



IDEAM

Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales

**INFORME SEGUIMIENTO
DE PQRS
ENERO - JUNIO DE 2018
PROCESO ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

30/10/2018


 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	<p>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>	Código: C-EM-F003
		Versión: 05
		Fecha: 29/09/2017
		Página 2 de 30

TABLA DE CONTENIDO

1.	DATOS GENERALES	3
2.	OBJETIVO DE LA AUDITORIA	3
3.	ALCANCE DE LA AUDITORIA.....	3
4.	CRITERIOS DE AUDITORÍA.....	3
5.	METODOLOGÍA Y DESARROLLO DE LA AUDITORIA INTERNA.....	4
6.	FORTALEZAS	28
7.	NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES DETECTADAS	28
8.	CONCLUSIONES	29
9.	EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS	¡Error! Marcador no definido.
10.	HISTORIAL DE CAMBIOS	30

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: C-EM-F003
		Versión: 05
		Fecha: 29/09/2017
		Página 3 de 30

Auditoría N° ISPQRSPS-2018-31		
Fecha		
Día	Mes	Año
30	10	2018

1. DATOS GENERALES

PROCESO(S) AUDITADO	ATENCIÓN AL CIUDADANO		
LIDER(ES) DE PROCESO	BIBIANA LISSETTE SANDOVAL BAEZ	CARGO	COORDINADORA GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
AUDITOR LÍDER	LUZ YENNY GRANADOS BOSSA	CARGO	CONTRATISTA OFICINA DE CONTROL INTERNO

OBSERVADORES Y/O ACOMPAÑANTES.	
NOMBRE: WILMAR CAMILO FONSECA GONZÁLEZ	CARGO: PASANTE OBSERVADOR

FECHA DE APERTURA AUDITORIA	02 / 10 / 2018
FECHA DE CIERRE DE LA AUDITORIA	29 / 10 / 2018

2. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Revisar el Sistema de Control Interno, en aspectos de: Atención al Ciudadano -PQRS; avances en los Planes de Mejoramiento y Monitoreo de riesgos de gestión.

3. ALCANCE DE LA AUDITORIA

1. Para el tema de Atención al Ciudadano -PQRS: Se tendrán en cuenta las solicitudes presentadas, en el I semestre de 2018.
2. Para los Planes de Mejoramiento, se realizará seguimiento a las acciones que se encuentren pendientes de concluir, a corte 30/09/2018
3. Frente al tema de riesgos, se tendrán en cuenta los riesgos de gestión monitoreados en el I semestre de 2018

4. CRITERIOS DE AUDITORÍA

1. Ley 87 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
2. Ley 1437 de 2011 -Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (artículo 13 modificado por Ley 1755 de 2015 - Derechos de Petición)
3. Ley 1474 de 2011 -Estatuto Anticorrupción

4. Ley 1581 de 2012 -Protección de datos personales (reglamentada por Decreto 1377 de 2013)
5. Decreto 124 de 2016 -Metodología de construcción Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano versión 2
6. Decreto 1166 de 2016 -Derecho de petición verbal
7. Resoluciones IDEAM 823 "Por la cual se modificación las funciones de los Grupos Internos de Trabajo de la Secretaria General del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales –IDEAM"
8. Resolución No. 2628 "Por medio de la cual se deroga la resolución No. 2071 del 30 de septiembre del 2015 y se establece el procedimiento interno para peticiones en el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales -IDEAM- y se regulan mecanismos para la atención de las peticiones verbales"
9. Resolución No. 2821 de 2016 "Por la cual se adopta la Política de Protección de Datos en el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales IDEAM"
"Procedimiento de Atención al Ciudadano" código M-AC-P001 Versión 07 Fecha 21-11-2016
"Guía de diligenciamiento formato ordenado de PQRS" código M-AC-G001 Versión 4 Fecha 01/12/2016
"Formato de registro ordenado de PQRS" código M-AC-F003 Versión 6 Fecha 01/12/2016
"Guía Atención Ciudadano" código M-AC-G002 Versión 2 Fecha 15-03-2017
Informe PQRS I y II Trimestre 2018

5. METODOLOGÍA Y DESARROLLO DE LA AUDITORIA INTERNA

5.1 METODOLOGIA

La Oficina de Control Interno, desarrolló las actividades de seguimiento de auditoría interna al Proceso Misional Atención al Ciudadano - PQRS para la vigencia del I semestre de 2018; en cumplimiento del Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011, artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Plan Anual de Auditorías 2018 y demás normas aplicadas al proceso; adicional a lo anterior, debe atender las funciones que le asisten como instancia de evaluación independiente de la gestión de procesos y procedimientos.

La mencionada auditoría; se llevó a cabo, aplicando la siguiente metodología: definición de la muestra, entrevistas a los funcionarios responsables del proceso, verificación y análisis de información, revisión de soportes documentales, identificación de fortalezas, oportunidades de mejora, definición de conclusiones y recomendaciones, necesarias para el mejoramiento continuo de la dependencia.

5.2 DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Para un mejor entendimiento, el presente informe se estructuró en el siguiente orden:

- Revisión de solicitudes presentadas en el I semestre de 2018
- Seguimiento a Planes de Mejoramiento a corte 30/09/2018
- Monitoreo a los Riesgos de Gestión en el I semestre de 2018

Las actividades mencionadas se desarrollaron de la siguiente manera

1. REVISIÓN DE SOLICITUDES PRESENTADAS EN EL I SEMESTRE DE 2018

- **Definición de la muestra y revisión de informes PQRS I y II trimestre de 2018**

La clasificación de solicitudes reportadas en los informes del I° y II° trimestre de 2018, registran un total de 19.635 PQRS recibidas durante el primer semestre de 2018, las cuales se presentan a continuación clasificadas de acuerdo al tipo de solicitud, así:

Tabla 1. Tipo de Solicitud presentadas en I semestre de 2018

Tipo de solicitud	I Trimestre 2018/Cantidad	II Trimestre 2018/Cantidad	Total I semestre 2018/ cantidad
Certificaciones de tiempo, clima y eventos hidrológicos	118	205	323
Consulta	5	13	18
Petición	71	77	148
Petición entre autoridades	4	9	13
Queja	1	0	1
Reclamo	2	1	3
Remisión por competencia	1	4	5
Solicitud congresistas	0	1	1
Solicitud de información y documentos	11.024	8.080	19.104
Solicitud judicial	11	7	18
Sugerencia	0	1	1
TOTAL	11.237	8.398	19.635

Fuente: Información tomada del Grupo de Atención al Ciudadano

Del total de las (19.635) solicitudes presentadas en el I semestre de 2018, éstas se distribuyen de la siguiente manera:

- Presentadas a tiempo (19.617) solicitudes.
- Fuera de tiempo (12) solicitudes.
- Sin contestar (6) solicitudes.

Revisando la anterior información, con respecto a las solicitudes fuera de tiempo y sin contestar, se obtiene la siguiente información:

Tabla 2. Resumen por dependencias

Dependencias del Instituto	FUERA DE TÉRMINOS		SIN CONTESTAR	Total I Sem. 2018
	I Trimestre 2018	II Trimestre 2018		
Subdirección de Ecosistemas	0	1	0	1
Subdirección Estudios Ambientales	2	1	0	3
Subdirección Meteorología	0	3	0	3
Subdirección Hidrología	1	4	6	11
TOTAL	3	9	6	18

Fuente: Información tomada del Grupo de Atención al Ciudadano

De la tabla anterior, se puede observar, para el I semestre de 2018, un total de (12) PQRS fuera de tiempo, las cuales se revisaron una a una y se determinó que (6) de ellas, no superaron los 3 días después del vencimiento; por tal motivo, no serán revisadas en este seguimiento, quedando solo (6) solicitudes fuera de tiempo para revisar.

Así las cosas, y teniendo en cuenta las tablas 1 y 2; las solicitudes a revisar en el Sistema de Gestión Documental – SGD ORFEO, corresponden a:

- Quejas (1)
- Reclamos (3)
- Fuera de términos (6)
- Posible Sin contestar (5)
- Sin Contestar (1)

Para un total de 16 solicitudes.

• **Revisión por el Sistema de Gestión Documental – SGD ORFEO**

Se analizaron las 16 PQRS, utilizando la información registrada en las pestañas de apoyo del Orfeo, denominadas “información general”, “histórico” y “documentos”.

Imagen 1. Documento - Consultas

Contiene 4 Pestañas de apoyo:

Se asigna el No. radicado



1. Información general

2. Histórico

3. Documentos

4. Expedientes

DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	US. ORIGEN	COMENTARIO
Subdirección de Meteorología	11-10-2017 16:58 PM	Archivar	Sonia del Pilar Estevez Amaya	Se dio respuesta con el Radicado No. 20174000010621, el 20 de septiembre de 2017
Petición Quejas y Reclamos	06-10-2017 13:52 PM	Borrar Informado	Administrador Petición Quejas y Reclamos	(PQRADMIN) Se verifico y se descargó de la base de datos
Subdirección de Meteorología	04-10-2017 08:52 AM	Movimiento entre Carpetas	Sonia del Pilar Estevez Amaya	No han digitalizado el oficio
Subdirección de Meteorología	29-09-2017 07:06 AM	Informar	Sonia del Pilar Estevez Amaya	A - PQRADMIN - Comentario: Se dio respuesta con el Radicado No. 2017400001062
Subdirección de Meteorología	13-09-2017 14:10 PM	Reasignación	Yadira Cardenas Posso	Cordial saludo, por favor dar continuidad al trámite. Gracias de antemano.
Subdirección de Meteorología	14-09-2017 09:32 AM	Reasignar para Vo.Bo.	Jose David Garavito Mahecha	Cordial saludo Mayor, adjunto le envío la correspondiente certificación para su Vo. David Garavito Mahecha.

