37	2	13		22	37

PRONOSTICOS	69	69	10,4	0					0
DOCUMENTACION	23	23	3,5	0					0
ECOSISTEMAS	61	57	27,2	4	0	4			4
HIDROLOGIA	79	79	12,2	0					0
SUBDIRECCION DE METEOROLOGIA	191	183	15,8	8	4	4			8
SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	240	152	16,2	88	6	45	3	34	88
G.RECURSOS FISICOS	7	6	11,8	1					0
G. COMUNICACIONES	25	25	13,2	0					0
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1	7	0					0
GRUPO DE LABORATORIO DE CALIDAD AMBIENTAL	18	13	26,8	5		5			5
CONTABILIDAD	2	2	49,5	0					0
G. TESORERIA	7	7	8,9	0					0
GRUPO DE METEOROLOGIA AERONAUTICA	7	2	70,5	5	6				6
OFICINA DE INFORMATICA	36	29	17,9	7	2	2		3	7
TOTAL	2070	1879	374	191	30	82	5	74	191

Fuente: información suministrada por GDACAC y análisis por parte de la Oficina de control Interno.

De acuerdo con la revisión y análisis realizado por la Oficina de Control Interno, se pudo establecer, que de las 191 solicitudes reportadas por el GDACAC "Sin responder", a la fecha del presente informe (abril 2015) realmente solo se encuentran 30 en este estado:

Tabla 2. Solicitudes sin responder a abril 2015

Dependencia	Solicitudes sin responder a abril 2015	%
Grupo Programa Operación de Redes	8	26,7
Subdirección de Estudios Ambientales	6	20
Grupo de Meteorología Aeronáutica	6	20
Subdirección de Meteorología	4	13,3
Oficina Asesora Jurídica	2	6,7
Oficina de Informática	2	6,7
Dirección General	1	3,3
Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano	1	3,3
Total	30	100

Respecto a las solicitudes que sobrepasan los 15 días en responderse, se evidenció que son 82, cifra bastante elevada, con casos tan críticos como la Subdirección de Estudios Ambientales, así:

Tabla 3. Solicitudes que sobrepasan los 15 días en responderse

Dependencia	Solicitudes que sobrepasan los 15 días en responderse	%	Días de respuesta
Subdirección de Estudios Ambientales	45	55	132,118, 113, 102, entre otros
Oficina Asesora Jurídica	13	15,8	84, 60,59, 40 días, entre otros
Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano	8	9,8	103, 99, 78, 74 días
Grupo de Laboratorio de Calidad Ambiental	5	6,1	68, 66, 65 días
Subdirección de Ecosistemas	4	4,9	222, 156, 72 y 53 días.
Subdirección de Meteorología	4	4,8	113, 82,40,17 días

Oficina de Informática	2	2,4	56 y 57 días
Dirección General	1	1,2	24 días
Total	82	100	

Observación 8. Realizado el análisis en términos de oportunidad de aquellas solicitudes que fueron tramitadas, se evidenció que en ORFEO hay trámites sin evidencia de respuesta; respuestas sin firma de la persona responsable; respuestas tramitadas en formato sin logo e imagen institucional

En el informe del GDACAC se toman los días corridos y no hábiles por tanto hay inconsistencias entre la información suministrada por las dependencias y la del GDACAC y no se encuentra acorde con lo establecido en la ley.

No se observan controles estrictos y monitoreo frente al manejo de las pqr, por parte de los líderes de proceso.

Observación 9. Se evidencia incumplimiento al artículo 29 del Código de Ética en lo que respecta a la “Política frente a la Comunidad”, la cual define que el compromiso del Instituto frente a la comunidad es “... orientarán sus actuaciones para proporcionar a los usuarios de la entidad un sistema de atención al ciudadano que le permita encontrar la información y el servicio requerido con oportunidad, celeridad, calidad y efectividad”. Lo anterior, teniendo en cuenta la evidencia de solicitudes que han superado los tiempos límites concebidos por la ley y en otras, la falta de trámite de las solicitudes.

