



IDEAM

Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
SEGUNDO SEMESTRE ENERO –
JUNIO 2020.**

**PROCESO MISIONAL
GESTIÓN A LA ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

14/10/2020

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 7
		FECHA: 27/04/2020
		PÁGINA 2 de 25

TABLA DE CONTENIDO

1.	DATOS GENERALES	3
2.	OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	3
3.	ALCANCE DE LA AUDITORÍA.....	4
4.	DECLARATORIA	4
5.	CRITERIOS DE AUDITORÍA.....	5
6.	METODOLOGÍA Y DESARROLLO DE LA AUDITORÍA INTERNA	5
7.	FORTALEZAS	19
8.	HALLAZGO Y OBSERVACIONES DETECTADAS.....	20
9.	CONCLUSIONES	23
10.	EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS	24
11.	CONTROL DE APROBACIÓN INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	24
12.	CONTROL DE CAMBIOS	24

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 7
		FECHA: 27/04/2020
		PÁGINA 3 de 25

Auditoría N° INPQRSPS-2020-28		
Fecha entrega informe		
Día	Mes	Año
14	10	2020

1. DATOS GENERALES

PROCESO(S) AUDITADO	GESTIÓN A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		
LIDER(ES) DE PROCESO	ANGELA MARÍA DÍAZ	CARGO	COORDINADORA GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
AUDITOR LÍDER	CESAR ANDRES CARDONA RINCON.	CARGO	CONTRATISTA OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

FECHA DE APERTURA AUDITORÍA	14 / 09 / 2020
FECHA DE CIERRE DE LA AUDITORÍA	02 / 10 / 2020

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

"Realizar seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones frente a la atención al ciudadano - PQRS".
--

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 7
		FECHA: 27/04/2020
		PÁGINA 4 de 25

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Esta comprendido en el periodo de 01/01/2020 a 30/06/2020

El alcance contempla las siguientes actividades:

1. Verificar el cumplimiento en la aplicación de los Procedimientos/Guías utilizados por el proceso
2. Verificar el trámite dado a las PQRS en términos de oportunidad y efectividad
3. Verificar el resultado de la medición de los indicadores del proceso


4. DECLARATORIA

- Esta auditoría fue realizada con base en la consecución y análisis de diferentes muestras aleatorias, seleccionadas por los auditores encargados de llevar a cabo el trabajo de aseguramiento.

Una consecuencia de lo anterior, es la presencia del riesgo de muestreo; es decir, el riesgo de que la conclusión basada en la muestra analizada, no coincida con la conclusión a que se habría llegado en caso de haber evaluado todos los elementos que componen la población; sin embargo, la muestra genera una alerta significativa frente a los resultados obtenidos.

- Es responsabilidad de cada líder de proceso el suministro y contenido de la información base del análisis del proceso de aseguramiento. La responsabilidad de la Oficina de Control Interno se circunscribe a producir un informe contentivo de los resultados de la auditoría ejecutada; las pruebas, procedimientos y análisis de la auditoría se practican de acuerdo con las normas legales vigentes de auditoría y las políticas y procedimientos formulados para el proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo/Oficina de Control Interno que se encuentran incluidos en el Sistema de Gestión Integrado del instituto.
- En caso, de que en el desarrollo de la auditoría se detecten asuntos no contemplados en el alcance y en los criterios de la misma, la Oficina de Control Interno tiene la obligación y el deber de informar a través del presente informe los hechos que puedan perjudicar el funcionamiento de la administración pública, de acuerdo con lo establecido en el numeral 25 del Artículo 34 de la Ley 734 de 2002, el cual determina los deberes de los servidores públicos; de igual forma, el Artículo 231 del Decreto-Ley 019 de 2012, en el que se estipula que el Jefe de la Oficina de Control Interno *“sin perjuicio de las demás obligaciones legales, deberá reportar a los organismos de control los posibles actos de corrupción e irregularidades que haya encontrado en ejercicio de sus funciones”*.

Así mismo, el literal c) del Artículo 2.2.21.4.9 del Decreto 648 de 2017 “informes”, señala que “Los jefes de Control Interno o quienes haga sus veces deberán presentar los informes que se relacionan a

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 7
		FECHA: 27/04/2020
		PÁGINA 5 de 25

continuación: ... sobre actos de corrupción, directiva presidencial 01 de 2015, o aquella que la modifique, adicione o sustituya...”.

Complementariamente, el Artículo 67 del Código de Procedimiento Penal, señala que el servidor público que conozca de la comisión de un delito que deba investigarse de oficio, iniciará sin tardanza la investigación si tuviere competencia para ello; en caso contrario, pondrá inmediatamente el hecho en conocimiento ante la entidad competente.

5. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Esta comprendido en el periodo de 01/01/2020 a 30/06/2020

El alcance contempla las siguientes actividades:

1. Verificar el cumplimiento en la aplicación de los Procedimientos/Guías utilizados por el proceso
2. Verificar el trámite dado a las PQRS en términos de oportunidad y efectividad
3. Verificar el resultado de la medición de los indicadores del proceso

Nota: De ser necesario, en el desarrollo de la auditoría, podrán incluirse temas adicionales que no estén informados preliminarmente en este alcance, a fin de lograr dar claridad y objetividad sobre el resultado de la misma. Esta situación, será informada en el desarrollo de la auditoría.

6. METODOLOGÍA Y DESARROLLO DE LA AUDITORÍA INTERNA

6.1. METODOLOGÍA

Para dar continuidad con el Plan Anual de Auditorías y en consecución de lo establecido en la normatividad vigente (Estatuto Anticorrupción - Ley 1474 de 2011, artículo 73), la Oficina de Control Interno como dependencia encargada de dar cumplimiento a las funciones que le asisten, y como instancia de evaluación independiente de la gestión de procesos y procedimientos; desarrolló la presente auditoría al proceso misional: Atención al Ciudadano (Seguimiento PQRS I semestre 2020).