Fuente: Tomado de ORFEO IDEAM y Análisis auditor OCI

En las 16 PQRS se observó lo siguiente:

• **QUEJAS (1)**

Datos iniciales:

- No. Requerimiento: 6497
- No. ORFEO: 20189050008532
- Tipo de Requerimiento: QUEJA (15 días)

- Asunto: Queja sobre el pago pendiente servicio en la estación Villarteaga (Antioquia)
- Fecha Requerimiento: 2/02/2018
- Fecha oportuna de respuesta: 23/02/2018
- Dependencia que se redirecciona: SUBDIRECCIÓN DE HIDROLOGÍA
- Fecha de resolución ORFEO: 13/02/2018
- Medio de respuesta: Correo electrónico

Revisión SGD-ORFEO: Documento – Consultas:

- Histórico: El Administrador de PQRS, radicó, incluyó en expediente, modificó TRD y reasignó el mismo día que llegó el requerimiento PQRS. Luego el Subdirector de Hidrología reasignó la PQRS el mismo día. En el 7° día hábil se informó al Administrador de PQRS que se le dio respuesta a la queja. El 8° día hábil el Administrador de PQRS responde que se verificó.
- Documentos: *Se evidencia respuesta por parte del Asesor de Dirección General*, a la solicitud de la señora Ana de Jesús Torres, con fecha 13/02/2018, es decir, en el 7° día hábil, luego de establecido el requerimiento. Se evidencia correo de respuesta.

Observación OCI:

- La PQRS, se registra en el consolidado como "Queja", en la resolución 2628 de 2016 está definida como: (...) conductas irregulares del funcionario público en el ejercicio de su cargo (...); evidenciando la inconsistencia en la tipificación de la solicitud. Por lo anterior, se recomienda a la Coordinadora de Grupo de Atención al Ciudadano, continuar con el proceso de socialización con los funcionarios y contratistas, de la Guía de Tipificación de PQRS código: M-AC-G004 versión 02 de fecha 08/05/2017.
- La solicitud es resulta dentro de los términos descritos en la Resolución 2628 de 2016

RECLAMOS (3)

Reclamo 1

Datos iniciales:

- No. Requerimiento: 8727
- No. ORFEO: 20189050021632
- Tipo de Requerimiento: RECLAMO (15 días)
- Asunto: Respuesta solicitud información: 20171214162813
- Fecha Requerimiento: 16/03/2018
- Fecha oportuna de respuesta: 11/04/2018
- Dependencia que se redirecciona: GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
- Fecha de resolución ORFEO: 10/04/2018
- Medio de respuesta: Correo electrónico

Revisión SGD-ORFEO: Documento – Consultas:

- Histórico: El Administrador de PQRS, radicó e incluyó en el expediente y TRD de la dependencia, reasignó el mismo día que llegó el requerimiento PQRS. La Coordinadora de Grupo de Atención al Ciudadano, reasignó la PQRS el mismo día. Al 4to día hábil después, una funcionaria reasigna a otra dentro de la misma dependencia de Atención al Ciudadano, al día hábil (14) devuelve y se adjunta respuesta.
- Documentos: *Se evidencia respuesta por parte de una funcionaria del Grupo de Atención al Ciudadano con fecha*

10/04/2018, es decir, al (14) día hábil de establecido el requerimiento. La respuesta es una indicación de que se reenvía información solicitada el 28/12/2017 con el radicado 20171215162813

Observación OCI:

- El número de radicado 20171215162813, al buscar el requerimiento en ORFEO, no se encontró; al indagar con la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano, indican textualmente: “Las solicitudes que entran por página web se les da un radicado especial, el cual no se registra en ORFEO”. Sin embargo, la respuesta fue evidenciada mediante correo electrónico, bajo el radicado 20189050021632 de fecha 10/04/2017
- La solicitud es resulta dentro de los términos descritos en la Resolución 2628 de 2016

Reclamo 2

Datos iniciales:

- No. Requerimiento: 10558
- No. ORFEO: 20189050017232
- Tipo de Requerimiento: RECLAMO (15 días)
- Asunto: Queja: la demora en el suministro de información de la estación Unguia
- Fecha Requerimiento: 1/03/2018
- Fecha oportuna de respuesta: 23/03/2018
- Dependencia que se redirecciona: GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
- Fecha de resolución ORFEO: 6/03/2018
- Medio de respuesta: Correo electrónico

Revisión SGD-ORFEO: Documento – Consultas:

- Histórico: El Administrador de PQRS radicó e incluyó en el expediente y TRD de la dependencia, reasignó el mismo día que llegó el requerimiento PQRS. La Coordinadora de Grupo de Atención al Ciudadano, reasignó la PQRS el mismo día. En el 3° día se dio respuesta a la solicitud.
- Documentos: Se observan (3) documentos, el primero de ellos es una respuesta formal al reclamo en el que se hace referencia al radicado 20189050015702, el cual fue la solicitud de información inicial y para el cual, el IDEAM solicitó "aclaración". El segundo documento, es el mismo, pero diligenciado completamente, y el tercero, es la prueba de envío de la respuesta desde el correo electrónico de fecha 06/03/2018.

Observación OCI:

- Al revisar el radicado al cual hace referencia el reclamo, se observa efectivamente que se le dio respuesta al ciudadano en el 4° día, solicitándole aclaración.
- Al revisar el Procedimiento de Atención al Ciudadano código M-AC-P001 V07 Fecha 21/11/2016; en cuanto a: “PETICIONES INCOMPLETAS Y CONFUSAS”. En virtud del principio de eficacia, cuando el IDEAM constate que una petición ya radicada está incompleta, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que complemente o aclare según corresponda, para lo cual el peticionario cuenta con el término máximo de un (1) mes prorrogable hasta por otro mes a solicitud del ciudadano; una vez efectuada la solicitud de aclaración o complemento de la petición los términos de respuesta se interrumpen reanudándose a partir del día siguiente a la fecha en la que el interesado aclare o complete su solicitud”.
- Por lo anterior, se recomienda a la Coordinadora de Grupo de Atención al Ciudadano, atender esta definición; debido a que se evidencia que termina la solicitud con la “aclaración”, originando otra solicitud diferente con nuevo radicado si el peticionario desea continuar con el trámite.

- La solicitud es resulta entre los términos descritos en la Resolución 2628 de 2016

Reclamo 3

Datos iniciales:

- No. Requerimiento: 600
- No. ORFEO: 20189050034102
- Tipo de Requerimiento: RECLAMO (15 días)
- Asunto: Para ejercicio académico solicito datos de la estación 3018 NUEVA GENERACIÓN para marzo y abril 2018.
- Fecha Requerimiento: 23/04/2018
- Fecha oportuna de respuesta: 16/05/2018
- Dependencia que se redirecciona: GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
- Fecha de resolución ORFEO: 24/04/2018
- Medio de respuesta: correo electrónico

Revisión SGD-ORFEO: Documento – Consultas:

- Histórico: El Administrador de PQRS, radicó e incluyó en el expediente y TRD de la dependencia, reasignó el 1er día hábil después que llegó el requerimiento PQRS. (se radicó el 23/04/2018). La Coordinadora de Grupo de Atención al Ciudadano reasignó la PQRS, el mismo primer día hábil. Se le dio respuesta el mismo día.
- Documentos: Se evidencia la respuesta al reclamo con fecha 24/08/2018, dirigida a la peticionaria. En la respuesta se manifiesta que la solicitud de información por la cual reclama si fue respondida en los términos, indicando: "no hay registros disponibles validados por la Subdirección correspondiente en nuestro banco de datos; por lo tanto, no pueden utilizarse para la toma de decisiones, "(...) si pese a lo anterior descrito desea acceder a los mismos, la solicitud deberá indicar los fines para los cuales se utilizará la información y la manifestación expresa refiriendo que las consecuencias que se deriven del uso de estos datos (...)"

Observación OCI:

- El número de radicado 20180402152806, al buscar el requerimiento en ORFEO, no se encontró; al indagar con la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano, indican textualmente: "Las solicitudes que entran por página web se les da un radicado especial, el cual no se registra en ORFEO". Sin embargo, la respuesta fue evidenciada mediante correo electrónico, bajo el radicado 20189050034102 de fecha 24/04/2018.
- La solicitud es resuelta entre los términos descritos en la Resolución 2628 de 2016

FUERA DE TÉRMINOS (6)

CONDICION

Fuera de términos 1

Datos iniciales:

- No. Requerimiento: 2267
- No. ORFEO: 20189910004322
- Tipo de Requerimiento: SOLICITUD JUDICIAL (Termino determinado por autoridades judiciales o administrativas)

- Fecha Requerimiento: 15/01/2018
- Fecha oportuna de respuesta: 22/01/2018
- Dependencia que se redirecciona: SUBDIRECCIÓN DE HIDROLOGÍA
- Fecha de resolución ORFEO: 26/01/2018
- Días vencidos: 4
- Medio de respuesta: Correo certificado

Revisión SGD-ORFEO: Documento – Consultas:

- Histórico: El radicador de ventanilla, radicó e incluyó en el expediente y TRD de la dependencia, informó al Administrador de PQRS el mismo día que llegó el requerimiento. Luego el Subdirector de Hidrología reasignó la PQRS, el mismo día.
- Documentos: Se encuentra el archivo de respuesta con radicado 20183000000111. El peticionario solicita puntualmente "(...) nos permitimos los registros de subidas de nivel del Rio Magdalena para los meses de diciembre de 2015 a marzo de 2016(...)". La respuesta es un archivo en Word donde se muestran niveles mensuales de estaciones hidrológicas de Nariño (21237010) y Arrancaplumas (21237020) de fecha 26/01/2018

Observación OCI:

