



IDEAM

Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales

**INFORME DE PQRS
ENERO A JUNIO 2017
PROCESO ATENCIÓN
AL CIUDADANO
29/12/17**


 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: C-EM-F003
		Versión: 05
		Fecha: 29/09/2017
		Página 2 de 21

TABLA DE CONTENIDO

1. DATOS GENERALES	3
2. OBJETIVO DE LA AUDITORIA.....	3
3. ALCANCE DE LA AUDITORIA.....	3
4. CRITERIOS DE AUDITORÍA	4
5. METODOLOGÍA Y DESARROLLO DE LA AUDITORIA INTERNA	4
6. FORTALEZAS	19
7. NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES DETECTADAS	20
8. CONCLUSIONES	20
9. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS	21
10. HISTORIAL DE CAMBIOS	21

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: C-EM-F003
		Versión: 05
		Fecha: 29/09/2017
		Página 3 de 21

Auditoría N°		
Fecha		
Día	Mes	Año
18	12	2017

1. DATOS GENERALES

PROCESO(S) AUDITADO	ATENCIÓN AL CIUDADANO		
LIDER(ES) DE PROCESO	BIBIANA SANDOVAL	CARGO	Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano
AUDITOR LÍDER	Jaime Arias P	CARGO	Profesional Especializado

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

FECHA DE APERTURA AUDITORIA	18 / 12 / 17
FECHA DE CIERRE DE LA AUDITORIA	29 / 12 / 17

2. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Realizar seguimiento al trámite y cumplimiento de los términos establecidos, a las diferentes peticiones presentadas ante el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales -IDEAM, en el período del 01/01/2017 al 30/06/2017, de conformidad con la normativa dispuesta.

3. ALCANCE DE LA AUDITORIA

Verificación de las peticiones que presentan un estado de "CONTESTADAS FUERA DE TÉRMINOS" y "SIN CONTESTAR" en los dos (2) informes trimestrales 2017 (Enero a Marzo y Abril a Junio/2017), así como la de confrontar el trámite dado en las áreas que corresponda.

4. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Se tuvo en cuenta la normativa vigente:

Ley 87 de 1993;

Ley 1437 de 2011 -Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (artículo 13 modificado por Ley 1755 de 2015 - Derechos de Petición);

Ley 1474 de 2011 -Estatuto Anticorrupción;

Ley 1581 de 2012 -Protección de datos personales (reglamentada por Decreto 1377 de 2013);

Ley 1712 de 2014 -Ley de Transparencia;

Decreto 1081 de 2015 (Compila Decreto 103 de 2015 que reglamenta Ley 1712 de 2014, Resolución MinTic 3564 de 2015);

Decreto 124 de 2016 -Metodología de construcción Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano v2;

Decreto 1166 de 2016 -Derecho de petición verbal;

Resoluciones IDEAM 823, 2628 y 2821 de 2016;

Procedimiento "DE ATENCION AL CIUDADANO", con código **M-AC-P001 Versión 07**;

Guía "DILIGENCIAMIENTO FORMATO M-AC-F003 FORMATO REGISTRO ORDENADO PQRS", con código **M-AC-G001 Versión 04**;

Guía "ATENCION AL CIUDADANO", con código **M-AC-G002 Versión 02**;

Guía "DILIGENCIAMIENTO FORMATO M-AC-F010 FORMATO REGISTRO ORIENTACIONES PQRS", con código **M-AC-G003 Versión 01**;

Guía "TIPIFICACION DE LAS PQRS", con código **M-AC-G004 Versión 02**;

Formato "REGISTRO ORDENADO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS", con código **M-AC-F003 Versión 06**;

Formato "REGISTRO ORDENADO PARA LA GESTIÓN DE ORIENTACIONES", con código **M-AC-F010 Versión 01**;

Formato "CONSOLIDADO SEGUIMIENTO Y CONTROL PQRSDF", con código **M-AC-F012 Versión 01**;

Informe Oficina Control Interno auditoría PQRS periodo OCT-DCB2016, de marzo 2017 y demás normas internas y externas vigentes sobre la materia.

5. METODOLOGÍA Y DESARROLLO DE LA AUDITORIA INTERNA

Con base en la Ley 87 de 1993 y de acuerdo al Programa Anual de Auditorias 2017, aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno, la Oficina de Control Interno -OCINT, presenta el informe sobre el seguimiento y evaluación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS), presentadas al Instituto, correspondientes a los dos (2) primeros trimestres de 2017 (ENE-MZO y ABR-JUN), conforme a la normativa dispuesta.

El referente del seguimiento, tiene como base los informes presentados por el Grupo de Atención al Ciudadano – GATEC, sobre las PQRS del I y II trimestres de 2017.

De acuerdo a la normativa referida, la Oficina de Control Interno, se encarga de medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles, por lo tanto, el desarrollo del seguimiento actual, se enfoca en revisar el cumplimiento del literal i. del artículo 12°. Ibídem, que consiste en evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, con base en los lineamientos y directrices internas adoptadas por la Alta Dirección.

Lo anterior se complementa, con lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), el cual establece mecanismos de actuaciones administrativas y estipula en el artículo 5, los derechos de las personas ante las autoridades a presentar peticiones **y a obtener información oportuna, en atención a los términos de respuesta consignados en el artículo 13 (modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015)**. De igual forma, se debe dar cumplimiento al Decreto 1166 de 2016, que regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente.

Durante el proceso adelantado, no se presentaron limitaciones que afectaran el alcance del seguimiento y análisis sobre el informe.

Se destaca además, el cumplimiento oportuno del Grupo de Atención al Ciudadano -GATEC, en lo referente a la presentación de los informes trimestrales, sobre las peticiones presentadas al Instituto en los periodos referidos de 2017, así como su publicación en los medios establecidos por la Entidad, en la página web institucional. De igual forma, el cumplimiento con el reporte a la Secretaría General sobre las peticiones contestadas por fuera de términos (Memo 20172090000583 del 25/04/2017 del I Trimestre/2017 y Memo 20172090001183 del 28/07/2017 del II Trimestre/2017).