La auditoría se desarrolló a través de medios electrónicos (Virtual), a raíz de la declaratoria de emergencia económica, social y ecológica decretada por el Gobierno Nacional por medio del Decreto 637 de 2020; es por esto que las listas de asistencia del ejercicio de auditoría (apertura y cierre), tanto con el Secretario General como con la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano y las demás instancias relacionadas con los resultados a continuación expuestos, se encuentran como archivos en formato Excel diligenciados por medio de Drive y complementados por medio de impresiones de pantalla, en la carpeta

“papeles de trabajo” de la auditoría, denominada “lista de asistencia apertura y cierre”.

Por lo anterior, el presente informe se elaboró con base en la recopilación de información tomada por el auditor de la Oficina de Control Interno, de las diferentes videollamadas realizadas con la auditada (Coordinadora del Grupo), al igual que de la revisión del Sistema de Gestión Documental (SGD) Orfeo, la página web del IDEAM y el intercambio de correos electrónicos entre auditor y auditada.

Para dar cumplimiento al objetivo de la auditoría, se realizó un cronograma de trabajo (programa de auditoría) que se desarrolló con la participación de la Coordinadora del Grupo; para esto, se realizó una serie de entrevistas que incluyó el diligenciamiento de listas de chequeo; la información fue procesada y analizada posteriormente, con la finalidad de realizar el presente informe de auditoría.

Durante el análisis de la información se evidenció que existen condiciones y criterios que conllevan a diferentes hallazgos y observaciones, además de las recomendaciones que se dejaron establecidas. Es importante resaltar que el hallazgo 1 se subdivide en 4 componentes, cada uno con su respectiva condición y criterio.

Igualmente, cabe anotar que, para el desarrollo de la presente auditoría, no se presentaron situaciones que obstaculizaran su ejecución.

6.2. DESARROLLO DE AUDITORÍA

La auditoría se llevó a cabo por medio de videollamadas realizadas los días 15, 18, 23, 28, y 30 de septiembre del presente año, en las cuales se realizaron una serie de preguntas contenidas en la lista de chequeo del ejercicio de auditoría, de igual forma, en el transcurso de las reuniones y conforme se realizaba la presentación de evidencias, se fueron aclarando diferentes interrogantes, para lo que fue necesario él envió de información por medio de correo electrónico, drive, chats y demás medios electrónicos de los que se pudo disponer.

Dentro del ejercicio de auditoría en primera instancia y en función del alcance de auditoría se verificó el cumplimiento de la aplicación de los Procedimientos utilizados por el proceso y a continuación se mencionan los resultados.

I. CUMPLIMIENTO APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS POR EL PROCESO

Con relación al primer componente del alcance y con la finalidad de verificar y determinar el cumplimiento en la aplicación de los procedimientos establecidos en el Proceso de Atención al Ciudadano, se llevó a cabo reunión el día 15/09/2020 con la Coordinadora del Grupo en la que se verificó la aplicación del "Procedimiento de Atención al Ciudadano" Código M-AC-P001 Versión 07 Fecha 21/11/2016; el cual define entre otros, los tiempos de atención para cada una de las solicitudes que llegan al Instituto según lo

contempla la legislación sobre la materia.

De igual manera y bajo el procedimiento antes mencionado, se realizó la revisión de las diferentes formas de recepción de PQRS con las que cuenta el IDEAM (Presencial, Telefónica, Módulo contáctenos, Módulo solicitud de información, correo electrónico y Buzón institucional).

Con relación al canal de atención telefónica se verificó su funcionalidad como cliente incógnito, por medio de llamada al conmutador 57 (1) 3527160, la cual fue atendida por el Sr Henry Rozo, quien brindó la información con relación a las preguntas realizadas en cuanto a horarios de atención actual y medios para obtener información meteorológica.

Ahora bien, con relación al módulo de solicitud de información, numeral 6.1.4 del Procedimiento antes mencionado, se pudo evidenciar que este ya no se encuentra en funcionamiento, debido a que a partir del 01 de septiembre del año en curso fue reemplazado por la plataforma DHIME para la consulta y descarga de datos hidrometeorológicos por parte del público en general; por lo anterior **se recomienda** realizar los ajustes correspondientes al procedimiento de Atención al Ciudadano, de tal forma que se contemplen los nuevos métodos para la obtención de información, los registros, puntos de control y responsables de ejecutar las actividades.

Dentro del ejercicio de auditoría se verificó las PQRS allegadas por medio del buzón de sugerencias, tomando como muestra el mes de marzo y los buzones ubicados en las áreas operativas 4, 6, 8 y 10, al realizar la revisión de la información suministrada para el periodo y áreas seleccionadas, se pudo evidenciar que no se presentaron PQRS para la muestra seleccionada, según informó la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano, este medio de comunicación con el usuario en el último año no ha presentado ningún tipo de novedad, aun así, es necesario disponer de los buzones en cada sucursal del Instituto para dar cumplimiento a lo determinado por la legislación.

Finalmente se verificó el módulo Contáctenos, en donde se pudo evidenciar que las recomendaciones realizadas en cuanto a los ajustes al formulario de radicación de PQRS, reportadas en el anterior informe de auditoría (seguimiento PQRS segundo semestre 2019) y por medio del informe de seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 (realizado a inicios de 2020), no se habían tenido en cuenta para la mejora del proceso, situación que dio lugar a la siguiente Condición de auditoría.

CONDICIÓN.

- El formulario dispuesto para la recepción de PQRS en la página web del IDEAM no cuenta con la validación de los campos mínimos (asterisco “ * ”), lo que no permite asegurar que todos los campos obligatorios sean diligenciados por el usuario, o en su lugar, presenta asteriscos en campos que no son de diligenciamiento obligatorio.
- El formulario en la última revisión realizada no se encontraba en funcionamiento (formulario pendiente

de configuración), lo que no permitió realizar pruebas reales sobre el mismo.

- El formulario no contaba con ayudas o instrucciones (condiciones de usabilidad) que permitieran facilitar el diligenciamiento de cada uno de sus campos.
- Los links para que los usuarios accedan a información como tiempos de respuesta y costos asociados a las PQRS, no se encontraban habilitados para su consulta, y para el caso de costos de reproducción se encontraba desactualizado de acuerdo a la última resolución expedida por el Instituto.