- La solicitud por parte de la CGR, indica como fecha límite de respuesta (5) días hábiles, la cual debe ser enviada a la dirección de la Contraloría General de la República en Ibagué. Por lo anterior, se revisa lo mencionado en la resolución 2628 de 2016 título II, artículo 9 "tramite de las peticiones": "(...) Cuando la notificación a la respuesta se efectuó por correo físico, la respuesta deberá entregarse en la Oficina de Correspondencia con una antelación de por lo menos un día con respecto a la fecha de vencimiento quienes obligatoriamente deberán enviarlo a más tardar el día siguiente de dicha entrega (...)". Teniendo en cuenta lo anterior; se evidencia, que el día lunes 22/01/2018 se reasignó para firma y continuación al trámite, teniendo ya un (1) de retraso; adicional para la firma del documento, la persona encargada demoró (3) días más, es decir hasta el 25/01/2018, da aval para continuar con el trámite. Finalmente, el documento cuenta con firma y sello del IDEAM con fecha 26/01/2018. La solicitud fue radicada en el expediente ORFEO en la fecha 17/10/2018

Fuera de términos 2

Datos iniciales:

- No. Requerimiento: 6054
- No. ORFEO: 20189050036692
- Tipo de Requerimiento: SOLICITUD JUDICIAL (Termino determinado por autoridades judiciales o administrativas)
- Fecha Requerimiento: 2/05/2018
- Fecha oportuna de respuesta: 9/05/2018
- Dependencia que se redirecciona: SUBDIRECCIÓN DE METEOROLOGÍA
- Fecha de resolución: 16/05/2018
- Días vencidos: 4
- Medio de respuesta: Correo electrónico

Revisión SGD-ORFEO: Documento – Consultas:

- Histórico: El administrador de PQRS, radicó e incluyó en el expediente y TRD de la dependencia, luego digitalizó el mismo día de recibida la solicitud a funcionario encargado. El 1er día hábil funcionaría encargada reasignó la

solicitud y en el 8º día otro funcionario envió la respuesta para Vo.Bo., el cual solicitó tramitar al Administrador de PQRS. En el día siguiente (9º día), se envió la respuesta por correo.

- Documentos: Se observan dos documentos, el primero de ellos es la respuesta formal enviada por correspondencia con fecha 16/05/2018, el otro documento se refiere a los datos solicitados por el peticionario.

Observación OCI:

- La Fiscalía, solicitó como fecha oportuna de respuesta a su solicitud como (5) días hábiles. Fiscalía lo requirió de manera "urgente". De acuerdo a lo establecido en la resolución 2628 de 2016, la respuesta debería ser enviada a correspondencia en el 4º día hábil después de radicada la solicitud, en este caso se demoraron el doble de tiempo en responder.

En conclusión y frente al incumplimiento a solicitudes de tipo judicial que requieren respuesta urgente de acuerdo a la aclaración realizada por la entidad en la solicitud, las cuales también solicitan respuesta por medio físico; evidenciándose retraso en los trámites ante la Oficina de Correspondencia, las cuales deben tramitarse por lo menos un día antes a la fecha de vencimiento, estas situaciones se evidencian en los radicados 20189910004322 (+4) (Subdirección de Hidrología) y 20189050036692 (+4) (Subdirección de Meteorología)

Fuera de términos 3

CONDICION

Datos iniciales:

- No. Requerimiento: 6500
- No. ORFEO: 20189050041612
- Tipo de Requerimiento: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS (10 días)
- Fecha Requerimiento: 21/05/2018
- Fecha oportuna de respuesta: 5/06/2018
- Dependencia que se redirecciona: SUBDIRECCIÓN DE HIDROLOGÍA
- Fecha de resolución ORFEO: 15/06/2018
- Días vencidos: 7
- Medio de respuesta: Modulo contáctenos/ Correo certificado

Revisión SGD-ORFEO: Documento – Consultas:

- Histórico: El administrador de PQRS, radicó e incluyó en el expediente y TRD de la dependencia, reasignó el día siguiente de recibida la solicitud. El Subdirector de Hidrología, reasignó la solicitud en el mismo día. El funcionario encargado, reasignó el requerimiento (6) días después de radicado. El 10º día otro funcionario reasigna el requerimiento por no ser competencia de la subdirección. En los (2) días siguientes, la solicitud vuelve a ser reasignada por las mismas (3) personas que pasó anteriormente. Finalmente, el día hábil 17 se hace el envío de la respuesta.
- Documentos: Se encuentran (4) cuatro documentos: el primero es el enunciado completo de la solicitud realizada por el peticionario. En el segundo se le informa al Director del Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas (CIOH) del Caribe, sobre la solicitud, el documento tiene la fecha 13/06/2018 (día 15 luego de radicada el requerimiento). En el tercer documento se le informa al peticionario la remisión por competencia. En el cuarto documento se le envía al peticionario "datos históricos Medios Mensuales del comportamiento de los niveles de la estación de monitoreo 2903761 Kilometro 107 Canal del Dique", luego de que el mismo, realizara

alguna aclaración de información mediante correo electrónico el 14/06/2018.

Observación OCI:

- Se reasigna el requerimiento en el 6 día hábil, lo cual deja tan solo 4 días hábiles de acuerdo a los términos para realizar los trámites de respuesta.
- La solicitud perdió bastante tiempo de reasignación en reasignación, en esa espera el usuario aclaro su petición (2) días antes de emitida la respuesta, por lo cual, entre mas rápido se informe al peticionario sobre "petición incompleta o confusa" o "funcionario sin competencia", más pronto se le podrá dar oportuna respuesta. En el caso de esta solicitud, el peticionario recibió algún tipo de respuesta hasta el día hábil (13), por lo que no se cumplió lo descrito en el procedimiento.

Fuera de términos 4

Datos iniciales:

- No. Requerimiento: 8045
- No. ORFEO: 20189050046612
- Tipo de Requerimiento: PETICIÓN (15 días)
- Fecha Requerimiento: 13/06/2018
- Fecha oportuna de respuesta: 04/07/2018
- Dependencia que se redirecciona: SUBDIRECCIÓN DE HIDROLOGÍA
- Fecha de resolución ORFEO: 31/07/2018
- Días vencidos: 18
- Medio de respuesta: Correo electrónico

Revisión SGD-ORFEO: Documento – Consultas:

- Histórico: El administrador de PQRS, radicó e incluyó en el expediente y TRD de la dependencia, reasignó el día siguiente de recibida la solicitud, el Subdirector de Hidrología reasignó la solicitud el 1er día. En el 2° día el Coordinador de modelación reasignó-devolvió la petición al Subdirector de Hidrología, el cual la reasignó el mismo día a la funcionaria encargada del Grupo de SIRH (15/06/2018), dando respuesta hasta el (31/07/2018), completando (18) días vencidos para el envío de la respuesta.
- Documentos: Se observa un documento con la respuesta vía correo electrónico con fecha 31/07/2018, se responde tal cual el peticionario solicitó.

Observación OCI:

- La PQRS pasó bastante tiempo asignada en manos de una funcionaria que tardo en (33) días en proyectar la respuesta, cual tenía como tiempo limite el (04/07/2018) y la respuesta fue dada el (31/07/2018).

Fuera de términos 5

Datos iniciales:

- No. Requerimiento: 8249
- No. ORFEO: 20189050048932
- Tipo de Requerimiento: PETICIÓN (15 días)
- Fecha Requerimiento: 22/06/2018
- Fecha oportuna de respuesta: 13/07/2018

- Dependencia que se redirecciona: SUBDIRECCIÓN DE METEOROLOGÍA
- Fecha de resolución ORFEO: 19/07/2018
- Días vencidos: 4
- Medio de respuesta: Modulo contáctenos/ Correo electrónico

Revisión SGD-ORFEO: Documento – Consultas:

- Histórico: El administrador de PQRS, radicó e incluyó en el expediente y TRD de la dependencia, reasignó el mismo día de recibida la solicitud. El Subdirector de Meteorología, reasignó el mismo día a funcionario encargado (22/06/2018), el cual dio respuesta (19/07/2018), solicitud con (4) días vencidos.
- Documentos: Se encuentra un documento, el cual es un pantallazo de la respuesta emitida por correo el 19/07/2018, con información adjunta (climatologíaPuertoBoyacá.pdf)

Observación OCI:

- Es adecuado digitalizar o mostrar de alguna manera los adjuntos a las respuestas, para realizar un efectivo control en la pertinencia de los datos suministrados.

En conclusión y frente a los requerimientos vencidos en manos de los funcionarios encargadas de dar respuesta y reasignaciones incorrectas entre las dependencias, situaciones evidenciadas en los radicados 20189050041612 (+7) (Subdirección de Hidrología), 20189050046612 (+18) (Subdirección de Hidrología) y 20189050048932 (+4) (Subdirección de Meteorología)

Fuera de términos 6

CONDICION

Datos iniciales:

- No. Requerimiento: 3575
- No. ORFEO: 20189050035682
- Tipo de Requerimiento: PETICIÓN (15 días)
- Fecha Requerimiento: 30/04/2018
- Fecha oportuna de respuesta: 23/05/2018
- Dependencia que se redirecciona: SUBDIRECCIÓN DE HIDROLOGÍA
- Fecha de resolución ORFEO: 29/05/2018
- Días vencidos: 4
- Medio de respuesta: Correo electrónico

Revisión SGD-ORFEO: Documento – Consultas:

- Histórico: El administrador de PQRS, radicó e incluyó en el expediente y TRD de la dependencia, luego digitalizó, el 2º día hábil luego de recibido el requerimiento. El Subdirector de Hidrología, reasignó la PQRS a funcionario encargado; el cual, reasignó la solicitud el 1º día hábil; finalmente, el Coordinador de modelación, informa al Administrador de PQRS que se respondió la petición, 19 días después de vencido el requerimiento.
- Documentos: Se encuentra un documento con el pantallazo de la respuesta por correo electrónico de fecha 29/05/2018, en ella se le indica al peticionario que debido al peso de la información se remitirá un link de descarga desde drive desde la cuenta fabioandresbernal@gmail.com.