De igual forma, mediante memorandos 20172090000443-10/04/2017, 20172090000453-10/04/2017, 20172090001143-12/07/2017 y 20172090001153-12/07/2017, se solicitó, tanto al Grupo de Control Disciplinario Interno como al Grupo de Acreditación de Laboratorios, lo correspondiente al número de quejas que fueron recibidas a través del correo dispuesto para denuncias de actos de corrupción, así como el número de trámites de acreditación que fueron atendidos, para el periodo correspondiente al primer y segundo trimestres (01/01/2017 al 31/03/2017 y del 01/04/2017 al 30/06/2017) del año 2017.

Con base en la información de GATEC, el consolidado del primer trimestre (enero – marzo/2017), en relación con los requerimientos, fue de 10.929 peticiones, de las cuales 10.919 fueron contestadas DENTRO DE LOS TÉRMINOS establecidos, 10 fueron contestadas FUERA DE TÉRMINOS y no existió ninguna petición sin GESTIONAR.

De igual forma, con referencia al segundo trimestre (abril – junio/2017), los requerimientos fueron de 8.027 peticiones, de las cuales 8.000 fueron contestadas DENTRO DE LOS TÉRMINOS establecidos y 27 fueron contestadas FUERA DE TÉRMINOS y no existió ninguna petición sin GESTIONAR.

Se destaca de nuevo, para estos periodos de 2017, que no se presentaron peticiones “sin contestar”, conservando la tendencia del tercer y cuarto trimestres de 2016. Adicionalmente, se redujeron las peticiones contestadas FUERA

DE TÉRMINOS (10 y 27) frente a las estadísticas de trimestres anteriores (I/Ttre-91; II/Ttre-83; III/Ttre-78 y IV/Ttre-47). Lo anterior, debido al compromiso de los funcionarios de las áreas y al seguimiento y acompañamiento oportunos del Grupo de Atención al Ciudadano -GATEC.

Las peticiones que no fueron atendidas oportunamente (0.1% y 0.3%, respectivamente), se presentan como debilidad frente a los términos establecidos para la atención de PQRS.

De otra parte, desde el IV trimestre/2016, se emitió la Resolución 2821 del 14/12/2016, sobre la Política de Protección de Datos en el IDEAM, con el objetivo de cumplir con la normativa dispuesta y brindar un excelente servicio al ciudadano, así mismo se socializó el formato M-AC-F011 versión 01, AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y AVISO DE PRIVACIDAD.

De igual forma, se implementó lo referente a ORIENTACIONES, por lo cual a partir del IV trimestre/2016, se socializó en el Sistema de Gestión Integrado –SGI, el formato M-AC-F010 versión 01, REGISTRO ORDENADO PARA LA GESTIÓN DE ORIENTACIONES, para ser usado por las instancias del IDEAM.

Lo anterior, en cumplimiento del artículo 2.2.3.12.4 “Respuesta al derecho de Petición Verbal” del Decreto 1166 del 19 de julio de 2016, el cual contempla: “... No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la información solicitada...”.

Además, se modificaron y crearon los siguientes documentos del proceso, en el Sistema de Gestión Integrado –SGI:

-Guía “DILIGENCIAMIENTO FORMATO M-AC-F003 FORMATO REGISTRO ORDENADO PQRS”, con código M-AC-G001: Se corrigió el código del título (M-AC-F003).

-Guía atención al ciudadano, con código M-AC-G002 Versión 02. Se actualizó la versión y el TIPO DEL PROCESO (Misional).

-Guía Tipificación PQRS 2017, con código M-AC-G004 Versión 01.

-Guía “Estrategia participación ciudadana -COMUNICACIÓN 360°”, de abril/2017, en cooperación con instancias internas como el Grupo de Comunicaciones y la Oficina Asesora de Planeación, en el cual y dentro de esta dinámica se crearon tres cuentas oficiales en RRSS: • Twitter: @IDEAMColombia • Facebook: www.fb.com/ideaminstituto • YouTube: InstitutoIDEAM.

-Formato “CONSOLIDADO SEGUIMIENTO Y CONTROL PQRSDF”, con código **M-AC-F012 Versión 01 del 15/01/2017**.

Se consignan además, las bases de datos consolidados de los trimestres enunciados, correspondientes a los meses de enero a marzo y abril a junio de 2017, observando los lineamientos de la protección de datos personales (Ley

1581 del 17 de octubre de 2012).

En lo corrido de la vigencia (Primer semestre/2017) se registran en total 18.956 peticiones, con un promedio mensual de 3.159 solicitudes, cuyo comportamiento se muestra en la **Tabla 1**.

Tabla 1. Peticiones presentadas de enero a junio de 2017

PQRS 2017 / PERIODO	I Ttre	%	II Ttre	%
Presentadas	10.929		8.027	(1)
Contestadas en términos	10.919	99.9	8.000	99.7
Contestadas fuera términos	10	0.1	27	0.3
Sin contestar	0	0	0	0

Fuente: Informes 2017 Grupo Atención al Ciudadano

(1) Decremento del 26.5% frente al primer trimestre.

Del total reportado en 2017 (18.956), se han atendido oportunamente 18.919 peticiones, lo que representa un 99.8% de eficacia en el cumplimiento oportuno por parte de las diferentes áreas comprometidas en los requerimientos, gracias a la diligente gestión del Grupo de Atención al Ciudadano.

Otro aspecto a considerar, es el promedio mes por trimestre (**Tabla 2**), para lo cual se refiere que en el primer trimestre dicho promedio fue de 3.643 peticiones y para el segundo trimestre de 2.676. Datos o referentes, que deben generar acciones, que permitan fortalecer los mecanismos de atención y respuesta de atención al ciudadano, en algunos períodos determinados.