A continuación, se presentan imágenes para mejor interpretación de la observación 1 de auditoría.

Imagen 1. Inconsistencias encontradas en Formulario Radicación PQRS

Fuente. Registro tomado por Auditor OCl de pagina web IDEAM

CRITERIO.

- Ley 1712/2014
- Decreto 3564/2015 anexo 2, Numerales 1.2, 1.3, 1.6

OBSERVACIÓN 1.

Oficina de Informática

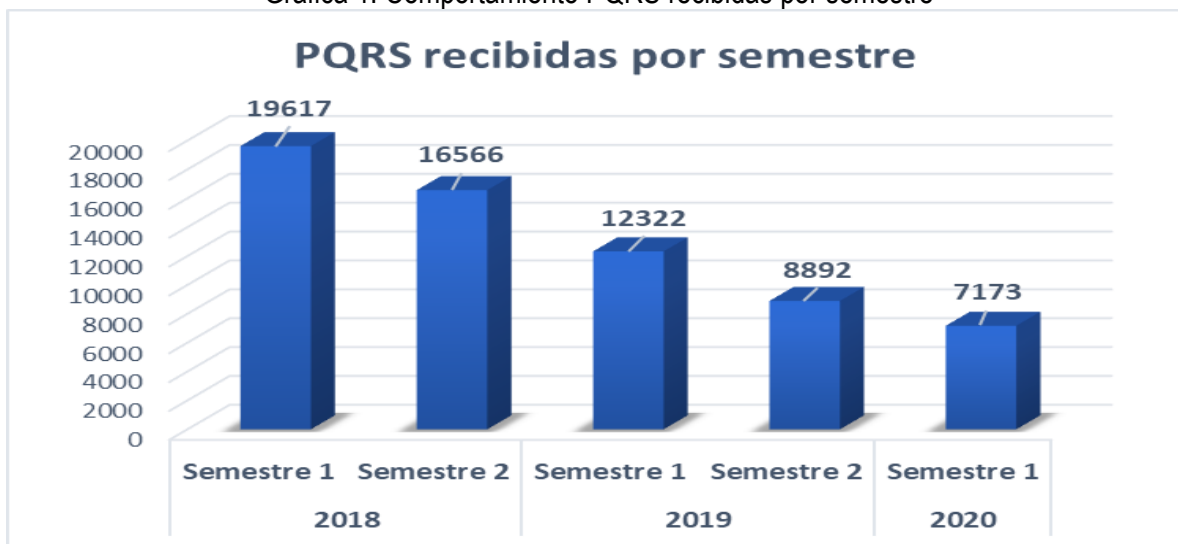
Incumplimiento a lo establecido en la Ley 1712/2014 y el Decreto 3564/2015 anexo 2, en cuanto a:

- Numeral 1.2. Condiciones de accesibilidad
- Numeral 1.3. Condiciones de usabilidad (ayudas, instrucciones)
- Numeral 1.6. Validación de los campos (asteriscos).

II. REVISIÓN PQRS PRESENTADAS EN EL I SEMESTRE DE 2020

En el presente componente y para enriquecer el ejercicio de auditoría, se analizó el comportamiento de las PQRS en los últimos 5 semestres, correspondientes a la vigencia 2018, 2019 y primer semestre de 2020, teniendo como resultado lo siguiente:

Gráfica 1. Comportamiento PQRS recibidas por semestre



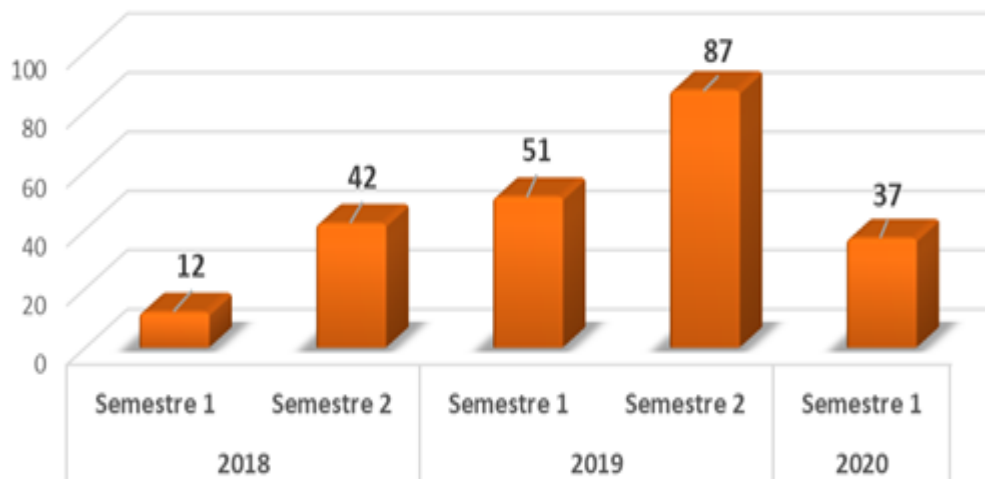
Fuente: Registro tomado por auditor de informes PQRS trimestral

Como se ilustra en la gráfica 1, el comportamiento de las PQRS viene en descenso, pasando de 19.617 PQRS allegadas en el primer semestre de 2018 a 7.173 PQRS en el primer semestre de 2020, lo que corresponde a una reducción del 63% en las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos allegadas al Instituto. Esta situación se alude en gran medida a la facilidad que tienen los usuarios para la consulta y descarga de información por medio de la plataforma DHIME, en la que sin solicitar por medio de formularios virtuales o de manera presencial la información, pueden conocer diferentes parámetros como precipitación, temperatura, humedad etc., para el periodo de tiempo y la región del País que lo requieran. La plataforma esta se sigue dando a conocer por las diferentes redes sociales del Instituto por lo que se espera que las solicitudes con relación a información hidrometeorológica continúen disminuyendo.