Observación OCI:

- La demora en esta solicitud se presentó en la respuesta por parte del funcionario que la proyectaría, pues los términos se vencieron en espera de la respuesta, cuando finalmente se respondió, la petición estaba vencida en 4 días. La solicitud fue radicada en el expediente ORFEO en la fecha 16/10/2018

CONDICION

- Frente al envío de respuesta a las solicitudes por parte de los peticionarios desde correos personales de los funcionarios. 20189050035682 (+4) (Subdirección de Hidrología)

De las anteriores “CONDICIONES”, mencionadas anteriormente; resulta, la siguiente Oportunidad de Mejora:

OPORTUNIDAD DE MEJORA 1

Subdirección de Hidrología y Subdirección de Meteorología

Se evidencia debilidad en la trazabilidad que presentan las solicitudes, en cuanto al cumplimiento oportuno a las respuestas; toda vez que se observaron situaciones como:

- Incumplimiento a solicitudes de tipo judicial que requieren respuesta urgente de acuerdo a la aclaración realizada por la entidad en la solicitud
- Requerimientos vencidos en manos de los funcionarios encargados de dar respuesta y reasignaciones incorrectas entre las dependencias
- Retraso en los trámites ante la Oficina de Correspondencia, las cuales no se realizan por lo menos un día con respecto a la fecha de vencimiento
- Envío de respuesta a las solicitudes por parte de los peticionarios desde correos personales de los funcionarios.

CRITERIO

- Resolución 2628 de 2016.
 - Título I, artículo 5. Ítem 4: *“Deberes del IDEAM”. En ejercicio de las funciones propias del IDEAM, los funcionarios deben cumplir sus deberes y atender las solicitudes inherentes a las funciones propias de su cargo de manera oportuna dando cumplimiento a los términos de respuesta citados en la presente resolución y en todo caso garantizar: 4. Atender dentro de la oportunidad legal las solicitudes de los usuarios.*
 - Título II, artículo 9. Ítem 5. *“Trámite de las peticiones: 5. “Cuando la notificación a la respuesta se efectuó por correo físico, la respuesta deberá entregarse en la oficina de correspondencia con una antelación de por lo menos un día con respecto a la fecha de vencimiento”.*
 - Título III, artículo 11. *“Términos para resolver las peticiones”: “Las peticiones presentadas al IDEAM deberán resolverse atendiendo al principio de oportunidad en el menor tiempo posible, dependiendo la complejidad de la solicitud y en todo caso respetando los tiempos máximos de trámite y respuesta que se relacionan a continuación:*

TIPO DE SOLICITUD	TERMINO LEGAL DE RESPUESTA
Petición	Toda petición debe resolverse dentro de dentro de un término máximo de quince (15) días salvo aquellas solicitudes que estén sometidas a término especial.
Petición autoridades entre	Cuando una autoridad solicite información o documentos al IDEAM, la solicitud se deberá resolver dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de recibido en los demás casos las solicitudes se resuelven conforme a lo establecido en el artículo 14 de la ley 1437 del 2011.
Solicitudes de documentos y de Información	Las solicitudes de información deben resolverse durante los diez (10) días siguientes a la fecha de recibido

Consulta	<i>Las solicitudes de opinión experta deben resolverse durante los treinta (30) días siguientes a la fecha de recibido</i>
Queja	<i>Al no contar con término especial, están sometidas al término general de respuesta de quince (15) días.</i>
Reclamo	<i>Al no contar con término especial, están sometidas al término general de respuesta de quince (15) días.</i>
Sugerencia	<i>Al no contar con término especial, están sometidas al término general de respuesta de quince (15) días.</i>
Solicitudes de los congresistas de la que trata el artículo 258 de la ley 5 de 1992	<i>Las solicitudes efectuadas por los Congresistas en ejercicio de sus funciones con fines de control político, se deberán resolver dentro de un término máximo de cinco (5) días</i>
Solicitud Judicial	<i>Las solicitudes efectuadas por autoridades judiciales o administrativas que ejercen función judicial deberán atenderse dentro del término por ellas indicado, en todo caso son susceptibles de prórroga, solicitud de aclaración y complemento en los mismos términos que las solicitudes de otra índole.</i>

Fuente: Resolución 2628 de 2016

Resolución 3104 de 2017 artículo 17, la cual indica: “Les queda prohibido a los servidores del Instituto: “Retardar la devolución de las comunicaciones que considere que no son competencia de la dependencia”.

Guía de Tipificación de PQRS código: M-AC-G004 versión 02 de fecha 08/05/2017, en lo referente al título denominado: “Indicador temático para la tipificación de las PQRS y su correcto direccionamiento” (subrayado fuera de texto); específicamente en lo relacionado con el direccionamiento de las peticiones.

Ley 1437 de 2011 -Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Título 11. Capítulo I. Derecho de Petición ante Autoridades (artículo 13 modificado por Ley 1755 de 2015 - Derechos de Petición)

Ley 1474 de 2011 -Estatuto Anticorrupción, artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Ahora bien, dando continuidad al análisis en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, se procedió a observar las (6) solicitudes “Sin Contestar”, presentadas en el I semestre de 2018, evidenciando lo siguiente:

• **POSIBLES PQR SIN CONTESTAR (5)**

Las solicitudes “sin contestar”, corresponden a la Subdirección de Hidrología y se encuentran asignadas a la misma funcionaria (Nelsy Verdugo Rodríguez), a la cual se le realizó entrevista el día 03/10/2018 y solicitó evidencias; las cuales fueron entregadas mediante memorando 20189910132312.

CONDICION

En la tabla 3, se observa el tipo de solicitud y el término legal de respuesta, como lo refiere la Resolución 2628 de 2016 Título III. Artículo 11. Términos para resolver las peticiones, para las (5) “Posibles PQRS sin contestar”, éstas se clasificaron en (1) Consulta, (3) solicitudes de información y (1) petición entre autoridades

Tabla 3. Término legal de respuesta de PQRS, Resolución 2628 de 2016.

Tipo de solicitud	Término legal de respuesta
-------------------	----------------------------

Consulta	Las solicitudes de opinión experta deben resolverse durante los treinta (30) días siguientes a la fecha de recibido
Solicitudes de documentos y de información	Las solicitudes de información deben resolverse durante los diez (10) días siguientes a la fecha de recibido.
Petición entre autoridades	Cuando una autoridad solicite información o documentos al IDEAM, la solicitud se deberá resolver dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de recibido, en los demás casos las solicitudes se resuelven conforme a lo establecido en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011

Fuente: Resolución 2628 de 2016

Posible Sin contestar 1

Datos iniciales:

- No. Requerimiento: 6223
- No. ORFEO: 20189050038392
- Tipo de Requerimiento: CERTIFICACIONES DE TIEMPO, CLIMA Y EVENTOS HIDROLÓGICOS (30 días)
- Fecha Requerimiento: 08/05/2018
- Fecha oportuna de respuesta: 22/06/2018
- Fecha de resolución ORFEO: 22/08/2018
- Fecha real de respuesta (luego de evidencia): 03/08/2018
- Días vencidos: 28

Revisión SGD-ORFEO: Documento – Consultas:

- Histórico: El administrador de PQRS, radicó e incluyó en el expediente y TRD de la dependencia, luego digitalizó el mismo día de recibida la solicitud. Ese mismo día, la funcionaria María Becerra, Subdirectora de Ecosistemas reasignó a la funcionaria Patricia León la solicitud, la funcionaria reasignó-devolvió la solicitud, para que luego en el 2º día, la Subdirectora de Ecosistemas, reasignara nuevamente la solicitud al funcionario Omar Vargas, Subdirector de Hidrología; el mismo día, la solicitud se reasignó a José Wilches, el cual, devolvió-reasignó la solicitud al Subdirector, el 4º día hábil de radicada. El 6º día el Subdirector de Hidrología volvió a reasignar, esta vez a Fabio Bernal, el cual reasignó a Nelsy Verdugo en el 10º día, la cual informa que da respuesta vía correo electrónico el 6º día hábil.
- Documentos: *Se encuentra un documento con la respuesta emitida, este documento no tiene fecha, ni documentos adjuntos, es un pantallazo del correo electrónico personal. Posteriormente, cuando se revisó la evidencia enviada por la funcionaria, mediante radicado 20189910132312, se observó que se emitió respuesta el 03 de agosto de 2018, es decir con 28 días hábiles de vencimiento.*

Observación OCI:

- La solicitud se traslado de reasignación en reasignación durante 10 días; es decir, el 33% del tiempo aproximadamente, en el cual se le debería dar respuesta a la solicitud.

Evidencia Nelsy Verdugo mediante el radicado 20189910132312

- Con evidencia de envió el día 03/08/2018, es decir, (58) días hábiles luego de radicada la solicitud y con (28) días hábiles de retraso relacionada con la fecha oportuna de respuesta.
- El documento presenta sello de correspondencia y firmas al final.

Posible Sin contestar 2

Datos iniciales:

- No. Requerimiento: 6239
- No. ORFEO: 20189050038662
- Tipo de Requerimiento: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS (10 días)
- Fecha Requerimiento: 09/05/2018
- Fecha oportuna de respuesta: 24/05/2018
- Fecha de resolución ORFEO: 10/09/2018
- Fecha real de respuesta (luego de evidencia): 25/06/2018
- Días vencidos: 20

Revisión SGD-ORFEO: Documento – Consultas:

- Histórico: El 9/05/2018 fue radicada la solicitud, al día siguiente el administrador de PQRS adicionó en el expediente y reasignó la solicitud. El Subdirector de Hidrología; el mismo día, reasignó la solicitud a Fabio Bernal, el cual en el 9º día hábil reasignó la solicitud a Nelsy Verdugo, la que informa finalmente que se remitió respuesta vía correo electrónico el 81º día hábil luego de radicada la solicitud.
- Documentos: *Se registra un pantallazo a un correo electrónico enviado (sin fecha), en el cual aparece que se adjuntan (4) archivos correspondientes a "los informes diarios de alertas de las fechas solicitadas". Sin embargo, esos (4) documentos no se encuentran en la pestaña documentos como evidencia de su existencia. Finalmente, el correo por el cual se envió, es otro diferente a Zimbra, enviado por el correo personal de la funcionaria.*
- *El documento tiene únicamente la marca de "Anexado".*

Observación OCI:

- Además de la demora en la respuesta que la funcionaria encargada debía emitir, se observa según la pestaña histórico, una demora en la reasignación de la solicitud de (9) días hábiles en los funcionarios que reasignaron hasta finalmente llegar a ella; esto quiere decir que el 90% del tiempo oportuno de respuesta a esta solicitud, transcurrió en la reasignación de la solicitud y no en la elaboración de la respuesta de la misma.

