




IDEAM

Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales

**INFORME DE AUDITORÍA
INTERNA
SEGUIMIENTO A PQR –
PERÍODO DE ENERO A
SEPTIEMBRE DE 2014**

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	34
7.	NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES DETECTADAS.....	34
8.	CONCLUSIONES	37
9.	EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS	37

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: E1-GMF-13
		Versión: 2.0
		Fecha: 02/09/2013
		Página 3 de 38

Auditoría N° APQRS-2014-16		
Fecha		
Día	Mes	Año
30	10	2014

1. DATOS GENERALES

PROCESO AUDITADO	SEGUIMIENTO A PQR – PERÍODO ENERO – SEPTIEMBRE 2014		
LIDER DE PROCESO	NUBIA TRASLAVIÑA	CARGO	Coordinadora Grupo de Documentación, Archivo, Correspondencia y Orientación al Ciudadano
AUDITOR LÍDER	MARTHA YANETH URIBE ORTEGA ROSA MARIA SEGURA FORERO	CARGO	Profesional Universitario Profesional Especializado (e)

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

FECHA DE APERTURA AUDITORIA	25 / 08 / 2014
FECHA DE CIERRE DE LA AUDITORIA	30 / 09 / 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 septiembre de 2014.

3. ALCANCE DE LA AUDITORIA

Verificar el cumplimiento de los trámites PQRS, teniendo en cuenta la oportunidad, efectividad del servicio, cumplimiento de las normas vigentes con la información que se registra en el servicio de atención al usuario correspondiente al período enero a septiembre de 2014.

4. CRITERIOS DE AUDITORÍA

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
- Ley No.1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción, el cual define lineamientos frente a la atención y manejo de las PQRS.
- Modelo Estándar de Control Interno MECI
- 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.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 EI-SCP-01, V2 Servicio de Atención al Ciudadano

5. METODOLOGÍA Y DESARROLLO DE LA AUDITORIA INTERNA

A través de actividades como entrevistas, análisis documental, pruebas de observación, entre otras, se llevó a cabo el seguimiento a los siguientes temas:

- Seguimiento al plan de mejoramiento producto de la auditoría realizada por la Oficina de Control Interno a diciembre de 2013
- Seguimiento a las PQR 2014
- Oportunidad en la atención al ciudadano
- Seguimiento a la efectividad de los canales de comunicación
- Riesgos de corrupción

DESARROLLO DE LA AUDITORIA INTERNA

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a la normatividad vigente desarrolló una auditoría al proceso de Atención a Ciudadanos y Usuarios con el fin de hacer 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.

De acuerdo con la Ley No. 1474 de 2011, artículo No. 76: *“En toda entidad pública debe existir una dependencia que se encargue de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencia y reclamos”* y referente a la concordancia con el cumplimiento de la Misión del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales-IDEAM sobre *“Generar conocimiento y garantizar el acceso a la información sobre el estado de los recursos naturales y condiciones hidrometeorológicas de todo el país para la toma de decisiones de la población, autoridades, sectores económicos y sociales de Colombia”*; el Grupo de Documentación, Correspondencia, Archivo y Orientación al Ciudadano es el encargado de recibir, direccionar y garantizar la solución de las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan a través de los diferentes canales dispuestos para la atención de solicitudes que requieran atención, ya sea personalizada, telefónica o a través de los diferentes medios dispuestos institucionalmente para tal fin, dentro del horario de atención al público 8:00 a.m. a 5:00 p.m, en jornada continua de lunes a viernes.

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's del Instituto.

1. SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO (Auditoría 2013). Anexo 1. Plan de mejoramiento

A pesar de haber suscrito el Plan de Mejoramiento respecto de la auditoría realizada en el mes de febrero de 2014, con fecha de inicio de actividades el 5 de mayo de 2014 y terminación el 31 de diciembre de 2014, el grupo de documentación, archivo, correspondencia y atención al ciudadano a la fecha de la presente auditoría, no registraba avances concretos frente al plan de mejoramiento formulado, lo cual refleja la falta de actividades de seguimiento y autocontrol que deben realizarse por parte del líder del proceso y de su equipo de trabajo; sin embargo, durante el desarrollo del proceso auditor allegaron información respecto de la ejecución de las siguientes acciones de mejora relacionadas con los hallazgos identificados:

HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	INDICADOR	FECHAS PACTADAS		SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO REALIZADO POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	
			INICIO	TERMINO	% DE AVAN CE	OBSERVACIONES
INTERNA CI 2014						
H01	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.	Resolución Actualizada	05/05/2014	31/12/2014	40%	A la fecha de la revisión, la Resolución 1369 del 6 de julio de 2010, continúa vigente. Se evidenciaron borradores documentales realizados conjuntamente con la Oficina Jurídica sobre la revisión de la nueva resolución.
H02	Los espacios y ambientes no están adecuados de manera que facilite el acceso y tránsito seguro a la población en situación de discapacidad	Espacios físicos	05/05/2014	31/12/2014	90%	Se evidencia que en la nueva sede del Instituto se ha dispuesto el espacio adecuado, conforme a las exigencias de la ley. La Ventanilla de correspondencia y punto de atención al ciudadano está ubicada en el primer piso del edificio; las entradas al edificio cuentan con rampas o superficies planas que facilitan el acceso a personas con discapacidad; se dispuso de baños exclusivos para discapacitados y ciudadanos en general; para el acceso al interior de la entidad (3 pisos), se dispuso de dos ascensores que facilitan el ingreso. Se sugiere realizar la debida señalización.
H03	Solo se 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	Asignación de personal	05/05/2014	31/12/2014	40%	Se evidencia por parte de la Oficina de Control Interno que se ha realizado la gestión por parte de la Coordinadora del Grupo, de solicitud ante las instancias competentes para solicitar el apoyo de recurso humano para el área.
H04	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	Portafolios de servicios	05/05/2014	31/12/2014	30%	Se evidencia la gestión realizada con el Grupo de Comunicaciones. A la fecha no se tiene el portafolio de servicios.
H05	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.	Buzones PQRS	05/05/2014	31/12/2014	20%	No se evidencia la funcionalidad de éste canal de recepción de PQRS, ni las estrategias de fortalecimiento.

H06	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.	Informe	05/05/2014	31/12/2014	30%	El Grupo de Documentación, Archivo, Correspondencia y Orientación al Ciudadano, adoptó a partir del mes de abril en el SGI, el Formato codificado como E1-SAF-02, para contribuir a la caracterización de usuarios de la Entidad, sin embargo, sigue sin presentar los datos estadísticos que permitan establecer la clasificación de PQRS, de acuerdo a los tipos de requerimiento.
H07	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	Campañas y capacitaciones	05/05/2014	31/12/2014	10%	Se evidencia la falta de depuración de información con las personas encargadas en cada una de las dependencias, con el fin de corroborar información sobre las respuestas a las peticiones, quejas y reclamos y obtener los datos reales que se presentan en los informes.
H08	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.	Procedimiento actualizado	05/05/2014	31/12/2014	30%	Se evidencian las gestiones realizadas con el propósito de actualizar el procedimiento de Atención al Ciudadano. A la fecha no se ha publicado la reforma.
H09	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.	Comunicaciones Internas. Nivel de Satisfacción de Usuarios (NSU) para el 2014.	05/05/2014	31/12/2014	10%	Se evidenció la suscripción del contrato 221 de 2014, cuyo objeto es de realizar, diseñar, formular e implementar la estrategia de servicio al ciudadano. Este contrato tiene vigencia de 6 meses.
H10	No se evidenció la identificación de necesidades y expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.	Comunicaciones Internas. Nivel de Satisfacción de Usuarios (NSU) para el 2014.	05/05/2014	31/12/2014	10%	Se evidenció la suscripción del contrato 221 de 2014, cuyo objeto es de realizar, diseñar, formular e implementar la estrategia de servicio al ciudadano. Este contrato tiene vigencia de 6 meses.

Fuente: Grupo Documentación, Archivo, Correspondencia y Atención al Ciudadano. Oficina de Control Interno

2. SEGUIMIENTO A LAS PQR 2014

En el informe estadístico presentado por el grupo de documentación, correspondencia, archivo y orientación al ciudadano, con fecha 10 de septiembre, titulado "Informe de solicitudes pendientes por soporte de respuesta", no se logra identificar para el período objeto de evaluación (**ver anexo 2**), los siguientes aspectos claves para

establecer medidas al respecto:

- Canal de recepción (correo electrónico, página de intranet, ventanilla) de PQR
- Clasificación de acuerdo al tipo de requerimiento (solicitud, sugerencia, queja)

A continuación se presenta la información suministrada por el grupo de documentación, archivo, correspondencia y atención al ciudadano, sobre peticiones, quejas y reclamos recibidos durante el período de enero/septiembre de 2014 y el porcentaje de atendidas y pendientes registrado por la Oficina de Control Interno en las columnas (1) y (2):

Tabla 1.