Ahora bien, al revisar el comportamiento de las PQRS contestadas fuera de términos para el periodo

mencionado anteriormente (2018, 2019 y 2020), se pudo establecer un comportamiento contrario al de las PQRS recibidas, ya que como se muestra en la gráfica 2, las PQRS contestadas fuera de términos, han aumentado exponencialmente, pasando de 12 en el primer semestre de 2018 a 87 PQRS terminando la vigencia de 2019. Se resalta que en el primer semestre de 2020 se presentaron 37 PQRS fuera de término, no obstante, con ocasión a la emergencia económica, social y ecológica decretada por el Gobierno Nacional, el Decreto 491/2020 amplió los términos para dar respuesta a los usuarios, por tal razón y por considerarse el primer semestre de 2020 con condiciones atípicas a las vigencias anteriores no es comparable con las PQRS fuera de término de periodos previos.

Gráfica 2. PQRS contestadas fuera de términos
PQRS contestadas fuera de terminos por semestre



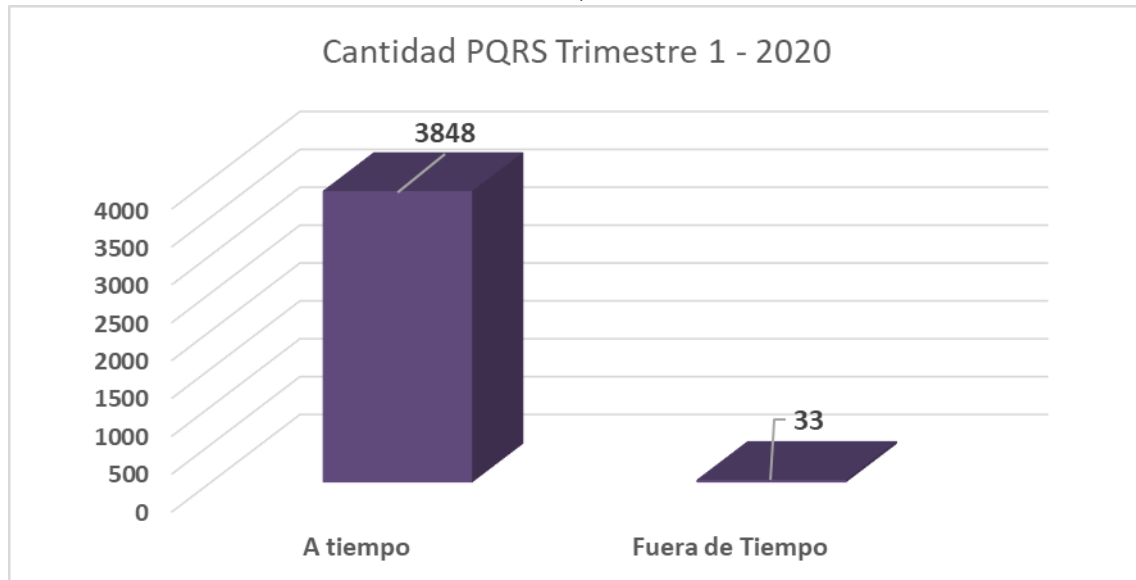
Fuente: Registro tomado por auditor de informes PQRS trimestral

Según el anterior análisis es importante mencionar que a menor cantidad de PQRS allegadas al Instituto, mayor ha sido la cantidad de PQRS contestadas fuera de términos para los 2 últimos años (2018, 2019), por lo que **se recomienda** analizar las diferentes causas que han generado este comportamiento y tomar las acciones que corresponda, de tal forma que se dé cumplimiento a la normatividad legal vigente.

Ahora bien, para dar cumplimiento al segundo componente del alcance y con la finalidad de verificar el trámite dado a las PQRS en términos de oportunidad y efectividad, se realizó la revisión de la información correspondiente al primer semestre de 2020 (informe PQRS trimestre I y II de 2020) publicada en la página web del Instituto en el link de Ley de Transparencia. A continuación, se muestran los resultados de la revisión de la información sujeta de análisis de acuerdo al alcance de auditoría.

Informe I trimestre de 2020: En la siguiente gráfica se muestra en resumen la cantidad de PQRS que se presentaron en el lapso de enero a marzo de 2020.

Gráfica 3. Cantidad PQRS Trimestre 1 - 2020



Fuente: Registro tomado por auditor de informes PQRS trimestral

De la gráfica anterior, se tiene que para el primer trimestre del año (enero a marzo) se reportaron 3.881 PQRS, de las cuales 3.848 fueron contestadas en los tiempos establecidos por la legislación y 33 de ellas excedieron los plazos permitidos, si bien esto representa 0.85% del total; también es cierto que, la atención oportuna y de calidad, no tiene excepciones, debe brindarse a todos y cada uno de los usuarios que así lo requieren; de igual forma se resalta que la PQRS que sobrepasó el mayor tiempo de respuesta se encontró en la Subdirección de Ecosistemas e Información Ambiental con 49 días y corresponde al radicado 20209050001572, ahora bien, en promedio se tiene para las PQRS contestadas fuera de términos 12 días.

A continuación, se presenta el total de solicitudes fuera de término por dependencias.