Evidencia Nelsy Verdugo mediante el radicado 20189910132312

- Con evidencia de envío el 25/06/2018, es decir, (30) días después de radicada la solicitud, con un atraso de (20) días relacionado con la fecha oportuna de respuesta.

Posible Sin contestar 3

Datos iniciales:

- No. Requerimiento: 6240
- No. ORFEO: 20189050038672
- Tipo de Requerimiento: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS (10 días)
- Fecha Requerimiento: 09/05/2018
- Fecha oportuna de respuesta: 24/05/2018
- Fecha de resolución ORFEO: 10/09/2018
- Fecha real de respuesta (luego de evidencia): 27/06/2018
- Días vencidos: 22

Revisión SGD-ORFEO: Documento – Consultas:

- Histórico: El 9/05/2018 fue radicada la solicitud, al día siguiente el administrador de PQRS, adicionó en el

expediente y reasignó la solicitud. El subdirector de Hidrología, en el 1er día hábil reasignó la solicitud a Fabio Bernal, el cual, en el 9º día hábil, reasignó la solicitud a Nelsy Verdugo, informando el 81º día hábil, después de radicada la solicitud, que se remitió respuesta vía correo electrónico.

- Documentos: *Se registra un pantallazo a un correo electrónico enviado (sin fecha), en el cual aparece que se adjuntó (1) archivo correspondiente a la información de "las inundaciones en las Regiones solicitadas". Sin embargo, esos (4) documentos no se encuentran en la pestaña documentos como evidencia de su existencia. Finalmente, el correo por el cual se envió, es otro diferente a Zimbra, enviado por el correo personal de la funcionaria Nelsy Verdugo.*

Observación OCI:

- En esta PQRS también se observa la demora en la reasignación de la solicitud de (9) días hábiles, en la cual, el 90% del tiempo oportuno de respuesta a esta solicitud, transcurrió en la reasignación de la solicitud y no en la elaboración de la respuesta de la misma.
- En la pestaña documentos es importante incluir, el documento adjunto al correo, con el fin de que sea una facilidad para el control en las respuestas emitidas por la entidad.

Evidencia Nelsy Verdugo mediante el radicado 20189910132312

- En el documento que envía la funcionaria para justificar la fecha de envío, se observa un correo enviado el 27/06/2018 con la respuesta al usuario y adjuntando un documento con los datos. De acuerdo con la justificación se presenta un tiempo de respuesta de (32) días después de radicada la solicitud, es decir con (22) días de retardo con relación a la fecha oportuna de respuesta.
- En el momento de comparar lo encontrado en la pestaña documentos con la justificación de la funcionaria, los pantallazos a los correos presentan una diferencia, el primero de ellos dice: "Para dar respuesta a su solicitud sobre información de las inundaciones en la Región de La Mojana y La Sabana de Bogotá. Adjunto documento"; Mientras que el segundo dice "Para dar respuesta a su solicitud sobre información de las inundaciones en la Región de La Mojana y la Sabana de Bogotá, adjunto el documento con la evaluación de las afectaciones por inundación asociadas al evento La Niña 2010-2011".

Posible Sin contestar 4

Datos iniciales:

- No. Requerimiento: 6257
- No. ORFEO: 20189050038682
- Tipo de Requerimiento: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS (10 días)
- Fecha Requerimiento: 09/05/2018
- Fecha oportuna de respuesta: 24/05/2018
- Fecha de resolución ORFEO: 10/09/2018
- Fecha real de respuesta (luego de evidencia): 25/06/2018
- Días vencidos: 20

Revisión SGD-ORFEO: Documento – Consultas:

- Histórico: El 9/05/2018 fue radicada la solicitud, al día siguiente el administrador de PQRS adicionó en el expediente y reasignó la solicitud. El Subdirector de Hidrología, reasignó la solicitud a Fabio Bernal el 1er día hábil, el cual en el 9º día hábil Fabio Bernal reasignó la solicitud a Nelsy Verdugo, la que informa que la solicitud "corresponde a la misma solicitud con radicado 20189050038662 a la cual se dio respuesta vía correo

electrónico", el 81º día hábil luego de radicada la solicitud.

- Documentos: *En esta pestaña no aparece documento alguno*

Observación OCI:

- La solicitud pasó por (3) personas antes de su usuaria final.

Evidencia Nelsy Verdugo mediante el radicado 20189910132312

- No envía pantallazo de correo, porque como se observó en la pestaña de histórico, la funcionaria expresa que es la misma solicitud con radicado 20189050038662.

Posible Sin contestar 5

Datos iniciales:

- No. Requerimiento: 6750
- No. ORFEO: 20189910073242
- Tipo de Requerimiento: PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES (10 días)
- Fecha Requerimiento: 31/05/2018
- Fecha oportuna de respuesta: 18/06/2018
- Fecha de resolución ORFEO: 27/09/2018
- Fecha real de respuesta (luego de evidencia): 03/08/2018
- Días vencidos: 32

Revisión SGD-ORFEO: Documento – Consultas:

- Histórico: El 31/05/2018 el funcionario de ventanilla Única radicó e informo de la solicitud, el mismo día fue digitalizada y reasignada, además el Subdirector de Hidrología, reasigno la solicitud a la funcionaria Nelsy Verdugo, la cual es la usuaria actual, en esta pestaña se observa después de que le fue reasignada la solicitud el cambio que reporto fue una modificación en TRD el 27/09/2018, es decir, (79) días hábiles luego de radicada la petición entre autoridades. A la fecha no se reporta respuesta a la solicitud por esta pestaña.
- Documentos: Se observa un documento anexado el 3/10/2018, que corresponde (pantallazo), a un correo enviado, en el cual no se observa fecha, la imagen esta cortada y únicamente se observa "para planeación, Cco: Nelsy" y abajo una respuesta, en la cual le dice al usuario que la Entidad solo tiene información de (2) de los (4) aspectos solicitados. Le escribe al usuario que puede consultar la información en unos links de internet, pero que además "adjunta información específica del lugar". Sin embargo, en el pantallazo del correo no se observa ningún documento adjunto.

Observación OCI:

- Se evidencia pantallazo del correo como evidencia de respuesta.

Evidencia Nelsy Verdugo mediante el radicado 20189910132312

- Con evidencia de envío el día 3/08/2018, es decir (42) días después de radicada la solicitud y con un atraso de (32) días, respecto al termino oportuno de respuesta.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 2

Subdirección de Hidrología

Las solicitudes 20189050038392, 20189050038662, 20189050038672, 20189050038682 y 20189910073242; a

cargo de la Subdirección de Hidrología fueron contestadas 28, 20, 22, 20 y 32 días, respectivamente, fuera de términos, incumpliendo los parámetros establecidos en la Resolución 2628 de 2016, Resolución 3104 de 2017, Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011 y Ley 734 de 2002 (Código Disciplinario Único).

CRITERIO

Resolución 2628 de 2016 Título III Términos, artículo 11 Términos para resolver las peticiones.

Resolución 3104 de 2017 artículo 17, la cual indica: “Les queda prohibido a los servidores del Instituto: “Retardar la devolución de las comunicaciones que considere que no son competencia de la dependencia”.

Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo). Artículo 14. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Ley 1437 de 2011 -Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Título 11. Capítulo I. Derecho de Petición ante Autoridades (artículo 13 modificado por Ley 1755 de 2015 - Derechos de Petición)

Ley 1474 de 2011 -Estatuto Anticorrupción, artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Ley 734 de 2002 (Código Disciplinario Único) artículo 34:

Numeral 1: “Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de Derecho Internacional Humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente”.

Numeral 7: “Cumplir las disposiciones que sus superiores jerárquicos adopten en ejercicio de sus atribuciones, siempre que no sean contrarias a la Constitución Nacional y a las leyes vigentes, y atender los requerimientos y citaciones de las autoridades competentes”.

Artículo 35 numeral 8: "Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento".