DEPENDENCIA	No. de solicitudes recibidas	No. de solicitudes con respuesta	Tiempo promedio de respuesta en días	% de solicitudes con respuesta- OCI (1)	No. de solicitudes sin respuesta	% de solicitudes sin respuesta- OCI (2)
ARCHIVO TECNICO	393	358	3,5	91%	35	9%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	339	274	17	81%	65	19%
SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	165	107	5,8	65%	58	35%
SUBDIRECCIÓN DE METEOROLOGÍA	136	118	12,5	87%	18	13%
GRUPO DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	57	49	9,6	86%	8	14%
OFICINA DEL SERVICIO DE PRONÓSTICOS Y ALERTAS	53	46	11,1	87%	7	13%
SUBDIRECCIÓN DE HIDROLOGÍA	49	43	10,1	88%	6	12%
SUBDIRECCIÓN DE ECOSISTEMAS E INFORMACIÓN AMBIENTAL	48	38	23,7	79%	10	21%
OFICINA DE INFORMÁTICA	27	17	7,9	63%	10	37%
DIRECCION GENERAL	21	12	10,7	57%	9	43%
GRUPO DE COMUNICACIONES	20	14	13,1	70%	6	30%
GRUPO DE OPERACIÓN DE REDES AMBIENTALES	15	6	19,7	40%	9	60%
GRUPO DE DOCUMENTACIÓN, CORRESPONDENCIA, ARCHIVO Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO	14	14	4,1	100%	0	0%
GRUPO DE ACREDITACIÓN DE LABORATORIOS	12	12	29,1	100%	0	0%
GRUPO DE TESORERIA	7	6	1	86%	1	14%
GRUPO DE RECURSOS FÍSICOS	6	2	4	33%	4	67%
GRUPO DE METEOROLOGÍA AERONÁUTICA	3	0	0	0%	3	100%
GRUPO DE CONTABILIDAD	2	1	99	50%	1	50%
SECRETARIA GENERAL	1	1	9	100%	0	0%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	1	0	0	0%	1	100%
TOTAL	1369	1118			251	

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

De acuerdo con la información presentada en la tabla 1, para el período evaluado, en el IDEAM se recibieron **1.369**

solicitudes. De las 1.369 (100%) solicitudes recibidas, se resolvieron 1.118, quedando pendientes de cerrar en el sistema Orfeo o de respuesta definitiva, 251 solicitudes que equivalen al (18%).

Teniendo en cuenta el considerable número de pqr's pendientes, según lo reportado por el grupo de Atención al Ciudadano, la Oficina de Control Interno procedió a realizar una revisión exhaustiva de estas 251 solicitudes, encontrando que existe una diferencia de 196, donde realmente, de las 1369 solicitudes recibidas, se han tramitado 1314, quedando pendientes de respuesta 55, tal como se describe en la siguiente tabla:

Tabla 2.

Información suministrada Oficina Atención al Ciudadano						Análisis Oficina Control Interno				
DEPENDENCIA	No.de solicitudes recibidas	No. De solicitudes con respuesta	% de solicitudes con respuesta	No. De solicitudes sin respuesta	% de solicitudes sin respuesta	No. De solicitudes con respuesta	% de solicitudes con respuesta	No. De solicitudes sin respuesta	% de solicitudes sin respuesta	% de diferencia de solicitudes sin respuesta
DIRECCION GENERAL	21	12	57%	9	43%	20	95%	1	5%	38%
SECRETARIA GENERAL	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	0%
ARCHIVO TECNICO	393	358	91%	35	9%	390	99%	3	1%	8%
GRUPO DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	57	49	86%	8	14%	57	100%	0	0%	14%
GRUPO DE OPERACIÓN DE REDES AMBIENTALES	15	6	40%	9	60%	14	93%	1	7%	53%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	339	274	81%	65	19%	329	97%	10	3%	16%
OFICINA DEL SERVICIO DE PRONÓSTICOS Y ALERTAS	53	46	87%	7	13%	52	98%	1	2%	11%
GRUPO DE DOCUMENTACIÓN, CORRESPONDENCIA, ARCHIVO Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO	14	14	100%	0	0%	14	100%	0	0%	0%
SUBDIRECCIÓN DE ECOSISTEMAS E INFORMACIÓN AMBIENTAL	48	38	79%	10	21%	41	85%	7	15%	6%
SUBDIRECCIÓN DE HIDROLOGÍA	49	43	88%	6	12%	48	98%	1	2%	10%
SUBDIRECCIÓN DE METEOROLOGÍA	136	118	87%	18	13%	130	96%	6	4%	9%
SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	165	107	65%	58	35%	144	87%	21	13%	22%
GRUPO DE RECURSOS FÍSICOS	6	2	33%	4	67%	6	100%	0	0%	67%
GRUPO DE COMUNICACIONES	20	14	70%	6	30%	20	100%	0	0%	30%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	1	0	0%	1	100%	1	100%	0	0%	100%
GRUPO DE ACREDITACIÓN DE	12	12	100%	0	0%	12	100%	0	0%	0%

LABORATORIOS										
GRUPO DE CONTABILIDAD	2	1	50%	1	50%	2	100%	0	0%	50%
GRUPO DE TESORERIA	7	6	86%	1	14%	7	100%	0	0%	14%
GRUPO DE METEOROLOGÍA AERONÁUTICA	3	0	0%	3	100%	0	0%	3	100%	0%
OFICINA DE INFORMÁTICA	27	17	63%	10	37%	26	96%	1	4%	33%
TOTAL	1369	1118		251		1314		55		

Resumen

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	TRAMITADAS	PENDIENTES
GDACAC	1369	1118	251
OCI	1369	1314	55

Ahora bien, de las 55 solicitudes encontradas pendientes por respuesta, se evidenció que estas se encuentran asignadas a las áreas de: Archivo Técnico, con 3 solicitudes; Oficina Jurídica, con 10; Oficina de Pronósticos, con 1, que fue reasignada al Grupo de Aeronáutica; Grupo de Redes, con 1; Subdirecciones de: Ecosistemas, con 7; Meteorología, con 6; Estudios Ambientales, con 21; Hidrología, con 1; Grupo de Aeronáutica con 3 solicitudes y la Oficina de Informática con 1 solicitud.

Cabe anotar que la información registrada en la tabla anterior, tiene como fuente de verificación la base de datos suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano denominada "Correos Atención al Ciudadano Correos sin respuesta", la cual es enviada a cada una de las dependencias del Instituto para que realicen el respectivo monitoreo.

3. OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN

Adicional a lo anteriormente expuesto, y en aras de 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 grupo de Atención al Ciudadano, directamente con las dependencias y a través del sistema Orfeo, evidenciando que un alto número de solicitudes no tuvieron respuesta oportuna.

En la siguiente tabla, se observa el estado del arte, en términos de oportunidad, de aquellas solicitudes que fueron gestionadas: fuera de tiempo, aún no han sido gestionadas o no se logró contar con la respectiva evidencia por parte de los responsables.

Tabla 3

FECHA REENVIO	OFICINA DE DESTINO	USUARIO	CORREO ELECTRONICO	RADICACION	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIÓN DEL AUDITADO	No. DÍAS DE RESPUESTA
16/07/2014	GRUPO DE TESORERIA	PATRICIA MARTÍNEZ BARRIOS	einclusiva@mi-neducacion.gov.co	20149000006202	10/09/2014		56
12/06/2014	GRUPO DE ADMINISTRACION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	CINDY GUETTE SALAZAR	cindyguettes@gmail.com	20149000000011	20/06/2014		8
19/06/2014	GRUPO DE ADMINISTRACION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	MELISA CATHERINE LUNA MARTINEZ	mcluna5@misena.edu.co	20149000004962	11/07/2014		22
19/06/2014	GRUPO DE ADMINISTRACION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	CESAR GASCA	ingenio.gasca@gmail.com	20149000004972	19/06/2014		0
24/06/2014	GRUPO DE ADMINISTRACION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	JOHANNA MILENA CAMARGO CORTES	jmcamargo95@misena.edu.co	20149000005062	11/07/2014		17
25/06/2014	GRUPO DE ADMINISTRACION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	CRISTHIAN DAVID BOHORQUEZ SANCHEZ	Sam_cristiam@hotmail.com	20149000005122	11/07/2014		16
03/07/2014	GRUPO DE ADMINISTRACION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	GLORIA PATRICIA VELASCO SALCEDO	atencionpqrs@minsalud.gov.co	20149000005462	09/07/2014		6
28/07/2014	GRUPO DE ADMINISTRACION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	ANGELA PAOLA NIETO VALENCIA	paolanietov@gmail.com	20149000006872			Sin respuesta (informa TH). No se allegó evidencia
18/06/2014	GRUPO DE ADMINISTRACION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	JOSÉ RICARDO GARCÍA BASTOS	ricardoga07@hotmail.com	20149000004942	18/06/2014		Se dio respuesta con radicado 20142020003181