Tabla 1. PQRS I Trimestre contestadas fuera de término

PROCESO	SOLICITUDES FUERA DE TÉRMINO	DÍAS FUERA DE TÉRMINO
SUBDIRECCIÓN DE ECOSISTEMAS E INFORMACIÓN AMBIENTAL	9	1
		2
		8
		8
		8



FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CÓDIGO: C-EM-F003

VERSIÓN: 7

FECHA: 27/04/2020

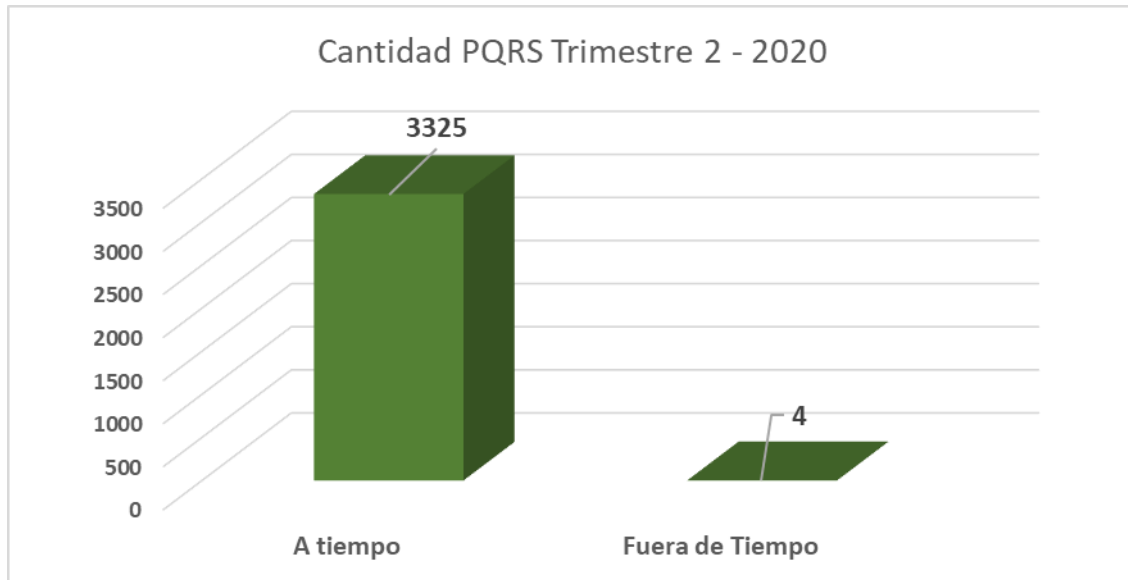
PÁGINA 12 de 25

		9	
		10	
		14	
		49	
SUBDIRECCIÓN DE HIDROLOGÍA	9	1	
		1	
		2	
		5	
		6	
		6	
		8	
		8	
		16	
		SUBDIRECCIÓN DE METEOROLOGÍA	7
10			
13			
17			
17			
31			
44			
GRUPO DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	4	10	
		14	
		20	
		22	
SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	4	2	
		5	
		10	
		25	
TOTAL 33		PROMEDIO 12 días	

Fuente: Registro tomado por auditor

Informe II trimestre de 2020: En la siguiente gráfica se muestra en resumen la cantidad de PQRS que se presentaron en el lapso de abril a junio de 2020.

Gráfica 4. Cantidad PQRS Trimestre 2 - 2020



Fuente: Registro tomado por auditor de informes PQRs trimestral

Para el trimestre 2 (abril a junio) y de acuerdo a la gráfica anterior, fueron reportadas 3.329 PQRs, de las cuales 3.325 fueron contestadas dentro de los tiempos establecidos por la Ley y 4 de ellas sobrepasaron los tiempos de respuesta; lo anterior, representa una reducción de la inobservancia con respecto al trimestre anterior (enero a marzo) de 523 PQRs. Ahora bien, se debe resaltar que el comportamiento de las PQRs fuera de tiempo, si bien es el menor en los últimos años, se atribuye en gran medida a la emergencia económica, social y ecológica que se presentó desde finales de 2019 y declarada en marzo de 2020 por el Gobierno Nacional y que modificó entre otros los plazos de respuesta a las PQRs por medio del decreto 491/2020 y la Resolución IDEAM 314/2020; de igual forma, es atribuible a la baja interacción con el usuario en la sede central y en las áreas operativas del Instituto, ya que esta se vio interrumpida por las medidas del Gobierno Nacional con relación al distanciamiento social, entre otros. En la siguiente tabla se relacionan los procesos que presentaron PQRs fuera de términos y el tiempo que excedieron en dar respuesta.

Tabla 1. PQRs I Trimestre contestadas fuera de término

PROCESO	SOLICITUDES FUERA DE TÉRMINO	DÍAS FUERA DE TÉRMINO
SUBDIRECCIÓN DE ECOSISTEMAS E INFORMACIÓN AMBIENTAL	2	2
		3
SUBDIRECCIÓN DE HIDROLOGÍA	1	4
SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	1	1
	TOTAL 4	PROMEDIO 3 días

Fuente: Registro tomado por auditor

De acuerdo a lo anterior, se procedió a realizar el análisis de las 37 PQRS fuera de términos reportadas en el primer semestre de 2020, realizando su revisión en el Sistema de Gestión Documental (SGD) Orfeo, lo cual originó la formulación de 2 hallazgos de auditoría así:

El hallazgo 1 está enmarcado en falencias como la falta de evidencia de respuestas, respuestas sin efectividad, solicitudes de prórroga fuera de términos e inconsistencias en la base de datos PQRS (Formato REGISTRO ORDENADO PARA LA GESTIÓN DE PQRS), que fueron evidenciadas en diferentes dependencias durante la revisión a las PQRS y se mencionan a continuación de forma desagregada en cuatro condiciones (A, B, C y D) con los respectivos criterios.

CONDICIÓN

A1. Se evidencia inconsistencias en el Formato REGISTRO ORDENADO PARA LA GESTIÓN DE PQRS CÓDIGO: M-AC-F003. VERSIÓN: 06, para los radicados 20209050013892 – 20209050014182 – 20209050017392 - 20209050040662

B1. En ORFEO se diligencia el campo DATOS DE ENVÍO y se envía por correo certificado, sin dejar evidencias para los radicados 20209050003152 – 20209050003272

C1. Se tienen PQRS con solicitudes de prórroga fuera de término (20209050001242, 20209910030792, 20209050026932)

D1. Respuestas que no se encuentran en términos de efectividad (20209050011012, 20209050023722, 20209050027292).

CRITERIO

A1. “Procedimiento Atención al Ciudadano”. Código M-AC-P001 Versión de fecha 21/1/2016; ítem 6.1.2., Inciso 7 “Verificar que se haya suministrado la respuesta al ciudadano y actualizar el formato M-AC-F003” y subsiguientes según canal de comunicación.