Tabla 2. Promedios mensuales

PQRS / PERIODO	I Trimestre / 2017	II Trimestre / 2017	ENE – JUN / 2017
Promedio mensual	3.643	2.676	3.159

Fuente: Análisis OCINT

A. INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER TRIMESTRE DE 2017 (Enero – Marzo) SECRETARÍA GENERAL -GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Nombre	Número de documentos
02418 Subregistro 1 PRIMER TRIMESTRE, 2 SEGUNDO TRIMESTRE, 3 TERCER TRIMESTRE, 4 CUARTO TRIMESTRE	1
02416 Subregistro CUARTO TRIMESTRE, PRIMER TRIMESTRE, SEGUNDO TRIMESTRE, TERCER TRIMESTRE	0
02417 Subregistro 1 PRIMER TRIMESTRE, 2 SEGUNDO TRIMESTRE, 3 TERCER TRIMESTRE	0

INFORME PQRS I TRIMESTRE 2017.PDF

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

INFORME TRIMESTRE 2017

SECRETARÍA GENERAL -GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Sobre el informe del Primer Trimestre de 2017, se considera de manera general, lo siguiente:

1. Para dicho período, la clasificación de las PQRS (enero a marzo de 2017), con base en la Resolución 2628 del 18 de noviembre de 2016 (deroga la Resolución 2071 de 2015), se identificaron, así:

PETICIÓN -72

SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS -10.688

CONSULTA -17

RECLAMO -7

PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES -5

SOLICITUD CONGRESITAS -1

SOLICITUD JUDICIAL -8

AGRADECIMIENTO/FELICITACION -2

CERTIFICACIONES DE TIEMPO, CLIMA Y EVENTOS HIDROLÓGICOS -123

PETICIÓN VERBAL -1

REMISIÓN POR COMPETENCIA -5

Total General -10.929

No se presentaron Quejas, Sugerencias ni Denuncias.

a) Conforme al punto "3.- CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS", se identifican solicitudes que no corresponden a las definidas en la Resolución 2628 de 2016, como: "AGRADECIMIENTO/FELICITACION", "CERTIFICACIONES DE TIEMPO, CLIMA Y EVENTOS HIDROLÓGICOS", "PETICION VERBAL" y "REMISIÓN POR COMPETENCIA".

b. Sobre el punto "7.- CLASIFICACIÓN DE PQRS, POR INSTANCIA, PRODUCTO O SERVICIO AL CUAL SE REFIERE EL REQUERIMIENTO, ENERO A MARZO DE 2017", se sugiere revisar la identificación de las solicitudes, ya que persiste el incremento de los tipos, lo que generaría dificultad para consolidar datos.

Al respecto, en el I trimestre/2017, la población que más demanda información (**Tabla 3**), es la identificada como academia (53.9%), ciudadanos en general (26.7%) y luego empresa privada (16.5%).

Tabla 3. Caracterización de usuarios primer trimestre 2017

PQRS / USUARIOS	Academia	Ciudadanía	Empresa privada
I Trimestre / 2017	5.866	2.922	1.799
10.929	(53.9%)	(26.7%)	(16.5%)

Fuente: Análisis OCI

2. a) Mediante comunicado del Grupo de Acreditación de Laboratorios del 06/04/2017, en respuesta al memorando 20172090000453 del 10/04/2017 de GATEC (revisar fechas), indica que para el primer trimestre de la vigencia 2017, el número de resoluciones emitidas por el grupo, para enero fue de 14, en febrero 13 y marzo 19, para un total de 46.

b) Se resalta, que el Instituto dispuso el link DENUNCIAS DE ACTOS DE CORRUPCIÓN, en la página web de la sección PARTICIPACIÓN CIUDADANA, con el fin de que la ciudadanía en general, pueda presentar una denuncia relacionada con posibles actos de corrupción en el IDEAM, a través del correo electrónico denunciacorrupcion@ideam.gov.co.

Mediante memorando 20172010001953 del 12/04/2017, el Grupo de Control Disciplinario Interno, en respuesta al memorando 20172090000443 del 10-04-2017, indicó que no se recibieron quejas a través del correo dispuesto para denuncias de actos de corrupción, para el periodo correspondiente al I trimestre (1 de enero al 31 de marzo) del año 2017.

c) De igual forma, se implementó lo referente a ORIENTACIONES, por lo cual a partir del cuarto trimestre/2016, se socializó en el Sistema de Gestión Integrado –SGI, el formato M-AC-F010 REGISTRO ORDENADO PARA LA GESTIÓN DE ORIENTACIONES, para ser usado por las instancias del IDEAM.

Como resultado de esta implementación, en enero/2017 se atendieron 208 orientaciones, en febrero/2017, 212 y en marzo/2017, 500, para un total de 920, evidenciando que el canal o medio de recepción de las orientaciones más utilizado, fue el de ATENCIÓN TELEFÓNICA con 763 (82,9%) y el restante mediante atención presencial (157).

3. De otra parte, indica el informe, que se presentan 10 solicitudes "Contestadas fuera de términos" y 0 solicitudes "Sin contestar".

a) El Grupo de Atención al Ciudadano, remite a la Secretaría General, el memorando 20172090000583 del 25/04/2017, donde relacionan las peticiones atendidas por fuera de términos del primer trimestre 2017, en cumplimiento del artículo 30 de la Resolución 2628 del 18/11/2016 y del numeral 4 del ítem 6.2 Seguimiento a las PQRS del procedimiento Atención al Ciudadano, código M-AC-P001, versión 07 del 21/11/2016. Se indica además, que todas las solicitudes que están por FUERA DE TÉRMINOS tienen respuesta y evidencia de la misma.

Las áreas que no respondieron a tiempo son:

- La Subdirección de Meteorología con 1 solicitud;
- La Subdirección de Hidrología con 4;
- La Subdirección de Estudios Ambientales con 3;
- La Subdirección Ecosistemas e Información Ambiental con 1;
- La Oficina Asesora Jurídica con 1 requerimiento.