17/06/2014	GRUPO DE RECURSOS FISICOS	QBE SEGUROS S.A	rus.rcamonsalve@qbe.com.co	20149000004842	19/06/2014		2
27/06/2014	GRUPO DE RECURSOS FISICOS	QBE SEGUROS S.A	rus.rcamonsalve@qbe.com.co	20149000005222	01/07/2014		4
04/07/2014	GRUPO DE RECURSOS FISICOS	QBE SEGUROS S.A	rus.rcamonsalve@qbe.com.co	20149050005552			Este número de radicado no figura en Orfeo
16/07/2014	GRUPO DE RECURSOS FISICOS	JAIME PINZON	carvajal@hevaran.com	20149000006192			Trámite finalizado, no se evidencia respuesta
17/03/2014	OFICINA DEL SERVICIO DE PRONOSTICOS Y ALERTAS	JAIME IZQUIERDO BAUTISTA	jaizba@gmail.com	20149050001752	Se asignó a Alexander Melgarejo el 10 de abril/14		No se allega evidencia de respuesta
05/06/2014	OFICINA DEL SERVICIO DE PRONOSTICOS Y ALERTAS	AURA ELISA AZA	auraeaza@gmail.com	20149050004562	09/06/2014		4
05/06/2014	OFICINA DEL SERVICIO DE PRONOSTICOS Y ALERTAS	AURA ELISA AZA	auraeaza@gmail.com	20149050004572	09/06/2014		4
16/07/2014	OFICINA DEL SERVICIO DE PRONOSTICOS Y ALERTAS	RONALD RENE ROJAS ANAYA	ronaldrojas9@gmail.com	20149050006302	17/07/2014		1
17/06/2014	OFICINA DEL SERVICIO DE PRONOSTICOS Y ALERTAS	NAIM JAIMES JAIMES	ncjotro@hotmail.com	20149000004892	24/06/2014		7
27/06/2014	OFICINA DEL SERVICIO DE PRONOSTICOS Y ALERTAS	NAIM JAIMES JAIMES	ncjotro@hotmail.com	20149000005232	01/07/2014		4
13/08/2014	OFICINA DEL SERVICIO DE PRONOSTICOS Y ALERTAS	FERNANDO ARANGO PUERTA	elpailon4@gmail.com	20149000007462	10/09/2014		28
21/01/2014	GRUPO PROGRAMA OPERACIÓN DE REDES	GIOVAN FERNANDO GÓMEZ GARCÍA	giovan_fernando@yahoo.com.ar	20142080004462	15/09/2014	Se reasignó a Jorge Gonzalez. En documentos esta adjunta la respuesta.	237

21/01/2014	GRUPO PROGRAMA OPERACIÓN DE REDES	ALVARO RAFAEL MARTINEZ MANCERA	alvaro.martinez@fac.mil.co	20142080004472		Se reasignó la solicitud a Alexander Melgarejo por ser de su competencia	No se allega evidencia de respuesta
12/02/2014	GRUPO PROGRAMA OPERACIÓN DE REDES	MIGUEL ANGEL CASTAÑEDA MORA	miguelcaspora@hotmail.com	20149050000812	26/02/2014	Se reasignó a Camilo Pedraza. En documentos esta adjunta la respuesta.	14
24/02/2014	GRUPO PROGRAMA OPERACIÓN DE REDES	CATHERINE PARDEY RODRIGUEZ	catty68@hotmail.com	20149050001222	15/09/2014	Se reasignó a Jorge Gonzalez. En documentos esta adjunta la respuesta.	203
04/03/2014	GRUPO PROGRAMA OPERACIÓN DE REDES	ZOLIMA BELLO ZAMBRANO	zolimabellozabrano@gmail.com	20149050001382		Se reasignó a Camilo Pedraza. Se dio respuesta via mail. Se le solicitó copia de la respuesta a Camilo Pedraza.	No se allega evidencia de respuesta
01/04/2014	GRUPO PROGRAMA OPERACIÓN DE REDES	GIOVANNI REYES MORENO	grevesmoreno@gmail.com	20142080006262	01/04/2014	Se reasignó a Camilo Pedraza. Se le solicitó copia de la respuesta a Camilo Pedraza.	Se dio respuesta via mail.
07/04/2014	GRUPO PROGRAMA OPERACIÓN DE REDES	LUIS EDUARDO PARRA	instlejanias0336@yahoo.es	20142080006472		Reasignado a Cristobal Quiroga, -Esta solicitud se está atendiendo - En documentos estas solicitudes a la Secretaria de Educación. Están cobrando arriendo por el predio de la estación en el colegio del municipio. En documentos se encuentra las solicitudes enviadas a la Secretaria de educación.	No se allega evidencia de respuesta
24/04/2014	GRUPO PROGRAMA OPERACIÓN DE REDES	YURY PAOLA RODRIGUEZ PEÑA	mipa2904@hotmail.com	20142080006972		Se reasignó a Camilo Pedraza. Se atendió la solicitud, Tarea instrumentos meteorológicos. Se le solicitó copia de la respuesta a Camilo Pedraza.	No se allega evidencia de respuesta



Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: E1-GMF-13

Versión: 2.0

Fecha: 02/09/2013

Página 14 de 38

30/05/2014	GRUPO PROGRAMA OPERACIÓN DE REDES	LEONOR LISBET PEA PRIETO	leonor.pena@correo.policia.gov.co	20142080007752		Se reasignó a Carlos Triana; en comunicación telefónica a la solicitud, se le informó a antinarcóticos que no se podía atender dada la premura del tiempo de la solicitud.	No se allega evidencia de respuesta
05/03/2014	GRUPO DE METEOROLOGIA AERONAUTICA	CARLOS ARTURO CHAVES COLLAZOS	dragonmi-17@hotmail.com	20149050001432	No disponible	Se realizó un contacto inicial con aviación del ejército y está pendiente coordinar capacitación	No se allega evidencia de respuesta
08/05/2014	GRUPO DE METEOROLOGIA AERONAUTICA	ALEJANDRO DÍAZ MARTÍNEZ	jadiaz@Verticaldeaviacion.com	20142080007142	Pendiente	Se contactó telefónicamente al ciudadano. Se le había absuelto la inquietud en las oficinas del aeropuerto Eldorado. Se envía correo el día de hoy(adjunto)	Resuelto
16/05/2014	GRUPO DE METEOROLOGIA AERONAUTICA	CRISTIAN GONZALES	kool_dim@hotmail.com	20142080007432	Pendiente	No encuentro evidencia de respuesta. Se responderá nuevamente.	No se allega evidencia de respuesta.
14/03/2014	GRUPO DE METEOROLOGIA AERONAUTICA	JAIME IZQUIERDO	jaizba@gmail.com	20149050001752	Pendiente	En su momento se habló telefónicamente con el usuario y se le dieron las indicaciones para acceder a la información	No se allega evidencia de la respuesta.
09/07/2014	SUBDIRECCION DE HIDROLOGIA	JORGE ANDRES CUARAN	correspondencia@corpoamazonia.gov.co	20149000005782	Pendiente		No se allega evidencia de respuesta
21/07/2014	SUBDIRECCION DE HIDROLOGIA	CARLOS MUÑOZ CERON		20149050002982	Pendiente		No se allega evidencia de respuesta
14/04/2014	SUBDIRECCION DE HIDROLOGIA	IVÁN CEPEDA CASTRO	ivancepedacondregista@gmail.com	20142080006782	14/05/2014	Es una invitación, archivado	30
14/08/2014	SUBDIRECCION DE HIDROLOGIA	LUISA MARIA ALVAREZ	lalvarez@cta.org.co	20149000007622	26/08/2014		12
15/08/2014	SUBDIRECCION DE HIDROLOGIA	SEBASTIAN BARBOSA ALAVA	barbosa9506@hotmail.com	20149000007782	23/09/2014		39

15/08/2014	SUBDIRECCION DE HIDROLOGIA	PAULA ANDREA GUEVARA	paulandrea.guevara@gmail.com	20149000007882	22/09/2014		38
17/01/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	JORGE VIRGILIO RIVERA	ecyecolombia@gmail.com	20142080003802	23/07/2014		187
29/01/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	ANTHONY ARENAS CLAVIJO	anthony.arenas@correounivalle.edu.co	20142080004792	12/03/2014		42
10/02/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	JAIR GAVIRIA ARANGO	labinstru_med@unal.edu.co	20142080004972	11/02/2014		1
19/02/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	NATALIA DEL PILAR URIBE LÓPEZ	nuribe@corrosion.uis.edu.co	20142080005092	03/04/2014		43
24/02/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	ADAMO ALEXANDER GUTIERREZ GALLEGO	labinstru_med@unal.edu.co	20149050001262	25/02/2014		1
24/02/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	EDUARDO ARIZABALET A GARCIA	gerencia@efico.com.co	20149050001212	24/02/2014		Se respondió el mismo día
25/02/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	ZULLY OJEDA BAUTISTA	zojedab@yahoo.com	20149050001252	12/03/2014		15
03/03/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	JAVIER MAURICIO PABÓN MORA	javiermauricio.pm@hotmail.com	20142080005542	10/09/2014		191
06/03/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	LILIANA MARIA ESTUPIÑÁN CÁRDENAS	compras.cic@corrosion.uis.edu.co	20142080005572	07/03/2014		1
25/03/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	STEPHANIE CORTÉS LÓPEZ	stepha_cortes@hotmail.com	20142080006002	24/07/2014		121
03/04/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	ANGELA JOHANNA AMAYA SUAREZ	angela.amaya@eco-group.com.co	20149050002702	03/04/2014		Se dio respuesta con radicado 20146000006001
04/04/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	MELISSA ANDREA ESPINOSA PENAGOS	maespinosa@cenicana.org	20149050002682	24/07/2014		111