B1. “Procedimiento Administración de las comunicaciones oficiales” Código A-GD-P006 Versión 4 de fecha 18/10/2018; ítem 6.2. Radicación de Comunicaciones Oficiales Despachadas Externas (salida: 1) numeral 3. Como punto de control el procedimiento establece: “A-GD-F006 A-GD-F006 Formato entrega de documentos mensajero motorizado, con sello y firma de recibido. A su vez indica como responsable de esta actividad: “Persona encargada de los envíos”

C1 y D1 Resolución 2628 de 2016 y la Ley 1437 de 2011 Art 14 y párrafo (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

HALLAZGO 1. Inconsistencias en las PQRS revisadas (fuera de término), en cuanto a:

A1. Grupo de Atención al Ciudadano

- Fechas de respuesta incorrectas.
- Falta de actualización de responsables de emitir respuesta
- Tipificación de PQRS fuera de términos sin estar en dicha condición.

B1. Gestión Documental

- Falta de evidencia en las respuestas enviadas por correo certificado a los usuarios.

C1. Subdirección Meteorología – Subdirección Ecosistemas - Subdirección Estudios Ambientales - Grupo Talento Humano

- PQRS con solicitud de prórroga fuera de términos.

D1. Subdirección Ecosistemas - Grupo Talento Humano

PQRS sin respuesta en términos de efectividad al usuario (efectividad en la respuesta).

Ahora bien, el hallazgo número 2 de la auditoría, se establece frente a las 37 PQRS que fueron contestadas fuera de los términos de la Ley 1437 de 2011 y la Resolución interna 2628 de 201, esto corresponde a 5 dependencias (Subdirección de Estudios Ambientales - Subdirección de Ecosistemas e Información Ambiental - Subdirección de Meteorología - Subdirección de Hidrología - Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano).

CONDICIÓN

Se evidencia PQRS con tiempos de respuesta entre 1 y 49 días “fuera de términos” por parte de las dependencias encargadas de dar el respectivo trámite.

CRITERIO

Ley 1437 de 2011 Art 14 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) y Resolución 2628 de 2016.

HALLAZGO 2.

Subdirección de Estudios Ambientales - Subdirección de Ecosistemas e Información Ambiental - Subdirección de Meteorología - Subdirección de Hidrología - Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano.

Debilidad en los tiempos de respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios (oportunidad en la respuesta).

Ahora bien, considerando que el anterior hallazgo se ha presentado en los últimos seguimientos de auditoría y por lo tanto es reiterativo (las actividades formuladas no han sido totalmente efectivas para eliminar la causa raíz que lo genera), como parte del hallazgo 2 de la presente auditoría serán incluidos los hallazgos mencionados a continuación que deberán ser formulados conjuntamente.

Auditoría: ISPQRSPS-2018-31:

Observación 1: Incumplimiento a solicitudes tipo judicial, requerimientos vencidos en manos de los funcionarios, reasignaciones incorrectas, envío de respuestas desde correos personales.

Proceso responsable: Subdirección de Hidrología

Auditoría: ISPQRSSS 2019-08

Hallazgo H1A3 y H1A5: Se evidencia debilidad en las solicitudes revisadas, en cuanto al cumplimiento oportuno a las respuestas.

Procesos responsables: Estudios Ambientales, Subdirección de Hidrología

Auditoría: ISPQRSSS2020-08

HALLAZGO 2: Debilidad en los tiempos de respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios.

-PQRS sin evidencia de respuesta o sin fecha de respuesta a usuario en ORFEO.

Procesos responsables: Subdirección de Estudios Ambientales, Subdirección de Ecosistemas e Información Ambiental, Subdirección de Meteorología, Subdirección de Hidrología, Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano, Grupo de Contabilidad.

III. RESULTADO DE LA MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DEL PROCESO

Frente a este punto del alcance de auditoría, se consultó la página web del Instituto¹, a fin de evidenciar la publicación de la Matriz de Indicadores, a la fecha y de acuerdo al alcance de auditoría, se encontró que se tiene publicado lo correspondiente al primer y segundo trimestre de 2020. En reunión realizada con la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano se verificaron los resultados obtenidos en el primer semestre del año (alcance de auditoría) de esta forma se evidenció que el proceso cuenta con 3 indicadores que se describen a continuación:

✓ Indicador 1: Nivel de satisfacción ciudadano

Fórmula: $(\text{No. total, de encuestados con respuesta aceptable} / \text{No. total, de encuestados}) * 100$

Frecuencia de medición: Semestral

Meta: 70%

Resultado: Semestre 1 = 94%

Aplicando la formula tenemos que: $(82 / 87) * 100 = 94\%$

Con relación al indicador de Nivel de Satisfacción Ciudadano el Grupo de Atención al Ciudadano realizó encuestas a usuarios por diferentes medios, entre ellos se evidenció el envío de correo electrónico masivo (a los correos reportados en base de datos) el día 23/06/2020, de igual forma, el día 17/06/2020 por las redes sociales del Instituto (Facebook y Twitter) se publicó link con encuesta de satisfacción (imagen 5) para la comunidad en general, resultado de lo anterior se obtuvo un total de 87 encuestas para el primer

¹ IDEAM Matriz de Indicadores semestre 1 - 2020 <https://n9.cl/polu>

semestre de 2020, las cuales fueron analizadas y procesadas para realizar el informe de satisfacción que se encuentra publicado en la página web del IDEAM². Cabe resaltar que la cantidad de encuestas para el semestre analizado se redujo en cerca del 80% con relación a la medición anterior (segundo semestre 2019, 452 encuestas), según informó la Coordinadora del Grupo por la baja interacción presencial con los usuarios (eventos con colegios, empresas, atención presencial en sedes etc.), debido a la emergencia económica, social y ecológica que se presenta en la actualidad.