Aunque la norma es explícita en los términos, el 40% (4 solicitudes) de las que no tuvieron respuesta a tiempo, han sido atendidas con más de 3 días de retraso, frente a la fecha de vencimiento, situación que amerita la revisión con las instancias pertinentes, para determinar si el acopio de las respuestas requiere ampliar los plazos estipulados por ley e implementar mecanismos que promuevan una atención oportuna.

Las 10 solicitudes presentan la siguiente identificación: SOLICITUD CONGRESITAS -1; SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS -5; PETICIÓN -1; CERTIFICACIONES DE TIEMPO, CLIMA Y EVENTOS HIDROLÓGICOS -2 y SOLICITUD JUDICIAL -1. Si bien todas las respuestas se deben realizar dentro de los

términos, se requiere fortalecer los mecanismos de seguimiento y atención a los tipos de solicitudes judiciales.

b) En la **Tabla 4.**, se relacionan las solicitudes que superaron los tres (3) días de retraso. Al respecto, sería pertinente revisar si el acopio de información es tan dispendioso, que podría ameritar la aplicación de los artículos 21, 22 y 23 de la Resolución 2628/2016 (prórroga, interrupción y suspensión de términos), por lo anterior, se procede a realizar una confrontación con el formato del registro ordenado de las PQRS, suministrado por el área, en el sistema ORFEO, sobre la columna “ESTADO (A Tiempo/Fuera de Tiempo/Sin respuesta)”, donde se registran las siguientes peticiones:

Tabla 4. Peticiones “FUERA DE TÉRMINOS” I trimestre/2017

No.	No. requerimiento	Fecha requerimiento	Dependencia que se redirecciona	Fecha resolución requerimiento	OCINT (Evidencia/Respuesta)
3929	<u>20179050008262</u>	14/02/2017	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	22/03/2017 (+15)	Memo 20171020000621, de la Oficina Asesora Jurídica con fecha del 08/03/2017.
5295	<u>20179050010972</u>	23/02/2017	SUBDIRECCIÓN DE HIDROLOGÍA	21/03/2017 (+7)	Memo 20173000001141, de la SUBDIRECCIÓN DE HIDROLOGÍA el 08/03/2017.
5795	20179050012372	27/02/2017	SUBDIRECCIÓN DE HIDROLOGÍA	17/03/2013 (+4)	Memo 20173000001281, de la SUBDIRECCIÓN DE HIDROLOGÍA el 15/03/2017.
7118	20179050015432	08/03/2017	SUBDIRECCIÓN DE HIDROLOGÍA	22/03/2017 (+6)	Memo 20173000001361, de la SUBDIRECCIÓN DE HIDROLOGÍA el 22/03/2017.

Fuente: Análisis OCI

Nota: (+15) ;...(+6): Días que superaron la fecha límite de términos legales.

De lo anterior, se presentan las siguientes consideraciones:

-El requerimiento 20179050008262 del 14/02/2017 (No. orden 3929), fue asignado a la SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES, pero la respuesta fue realizada por la Oficina Asesora Jurídica mediante memorando 20171020000621 del 08/03/2017, lo que puede indicar que se presentó confusión en el momento de orientar a la dependencia el requerimiento y por consiguiente la demora en la oportuna respuesta.

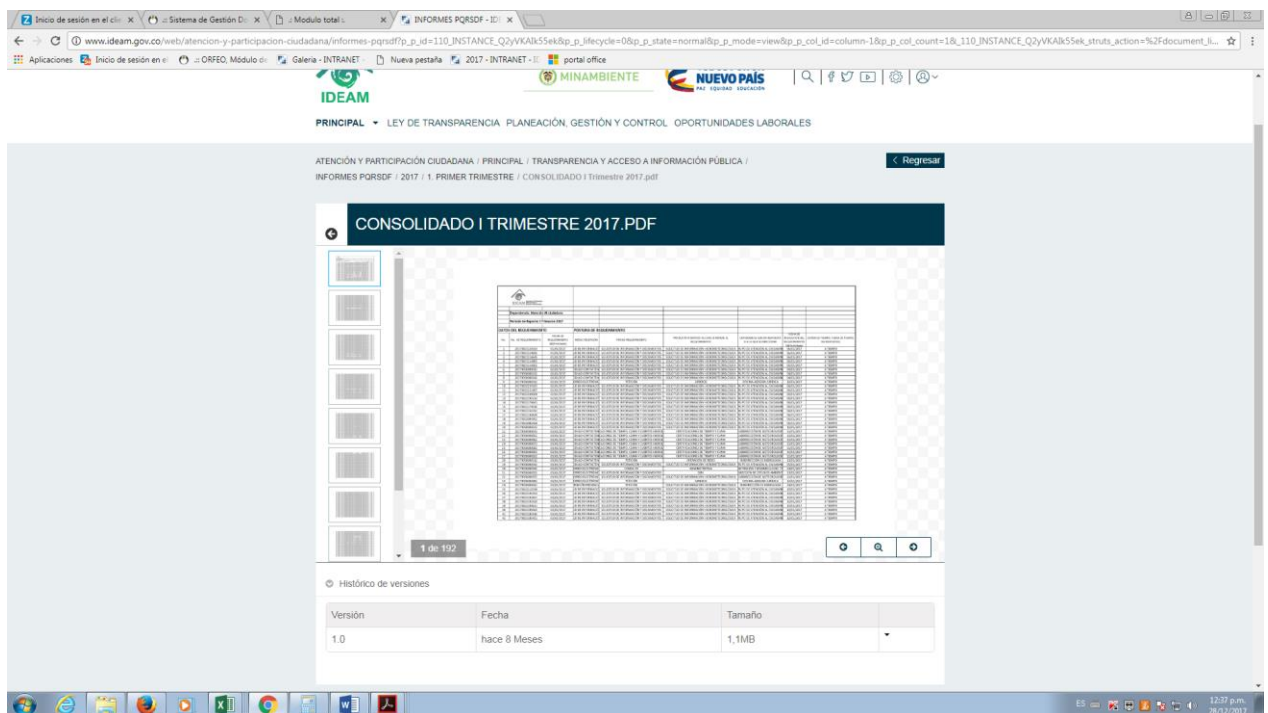
-En el requerimiento 20179050010972 del 23/02/2017 (No. orden 5295), se presenta respuesta mediante memorando 20173000001141 del 08/03/2017, de la SUBDIRECCIÓN DE HIDROLOGÍA, lo que podría indicar que la respuesta está dentro de los términos. Sin embargo, al revisar la trazabilidad en el formato del registro ordenado de las PQRS, se evidencia que la respuesta fue suministrada mediante correo electrónico del 21/03/2017, generando dudas sobre las fechas y medios oportunos de respuesta. Se evidencia por tanto, debilidades en la unidad de criterio para identificar los registros.