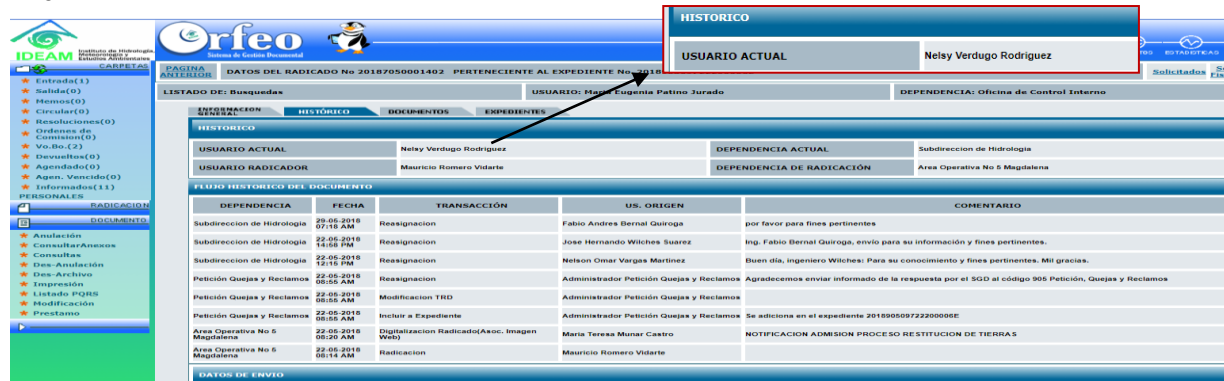
En desarrollo de la auditoria, se identificó una Oportunidad de Mejora, la cual dio alcance disciplinario; toda vez que "las (5) solicitudes 20189050038392, 20189050038662, 20189050038672, 20189050038682 y 20189910073242; a cargo de la Subdirección de Hidrología fueron contestadas 28, 20, 22, 20 y 32 días, respectivamente, fuera de términos"; incumpliendo lo establecido en la Resolución 2628 de 2016, Resolución 3104 de 2017, Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011 y Ley 734 de 2002 (Código Disciplinario Único); además de los reiterativos pronunciamientos por parte de la Oficina de Control Interno sobre la importancia de dar estricto cumplimiento a la atención oportuna de las PQRS a la ciudadanía; vulnerando con ello, lo dispuesto en el Código Disciplinario Único – Ley 734 de 2002, artículo 34 – numeral 34. Por lo anterior, se da traslado del presente informe al Grupo de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia.

Sin contestar 1

CONDICION

La solicitud 20187050001402, se encuentra sin responder, como lo evidencia la imagen 2, en la entrevista realizada a la funcionaria Nelsy Verdugo Rodríguez el 03/10/2018, indicó que entregaría evidencias de la respuesta suministrada al peticionario, pero al revisar la información entregada por el Sistema de Gestión Documental ORFEO mediante radicado 20189910132312, la información no se evidencia.

Imagen 2. Evidencia SGD – ORFEO



Historico

USUARIO ACTUAL: Nelsy Verdugo Rodriguez

USUARIO RADICADOR: Mauricio Romero Vidarte

DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	US. ORIGEN	COMENTARIO
Subdireccion de Hidrologia	22-05-2018 07:15 AM	Reasignacion	Fabio Andres Bernal Quiroga	por favor para fines pertinentes
Subdireccion de Hidrologia	22-05-2018 14:05 PM	Reasignacion	Jose Hernando Wilches Suarez	Ing. Fabio Bernal Quiroga, envío para su información y fines pertinentes.
Subdireccion de Hidrologia	22-05-2018 12:15 PM	Reasignacion	Nelson Omar Vargas Martinez	Buen dia, ingeniero Wilches: Para su conocimiento y fines pertinentes. Mil gracias.
Peticion Quejas y Reclamos	22-05-2018 08:55 AM	Reasignacion	Administrador Peticion Quejas y Reclamos	Agradecemos enviar informado de la respuesta por el SGD al código 905 Peticion, Quejas y Reclamos
Peticion Quejas y Reclamos	22-05-2018 09:05 AM	Modificacion TRD	Administrador Peticion Quejas y Reclamos	
Peticion Quejas y Reclamos	22-05-2018 09:10 AM	Incluir a Expediente	Administrador Peticion Quejas y Reclamos	Se adiciona en el expediente 201890509723200006E
Area Operativa No 5 Magdalena	22-05-2018 09:20 AM	Digitalizacion Radicado(Akoc. Imagen Web)	Maria Teresa Munar Castro	NOTIFICACION ADMISION PROCESO RESTITUCION DE TIERRAS
Area Operativa No 5 Magdalena	22-05-2018 09:14 AM	Radicacon	Mauricio Romero Vidarte	

Fuente: Tomado de ORFEO IDEAM y Análisis auditor OCI

Datos iniciales:

- No. Requerimiento: 6505
- No. ORFEO: 20187050001402
- Tipo de Requerimiento: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS (10 días)
- Fecha Requerimiento: 22/05/2018
- Fecha oportuna de respuesta: 06/06/2018
- Fecha de resolución ORFEO: **No se respondió**
- Fecha real de respuesta (luego de evidencia): **No se envió evidencia**

- Días vencidos: No se respondió

Revisión SGD-ORFEO: Documento – Consultas:

- Histórico: El 22/05/2018 fue radicada y digitalizada la solicitud por la funcionaria María Munar del AO5, el mismo día fue incluida en expediente y TRD de la dependencia, luego reasignada por el Administrador de PQRS, además fue reasignada dos veces más, primero por el funcionario Omar Vargas y luego por el funcionario José Wilches. La siguiente reasignación la realizó el funcionario Fabio Bernal, el 5° día hábil luego de radicada la solicitud. Hasta allí llega el reporte de esta pestaña, se observa además que como usuario actual aparece la funcionaria Nelsy Verdugo de la Subdirección de Hidrología.
- Documentos: *No se encuentra documento alguno*

Observación OCI:

- No se dio respuesta a la solicitud, el asunto de la misma fue "Traslado de solicitud - NOTIFICACIÓN ADMISIÓN PROCESO RESTITUCIÓN DE TIERRAS" en la cual, se solicitaba información sobre "si el predio denominado EL TESORO, (...), ubicado en el Municipio de Chibolo, Departamento de Magdalena...se encuentra en zonas de inminente inundación". Fue enviada por: Semiramis Sosa Tapias - Jefe Oficina Jurídica, de la Corporación Autónoma Regional del Magdalena.

Evidencia Nelsy Verdugo mediante el radicado 20189910132312

- Sin evidencia de envío

OPORTUNIDAD DE MEJORA 3
Subdirección de Hidrología

La solicitud 20187050001402 a la fecha de la presente auditoría, no ha sido resuelta; toda vez que al consultar el radicado en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO, la solicitud se encuentra en la pestaña "histórico" como usuario actual registra a la funcionaria Nelsy Verdugo Rodríguez, solicitud que tiene como fecha de radicación 22/05/2018, fecha oportuna 06/06/2018 y a la fecha cuenta con (98) días de vencimiento a fecha 31/10/2018.

CRITERIO

Resolución 2628 de 2016 Título IV Control y Seguimiento. Título 1 Seguimiento, Sanciones y Vigilancia. Artículo 29 DE LA OMISION Y RETARDO EN LA RESPUESTA DE LAS SOLICITUDES. Conforme a lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, *la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, constituirá falta para el servidor público y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.*

Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo). Artículo 31. "La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario".

Ley 734 de 2002 (Código Disciplinario Único) Artículo 34

Numeral 1: "Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de Derecho Internacional Humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los

acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente”.

Numeral 7: “Cumplir las disposiciones que sus superiores jerárquicos adopten en ejercicio de sus atribuciones, siempre que no sean contrarias a la Constitución Nacional y a las leyes vigentes, y atender los requerimientos y citaciones de las autoridades competentes”.

Numeral 34. Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado”.

Artículo 35

Numeral 8: “Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

Artículo 48.

Numeral 38. “Omitir o retardar injustificadamente el ejercicio de las funciones propias de su cargo, permitiendo que se origine un riesgo grave o un deterioro de la salud humana, el medio ambiente o los recursos naturales”; toda vez; que la petición indica: “NOTIFICACIÓN ADMISIÓN PROCESO RESTITUCIÓN DE TIERRAS” en la cual, se solicitaba información sobre “si el predio denominado EL TESORO, (..), ubicado en el Municipio de Chibolo, Departamento de Magdalena...se encuentra en zonas de inminente inundación”. Fue enviada por: Semiramis Sosa Tapias - Jefe Oficina Jurídica, de la Corporación Autónoma Regional del Magdalena”.

En desarrollo de la auditoria, se identificó una Oportunidad de Mejora, la cual dio alcance disciplinario; toda vez que “La solicitud 20187050001402, se encuentra sin responder, como lo evidencia la imagen 2, en la entrevista realizada a la funcionaria Nelsy Verdugo Rodríguez el 03/10/2018; en la cual, indicó que entregaría evidencias de la respuesta suministrada al peticionario, pero al revisar la información entregada por el Sistema de Gestión Documental ORFEO mediante radicado 20189910132312, la información no se evidencia”; además de los reiterativos pronunciamientos por parte de la Oficina de Control Interno sobre la importancia de dar estricto cumplimiento a la atención oportuna de las PQRS a la ciudadanía; vulnerando con ello, lo dispuesto en el Código Disciplinario Único – Ley 734 de 2002, artículo 34 – numeral 34. Por lo anterior, se da traslado del presente informe al Grupo de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia.

Para concluir con el tema de las solicitudes revisadas en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO y dadas las Oportunidades de mejora 1, 2 y 3 previstas en este informe, en la reunión de cierre de auditoría del pasado 29/10/2018; el Subdirector de Hidrología, expresa la preocupación de no contar con el personal suficiente para el ejercicio de las labores necesarias en la Subdirección; sin embargo, examinará alternativas que permitan un mayor control y monitoreo de las PQRS de su dependencia para lograr mejores resultados, una atención adecuada a los usuarios y el cumplimiento de las normas.

2. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO A CORTE 30/09/2018

En el Grupo de Atención al Ciudadano, presenta a corte 30/09/2018, dos (2) Planes de Mejoramiento, relacionados de la siguiente manera:



Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: C-EM-F003

Versión: 05

Fecha: 29/09/2017

Página 24 de 30

ISPQRS-ENE-SEPT-2016-26

El Plan de Mejoramiento corresponde al Informe No. ISPQRS-ENE-SEPT-2016-26, éste seguimiento presenta una acción por concluir y corresponde al hallazgo (NC4-A1), el cual indica: *El riesgo de gestión "Incumplir los tiempos de respuesta establecidos por la norma", del proceso Atención al Ciudadano, se ha materializado, en razón a las respuestas por fuera de términos, evidenciadas.* Estas acciones tienen a la fecha un avance en el 80%, por las siguientes actuaciones:

- A la Oficina de Control Interno, se allegó memorando 20182090000693 de fecha 21/06/2018 de asunto: "SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIA ISPQRS-ENE-SEPT-2016-26"; el cual contiene, acta de fecha 31/05/2018, que evidencia la realización de una mesa de trabajo, en donde en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación, se trataron los siguientes temas: Riesgo de Gestión, Materializado, Marco Normativo, Clases de Riesgo, Gestión del Riesgo, Cómo se analiza el Riesgo, Medición del Riesgo, Impacto del Riesgo, Cómo se valora el Riesgo y Conclusiones. Con respecto a lo anterior, se observa un avance frente a los temas tratados en la mesa de trabajo, en la cual se llegó a la conclusión, de compartir el riesgo de gestión materializado, decisión tomada junto con la Oficina Asesora de Planeación.
- Adicional a lo anterior; se evidencia el memorando 20182090000993 de fecha 07/09/2018, dirigido a los Subdirectores del Instituto, el cual tiene por asunto: "Socialización riesgo de gestión compartido". El citado memorando, busca establecer en las dependencias del Instituto, que las peticiones por fuera de término, escritas en el informe trimestral de PQRS, serán informadas a la Secretaría General para generar mesas de trabajo y determinar acciones conjuntas e inmediatas.

Adicional, a lo anterior y una vez revisado el mapa de riesgos de Atención al Ciudadano, el cual no evidencia cambios frente al riesgo compartido.

Imagen 3. Seguimiento ISPQRS-ENE-SEPT-2016-26

FECHA SELECCIÓN DE FORMULACIÓN DEL PLAN DE MEJORA (Informe No. 0733916)		FECHA FORMULACIÓN DEL PLAN DE MEJORA (Informe No. 3851011)		FECHA DE CORTE (Informe No. 3883018)		FECHA DE SEGUIMIENTO (Informe No. 1918018)																										
HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LAS MEDIDAS	SEÑALADOR	FECHAS PRÁCTICAS	DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL AVANCE, CUMPLIMIENTO Y LAS EVIDENCIAS (en formatos de calidad y cantidad)	% DE AVANCE	SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO REALIZADO	OBSERVACIONES																							
NC4-A1	El riesgo de gestión "Incumplir los tiempos de respuesta establecidos por la norma" del proceso Atención al Ciudadano, se ha materializado, en razón a las respuestas por fuera de términos, evidenciadas.	Realizar el seguimiento correspondiente a un riesgo de gestión materializado.	Del 28/05/2018 al 31/05/2018, Oficina de Gestión de Riesgo.		18/05/17 21/02/17	<p>El Grupo de Atención al Ciudadano ha venido realizando los controles de seguimiento para mitigar el riesgo de gestión "Incumplir los tiempos de respuesta establecidos por la norma", el cual se ha evidenciado materialmente a la Oficina Asesora de Planeación en el reporte trimestral de gestión. Adicionalmente el día 31 de mayo de 2018, se realizó reunión (mesa de trabajo) con la Oficina Asesora de Planeación con el fin de dar seguimiento al riesgo en cuestión, en dicha reunión se evidenció que los controles de seguimiento presentaban un avance significativo, los cuales fueron evidenciados a partir de dicho análisis propiciado por la distribución de el informe de PQRS correspondiente a la fecha de corte, lo cual se ilustra a continuación, lo que evidencia que para 2018 sí se está reportando y evidenciando por fuera de término, lo que se ilustra a continuación:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Mes y Año</th> <th>PQRS</th> <th>TÉRMINO</th> </tr> <tr> <th></th> <th>Por fuera de término</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2016</td> <td>87</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>19</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>20</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>27</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>11</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>1</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Adicional al memorando 20182090000993 de fecha 07/09/2018, dirigido a los Subdirectores del Instituto, el cual tiene por asunto: "Socialización riesgo de gestión compartido", "Incumplir los tiempos de respuesta establecidos por la norma".</p> <p>Por lo anterior el Grupo de Atención al Ciudadano atendiendo al proceso de riesgo a continuar según lo establecido en el informe de gestión de riesgos para el 2018, se evidencia evidencia de avance.</p>	Mes y Año	PQRS	TÉRMINO		Por fuera de término		2016	87		2017	19	NO	2017	20		2017	27		2017	11		2018	1		80%	<p>La OCIN evidencia mediante memorando 20182090000693 de fecha 21/06/2018 de asunto: "SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA AUDITORIA ISPQRS-ENE-SEPT-2016-26", el cual contiene, acta de fecha 31/05/2018, que evidencia la realización de una mesa de trabajo, en donde en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación, se trataron los siguientes temas: Riesgo de Gestión, Materializado, Marco Normativo, Clases de Riesgo, Gestión del Riesgo, Cómo se analiza el Riesgo, Medición del Riesgo, Impacto del Riesgo, Cómo se valora el Riesgo y Conclusiones. Con respecto a lo anterior, se observa un avance frente a los temas tratados en la mesa de trabajo, en la cual se llegó a la conclusión, de compartir el riesgo de gestión materializado, decisión tomada junto con la Oficina Asesora de Planeación.</p> <p>Adicional a lo anterior, se evidencia el memorando 20182090000993 de fecha 07/09/2018, dirigido a los Subdirectores del Instituto, el cual tiene por asunto: "Socialización riesgo de gestión compartido". El citado memorando, busca establecer en las dependencias del Instituto, que las peticiones por fuera de término, escritas en el informe trimestral de PQRS, serán informadas a la Secretaría General para generar mesas de trabajo y determinar acciones conjuntas e inmediatas.</p> <p>La OCIN, evidencia un avance del 80% en las acciones programadas, los cuales están sujetos al cumplimiento de los Subdirectores del Instituto, el cual tiene por asunto: "Socialización riesgo de gestión compartido". El citado memorando, busca establecer en las dependencias del Instituto, que las peticiones por fuera de término, escritas en el informe trimestral de PQRS, serán informadas a la Secretaría General para generar mesas de trabajo y determinar acciones conjuntas e inmediatas.</p> <p>La OCIN, evidencia un avance del 80% en las acciones programadas, los cuales están sujetos al cumplimiento de los Subdirectores del Instituto, el cual tiene por asunto: "Socialización riesgo de gestión compartido". El citado memorando, busca establecer en las dependencias del Instituto, que las peticiones por fuera de término, escritas en el informe trimestral de PQRS, serán informadas a la Secretaría General para generar mesas de trabajo y determinar acciones conjuntas e inmediatas.</p> <p>Dependencia OCIN, NEBACI Memor. 20182090000693 fecha 21/06/2018 2. Acta fecha 31/05/2018 3. Memor. 20182090000993 fecha 07/09/2018</p> <p>Acción cumplida al 80%. Acción en proceso revisión.</p>
Mes y Año	PQRS	TÉRMINO																														
	Por fuera de término																															
2016	87																															
2017	19	NO																														
2017	20																															
2017	27																															
2017	11																															
2018	1																															

Fuente: Análisis auditor OCI

En la imagen 3, se presenta la evidencia de lo anteriormente mencionado, con la firma de la Coordinadora del

Grupo de Atención al Ciudadano, teniendo pleno conocimiento y claridad en el tema; el mencionado seguimiento fue entregado mediante correo institucional enviado el pasado 26/10/2018

• **ISPQRSPT20-18-08**

El Plan de Mejoramiento corresponde al informe No. ISPQRSPT20-18-08; éste seguimiento presenta (1) observación (OBS1-A1 y OBS1-A2) y (2) Oportunidades de Mejora (H1 y H2), las cuales a la fecha del presente informe se encuentran en cumplimiento del 100%, por las siguientes actuaciones:

- Para la observación (OBS1-A1):
 - * Bajo radicado 20182090000653, la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano, envió a la Oficina de Informática memorando de asunto: "Realizar ajuste al formulario electrónico de PQRS".
 - * Formato de lista de asistencia de fecha 25-09-2018 en donde se observa mesa de trabajo y posterior email con información relacionada a los ajustes técnicos realizados al formulario electrónico de PQRS.
 - * Formato de lista de asistencia de fecha 02-10-2018, en donde la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano, entrega evidencias a la OCIN, del presente seguimiento y pantallazos que evidencian el cumplimiento de la actividad planteada.

- Para la observación (OBS1-A2):
 - * Bajo radicado 20182090000643, la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano, solicita a la Oficina de Informática: "Realizar ajuste al link: Denuncias de actos de corrupción".
 - * Formato lista de asistencia de fecha 18-06-2018 en donde se observa el asunto de la mesa de trabajo, en relación al ajuste al link "Denuncias de actos de corrupción". Evidencia OCIN: OBS1-A2_Asistencia reunión 18-06-2018.pdf
 - * Formato de lista de asistencia de fecha 02-10-2018, en donde la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano, entrega evidencias a la OCIN, del presente seguimiento y pantallazos que evidencian el cumplimiento de la actividad planteada.

- Para el Hallazgo (H1):
 - * Radicado 20183000003813 de fecha 14-08-2018, en donde la Subdirección de Hidrología solicita capacitación a la Oficina de Grupo de Control Interno Disciplinario, solicitud con respuesta mediante radicado 20182010004493 de fecha 21-08-2018, el cual indica fecha de capacitación para el 27-08-2018, se anexa lista de asistencia.
 - * Con radicado 20182010003433 la Oficina de Grupo de Control Interno Disciplinario, solicita a la Subdirección de Hidrología información de asunto: "Solicitud información SG -050/17", la Subdirección da respuesta mediante radicado 20183000001751 de fecha 03-07-2018, el cual relaciona en este seguimiento como: "Informe"; en el cual se evidencia entrega de información con relación a: Informe los nombres y cargos de los servidores públicos y/o contratistas de esa dependencia a quienes se les asignó la labor de tramitar, proyectar y enviar la respuesta al peticionario de las PQRS radicadas bajo los Orfeos Nos. 20179050068142, 20179050074002, 20179910122902, 20179050076142 y 20179050078152, trazabilidad de las PQRS y razones que impidieron dar respuesta oportuna.