07/04/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	LUZ MARINA HENAO MEJÍA	l.henao@continentalgold.com	20149050002812	24/07/2014		108
09/04/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	MARÍA VARGAS	mvargastorres@hotmail.com	20142080006672	26/09/2014		170
21/04/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	CRISTIAN ALEJANDRO DUEÑAS MANJARREZ	alejandromanjarrezduenas@gmail.com	20149050003052	24/07/2014		94
23/04/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	LINA MARIA TRUJILLO SANCHEZ	lm_trujillo@hotmail.com	20149050003262	24/07/2014		92
24/04/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	ANCIZAR CARDOZO RUIZ	acardozo@independencia.com.co	20142080006962	26/09/2014		155
05/05/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	ANA MARIA	anacadavid22@gmail.com	20142080007052	26/09/2014		144
07/05/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	ANGELA MARIA BELTRAN RUANO	angelitabeltran896@hotmail.com	20149050003802	26/09/2014		142
13/05/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	CARLOS RINCON	carlos.rincon@asinal.com	20142080007302	27/09/2014		137
22/05/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	OMAR ENRIQUE CERVANTES VARGAS	omar.cervantes@sumasas.com.co	20149050004262	23/07/2014		62
26/05/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	JOSE WILLIAM LOBOA CALVO	josewlc@yahoo.com.ar	20149050004302	25/08/2014		91
10/06/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	MARIA DEL PILAR MARTINEZ BARRAGAN	martinezmp1@hotmail.com	20149050004612			No se allega evidencia de respuesta
13/06/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	MARIA ALEJANDRA SEGURA GALEANO	marial_segura@hotmail.com	20149000004752		No se dio trámite Mauricio Romero	No se allega evidencia de respuesta
09/07/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	NORA ELENA VILLEGAS JIMENEZ	limnoestudios@gmail.com	20149000005762	29/09/2014		82

10/07/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	LUISA FERNANDA ROZO ÁVILA	luisa.rozo@idu.gov.co	20149000005842	17/07/2014		7
11/07/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	JOSE MAURICIO OTALORA BUITRAGO	admoniendps@gmail.com	20149050005982	17/08/2014		37
11/06/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	FANERY RAMIREZ	aframirez@lagaleria.com.co	20149000004652	27/09/2014		108
11/06/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	JOSE ESPITIA RAMIREZ	jose.espitia1960@hotmail.com	20149000004712	04/07/2014		23
20/06/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	IVAN QUIROGA LOPEZ	iquirogalopez@yahoo.com	20149050005012	08/09/2014		80
04/07/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	MARTA LUCIA GARCES BUSTAMANTE	malugabu@hotmail.com	20149050005532	05/09/2014		63
15/07/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	ADRIANA MEDINA	adryanamd@hotmail.com	20149000006132	19/09/2014		66
17/06/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	BRENDA HERNÁNDEZ DURÁN	bhernandez@jetincorp.com	20149000004812	26/09/2014		101
17/06/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	LUISA FERNANDA ÁLVAREZ ARANGO	gestambiental.jefe@uco.edu.co	20149000004832	17/06/2014		Se dio respuesta con radicado20146000012051
17/06/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	ANGIE MADROÑERO DIAZ	sigma@gemaconsultores.com	20149050004872			No se allega evidencia de respuesta
17/06/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	URIEL HURTADO LOPEZ	uriel1987@hotmail.com.co	20149050004902	15/09/2014		90
20/06/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	LUISA FERNANDA ÁLVAREZ ARANGO	gestambiental.jefe@uco.edu.co	20149000004992	10/09/2014		82
20/06/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	ANGELA MARCELA URBANO RAMOS	amurbano@unisalle.edu.co	20149000005002	02/07/2014		12



Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: E1-GMF-13

Versión: 2.0

Fecha: 02/09/2013

Página 18 de 38

20/06/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	HENRY ANGARITA	hen.jhova@yahoo.com	20149000005022	29/09/2014		101
25/06/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	FRANCISCA ROZO DE ZAMUDIO	francisca.rozo@migracioncolombia.gov.co	20149000005152	17/08/2014		53
26/06/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	GERMAN OSPINA	German.Ospina@pepsico.com	20149000005172	29/09/2014		95
01/07/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	ANGIE MADROÑERO DIAZ	sigma@gemconsultores.com	20149000005322	Pendiente		No se allega evidencia de respuesta
03/07/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	LOREN NARVAEZ VELEZ	lorennarvaez@hotmail.com	20149000005452	20/08/2014		48
04/07/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	NORA ELENA VILLEGAS JIMENEZ	limnoestudios@gmail.com	20149000005572	15/09/2014		73
07/07/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	TESSA LUCA SCHOLMA	tessaluca@hotmail.com	20149000005612	24/07/2014		17
16/07/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	DEISY PALACIOS MONTENEGRO	palaciosmontenegro@gmail.com	20149000006222	Pendiente		No se allega evidencia de respuesta
18/07/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	NOLVERTO AUGUSTO CHITIVA REYES	nolberto.reyes@gmail.com	20149050006452	19/08/2014		32
18/07/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	DIOMAYRA RINCON RINCON	coopunicentro@hotmail.com	20149050006322	19/08/2014		32
21/07/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	DAVID ROSERO HIGUERA		20149050002992	19/08/2014		29
22/07/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA	secretaria.unidlab@usbmed.edu.co	20149050006492	Pendiente		No se allega evidencia de respuesta
24/07/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	FANNY PÉREZ	fannyaperez@yahoo.com	20149000006712	19/08/2014		26
12/08/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	ELIZABETH ARIZA	earizar@hotmail.com	20149000007302	14/08/2014		2

13/08/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	LAURA BONZA SUAREZ	contabilidad@prodycon.com	20149000007492	22/08/2014		9
13/08/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	ALEJANDRA GIRALDO TRUJILLO	mercadeo@pr-evimoto.com	20149000007532	25/08/2014		12
13/08/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	ALEJANDRA GIRALDO TRUJILLO	mercadeo@pr-evimoto.com	20149000007542	25/08/2014		12
15/08/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	JENNY AGUIRRE	jeagpaca@qmail.com	20149000007772	25/09/2014		41
18/06/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	URIEL HURTADO LOPEZ	uriel1987@hotmail.com.co	20149050004902	15/09/2014		89
19/08/2014	SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	PAULA ANDREA GUERRA MEJÍA	redaire_med@unal.edu.co	20149050007942	Pendiente		No se allega evidencia de respuesta
09/07/2014	DIRECCION GENERAL	ALFONSO PERES	funcionariosindignados@outlook.es	20149000005792	Archivado		Orfeo informa "Archivado"- No se allega evidencia de respuesta
15/07/2014	DIRECCION GENERAL	ESTEFANIA SANABRIA RAMIREZ	estefaniasanabriar@gmail.com	20149000006112	22/07/2014		7
04/07/2014	DIRECCION GENERAL	ADOLFO J. NUÑEZ POLO	cadena.algodon@minagricultura.gov.co	20149000005582	09/07/2014		5
18/07/2014	DIRECCION GENERAL	ANGELA MARIA OSPINA GONZÁLEZ	sgtadminrsd@notificacionesrj.gov.co	20149000006432	11/08/2014		24
22/07/2014	DIRECCION GENERAL	MARIA DE JESUS CARTAGENA	majotacartagena@gmail.com	20149000006552	01/08/2014		10
11/08/2014	DIRECCION GENERAL	GINA HELENIETH RIVERA PEÑA	sgtadmincas@notificacionesrj.gov.co	20149000007192			No requiere respuesta, es el fallo del Tribunal
11/08/2014	DIRECCION GENERAL	GINA MARGARITA CERRO AMELL	gcerro@procuraduria.gov.co	20149000007222	Recibida		Archivado- No se allega evidencia de respuesta

15/08/2014	DIRECCION GENERAL	PAOLA GÓMEZ CAMPOS	sym.yvanabria@cisa.gov.co	20149000007902			No requiere respuesta. Están haciendo entrega de un instructivo para realizar proceso de registro de activos fijos
22/08/2014	DIRECCION GENERAL	WILSON SOLANO GRACIA	agricultura@cesar.gov.co	20149000008182	26/08/2014		4
26/02/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	JAEHO JUNG	nalra2step@gmail.com	20142080005342	20/08/2014	Se trata de una invitación a una conferencia internacional en la Habana-Cuba, se asistió al evento y se archivo el 20/08/2014	No requiere respuesta. Conferencia internacional en la Habana-Cuba, se asistió al evento
07/03/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA		20149910018672	13/03/2014	Se dio respuesta con radicado 20141000000451 el 13/03/2014	6
19/03/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	MARTIN EMILIO GIL GIL	memilio14@gmail.com	20149050001882			Se asociaron a radicado 20149050001942 porque no tenían documento adjunto ni información correspondiente al asunto de la solicitud
28/03/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA		20149910026792	14/08/2014	Aviso de visita de la Contraloría la cual se llevó a cabo y se archivó el 14/08/2014	No requiere respuesta
01/04/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	ANALISIS DE AGUAS Y SUELOS DE COLOMBIA		20149910029222	29/07/2014	Se dio respuesta mediante Resolución 1874 del 29/07/2014 y se notificó el 22/08/2014, archivado 26/08/2014	119
08/04/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	SECRETARIA DE AMBIENTE		20149910033102	19/06/2014	Se dio respuesta con radicado 20146000019031 el 19/06/2014	72



Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: E1-GMF-13

Versión: 2.0

Fecha: 02/09/2013

Página 21 de 38

06/05/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	RAFAEL LEONIDAS NAVARRETE NAVARRETE		20149910042842	23/05/2014	Se dio respuesta con radicado 20142050002713 el 23/05/2014	17
06/05/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	JUAN JOSE OLIVELLA GUERRERO	jjog1944@hotmail.com	20149050003702	07/05/2014		1
07/05/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	JUZGADO DECIMO TERCERO ORAL ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO JUDICIAL DE CARTAGENA		20149910043212	30/05/2014	Se dio respuesta con radicado 20144000002501 el 30/05/2014	23
07/05/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	EVALUACION DE LA POLUCION ATMOSFERICAS		20149910044122	01/06/2014	Se dio respuesta con radicado 20146000010491 el 01/06/2014	25
08/05/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	JORGE APLIO PORRAS CHACON		20149910044952	15/05/2014	Se dio respuesta con radicado 20142020005343 y se remitió con radicado 20141020002241 el 15/05/2014	7
08/05/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	LINA MARIA TRUJILLO SANCHEZ	lm_truji@hotmail.com	20149050003852		No hay resultados en el sistema Orfeo	No se allega de evidencia respuesta
12/05/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	PROCURADURIA PROVINCIAL DE APARTADO		20149910046052	17/06/2014	Se dio respuesta con radicado 20144000002851 el 17/06/2014	36
15/05/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	JOSE LUIS PANIAGUA CANO	joseluis158@hotmail.com	20149050004022	30/05/2014		15
15/05/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	INSTITUTO GEOGRAFICO AGUSTIN CODAZZI		20149910048352	29/05/2014	Se dio respuesta mediante radicado 20144000002371 el 29/05/2014	14
16/05/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	TRIBUNAL ADMINISTRATIVO ORAL DE SANTANDER		20149910048382	21/05/2014	Se dio respuesta mediante radicado 20141050000491 el 21/05/2014	5

19/05/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	JUZGADO 65 DE INSTRUCCION PENAL MILITAR		20149910049712	05/06/2014	Se dio respuesta mediante radicado 20144000002571 el 05/06/2014	17
19/05/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES		20149910049722	25/06/2014	Se dio respuesta mediante radicado 20141020003031 del 25/06/2014	37
21/05/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	JUZGADO 65 DE INSTRUCCION PENAL MILITAR		20149910050732	05/06/2014	Se dio respuesta mediante radicado 20144000002561 el 05/06/2014	15
21/05/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	JUZGADO 65 DE INSTRUCCION PENAL MILITAR		20149910050842	05/06/2014	Se dio respuesta mediante radicado 20144000002551 el 05/06/2014	15
21/05/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	OLGA CATALINA VARGAS TELLEZ	ncorreal@sag-sa.com	20149050004232	27/07/2014	Tramitado con correo de 27/07/2014 y ubicado en expediente No. 2013600010400036E	67
22/05/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA		20149910051302	05/06/2014	Se dio respuesta mediante radicado 20144000002541 el 05/06/2014	14
22/05/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	JUZGADO TERCERO ADMINISTRATIVO DE DESCONGESTION DEL CIRCUITO DE MANIZALES		20149910051372	10/06/2014		19
23/05/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	JUZGADO QUINTO ADMINISTRATIVO ORAL DE BUCARAMANGA		20149910051612	26/05/2014	Se dio respuesta mediante radicado 20144000001791 el 26/05/2014	3
23/05/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA		20149910051852	16/06/2014	Se dio respuesta mediante radicado 20144000002731 el 16/06/2014	24

26/05/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	MARTHA LLANETH ALVAREZ SALAZAR	notificaciones_judiciales@arquetalia.gov.co	20142080007602	05/06/2014	Se dio respuesta mediante radicado 20144000002521 el 05/06/2014	10
26/05/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	LEIDY YOANA ACEVEDO GUTIERREZ	leidyyoana@gmail.com	20149050004322	05/06/2014	Ya se había contestado esta solicitud desde el 23/05/14 mediante radicado 20145000003621	10
27/05/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	JORGE CASTIBLANCO RODRIGUEZ	aventuraecoe xtrema@yahoo.com	20149050004392	No hay resultados en el sistema Orfeo		No se allega evidencia de respuesta
27/05/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	CLAUDIA ECHEVERRI RUBIANO	eunemosine@gmail.com	20149050004362	No hay resultados en el sistema Orfeo		No se allega evidencia de respuesta
27/05/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	CLAUDIA ECHEVERRI RUBIANO	eunemosine@gmail.com	20149050004372	No hay resultados en el sistema Orfeo		No se allega evidencia de respuesta
29/05/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	WILLIAM RAUL ARTEAGA PESCELLIN		20149910053842	11/06/2014	Se dio respuesta mediante radicado 20142020006403 el 11/06/2014	13
29/05/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	JUZGADO SEGUNDO ADMINISTRATIVO DE DESCONGESTION DEL CIRCUITO DE TUNJA		20149910053852	04/06/2014	Se dio respuesta mediante radicado 20143000003091 el 04/06/2014	6
04/06/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	JUZGADO 65 DE INSTRUCCION PENAL MILITAR		20149910055642	19/06/2014	Se dio respuesta mediante radicado 20144000002801 el 19/06/2014	15
04/06/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA		20149910055652	16/06/2014	Se dio respuesta mediante radicado 20144000002711 el 16/06/2014	12
06/06/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA		20149910056912	18/06/2014	Se dio respuesta mediante radicado 20141020002871 el 18/06/2014	12

06/06/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	JUZGADO 125 DE INSTRUCCION PENAL MILITAR		20149910056972	16/06/2014	Se dio respuesta mediante radicado 20144000002691 el 16/06/2014	10
06/06/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DEL ATLANTICO		20149910056992	08/08/2014	Se dio respuesta mediante radicado 20144000003671 el 08/08/2014	63
09/06/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL		20149910058072	16/06/2014	Se dio respuesta mediante radicado 20144000002761 el 16/06/2014	7
16/06/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	JESUS DAVID ALVAREZ ECHEVERRI	davidalvarez1287@gmail.com	20149050004802	02/07/2014	Se dio respuesta mediante radicado 20142100002231 el 02/07/2014	16
27/06/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	CLAUDIA PATRICIA OLARTE VILLANUEVA		20149910065422	15/07/2014	Se dio respuesta mediante radicado 20142020003471 el 15/07/2014	18
02/07/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	JUZGADO PRIMERO ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO DE CARTAGENA		20149910066682	16/07/2014	Se dio respuesta mediante radicado 20143000003611 el 16/07/2014	14
02/07/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	GLORIA EUGENIA NARVAEZ POSADA		20149910066712	11/07/2014	Se dio respuesta mediante radicado 20141020003371 el 11/07/2014	9
08/07/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	YEISON HENRY AVENDAÑO RODRIGUEZ	corri365@hotmail.com	20149050005682	21/07/2014	Se envió respuesta por correo electrónico (corri365@hotmail.com) el 21/07/2014	13
14/07/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	MARIO AROCHA ZULUAGA	arochazuluaga@hotmail.com	20149050006042	24/07/2014	Se envió respuesta por correo electrónico (arochazuluaga@hotmail.com) el 24/07/2014	10

16/06/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DEL MAGDALENA		20149910060762		Corresponde al aviso de inicio de trámite sancionatorio dispuesto por el Tribunal Administrativo del Magdalena, dentro de la acción de nulidad y restablecimiento del derecho 2013-00021-00, que fue atendido en su oportunidad. Y mediante radicado 20149910088852 el mismo Tribunal ordena cesar el trámite sancionatorio por haber dado cumplimiento al deber legal de presentar la información requerida.	Mediante radicado 20149910088852 el mismo Tribunal ordena cesar el trámite
17/06/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	ANDRES MAURICIO RAMOS ZABALA	mauricioramosabogado@gmail.com	20149000004862	20/06/2014	Se dio respuesta mediante radicados 20141020002961-20141020002951-20141020002981 el 20/06/2014	3
01/07/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	Veeduría Ciudadana "Túnel de Oriente"	veeduriatuneldeoriente@gmail.com	20149000005342		Se pone en conocimiento al Instituto de una veeduría ciudadana en el tema del tema del túnel de oriente, en el que el Instituto no tenía injerencia técnica puesto que no se emitió informe al respecto	No requiere respuesta.
22/07/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	JUZGADO 65 DE INSTRUCCION PENAL MILITAR		20149910074602	24/07/2014	Se dio respuesta mediante radicado 20144000003471 el 24/07/2014	2
30/07/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	CESAR ORLANDO GOMEZ MONTAÑO	CGOMEZMON@GMAIL.COM	20149050006922	25/08/2014	Se dio respuesta mediante radicado 20141020003981 el 25/08/2014	26
08/08/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	SINDICATO DE EMPLEADOS PUBLICOS DEL IDEAM		20149910077442	10/09/2014	Se dio respuesta mediante radicados 20141020004431-20141020004441 el 10/09/2014	33
08/08/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	ALCALDIA MUNICIPAL DE BETULIA		20149910078032	16/09/2014	Se dio respuesta mediante radicado 20141020004691 el 16/09/2014	39
11/08/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	LADY JOHANNA RAMÍREZ ROMÁN	ladyjohanna33@yahoo.es	20149000007112	21/08/2014	Se dio respuesta mediante radicados 20149910076462-20144000003911-20141020003931 el 21/08/2014	10