4. En cuanto a las QUEJAS, se indicó anteriormente que no se radicaron en el primer trimestre/2017.

5. Se resalta que los días promedio de respuesta de PQRS de ENERO A MARZO/2017, fueron contestadas de forma oportuna con un promedio de 6 días hábiles.

6. Aunque se disponen de plantillas que permiten orientar las diferentes comunicaciones que pueden emitir las dependencias, se debe revisar el uso del logo de BUREAU VERITAS.

A.1) FORMATO CONSOLIDADO SEGUIMIENTO Y CONTROL PQRSDF PRIMER TRIMESTRE/2017, donde se registran 10.929 peticiones (2.497 DE ENE/17, 3.628 DE FEB/17 y 4.804 DE MZO/17). El formato publicado corresponde al establecido con código M-AC-F012, versión 01. El formato permite la visualización de datos personales, en cumplimiento de la normativa dispuesta sobre protección de datos personales, cuando se socializa en la página web institucional el reporte consolidado.



Versión	Fecha	Tamaño
1.0	hace 8 Meses	1,1MB

Al respecto, en enero/2017, se presentaron 2.497 solicitudes de acuerdo al formato M-AC-F012 versión 01, CONSOLIDADO SEGUIMIENTO Y CONTROL PQRSDF, las cuales fueron atendidas en su totalidad de manera oportuna.

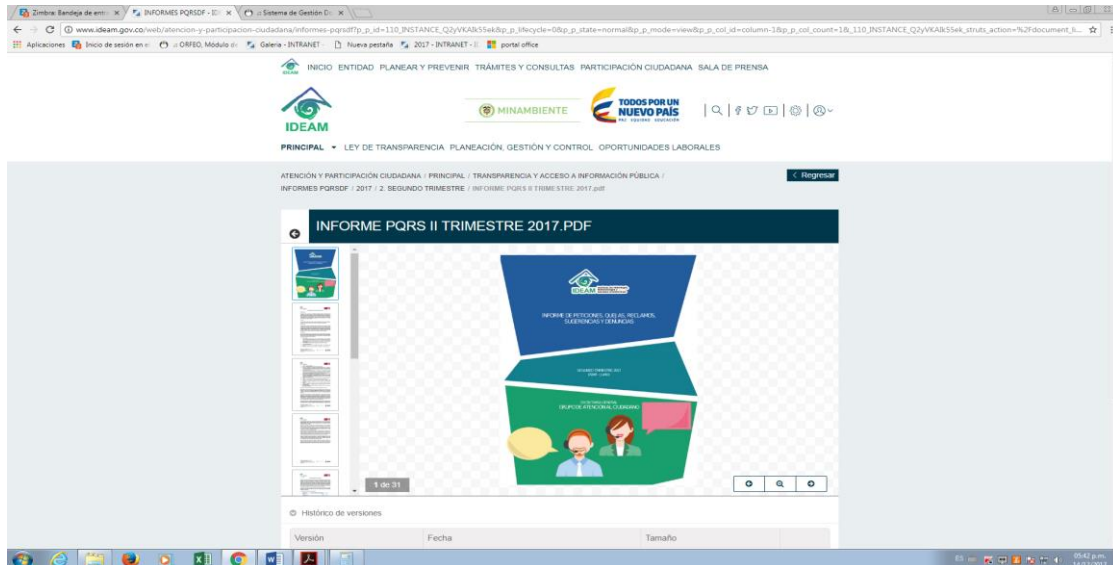
Para febrero/2017, se presentaron 3.628 solicitudes de acuerdo al formato referido, de las cuales se atendieron por fuera de términos 6.

En marzo/2017, se registraron 4.804 solicitudes y 4 atendidas por fuera de términos.

Las 10.929 peticiones, de acuerdo al canal de atención, se identificaron así

- a) Módulo web -solicitudes de información hidrometeorológica: 8.986 peticiones, las cuales se identifican con el número de requerimiento 20170101120314, donde los 4 primeros dígitos corresponden al año, los siguientes 4, al mes y al día.
- b) Módulo contáctenos: 907 peticiones, las cuales se identifican con el número de requerimiento 2017905xxxxxx, donde los cuatro (4) primeros dígitos corresponden al año, los siguientes 3 al módulo propiamente dicho y los restantes 7 a un número de orden consecutivo dado por el sistema.
- c) Correo electrónico: 906 peticiones, que se identifican con un número de requerimiento 2017905xxxxxx, donde los primeros cuatro (4) dígitos corresponden al año, los siguientes 3 al canal propiamente dicho y los restantes 7 a un número de orden consecutivo dado por el sistema.
- d) Presencial: 72 peticiones, que se identifican, con números de requerimientos diferentes (No. Orden 34, con número de requerimiento 20179910000412; No. Orden 1478, con número de requerimiento 20177060000062).
- e) Correo certificado: 58 peticiones, que se identifican con los números de requerimiento 2017991xxxxxx.

B. INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGUNDO TRIMESTRE DE 2017 (Abril – Junio) SECRETARÍA GENERAL -GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Sobre el informe del Segundo Trimestre de 2017, se considera de manera general, lo siguiente:

1. Para dicho período, la clasificación de las PQRS (abril a junio de 2017), con base en la Resolución 2628 del 18 de noviembre de 2016 (deroga la Resolución 2071 de 2015), se identificaron, así:

PETICIÓN -87
SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS -7.707
CONSULTA -10
RECLAMO -7
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES -12
SOLICITUD CONGRESITAS -4
SOLICITUD JUDICIAL -25
AGRADECIMIENTO/FELICITACION -3
CERTIFICACIONES DE TIEMPO, CLIMA Y EVENTOS HIDROLÓGICOS -165
REMISIÓN POR COMPETENCIA -3
SUGERENCIAS -4

Total General -8.027

No se presentaron Quejas, petición verbal ni denuncias.

a) Conforme al punto "3.- CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS", se identifican solicitudes que no corresponden a las definidas en la Resolución 2628 de 2016, como: "AGRADECIMIENTO/FELICITACION", "CERTIFICACIONES DE TIEMPO, CLIMA Y EVENTOS HIDROLÓGICOS" y "REMISIÓN POR COMPETENCIA".

b) En el II trimestre/2017, la población que más demanda información (**Tabla 5**), es la identificada como academia (42%), ciudadanos en general (34%) y luego empresa privada (18%).

Tabla 5. Caracterización de usuarios segundo trimestre 2017

PQRS / USUARIOS	Academia	Ciudadanía	Empresa privada
II Trimestre / 2017	3.383	2.740	1.457
8.027	(42%)	(34%)	(18%)

Fuente: Análisis OCI

2. a) Mediante memorando 20176010001103 del 14/07/2017 del Grupo de Acreditación de Laboratorios, en respuesta al memorando 20172090001153 del 12/07/2017 de GATEC, indica que para el segundo trimestre de la vigencia 2017, el número de resoluciones emitidas por el grupo, fue de 45 y 20 autos de inicio.

b) Se resalta, que el Instituto dispuso el link DENUNCIAS DE ACTOS DE CORRUPCIÓN, en la página web de la sección PARTICIPACIÓN CIUDADANA, con el fin de que la ciudadanía en general, pueda presentar una denuncia relacionada con posibles actos de corrupción en el IDEAM, a través del correo electrónico denunciacorrupcion@ideam.gov.co.

Mediante memorando 20172010003603 del 17/07/2017, el Grupo de Control Disciplinario Interno, en respuesta al memorando 20172090001143 del 12/07/2017, indicó que no se recibieron quejas a través del correo dispuesto para denuncias de actos de corrupción, para el periodo correspondiente al II trimestre (1 de abril al 30 de junio) del año 2017.

c) De igual forma, se implementó lo referente a ORIENTACIONES, por lo cual a partir del cuarto trimestre/2016, se socializó en el Sistema de Gestión Integrado –SGI, el formato M-AC-F010 REGISTRO ORDENADO PARA LA GESTIÓN DE ORIENTACIONES, para ser usado por las instancias del IDEAM.

Como resultado de esta implementación, en abril/2017 se atendieron 234 orientaciones, en mayo/2017, 230 y en junio/2017, 190, para un total de 654, evidenciando que el canal o medio de recepción de las orientaciones más utilizado, fue el de ATENCIÓN TELEFÓNICA con 444 (67,9%) y el restante mediante atención presencial (210).

3. De otra parte, indica el informe, que se presentan 27 solicitudes "Contestadas fuera de términos" y 0 solicitudes "Sin contestar".

a) El Grupo de Atención al Ciudadano, remite a la Secretaría General, el memorando 20172090001183 del 28/07/2017, donde relacionan las peticiones atendidas por fuera de términos del segundo trimestre 2017, en

cumplimiento del artículo 30 de la Resolución 2628 del 18/11/2016 y del numeral 4 del ítem 6.2 Seguimiento a las PQRS del procedimiento Atención al Ciudadano, código M-AC-P001, versión 07 del 21/11/2016. Se indica además, que todas las solicitudes que están por FUERA DE TÉRMINOS tienen respuesta y evidencia de la misma.

Las áreas que no respondieron a tiempo son:

- La Subdirección de Meteorología con 3 solicitudes;
- La Subdirección de Hidrología con 15;
- La Subdirección de Estudios Ambientales con 2;
- La Subdirección Ecosistemas e Información Ambiental con 5;
- La Oficina Informática con 1;
- Grupo Administración y Desarrollo del Talento Humano con 1 requerimiento.

Aunque la norma es explícita en los términos, el 33% (9 solicitudes) de las que no tuvieron respuesta a tiempo, han sido atendidas con más de 3 días de retraso, frente a la fecha de vencimiento, situación que amerita la revisión con las instancias pertinentes, para determinar si el acopio de las respuestas requiere ampliar los plazos estipulados por ley e implementar mecanismos que promuevan una atención oportuna.

Las 27 solicitudes presentan la siguiente identificación: PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES -2; SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS -22 y CERTIFICACIONES DE TIEMPO, CLIMA Y EVENTOS HIDROLÓGICOS -3.

b) En la **Tabla 6.**, se relacionan las solicitudes (6) que superaron los tres (3) días de retraso. Al respecto, sería pertinente revisar si el acopio de información es tan dispendioso, que podría ameritar la aplicación de los artículos 21, 22 y 23 de la Resolución 2628/2016 (prórroga, interrupción y suspensión de términos), por lo anterior, se procede a realizar una confrontación con el formato del registro ordenado de las PQRS, suministrado por el área, en el sistema ORFEO, sobre la columna "ESTADO (A Tiempo/Fuera de Tiempo/Sin respuesta)", donde se registran las siguientes peticiones:

Tabla 6. Peticiones "FUERA DE TÉRMINOS" II trimestre/2017

No.	No. requerimiento	Fecha requerimiento	Dependencia que se redirecciona	Fecha resolución requerimiento	OCINT (Evidencia/Respuesta)
693	<u>20179910047882</u>	07/04/2017	SUBDIRECCIÓN DE HIDROLOGÍA	05/05/2017 (+7)	Respuesta correo electrónico del 05/05/2017.
5481	<u>20179050037232</u>	11/05/2017	SUBDIRECCIÓN DE HIDROLOGÍA	05/06/2017 (+6)	Respuesta mediante correo electrónico.
6099	20179910077002	09/06/2017	SUBDIRECCIÓN DE HIDROLOGÍA	05/07/2013 (+5)	Memo 20173000003051 de la SUBDIRECCIÓN DE HIDROLOGÍA el 30/06/2017.