Observación 10. Se presenta la materialización del riesgo 17 registrado en el mapa de riesgos de corrupción vigencia 2015, en términos de la oportunidad y efectividad de las respuestas a las PQRS. Lo anterior, teniendo en cuenta la evidencia de solicitudes que han superado los tiempos límites concebidos por la Ley y en otras, la falta de trámite de las solicitudes.

4. Verificación y análisis del tratamiento dado a las quejas recibidas durante la vigencia 2014

Luego del análisis realizado a los documentos que fueron entregados por el área GDACAC, relacionados con las quejas interpuestas por los ciudadanos se observó un universo de 67 quejas recepcionadas durante la vigencia objeto de estudio, con las siguientes consideraciones:

- Las respuestas sobre las quejas que según nuestro análisis se generaron bajo los parámetros de oportunidad en el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2014, fueron 44 lo cual corresponde al 65.67%.
- Encontramos que 11 solicitudes no cuentan con documento disponible o vinculado para su análisis, lo cual representa el 16.42%.
- Respuestas que fueron dadas fuera de los términos establecidos por la ley y que relacionamos como

inoportunas ascienden al número de 8 lo cual representa el 11.94.

- 2 de las respuestas se encuentran en formatos que no contienen los estándares de calidad determinados en el instituto, lo cual representa el 2.99%.
- 1 de las respuestas que representa el 1.49 %, no fue satisfactoria para el usuario, esto se determina porque aún en el mes de enero del presente año, el usuario continua haciendo el mismo requerimiento al instituto
- 1 de las respuestas de las 67 quejas analizadas, presenta ambigüedad en el documento vinculado, ya que se anexa una respuesta, con fecha anterior a la fecha de la solicitud realizada por el usuario; representando el 1.49%. Ver Anexo 3. Revisión información quejas

Tabla 3. Análisis de quejas enero a diciembre 2014

DEPENDENCIA	INOPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS	ANEXA FORMATOS SIN NORMAS DE CALIDAD INSTITUCIONAL	LA RESPUESTA NO ES SATISFACTORIA PARA EL USUARIO	SIN DOCUMENTO O DISPONIBLE PARA SU CONSULTA	RESPUESTA A AMBIGUA	RESPUESTA OPORTUNA	TOTAL QUEJAS
DIRECCION GENERAL						<u>2</u>	-
						-	<u>2</u>
SUBDIRECCION DE METEOROLOGIA						<u>2</u>	-
	<u>1</u>	-	-	-	-	-	-
						-	<u>3</u>
SUBDIRECCION DE ECOSISTEMAS E INFORMACION AMBIENTAL						-	-
	<u>1</u>					-	-
						-	<u>1</u>
SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES						<u>28</u>	-
	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>1</u>			-	-
						-	<u>33</u>
OFICINA DEL SERVICIO DE PRONOSTICOS Y ALERTAS				<u>1</u>		<u>1</u>	-
						-	<u>2</u>

GRUPO ARCHIVO TÉCNICO	1			10	1	3	-
						-	15
GRUPO DE DOCUMENTACION, ARCHIVO, CORRESPONDENCIA Y ORIENTACION AL CIUDADANO						1	-
						-	1
GRUPO PROGRAMA OPERACIÓN DE REDES						1	-
						-	1
GRUPO DE ADMINISTRACION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO						1	-
						-	1
GRUPO DE RECURSOS FISICOS						1	-
						-	1
OFICINA DE INFORMATICA	3					4	-
							7
TOTAL	8	2	1	11	1	44	67

Fuente: información suministrada por el GDACAC y análisis por parte de la O.C.I.