Por lo anterior, la OCIN evidencia cumplimiento en las actividades propuestas para las acciones (OBS1-A1, OBS1-A2 y H2)

- Para el Hallazgo (H2):
 - * Matriz de control de radicados, diligenciada desde 27/07/2018 al 30/09/2018, conforme a: No. requerimiento (SGD), fecha de requerimiento, tipo de solicitud, producto o servicio solicitado, fecha de resolución del requerimiento (tiempo establecidos en la Res 2628 de 2016), tiempo oportuno de respuesta, responsable según la temática (pares), medio por el cual fue resuelta la solicitud (correo electrónico, certificado, etc)

* Adicional a la actividad anterior, se realizó el día 04/10/2018 una capacitación a los funcionarios de la Subdirección de Hidrología, en donde se dieron pautas claras frente a la manera como se debe dar respuesta a las PQRS asignadas a la Subdirección.

Para el H2; la OCIN, deja la siguiente recomendación:

Nota: Esta acción se cierra, teniendo en cuenta que se realizaron los ajustes a los controles, a través de la modificación e implementación de la nueva Matriz de control de radicados; sin embargo, y teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el seguimiento al I semestre del 2018, en donde nuevamente se evidencia debilidades frente al cumplimiento de los tiempos de las solicitudes de PQRS de la Subdirección de Hidrología, y con el ánimo de no contar con varios Planes de Mejoramiento sobre el mismo hallazgo; se informa que este Hallazgo se registrará nuevamente al informe de seguimiento anteriormente citado, a fin que se reformule la acción y los tiempos; toda vez que no se pudo evidenciar su efectividad.

Imagen 4. Seguimiento ISPQRSPT20-18-08

En la imagen 4, se presenta la evidencia de lo anteriormente mencionando, con las firmas de la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano y el Subdirector de Hidrología, teniendo pleno conocimiento y claridad en el tema; el mencionado seguimiento fue entregado mediante correo institucional enviado el pasado 17/10/2018

3. MONITOREO A LOS RIESGOS DE GESTIÓN EN EL I SEMESTRE DE 2018

Para la vigencia del 2018 el proceso de Atención al Ciudadano, estableció en el formato "Mapa de Riesgos" código: E-SGI-F006 V05 fecha 02/05/2017, seguimiento asociado a los riesgos de gestión y corrupción del proceso en mención. En la tabla 4, se realiza un resumen al seguimiento que realiza el Grupo de Atención al Ciudadano, en donde se observan (2) riesgos de gestión, así:

Tabla 4. Análisis de los riesgos de gestión

Riesgo	Controles	Indicador	% Cumplimiento	Observaciones de auditoría
Incumplir los tiempos de respuesta establecidos por la norma. Tipo: Riesgo de Gestión	1. Resolución 2628 del 18 de noviembre de 2016 2. Procedimiento de Atención al Ciudadano. 3. Formatos de Seguimiento PQRS. 4. Formato Reporte PQR por dependencias 5. Talleres, capacitaciones y evaluación de PQR SD.	(Número de PQRs contestadas dentro del término / Numero de PQRs recibidas) *100	Para el primer trimestre del año 2018: (11234 / 112379) *100 = 99,97% Para el segundo trimestre del año 2018: (8383 / 8398) *100 = 99,82%	Con relación a controles presentados en el Mapa de Riesgos, para el riesgo de gestión: "Incumplir los tiempos de respuesta establecidos por la norma"; el Grupo de Atención al Ciudadano, ha realizado las siguientes actividades relacionadas a capacitaciones; evidenciando lista de asistencia a 13 socializaciones realizadas a las dependencias, entre enero a junio de 2018, sobre los temas: Normatividad PQRs, Procedimiento Atención al Ciudadano y reporte en Formato de Registro Ordenado de PQRs, lo anterior en cumplimiento a los controles establecidos. Por otra parte, y en cumplimiento al seguimiento detallado del estado de las peticiones para la vigencia enero a junio de 2018, se presentó a la Secretaría General el resultado analizado del primer trimestre del año 2018, (Evidencia: 20182090000423) y segundo trimestre, (Evidencia: 20182090000843) con el fin de dar reporte correspondiente y tomar correctivos tendientes a insistir en la necesidad de contestar las solicitudes dentro de términos. Por lo anterior, la OCIN revisa el material físico mediante DVD con toda la información relacionada con el tema de las capacitaciones y registro fotográfico de cada una de las actividades. Se corroboró la información de los memorandos 20182090000423 y 20182090000843; también se realizó el cálculo matemático del indicador.
Atención inadecuada al ciudadano y falta de calidad en la respuesta.	1. Resolución 2071 del 30 de septiembre de 2015 2. Procedimiento de Atención al Ciudadano. 3. Guía Atención al Ciudadano 4. Talleres, capacitaciones y evaluación de PQRSD.	(Total de encuestados con respuesta aceptable / Total de encuestados) *100	Primer semestre 2018: (209/Total de PQRs: 246)*100 = 84.95%.	Con relación a controles presentados en el Mapa de Riesgos, para el riesgo de gestión: "Atención inadecuada al ciudadano y falta de calidad en la respuesta"; el Grupo de Atención al Ciudadano, ha realizado la medición del Nivel de Satisfacción de Usuarios del IDEAM de forma semestral, finalizando cada semestre de la vigencia. Evidencia https://goo.gl/8wawWr . Adicionalmente, se cuenta con 10 plantillas de respuesta (publicadas en el SGI), para que los funcionarios las utilicen en los diferentes tipos de respuesta que puedan presentarse ante las solicitudes de los usuarios. Evidencia: goo.gl/VHZYSS Por lo anterior, la OCIN revisa el material físico mediante DVD con toda la información relacionada con el tema de las capacitaciones y registro fotográfico de cada una de las actividades. Se corroboró la información con el memorando 20182010003993; también se realizó el cálculo matemático del indicador.

Fuente: Información Grupo de Atención al Ciudadano

La Oficina de Control Interno, recomienda realizar los ajustes pertinentes, teniendo en cuenta lo establecido en la nueva: "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas" del DAFP, la cual es de obligatorio cumplimiento".


6. FORTALEZAS

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

1. La oportuna presentación y publicación de informes en la página web de Instituto.
2. Se realizan monitoreo permanentes por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, a fin de lograr respuestas oportunas y de calidad para los usuarios del Instituto.

7. NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES DETECTADAS

NC	OBS	DESCRIPCIÓN (Debe contener criterio afectado)	RECOMENDACIONES
X		<p>OPORTUNIDAD DE MEJORA 1 Subdirección de Hidrología</p> <p>Se evidencia debilidad en la trazabilidad que presentan las solicitudes, en cuanto al cumplimiento oportuno a las respuestas; toda vez que se observan situaciones como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incumplimiento a solicitudes de tipo judicial que requieren respuesta urgente de acuerdo a la aclaración realizada por la entidad en la solicitud ▪ Requerimientos vencidos en manos de los funcionarios encargados de dar respuesta y reasignaciones incorrectas entre las dependencias ▪ Retraso en los trámites ante la Oficina de Correspondencia, las cuales no se realizan por lo menos un día con respecto a la fecha de vencimiento ▪ Envío de respuesta a las solicitudes por parte de los peticionarios desde correos personales de los funcionarios. <p>Nota: Para la Subdirección de Meteorología y teniendo en cuenta los significativos avances presentados frente a la atención oportuna de PQRS, se recomienda continuar con los controles y monitoreo permanente para evitar incumplimientos en la norma.</p>	<p>Dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 2628 de 2016 y demás normas citadas en este informe</p>
X		<p>OPORTUNIDAD DE MEJORA 2 Subdirección de Hidrología</p> <p>Las solicitudes 20189050038392, 20189050038662, 20189050038672, 20189050038682 y 20189910073242; a cargo de la Subdirección de Hidrología fueron contestadas 28, 20, 22, 20 y 32 días, respectivamente, fuera de</p>	<p>Dar cumplimiento a las normas legales vigentes, en términos de oportunidad y calidad de las respuestas a los usuarios.</p>

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: C-EM-F003
		Versión: 05
		Fecha: 29/09/2017
		Página 29 de 30

NC	OBS	DESCRIPCIÓN (Debe contener criterio afectado)	RECOMENDACIONES
		términos, incumpliendo los parámetros establecidos en la Resolución 2628 de 2016, Resolución 3104 de 2017, Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011 y Ley 734 de 2002 (Código Disciplinario Único).	
X		OPORTUNIDAD DE MEJORA 3 Subdirección de Hidrología La solicitud 20187050001402 a la fecha de la presente auditoría, no ha sido resuelta; toda vez que al consultar el radicado en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO, la solicitud se encuentra en la pestaña "histórico" como usuario actual registra a la funcionaria Nelsy Verdugo Rodríguez, solicitud que tiene como fecha de radicación 22/05/2018, fecha oportuna 06/06/2018 y a la fecha cuenta con (98) días de vencimiento a fecha 31/10/2018.	Dar cumplimiento a lo establecido en Resolución 2628 de 2016, Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) y la Ley 734 de 2002 (Código Disciplinario Único)

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 y/o los cambios que afecte a la organización

El objetivo de la auditoría se cumplió; resaltando el compromiso del Grupo de Atención al Ciudadano, en el cumplimiento y presentación de los informes trimestrales, publicados en la página web; de igual manera los informes reportados ante la Secretaría General respecto a las solicitudes "fuera de términos" y "sin contestar", dando cumplimiento al Procedimiento de Atención Ciudadano código: M-AC-P001 versión 7 de fecha 21/11/2016.

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: Luz Yenny Granados Cargo: Contratista OCI	Auditor Líder	
Nombre: Bibiana Sandoval Cargo: Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano	Líder del Proceso	

9. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

10. 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.

MEPJ-VD

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