Imagen 5. Evidencia solicitud diligenciamiento encuesta satisfacción



Fuente: Registro tomado por auditor

De acuerdo a lo anterior y una vez verificado el informe publicado en la página web, se encontró que se presentó un resultado de cumplimiento del 94% con relación a la meta establecida (82 usuarios satisfechos y 5 insatisfechos), superándola ampliamente con 24 puntos porcentuales. Adicional al alcance de la auditoría se revisó el último indicador reportado para 2019, encontrando que el resultado fue de 79%, de igual forma cumpliendo y superando la meta, es por lo anterior que **se recomienda** realizar los ajustes correspondientes a la meta del indicador, ya que se considera importante para la mejora continua, tomar acciones que busquen mantener un nivel de satisfacción alto, con una meta acorde a los resultados obtenidos.

² IDEAM Informe de Satisfacción Usuarios semestre 1 - 2020 <https://n9.cl/ddxb9>

✓ Indicador 2: Oportunidad en tiempo de respuesta

Fórmula: (No. de PQRS contestadas dentro del término / No. de PQRS recibidas) *100

Frecuencia de medición: Trimestral

Meta: 100%

Resultado: Trimestre 1 = 99.1%, Trimestre 2 =99.8%

Aplicando la formula tenemos que:

Trimestre 1: **$(3848 / 3881) * 100 = 99.1\%$**

Trimestre 2: **$(3325 / 3329) * 100 = 99.8\%$**

Frente al presente indicador, durante el primer semestre, se realizaron 2 mediciones correspondientes a las PQRS allegadas al Instituto para cada trimestre (enero a marzo y abril a junio); se pudo establecer y como se mencionó en el apartado 2 del presente informe, para el primer trimestre se presentaron 33 PQRS fuera de término y para el segundo trimestre 4 PQRS con la misma condición, lo que significó que no se cumpliera con la meta establecida, equivalente al 100% y en concordancia con la normatividad dispuesta para tal fin.

De acuerdo a los resultados del indicador para cada trimestre se plantearon y ejecutaron acciones en búsqueda de reducir las PQRS fuera de términos, entre ellas se pudo evidenciar requerimientos a cada dependencia que incumplió los tiempos de respuesta, con el fin de conocer los motivos que llevaron a tal situación, y posteriormente se realizaron reuniones con jefes de dependencia y encargados de emitir respuesta para socializar los resultados obtenidos. Según lo evidenciado se pudo determinar que desde el Grupo de Atención al Ciudadano se realiza seguimiento a las dependencias con el fin de dar cumplimiento a los tiempos de respuesta, no obstante, dicha situación se continúa presentando, sin que a la fecha se puedan establecer acciones que eliminen la causa raíz.

✓ Indicador 3: Casos de corrupción de Atención al Ciudadano denunciados

Fórmula: (No. de casos de corrupción de Atención al Ciudadano denunciados / No. total, de PQRS) *100

Frecuencia de medición: Semestral

Meta: 0%

Resultado: Semestre 1 = 0%

Aplicando la formula tenemos que: **$(0 / 7220) * 100 = 0\%$**

Finalmente, el indicador número 3 del Proceso de Atención al Ciudadano hace referencia a los casos de corrupción que se han presentado dentro del Grupo, frente a esto, el indicador se encuentra en 0%, lo que indica que para el primer semestre del año (periodo del alcance) frente a la totalidad de PQRS recibidas en el Instituto no existieron casos o conductas de corrupción frente a la atención al ciudadano, resultado con el que se da cumplimiento a la meta establecida. Se pudo evidenciar certificaciones de la Oficina de Control Disciplinario Interno (Radicados Orfeo N° 20202010000743 y 20202010000953) de fechas 16/04/2020 y 31/07/2020, en la que se notifica que para los periodos del indicador no se presentaron denuncias de actos de corrupción al correo dispuesto para tal fin (denunciacorrupcion@ideam.gov.co). Por lo anterior, las

actividades que se vienen desarrollando dentro del Grupo de Atención al Ciudadano, según informa la Coordinadora del Grupo, es el resultado obtenido de las buenas prácticas que se tienen en la oficina y por ende deben continuar.

Así las cosas, de los 3 indicadores con los que cuenta el Grupo de Atención al Ciudadano, para el primer semestre de 2020 (alcance de auditoría) se alcanzó la meta establecida en 2 de ellos, frente al incumplimiento del indicador restante (Indicador 2, oportunidad en tiempo de respuesta), se tienen establecidas acciones a seguir de tal forma que se realice seguimiento, refuercen conocimientos y se dé respuesta oportuna a las PQRS por parte de las dependencias del Instituto. Es de resaltar que el indicador que se está incumpliendo, depende del resultado de la gestión que realizan las dependencias del IDEAM frente a la respuesta oportuna a las solicitudes de los usuarios.

Finalmente, dentro del presente informe de auditoría es importante resaltar que se cumplió con el objetivo establecido en el Programa, de igual forma se cubrió el alcance propuesto por medio del uso de una metodología netamente virtual establecida a raíz de la declaratoria de emergencia económica, social y ecológica decretada por el Gobierno Nacional; resultado de esto, se determinaron 2 hallazgos y 1 Observación y se plantearon algunas recomendaciones que fueron expuestas dentro del mismo ejercicio de auditoría y en la reunión de cierre.

Así mismo se destaca que durante la reunión de cierre de auditoría, se contó con la presencia de la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano, y participación de las dependencias de Gestión Documental, Subdirección de Estudios Ambientales, Subdirección de Ecosistemas e Información Ambiental Subdirección de Meteorología y Oficina de Informática, espacio en el que se dieron a conocer los hallazgos de auditoría, sin que se presentaran replicas frente a estos, finalmente se recordó el paso a seguir con relación a la Formulación del Plan de Mejoramiento con ocasión de los hallazgos identificados.

7. FORTALEZAS

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

1. Fácil acceso a la información, se encuentra dispuesta en la página web del IDEAM.
2. Experiencia y conocimiento del Proceso de Servicio al Ciudadano por parte de la Coordinadora y su equipo de trabajo.
3. Se resalta la gestión realizada por parte del Grupo en la búsqueda del cumplimiento normativo, en cuanto a la respuesta oportuna a las PQRS radicadas.