6169	20179910078622	14/06/2017	SUBDIRECCIÓN DE HIDROLOGÍA	12/07/2017 (+7)	Memo 20173000003301 del 10/07/2017, de la SUBDIRECCIÓN DE HIDROLOGÍA.
6170	20179910078632	14/06/2017	SUBDIRECCIÓN DE HIDROLOGÍA	10/07/2017 (+5)	Memo 20174000008111 del 17/07/2017.
6317	20179910081112	22/06/2017	GRUPO DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	21/07/2017 (+8)	Respuesta comunicado del 18/07/2017.

Fuente: Análisis OCI

Nota: **(+8)** ;...**(+5)**: Días que superaron la fecha límite de términos legales.

De lo anterior, se presentan las siguientes consideraciones:

-El requerimiento 20179910047882 del 07/04/2017 (No. orden 693), presenta respuesta mediante correo del 05/05/2017, sin embargo en la respuesta se indica "...que la información correspondiente está en proceso de oficialización con el ánimo de que se encuentre disponible en el portal institucional...", lo que implica que la respuesta fue parcial. Por lo anterior, no se evidencia en el sistema ORFEO, un comunicado de respuesta definitiva y concreta.

-En el requerimiento 20179910077002 del 09/06/2017 (No. orden 6099), se presenta respuesta mediante memorando 20173000003051 del 30/06/2017 de las SUBDIRECCIONES DE HIDROLOGÍA y METEOROLOGIA, conjuntamente. Al respecto, se indica en la respuesta que la solicitud fue recibida en la Subdirección el día 14/06/2017, lo que implica que la respuesta está dentro de términos. Se evidencia por tanto, debilidades en el seguimiento y registros.

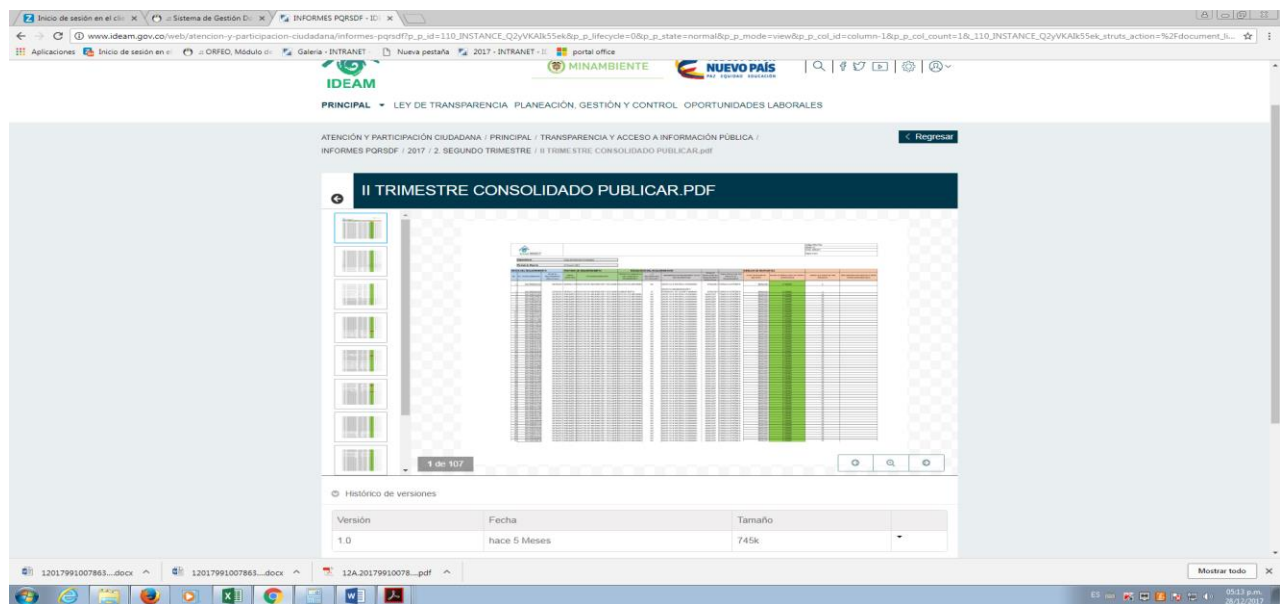
-En el requerimiento 20179910078632 del 14/06/2017 (No. orden 6170), se presenta respuesta mediante memorando 20174000008111 del 17/07/2017 de las SUBDIRECCIONES DE HIDROLOGÍA y METEOROLOGIA, conjuntamente. Al respecto, se indica que la fecha que registra Grupo de Atención al Ciudadano -GATEC en el formato consolidado (10/07/2017), corresponde al correo electrónico que fue remitido al peticionario para solicitar prórroga. Se evidencia por tanto, debilidades en el seguimiento y registros.

4. En cuanto a las QUEJAS, se indicó anteriormente que no se radicaron en el segundo trimestre/2017.

5. Se resalta que los días promedio de respuesta de PQRS de ABRIL A JUNIO/2017, fueron contestadas de forma oportuna con un promedio de 7 días hábiles.

6. Aunque se disponen de plantillas que permiten orientar las diferentes comunicaciones que pueden emitir las dependencias, se debe revisar el uso del logo de BUREAU VERITAS.