Se evidencia que 24 quejas están relacionadas con el aplicativo Respel; aplicativo en el cual las empresas generadoras de residuos peligrosos deben incorporar antes del 31 de marzo, de cada año esta información; al ingresar al aplicativo para el respectivo cargue de información las empresas generadoras tuvieron inconvenientes relacionados con el uso del mencionado aplicativo, razón por la cual se recomienda evidenciar a través del GDACAC y las áreas involucradas en el tema, un seguimiento apropiado, para superar esta dificultad y generar los correctivos necesarios para que el aplicativo tenga la funcionalidad apropiada, en aras de mejorar los atributos de los productos dispuestos para la población usuaria de los servicios institucionales.

Otra de las quejas recurrentes (12) están relacionadas con la solicitud de información, ya que luego de realizados los pagos, no se recibe la misma de manera oportuna.

Retardo en la entrega de cotizaciones para los productos institucionales es otra de las quejas con 2 casos reportados.

Dos quejas relacionadas con la demora en la acreditación, una de ellas de la empresa Vansolix con radicados número 20149000011032/ 20146000020411, con fecha 1 de octubre, donde relacionan que hace 55 días solicito la acreditación y al comunicarse le manifiestan que se encuentra en revisión.

El día 8 de enero se recibe solicitud del señor Francisco Manrique, en la cual solicita una certificación climatología para adjuntar como prueba para una investigación, que se presentó ante la fiscalía, en una investigación que se adelanta por hurto; sin embargo de la urgencia con que el señor hace la solicitud solo se le responde hasta el día 28 de enero (cuyo documento se encuentra sin el respectivo radicado) en cuya respuesta únicamente se envían costos de los productos de la entidad

Tal como se ha mencionado durante el desarrollo del presente informe, se observa que con el trámite de las quejas, sucede exactamente lo mismo que con las demás peticiones, solicitudes de información frente a la oportunidad en las respuestas.

Observación 11. Con el objetivo de lograr un mejoramiento continuo de la gestión institucional, las quejas pueden considerarse como una oportunidad de mejora; siempre y cuando se afronten bajo un tratamiento integral y sistémico que permita identificar cuáles son las principales quejas que recibe la Entidad, analizar sus causas y determinar alternativas, tales como la formulación de acciones preventivas (conociendo las causas se pueden corregir para evitar que vuelvan a suceder o reducir el número de quejas), diseñar un procedimiento para el tratamiento de las principales quejas; lo cual implica formar a los funcionarios para que cuando las quejas se presenten, no se improvise; contar con procesos de medición y seguimiento que permitan obtener información para la toma de acciones y la mejora del desempeño institucional. Actualmente las quejas recepcionadas en el Instituto, no están recibiendo un tratamiento integral, en algunos casos, se responden oportunamente; en otros de forma extemporánea, pero no se analizan y valoran a profundidad para identificar aspectos negativos que puedan corregirse y permitan la toma oportuna de decisiones para lograr optimizar nuestra gestión y minimizar la probabilidad de continuar cometiendo los mismos errores y un impacto negativo ante la comunidad.

5. Cumplimiento de la Ley 1712 de 2014

Para finalizar, en la presente auditoría se revisó el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, referente a lo estipulado en el Artículo 11. *“Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. “(..) literal h. “Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado.”* (Resaltado fuera de texto)

	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: E-EM-F004
		Versión: 02
		Fecha: 5/12/2014
		Página 18 de 25

Observación 12. El informe de que trata éste artículo no se encuentra publicado en la WEB del Instituto.

6. NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES DETECTADAS

NC	OBS	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO O REQUISITO AFECTADO	RECOMENDACIONES
X		<p>Observación 1. Incumplimiento en la normatividad: el trámite interno de las peticiones, quejas y reclamos que se gestionan ante el Instituto, está reglamentado a través de la resolución No.3037 del 27 de octubre de 2014, ante lo cual se evidenció que los aspectos de que trata el Artículo 28, se incumplen, toda vez que por parte de algunos de los responsables, no se digitaliza la respuesta ni se sube al Orfeo para establecer la trazabilidad. Así mismo no se informa al GDACAC.</p>	<p>Resolución No.3037 del 27 de octubre de 2014. Artículo 28.</p> <p>NTCGP 1000:2009, numeral 4.2.4. Control de los riesgos</p>	<p>En el Grupo de Documentación, Correspondencia, Archivo y Orientación al Ciudadano, se deben establecer mecanismos que permitan dar cumplimiento a los parámetros establecidos en la reglamentación interna sobre el proceso de atención al ciudadano.</p>
X		<p>Observación 2. Inoportunidad de las respuestas: No se da un cumplimiento estricto al Parágrafo del artículo 28 de la citada resolución, toda vez que se evidenció la falta de seguimiento a la oportunidad de las respuestas, por parte de los líderes de proceso, de acuerdo con lo anunciado en el desarrollo del informe</p>	<p>Resolución No.3037 del 27 de octubre de 2014. Artículo 28, Parágrafo,</p> <p>Artículo 5, numeral 4 de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p>	<p>Los informes presentados por el Grupo de Documentación, Correspondencia, Archivo y Orientación al Ciudadano, ante las instancias competentes al interior del instituto, deben ser más detallados y específicos, de manera tal que permitan tomar decisiones frente al tema, al interior de</p>

NC	OBS	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO O REQUISITO AFECTADO	RECOMENDACIONES
				cada dependencia. Así mismo, los líderes de proceso deben realizar monitoreo permanente a la oportunidad y calidad de las respuestas.
X		Observación 3. Inoportunidad de las respuestas: No se realiza un seguimiento a la atención oportuna de peticiones de los ciudadanos, inobservando las recomendaciones realizadas en los informes de las auditorías de seguimiento a PQRS, desarrolladas en la vigencia 2014, así como la normatividad vigente.	Resolución No.3037 del 27 de octubre de 2014. Artículos 30,32,36 NTCGP 1000:2009, numeral 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.	El Grupo de Documentación, Correspondencia, Archivo y Orientación al Ciudadano, debe direccionar sus actividades a coordinar con los líderes de procesos la aplicación de una estrategia que permita que éste proceso sea eficiente y eficaz.
X		Observación 4. Periodicidad en entrega de Informes: Tanto en la Resolución interna 3037 de 27 octubre de 2014, como en el Procedimiento Atención al Ciudadano Código: A-AC-P001, V3 con fecha de emisión 05/12/2014, no se encuentra contemplado la periodicidad en la entrega de informes por parte del GDACAC, ante Secretaría General; Adicionalmente, el documento "Estrategias para la construcción del	Resolución interna 3037 de 27 octubre de 2014 Procedimiento Atención al Ciudadano Código: A-AC-P001, V3 Decreto No. 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.	Tener en cuenta los lineamientos formulados por el Decreto No. 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el que se señala, entre otros aspectos que: <i>"La metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al</i>

NC	OBS	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO O REQUISITO AFECTADO	RECOMENDACIONES
		Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”, define en el Numeral IV. Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, literal C. Seguimientos: “(...), indica: vi. Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos ”. (Resaltado fuera de texto)		<i>ciudadano, es la establecida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”.</i>
	X	Observación 5. Aspectos de forma: Verificando la resolución interna 3037 de 27 octubre de 2014, se hallaron algunas inconsistencias de forma: En el Titulo III, el capítulo IV está mal numerado, se presenta como VI En el Titulo III, capítulo V y en el Titulo IV, capítulo I, se repiten los números de los artículos 35 y 36, aunque el contenido es diferente. En el artículo 23. “ <i>Deber de remitir la información al GDACAC.</i> “(...) de las mencionadas en el artículo 4 (...)”debe ser artículo 3.	Resolución No.3037 del 27 de octubre de 2014	Realizar una revisión y ajuste a la reglamentación interna sobre el procedimiento de atención al ciudadano.
	X	Observación 6. Frente al Procedimiento Atención al Ciudadano: El Procedimiento Atención al Ciudadano Código: A-AC-P001, V3, no es funcional, por cuanto presenta actividades repetidas; no contempla el canal chat institucional (que sí está previsto en la Resolución	Resolución interna 3037 de 27 octubre de 2014 Procedimiento Atención al Ciudadano Código: A-AC-P001, V3	Revisar, articular y unificar la reglamentación para el trámite de PQRS en el Instituto, estableciendo un solo derrotero.