12/08/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	JUZGADO SEGUNDO PROMISCUO MUNICIPAL DE NATAGAIMA		20149910080012	04/09/2014	Se dio respuesta mediante radicado 20141020004301 el 04/08/2014	23
13/08/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	TRANSFORMADORES Y EQUIPOS TRANSEQUIPOS		20149910080402	Se encuentra en trámite de respuesta		No se allega evidencia de respuesta
13/08/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	FELIPE ANDRES HOYOS QUINTERO	felo5323@gmail.com	20149050007422	No hay resultados en el sistema Orfeo		No se allega evidencia de respuesta
14/08/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	EMPRESA DE ACUEDUCTO		20149910081822	11/09/2014	Se dio respuesta mediante radicanos 20141020004501-20141020004511 el 11/09/2014	28
19/08/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	LEONARDO MAGNO AMAYA HERNANDEZ	leoamayabogado@gmail.com	20149000007962	11/09/2014	Se dio respuesta mediante radicado 20141020004481 el 11/09/2014	23
19/08/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	LEONARDO MAGNO AMAYA HERNANDEZ	leoamayabogado@gmail.com	20149000007972	04/09/2014	Se dio respuesta mediante radicanos 20141020004191-20141020004221 el 04/09/2014	16
20/08/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	ANDRES FERNANDO ARANGO ARIAS	faranguito@hotmail.com	20149050008132	15/09/2014	Se dio respuesta con radicado 20141020004591 el 15/09/2014	26
21/08/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	CORTE CONSTITUCIONAL		20149910084202		Se trata de un traslado de una demanda de inexequibilidad que según el artículo 11 del Decreto 2067 de 1991, la entidad a la cual se corre traslado podrá pronunciarse si lo considera oportuno. En el caso en comento, se demanda la inexequibilidad del Decreto 111 de 1952 cuya temática no exige la participación del Instituto.	No se allega evidencia de respuesta


21/08/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	PEDRO HERNAN RODRIGUEZ MORENO		20149910084782	03/09/2014	Se dio respuesta mediante radicados 20142020009043-20141020004351 el 03/09/2014	13
22/08/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	CLARA PATRICIA MESA PARRA		20149910085072	02/09/2014	Se dio respuesta mediante radicado 20142020004261 el 02/09/2014	11
22/08/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	NELLY ALVAREZ QUESADA		20149910085332	28/08/2014	Se dio respuesta mediante radicados 20141020004111-20141020004121 el 28/08/2014	6
22/08/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	LEONARDO MAGNO AMAYA HERNANDEZ	leoamayabogado@gmail.com	20149000008212	04/09/2014	Se dio contestación mediante radicado 20141020004381 el 05/09/2014	13
23/08/2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	ADOLFO LEON GARCIA ARCILA	naturaguas@gmail.com	20149050008232	04/09/2014	Se dio contestación mediante radicado 20142090003061 el 04/09/2014	12
05/05/2014	SUBDIRECCION DE METEOROLOGIA	HERMILSON ROJAS	hermilson.rojas@coinsas.co	20142080007062	14/05/2014	Se envió a Archivo Técnico 14-05-2014, de acuerdo a Nelson ya se respondió	9
07/05/2014	SUBDIRECCION DE METEOROLOGIA	WILLIAM ALONSO PACHECO ORTIZ	Clopad@ocan@nortedesantander.gov.co	20149050003742	13/06/2014	Se dio respuesta con radicado No. 20142090002001 - 13-06-2014	37
16/05/2014	SUBDIRECCION DE METEOROLOGIA	RICARDO ALVAREZ	ralvarez@tuneloriente.com	20142080007422	23/09/2014	Se dio respuesta por correo electrónico el 23 de septiembre de 2014	130
19/05/2014	SUBDIRECCION DE METEOROLOGIA	TATIANA CUJIA VEGA	anaitat_101@hotmail.com	20149050004092	21/07/2014	Se dio respuesta por correo electrónico- 21 de julio de 2014	63
20/06/2014	SUBDIRECCION DE METEOROLOGIA	WILLIAM RINCÓN HERNÁNDEZ	williamrincon@gtcingenieria.com	20149000005042	07/07/2014	Se dio respuesta con radicado No.20144000003091 - 07-07-2014	17

24/06/2014	SUBDIRECCION DE METEOROLOGIA	ALIX ANDREA RONDON	serviciospublicos@lossantos-santander.gov.co	20149000005102	16/07/2014	Se envió respuesta por correo electrónico y copia a participación ciudadana - 16-07-2014	22
16/07/2014	SUBDIRECCION DE METEOROLOGIA	HERNANDO ESCOBAR	hescobar1@hotmail.com	20149000006212	05/09/2014	Se Envío respuesta por correo electrónico y copia a participación ciudadana 05-09-2014-	51
17/07/2014	SUBDIRECCION DE METEOROLOGIA	MIGUEL ORTIZ	design@hedaga.com	20149000006342	19/08/2014	Archivo Técnico - respuesta correo electrónico - 19-08-2014	33
18/07/2014	SUBDIRECCION DE METEOROLOGIA	JUVANAL ALVAREZ BLANDON	jota939@hotmail.com	20149050006292	23/09/2014	Se dio respuesta por correo electrónico con copia a participación ciudadana el 23 de septiembre	67
14/04/2014	SUBDIRECCION DE METEOROLOGIA	RUSELL CARRILLO PARADA	rusellcarrillo@hotmail.com	20142080006742	21/04/2014	Se envió respuesta por correo electrónico y copia a participación ciudadana 14-04-2014	7
14/04/2014	SUBDIRECCION DE METEOROLOGIA	ANDRES FELIPE	acastaneda1499@gmail.com	20142080006752	15/04/2014	Envío respuesta por correo electrónico y copia a participación ciudadana 15-04-2014-	1
999999914/04/2014	SUBDIRECCION DE METEOROLOGIA	SUSAN GERALDINE GARCÍA BELTRÁN	geraldine.garcia@laopinion.com.co	20142080006762	18/06/2014	Se contesto al usuario via telefonica - Pronosticos y Alertas	65
14/04/2014	SUBDIRECCION DE METEOROLOGIA	CAROLINA NAVARRO	cnavarr4@ITSJNJ.com	20142080006772	15/04/2014	Se envió respuesta por correo electrónico y copia a participación ciudadana el 15 de abril de 2014	1
23/07/2014	SUBDIRECCION DE METEOROLOGIA	JULIO CESAR AYALA	julio.ayala@emsa-esp.com.co	20149000006672	11/08/2014	Se dio respuesta con radicado No. 20144000003761 el 11 de agosto de 2014	19

25/07/2014	SUBDIRECCION DE METEOROLOGIA	JAIME TELLEZ SALAZAR	dimate77@hotmail.com	20149050006782	15/09/2014	Se dio respuesta por correo electrónico con copia a participación ciudadana el 15 de septiembre	52
11/08/2014	SUBDIRECCION DE METEOROLOGIA	KEVIN RUIZ CORREA	kevinruizcorrea@gmail.com	20149000007122	20/08/2014	Se escribió por correo electrónico no le respondieron el 20 de agosto, se envió copia a participación ciudadana	9
20/08/2014	SUBDIRECCION DE METEOROLOGIA	JOSE ERNESTO PÉREZ VILLOTA	amatrusa@hotmail.com	20149050008002	19/09/2014	Se envió respuesta por correo electrónico el día 19 de septiembre, con copia a participación ciudadana.	30
20/08/2014	SUBDIRECCION DE METEOROLOGIA	SANTIAGO GARCIA ARANGO	saga0303@hotmail.com	20149000008102	17/09/2014	Se respondió el 17 de septiembre por correo electrónico con copia a atención al ciudadano	28

Fuente: Oficina de Control Interno

Tal como se describe en la anterior tabla, se evidencia que 42 solicitudes han superado un tiempo de respuesta de más de 40 días. 

A 26 solicitudes no se les adjuntó la respectiva evidencia de respuesta por parte de los responsables, para establecer el trámite oportuno de las mismas. 

Se observan solicitudes gestionadas fuera del aplicativo Orfeo; es decir, se tramitaron a través de correo electrónico o llamada telefónica, sin lograr observar, en algunos casos, la evidencia de la misma.

De lo anterior, se puede concluir que no se está dando cumplimiento a lo dispuesto en las normas legales vigentes sobre la materia, a fin de atender de manera oportuna en los plazos previstos por la Ley los requerimientos de los ciudadanos. Así mismo, no se lleva a cabo un estricto control, por parte de los líderes de proceso sobre los requerimientos asignados; toda vez que se reasignan a otros funcionarios y no se realiza seguimiento sobre la solución definitiva de los mismos.

Adicionalmente, se pudieron detectar otras oportunidades de mejora, relacionadas a continuación:

- Teniendo en cuenta que las Áreas Operativas hacen parte integral del Instituto y dentro de cada una de ellas, igualmente, se recepcionan solicitudes, no se presenta información de esas áreas; por lo cual no se realiza el respectivo análisis.
- En el procedimiento "Atención al Ciudadano" código E1-SCP-01, vr.2, tampoco se involucran las áreas Operativas.

- Aunque la base de datos con la que cuenta el grupo de documentación, correspondencia, archivo y orientación al ciudadano, se actualiza a diario, los mecanismos de control no son lo suficientemente efectivos para lograr una mayor vigilancia de los requerimientos, en términos de calidad y oportunidad.