B.1) FORMATO CONSOLIDADO SEGUIMIENTO Y CONTROL PQRSDF SEGUNDO TRIMESTRE/2017, donde se registran 8.027 peticiones (2.928 DE ABR/17, 3.000 DE MAY/17 y 2.099 DE JUN/17). El formato publicado corresponde al establecido con código M-AC-F012, versión 01. El formato permite la visualización de datos personales, en cumplimiento de la normativa dispuesta sobre protección de datos personales, cuando se socializa en la página web institucional el reporte consolidado.



Al respecto, en marzo/2017, se presentaron 2.928 solicitudes de acuerdo al formato M-AC-F012 versión 01, formato consolidado seguimiento y control PQRSDF, de las cuales se atendieron por fuera de términos 9.

Para abril/2017, se presentaron 3.000 solicitudes de acuerdo al formato referido, de las cuales se atendieron por fuera de términos 5.

En junio/2017, se registraron 2.099 solicitudes, de las cuales se atendieron por fuera de términos 13.

Las 8.027 peticiones, de acuerdo al canal de atención, se identificaron así:

a) Módulo solicitudes de información: 5.992 peticiones, las cuales se identifican con el número de requerimiento 20170401175326, donde los 4 primeros dígitos corresponden al año, los siguientes 4, al mes y al día.

b) Módulo contáctenos: 910 peticiones, las cuales se identifican con el número de requerimiento 2017905xxxxxx, donde los cuatro (4) primeros dígitos corresponden al año, los siguientes 3 al módulo propiamente dicho y los restantes 7 a un número de orden consecutivo dado por el sistema.

c) Correo electrónico: 936 peticiones, que se identifican con un número de requerimiento 2017905xxxxxx, donde los primeros cuatro (4) dígitos corresponden al año, los siguientes 3 al canal propiamente dicho y los restantes 7 a un número de orden consecutivo dado por el sistema.

d) Presencial: 45 peticiones, que se identifican, con números de requerimientos diferentes (No. Orden 138, con número de requerimiento 20179910043102; No. Orden 981, con número de requerimiento 20177080001032).

e) Correo certificado: 142 peticiones, que se identifican con los números de requerimiento 2017991xxxxxx.

De otra parte, se registran las siguientes consideraciones:

--Se resalta la gestión de consolidar las peticiones de un tema específico, en la dependencia respectiva, con el propósito de que éstas, consoliden los requerimientos acorde con su misionalidad y efectúen el seguimiento correspondiente.

-Se sugiere revisar en los informes (I y II trimestres/2017), las clasificaciones de peticiones dadas en la normativa interna (Resolución 2628 de 2016), con el propósito de unificar criterios en la asignación de tipos de solicitudes.

-De otra parte, se sugiere revisar la codificación de las dependencias enunciadas en la Guía "TIPIFICACION DE LAS PQRS", con código **M-AC-G004 Versión 02**, en razón a que la resolución 1235/17 que adoptó el Programa de Gestión Documental –PGD, el cual contenía la mencionada codificación, fue derogada por la resolución 2436-17/OCT/17, que actualiza el PGD, pero no consigna la codificación de áreas.

- Revisar el direccionamiento de las solicitudes, con el propósito de no generar confusión en el momento de orientar a la dependencia el requerimiento y por consiguiente incurrir en demoras para la oportuna respuesta (20179050008262 del 14/02/2017 -No. orden 3929).

-Revisar en el Sistema ORFEO las respuestas concretas y completas a las solicitudes y evidenciar las respuestas parciales o de prórroga, para realizar el respectivo acompañamiento (20179910047882 del 07/04/2017 -No. orden 693).

5. FORTALEZAS

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

1. La oportuna presentación de informes por parte de GATEC.
2. Las oportunas respuestas a las solicitudes para que no se presentaran requerimientos sin contestar.
3. El seguimiento de GATEC a las dependencias y en especial a las áreas operativas para el control de las PQRs (Memo 20172090001733 del 24/10/2017, entre otros).

6. NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES DETECTADAS

NC	OBS	DESCRIPCIÓN (Debe contener criterio afectado)	RECOMENDACIONES

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

En éste punto, se advierte que las consideraciones descritas a lo largo del informe, presentan las mismas circunstancias o debilidades registradas en el informe de la vigencia 2016 sobre las PQRS, que adelantó la Oficina de Control Interno, y para lo cual el Grupo de Atención al Ciudadano formuló el respectivo plan de mejoramiento; siendo, actualmente, objeto del seguimiento y revisión en la presente vigencia. Por lo anterior, no se consideran estos aspectos en éste ítem.

7. CONCLUSIONES

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

1. Se resalta el compromiso del Grupo de Atención al Ciudadano -GATEC, en el cumplimiento y presentación de los informes trimestrales, sobre las peticiones presentadas al Instituto y la relación de las peticiones, publicados en la página web institucional. De igual forma, el cumplimiento con el reporte a la Secretaría General de las peticiones contestadas por fuera de términos. Complementariamente, es de resaltar los mecanismos de control implementados por GATEC y otras instancias que intervienen en el proceso y el permanente compromiso para mejorar de manera notoria los procedimientos internos para lograr ofrecer un mejor servicio a nuestros grupos de interés.
2. Otro aspecto a destacar, es el comportamiento de las respuestas a las peticiones, ya que para el I y II trimestres de 2017, no se presentaron peticiones “sin contestar”, así como la reducción de las atendidas por fuera de términos.
3. De otra parte, se presentaron actualizaciones sobre algunos referentes normativos internos, durante el primer semestre /2017.
4. Con relación a las ORIENTACIONES, a partir del IV trimestre/2016, se socializó el formato M-AC-F010 versión 01, REGISTRO ORDENADO PARA LA GESTIÓN DE ORIENTACIONES.
5. Revisar el uso del logo de BUREAU VERITAS en las plantillas dispuestas para las diferentes comunicaciones que pueden emitir las dependencias.

Todo lo anterior, dada la permanente atención que le asiste al personal involucrado, desde el nivel directivo hasta cada uno de los funcionarios de GATEC y demás áreas, por cumplir, no solo con la normativa dispuesta, sino el de brindar una atención oportuna a la ciudadanía.

8. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

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

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