NC	OBS	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO O REQUISITO AFECTADO	RECOMENDACIONES
		No.3037 del 27 de octubre de 2014), lo cual puede generar ambigüedades en su interpretación.		
X		Observación 7. Incumplimiento en la ejecución del plan de mejoramiento: Se evidenció incumplimiento en la ejecución del plan de mejoramiento formulado para la auditoría de Seguimiento realizado entre el 10 y el 21 de febrero de 2014, cuyos hallazgos pertenecen a la vigencia 2013; todas las acciones vencían en diciembre de 2014. De igual manera en la formulación correcta del plan de mejoramiento de la auditoría de seguimiento realizada para el período de enero a septiembre de 2014, el cual a la fecha no se ha formulado de manera correcta.	Procedimiento de gestión de planes de mejoramiento Código: C-EM-P002, V2, Fecha de emisión: 19/11/2014 NTCGP 1000:2009, numeral 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	Implementar estrategias que permitan evidenciar el seguimiento y cumplimiento a las actividades establecidas en el plan de mejoramiento antes de las fechas establecidas para su cumplimiento. Formular el plan de mejoramiento pendiente, en forma correcta.
X		Observación 8. Sobre contenido de Informes de seguimiento suministrado por el GDACAC: Realizado el análisis en términos de oportunidad de aquellas solicitudes que fueron tramitadas, se evidenció que en ORFEO hay trámites sin evidencia de respuesta; respuestas sin firma de la persona responsable; respuestas tramitadas en formato sin logo e imagen institucional En el informe del GDACAC se toman los días corridos y no hábiles por tanto hay inconsistencias entre la información suministrada por las dependencias y la del GDACAC, y no	Resolución No.3037 del 27 de octubre de 2014. Artículo 13, parágrafo 1. Ley 1437 de 2011- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: En el Artículo 14.	El procedimiento de atención al ciudadano requiere de la implementación de un manejo integral, entre los líderes de procesos y el GDACAC, que permita a los funcionarios del Instituto ser más efectivos en la oportunidad y calidad de las respuestas dadas a la ciudadanía, actividad que debe ser liderada por GDACAC.

NC	OBS	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO O REQUISITO AFECTADO	RECOMENDACIONES
		<p>se encuentra acorde con lo establecido en la ley.</p> <p>No se observan controles estrictos y monitoreo frente al manejo de las pqr, por parte de los líderes de proceso.</p>	<p>Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.</p>	
X		<p>Observación 9. Incumplimiento al artículo 29 del Código de Ética de Ideam: Se evidencia incumplimiento al artículo 29 del Código de Ética en lo que respecta a la "Política frente a la Comunidad", la cual define que el compromiso del Instituto frente a la comunidad es "... orientarán sus actuaciones para proporcionar a los usuarios de la entidad un sistema de atención al ciudadano que le permita encontrar la información y el servicio requerido con oportunidad, celeridad, calidad y efectividad".</p>	<p>Código de Ética de IDEAM, artículo 29</p> <p>Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción, Artículo 76, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012</p>	<p>Implementar un mecanismo de control que permita realizar la verificación de las PQRS, mensualmente, que permita generar alertas sobre los trámites que no estén finalizados.</p>
X		<p>Observación 10. Mapa de riesgos de corrupción vigencia 2015: Se presenta la materialización del riesgo 17 registrado en el mapa de riesgos de corrupción vigencia 2015, en términos de incumplimiento al tiempo de respuestas establecidos por norma para la atención de quejas o reclamos. Lo anterior, teniendo en cuenta la</p>	<p>La Norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2009, establece que se deben tomar acciones conforme según lo establecido en los numerales</p>	