4. SEGUIMIENTO A LA EFECTIVIDAD DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN

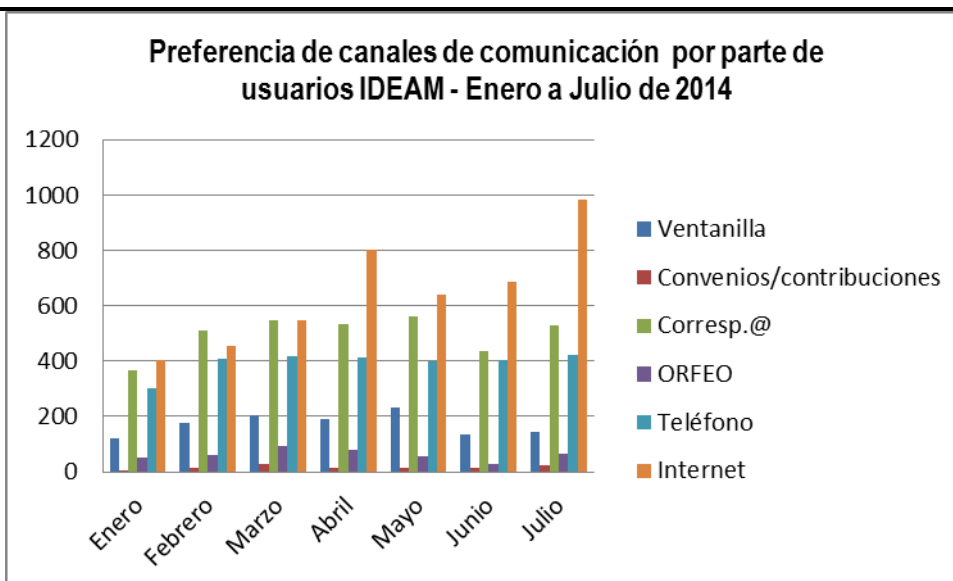
Para realizar seguimiento a la efectividad de los canales se tomo la información suministrada tanto por el Grupo de Archivo Técnico como del Grupo de Atención al Ciudadano, durante el periodo enero a julio 2014.

Tabla No. 4 Relación atención usuarios para consulta información hidrometeorológica.

Mes/ Canal	Ventanilla	Convenios/contribuciones	Corresp.@	ORFEO	Teléfono	Internet	Total solicitudes
Enero	119	6	365	52	303	402	1.247
Febrero	176	12	512	60	409	456	1.625
Marzo	206	29	546	92	417	547	1.837
Abril	190	15	533	80	415	803	2.036
Mayo	233	12	559	57	401	639	1.901
Junio	134	13	435	30	402	685	1.699
Julio	142	23	528	64	423	981	2.161
	1.200	110	3.478	435	2.770	4.513	12.506
	10%	1%	28%	3%	22%	36%	100%

Fuente: Grupo Archivo Técnico y análisis Oficina de Control Interno

De acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Archivo Técnico se obtiene la siguiente gráfica:



Fuente: Análisis Oficina de Control Interno

El canal de información más utilizado en el período comprendido entre enero y julio de 2014 es la consulta a través de **Internet**, en el link solicitud de información, con un 36% de preferencia. En desarrollo de la metodología para la auditoría, el 12 de septiembre se realizó visita a la dependencia y se observó que del 1 al 12 de septiembre, habían ingresado 255 solicitudes las cuales no se habían respondido, sin embargo, a ese momento, se encontraban dentro del término de Ley.

El segundo canal más utilizado es el de correspondencia a través de **Correos electrónicos**, con un 28%. El Instituto cuenta con tres correos electrónicos: ventainfo@ideam.gov.co, atecnico@ideam.gov.co y ncastro@ideam.gov.co, los cuales entran a una sola bandeja, no se evidencia cuánta información ingresa por cada correo, como tampoco se radica por orfeo y no existe un mecanismo para llevar a cabo la trazabilidad.

Se observó que cuando una solicitud corresponde a una dependencia diferente al grupo de archivo técnico, la persona encargada la asigna a la dependencia correspondiente, donde no se sabe con certeza la finalización del trámite. Se tomó una muestra del correo recibido el 16 de enero de la usuaria Paola Andrea Barrientos Arango, Archivo Técnico la remitió a la Subdirección de Meteorología al funcionario Hugo Saavedra siendo necesario recurrir a otro funcionario para lograr conocer la oportunidad de la respuesta; evidenciando nuevamente lo afirmado en el presente documento, en el sentido de no cerrar el ciclo o no corroborar la respuesta dada.

El coordinador Nelson Castro afirma que por ese medio se contestan los requerimientos a diario por el elevado porcentaje.

En tercer lugar de preferencia están las solicitudes a través del **Teléfono**, a las 2.770 llamadas que ingresaron de enero a julio se les dieron respuesta., sin embargo, se observa que no se lleva planilla para llevar el control de las llamadas, de lo cual se deja la observación respectiva para la mejora en el proceso.

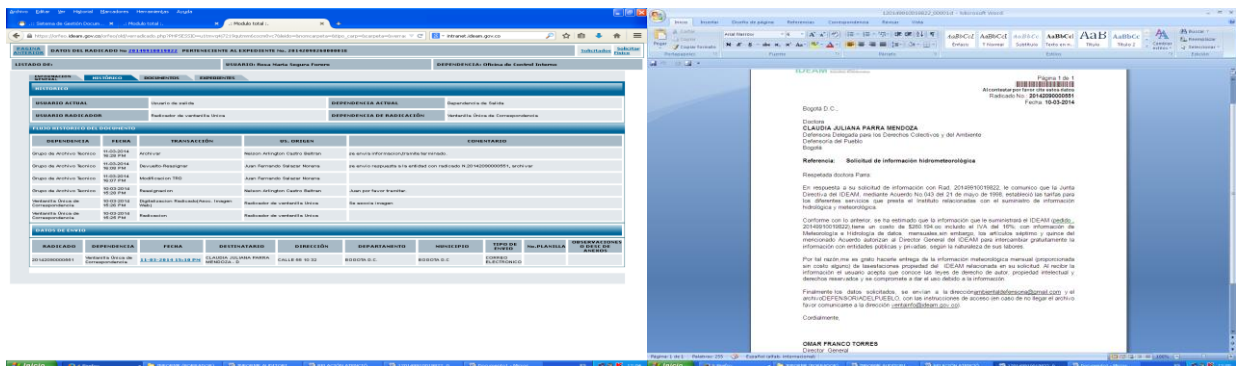
Atención por ventanilla: De acuerdo con los datos suministrados de la tabla No. 3 y con la visita realizada a la dependencia, de las 1.200 solicitudes recibidas en el período se atendió la totalidad.

Orfeo: Según datos confirmados por el coordinador de archivo técnico todas las solicitudes fueron contestadas en los términos señalados por la ley. Sin embargo se verifica por Orfeo la información se encuentran pendientes tres (3) solicitudes las cuales se remitieron a las áreas competentes.

Se observa que los radicados por ORFEO: 20149050004272 reenviado al Area Operativa 11 aún no cuenta con respuesta, del mismo modo se encuentra la solicitud 20149000006012 y 20142080007022 enviada a la Subdirección de Meteorología.

Se considera necesario que la oficina de Atención al usuario cruce información con las dependencias antes de enviar el reporte para que los datos consignados sean reales.

Convenios/contribuciones: De las 110 solicitudes recibidas de enero a julio de 2014, los usuarios recibieron respuesta oportuna. Se evidencia en la muestra tomada en el aplicativo ORFEO 20142090000551 (fecha solicitud 10 de marzo y fecha de respuesta 11 de marzo de 2013).



Es importante implementar mecanismos para que las solicitudes que ingresen por cualquier mecanismo, siempre sean radicadas en el módulo radicación web-ORFEO atención al ciudadano para el monitoreo permanente.

Se observó que los canales menos efectivos son: **el chat** debido a que el funcionario asignado para contestar no cuenta con la disponibilidad de tiempo para atender de manera integral este mecanismo en el horario establecido, toda vez que es el mismo funcionario quien debe atender los demás canales dispuestos para PQRS. **El buzón** pues no se cuenta con información obtenida a través de éste medio y tampoco se hace difusión sobre la existencia de los mismos.

5. RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Oficina de Control Interno procedió a revisar los riesgos de corrupción previstos en el mapa de riesgos, establecido en cumplimiento del Estatuto Anticorrupción, donde se evidenció la formulación de los siguientes riesgos de corrupción:

- No. 15- “Incumplimientos legales de los términos de respuesta establecidos para atender la queja o reclamo”, cuyo responsable es el *Grupo de Documentación, Archivo, Correspondencia y Orientación al Ciudadano*.
- No. 16 - “Cobro por realización de trámites que no requieren cobro. No registrar los cobros recibidos por los trámites”, responsables Secretaría General, Oficina Asesora de Planeación.

Frente a lo anterior, es importante anotar que el riesgo No. 15 relacionado con el incumplimiento legal de los términos, ya que encuentra materializado. Razón por la cual, su tratamiento debe ser diferente y los responsables del proceso deben realizar seguimiento periódico para evidenciar en tiempo real dicha situación y tomar las medidas pertinentes.

En lo que hace referencia al riesgo No. 16, este debe reconsiderarse/reformularse en términos de lo establecido en la Ley 1712 de 2014, toda vez que a partir del 11 de septiembre no se realiza ningún cobro por solicitud de información. Esto es fácilmente evidenciable si se monitorea de forma regular los riesgos de cada proceso.