NC	OBS	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO O REQUISITO AFECTADO	RECOMENDACIONES
		evidencia de solicitudes que han superado los tiempos límites concebidos por la Ley y en otras, la falta de trámite de las solicitudes.	8.5.2 Acción correctiva y 8.5.3 Acción preventiva. MECI – Administración del riesgo	
	X	<p>Observación 11. Quejas: Se evidencia que no se tienen controles adecuados sobre las respuestas que se dan a los ciudadanos en cuanto a calidad de imagen corporativa de los formatos y aplicativos institucionales para posterior consulta al interior del instituto.</p> <p>Actualmente las quejas recepcionadas en el Instituto, no están recibiendo un tratamiento integral, en algunos casos, se responden oportunamente; en otros de forma extemporánea, pero no se analizan y valoran a profundidad para identificar aspectos negativos que puedan corregirse y permitan la toma oportuna de decisiones para lograr optimizar nuestra gestión y minimizar la probabilidad de continuar cometiendo los mismos errores y un impacto negativo ante la comunidad.</p>	<p>Numeral 4.2.3. de la Norma de Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 4.2,3</p> <p>Numeral 8.1 de la Norma de Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009</p> <p>8.2.1 8.2.2</p>	<p>Se recomienda establecer controles y realizar seguimientos efectivos sobre las respuestas que se dan a los usuarios, estas respuestas deben estar dadas en oportunidad, calidad y efectividad.</p> <p>Se recomienda fijar lineamientos claros sobre el tratamiento integral que debe aplicarse a las quejas recibidas en el Instituto.</p>
X		Observación 12. Cumplimiento de la Ley 1712 de 2014: el informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado, de que trata el Artículo 11 ,no se encuentra publicado en la	Ley 1712 de 2014	Implementar la estrategia que encamine el proceso de Atención al ciudadano al cumplimiento de la Ley

	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: E-EM-F004
		Versión: 02
		Fecha: 5/12/2014
		Página 24 de 25

NC	OBS	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO O REQUISITO AFECTADO	RECOMENDACIONES
		página WEB del Instituto.		1712 de 2014.

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

1. CONCLUSIONES

Describir de manera breve los aspectos a rescatar del Seguimiento.

La entidad cuenta con diversos canales de comunicación cumpliendo con la normatividad. Sin embargo se observa la falta de seguimiento, monitoreo, envío de información, publicación de la información e interacción entre las diferentes dependencias con el fin de entregar información actualizada de manera oportuna y con calidad.

Se evidenció que en el Instituto no se da un tratamiento integral al procedimiento de atención al ciudadano, de forma tal que conlleve al mejoramiento continuo.

De otra parte, se estableció que los términos con los cuales se atendieron las PQRS, en las diferentes dependencias del Instituto, no se ajustaron a lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en el Título II, Capítulo I, Artículo 14, que define: **“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción...”**.

Conforme a lo evidenciado en el presente Informe de Auditoría, se infiere que las dependencias del Instituto, especialmente, Subdirección de Estudios Ambientales, Oficina Asesora Jurídica, Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano, Grupo de Laboratorio de Calidad Ambiental, Subdirección de Ecosistemas, Subdirección de Meteorología, Oficina de Informática, no han cumplido oportunamente con la respuesta a algunas de las peticiones que le fueron remitidas para su trámite, así como tampoco se evidenció el seguimiento adecuado por parte del grupo de atención al ciudadano, que se contempla dentro del procedimiento a dicha tarea, es así, que conforme a lo definido en el artículo citado anteriormente, las peticiones no se atendieron dentro de los términos definidos legalmente, por lo tanto, se hace necesario poner en conocimiento de la Dirección General ésta situación a fin de que se adopten las medidas para que los funcionarios atiendan de manera oportuna las PQRS presentadas al Instituto y además se implementen las acciones a que haya lugar, ya que la actuación de los funcionarios puede constituir una posible falta disciplinaria.

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: E-EM-F004
		Versión: 02
		Fecha: 5/12/2014
		Página 25 de 25

2. 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
Nombre: Cargo:	Auditor Líder	
Nombre: Cargo:	Líder del Proceso	