De otro lado, se evidenciaron otras oportunidades de mejora como son:

Aunque la oficina de Atención al Ciudadano envía las solicitudes de las PQRS a las dependencias y se reitera la respuesta a trámites pendientes, se evidencia la falta de comunicación entre estas instancias, con el fin de monitorear y hacer seguimiento para minimizar los tiempos de respuesta y lograr mayor efectividad en la atención de las mismas. Así mismo, la falta de seguimiento por parte del líder del proceso/responsable de la respuesta.

Cuando una dependencia redirecciona un trámite o solicitud a otra dependencia no se realiza ningún registro que permita el control y seguimiento.

No se tienen en cuenta los tiempos de respuesta para cada PQR, lo que significa que no se está prestando un servicio con calidad a los usuarios.

Los números de radicados de algunos ORFEOS no se encuentran en el sistema, por lo tanto las dependencias no pueden responder.

Se encuentran trámites dentro de la relación de pendientes que ya habían sido reportados como finalizados

Se evidenció la falta de control y seguimiento por parte del Grupo de Documentación, Archivo, Correspondencia y Orientación al Ciudadano y los líderes o responsables de las respuestas, sobre los trámites en el sistema Orfeo que no se están cerrando para culminar el proceso por parte de los líderes de proceso.

No se evidencia la ejecución de acciones preventivas para prevenir la probabilidad de materialización del riesgo No. 15 del mapa de riesgos de corrupción del Instituto.

6. FORTALEZAS

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

1.	La entidad cuenta con diferentes canales como alternativas para que los ciudadanos / Usuarios adelanten sus solicitudes ante el IDEAM.
2.	Se cuenta con una instancia de atención a los ciudadanos y recepción de pgrs.
3.	La dependencia de Atención al ciudadano cuenta con recursos vigencia 2014 para la implementación de la estrategia de atención al ciudadano, la cual permitirá realizar una mejora continua al sistema importante para mejorar la comunicación con los funcionarios y usuarios
4.	Como parte de las actividades de implementación de la Estrategia de Atención al Ciudadano, la cual se encuentra en desarrollo, a 30 de Septiembre se capacitaron 138 funcionarios del instituto a nivel nacional en "formación en competencias técnicas y humanas enfocadas a mejorar el servicio al ciudadano del IDEAM". Adicionalmente, en el diagnóstico se evidenciaron fortalezas como: Centralización de toda la información a través de la página WEB y la canalización de todas las solicitudes a través de la página WEB y el sistema ORFEO.

7. NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES DETECTADAS

NC	OBS	DESCRIPCIÓN (Debe contener criterio afectado)	RECOMENDACIONES
	X	<p>A la fecha no se han presentado avances integrales al plan de mejoramiento formulado respecto a la auditoría realizada en el mes de febrero de 2014, sobre PQRS del año 2013.</p> <p>En el Sistema de Gestión Integrado del IDEAM se ha establecido el procedimiento de Seguimiento código: V1-SEP-03P-01, V2., incumpliendo las actividades 9 y 10 dónde se establece la responsabilidad del funcionario designado para responder el asunto.</p>	<p>La coordinadora del Grupo de Documentación, Correspondencia, Archivo y Orientación al Ciudadano, debe presentar los avances de seguimiento y autocontrol de las actividades suscritas en el Plan de Mejoramiento, a la Oficina de Control Interno, durante los cinco primeros días de cada mes.</p>
		Se evidencia falta de seguimiento periódico por parte de los responsables del proceso de Atención	Realizar monitoreo periódico al trámite efectivo de los requerimientos de los usuarios internos y externos.

NC	OBS	DESCRIPCIÓN (Debe contener criterio afectado)	RECOMENDACIONES
X		al Ciudadano, los líderes de proceso y los funcionarios a los cuales se les reasignan las pprs. Criterio: Mecí 2014, elemento autoevaluación.	
x		Fortalecer las acciones de monitoreo de los riesgos propios del proceso de Atención al Ciudadano, tanto de gestión como de corrupción. Mecí 2014 – Administración del Riesgo y NTCGP 1000:2009 acciones preventivas.	Realizar seguimiento a los riesgos del proceso, a fin de lograr minimizar la ocurrencia de los mismos o la viabilidad de tomar acciones en tiempo real.
X		Se evidencia la falta de depuración de información con las personas encargadas en cada una de las dependencias, con el fin de corroborar información sobre las respuestas a las peticiones. Quejas y reclamos y obtener los datos reales que se presentan en los informes. En el Sistema de Gestión Integrado del IDEAM se ha establecido el procedimiento de Servicio de atención al ciudadano código: E1-SCP-01, V2. Aunque la base de datos se actualiza a diario, del procedimiento de Servicio de atención al ciudadano código: E1-SCP01, V2, no se cumplen las actividades 8, 9 y 10 dónde se establece la responsabilidad del Grupo de Documentación, Correspondencia, Archivo y Orientación al Ciudadano.	El Grupo de Documentación, Correspondencia, Archivo y Orientación al Ciudadano debe cumplir las actividades establecidas en el procedimiento de Servicio de atención al ciudadano código: E1-SCP-01, V2
X		Con la información suministrada por el Grupo de documentación, correspondencia, archivo y orientación al ciudadano no es posible establecer la clasificación de radicados por canal, ni se puede evidenciar la clasificación de PQR's de acuerdo al tipo de requerimiento, para el período revisado. La Resolución 1369 de 2010 en el artículo vigésimo séptimo. Informes. Establece: "El Grupo de Documentación, Correspondencia, Archivo y Orientación al Ciudadano, elaborará un informe que contenga la relación de los servicios sobre los que	El Grupo de Documentación, Correspondencia, Archivo y Orientación al Ciudadano, debe presentar los informes con los requerimientos establecidos y en el plazo fijado a las dependencias correspondientes.

NC	OBS	DESCRIPCIÓN (Debe contener criterio afectado)	RECOMENDACIONES
		<p>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”</p> <p>El artículo vigésimo séptimo de la resolución 1369 de 2010, no se está cumpliendo.</p>	
X		<p>No se evidencian acciones preventivas o correctivas para prevenir la probabilidad de materialización del riesgo No. 15 del mapa de riesgos de corrupción del Instituto, que establece: “Incumplimientos legales de los términos de respuesta establecidos para atender la queja o reclamo”.</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 8.5.2 Acción correctiva y 8.5.3 Acción preventiva.</p> <p>En el Sistema de Gestión Integrado del IDEAM se ha establecido el procedimiento de Acciones correctivas preventivas y de mejora código: E1-GMP-03, V2.</p> <p>La actividad 1 del procedimiento de Acciones correctivas preventivas y de mejora código: E1-GMP-03, V2., donde se establece responsabilidad entre otros a los líderes de proceso no se esta cumpliendo.</p>	<p>El Grupo de Documentación, Correspondencia, Archivo y Orientación al Ciudadano debe cumplir las actividades que le competen y están establecidas en el procedimiento de Acciones correctivas preventivas y de mejora código: E1-GMP-03, V2.</p>
		<p>Realizado el análisis en términos de oportunidad, de aquellas solicitudes que fueron tramitadas, se encontró que 42 solicitudes se gestionaron fuera de tiempo; 26 aún no han sido gestionadas o no se logró contar con la respectiva evidencia por parte de los responsables. Se evidenciaron casos tan críticos como el GRUPO PROGRAMA OPERACIÓN DE REDES donde hay tiempos de respuesta de 237, 203 días; SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES con 191 y 170 días.</p>	<p>Se considera que el Grupo de Documentación, Correspondencia, Archivo y Orientación al Ciudadano; así como los líderes de proceso deben realizar seguimiento a los trámites; mejorar la comunicación interna entre áreas para lograr un cumplimiento efectivo y oportuno en la respuesta a los requerimientos de usuarios internos y externos.</p>

NC	OBS	DESCRIPCIÓN (Debe contener criterio afectado)	RECOMENDACIONES
X		<p>La LEY 1437 DE 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en el CAPÍTULO II. Derechos, deberes, prohibiciones, impedimentos y recusaciones, establece en el Artículo 9°. Prohibiciones. A las autoridades les queda especialmente prohibido:</p> <p>10. Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.</p> <p>En el Artículo 14 de la citada Ley. 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>	<p>Analizar la viabilidad de que el aplicativo Orfeo pueda parametrizarse de modo tal que permita generar alertas, reportes sobre las pgrs y un mayor control sobre las mismas.</p> <p>En el entendido que el proceso de Atención al Ciudadano es transversal a a los demás procesos de la Entidad, se recomienda que todos los servidores apliquen en su labor diaria las sugerencias de la oficina de Control Interno, a fin de optimizar el uso del Sistema ORFEO y mejorar los servicios que presta el Instituto a los usuarios.</p>

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

La entidad cuenta con diversos canales de comunicación cumpliendo con la normatividad, los cuales deben ser aprovechados al máximo por los usuarios. 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.

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

Nombre completo	Responsabilidad	Firma
<p>MARTHA YANETH URIBE ORTEGA Profesional Universitario</p> <p>ROSA MARIA SEGURA FORERO Profesional Especializado</p>	<p>Auditoras Líderes</p>	
<p>CLEMENTINA DEL PILAR GONZÁLEZ PULIDO Secretaria General.</p> <p>NUBIA TRASLAVIÑA Coordinadora Grupo de Documentación, Archivo, Correspondencia y Orientación al Ciudadano</p>	<p>Líder del Proceso</p>	