8. HALLAZGO Y OBSERVACIONES DETECTADAS

H/NC	OBS	DESCRIPCIÓN (Debe contener criterio afectado)	RECOMENDACIONES
	X	<p>OBSERVACIÓN 1. <u>Oficina de Informática</u> Incumplimiento a lo establecido en la Ley 1712/2014 y el Decreto 3564/2015 anexo 2, en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Numeral 1.2. Condiciones de accesibilidad ➤ Numeral 1.3. Condiciones de usabilidad (ayudas, instrucciones) ➤ Numeral 1.6. Validación de los campos (asteriscos). <p>CONDICIÓN.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El formulario dispuesto para la recepción de PQRS en la página web del IDEAM no cuenta con la validación de los campos mínimos (asterisco “ * ”), lo que no permite asegurar que todos los campos obligatorios sean diligenciados por el usuario, o presenta asteriscos en campos que no son de diligenciamiento obligatorio. ➤ El formulario en la última revisión realizada no se encontraba en funcionamiento (formulario pendiente de configuración), lo que no permitió realizar pruebas reales sobre el mismo. ➤ El formulario no contaba con ayudas o instrucciones (condiciones de usabilidad) que permitan facilitar el diligenciamiento de cada uno de sus campos. ➤ Los links para que los usuarios accedan a información como tiempos de respuesta y costos asociados a las PQRS, no se encontraban habilitados para su consulta, y para el caso de costos de reproducción se encontraba desactualizado de acuerdo a la última resolución expedida por el Instituto. <p>CRITERIO.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ley 1712/2014 ➤ Decreto 3564/2015 anexo 2, Numerales 1.2, 1.3, 1.6 	<p>Realizar las modificaciones en el formulario de radicación de PQRS, de tal forma que se dé cumplimiento a la normatividad vigente al respecto</p>

H/NC	OBS	DESCRIPCIÓN (Debe contener criterio afectado)	RECOMENDACIONES
X		<p>HALLAZGO 1. Inconsistencias en las PQRS revisadas (fuera de término), en cuanto a:</p> <p>A1. Grupo de Atención al Ciudadano</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fechas de respuesta incorrectas. • Falta de actualización de responsables de emitir respuesta • Tipificación de PQRS fuera de términos sin estar en dicha condición. <p>B1. Gestión Documental</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de evidencia en las respuestas enviadas por correo certificado a los usuarios. <p>C1. Subdirección Meteorología – Subdirección Ecosistemas - Subdirección Estudios Ambientales - Grupo Talento Humano</p> <ul style="list-style-type: none"> • PQRS con solicitud de prórroga fuera de términos. <p>D1. Subdirección Ecosistemas - Grupo Talento Humano PQRS sin respuesta en términos de efectividad a usuario (efectividad en la respuesta).</p> <p>CRITERIO</p> <p>A1. “Procedimiento Atención al Ciudadano”. Código M-AC-P001 Versión de fecha 21/1/2016; ítem 6.1.2., Inciso 7 “Verificar que se haya suministrado la respuesta al ciudadano y actualizar el formato M-AC-F003” y subsiguientes según canal de comunicación.</p> <p>B1. “Procedimiento Administración de las comunicaciones oficiales” Código A-GD-P006 Versión 4 de fecha 18/10/2018; ítem 6.2. Radicación de Comunicaciones Oficiales Despachadas Externas (salida: 1) numeral 3. Como punto de control el procedimiento establece: “A-GD-F006 A-GD-F006 Formato entrega de documentos mensajero motorizado, con sello y firma de recibido. A su vez indica como responsable de esta actividad: “Persona encargada de los envíos”</p> <p>C1 y D1 Resolución 2628 de 2016 y la Ley 1437 de 2011</p>	<p>Tomar las acciones requeridas desde cada dependencia de tal forma que se realicen los ajustes según las inconsistencias evidenciadas durante la auditoría</p>

H/NC	OBS	DESCRIPCIÓN (Debe contener criterio afectado)	RECOMENDACIONES
		Art 14 y párrafo (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).	
X		<p>HALLAZGO 2. Subdirección de Estudios Ambientales - Subdirección de Ecosistemas e Información Ambiental - Subdirección de Meteorología - Subdirección de Hidrología - Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano.</p> <p>Debilidad en los tiempos de respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios (oportunidad en la respuesta). Los siguientes Hallazgos hacen parte del Hallazgo 2 por ser reiterativos, vencidos y sin efectividad en las acciones desarrolladas, y deberán ser formulados conjuntamente.</p> <p>Auditoría: ISPQRSPS-2018-31: Observación 1: Incumplimiento a solicitudes tipo judicial, requerimientos vencidos en manos de los funcionarios, reasignaciones incorrectas, envío de respuestas desde correos personales. Proceso responsable: Subdirección de Hidrología</p> <p>Auditoría: ISPQRSSS 2019-08 Hallazgo H1A3 y H1A5: Se evidencia debilidad en las solicitudes revisadas, en cuanto al cumplimiento oportuno a las respuestas. Procesos responsables: Estudios Ambientales, Subdirección de Hidrología</p> <p>Auditoría: ISPQRSSS2020-08 Hallazgo 2: Debilidad en los tiempos de respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios. -PQRS sin evidencia de respuesta o sin fecha de respuesta a usuario en ORFEO. Procesos responsables: Subdirección de Estudios Ambientales, Subdirección de Ecosistemas e Información Ambiental, Subdirección de Meteorología, Subdirección de Hidrología, Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano, Grupo de Contabilidad</p>	<p>Realizar los ajustes correspondientes en las actividades desarrolladas con relación a las respuestas otorgadas a los usuarios.</p>

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 7
		FECHA: 27/04/2020
		PÁGINA 23 de 25

H/NC	OBS	DESCRIPCIÓN (Debe contener criterio afectado)	RECOMENDACIONES
		CRITERIO Ley 1437 de 2011 Art 14 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) y Resolución 2628 de 2016.	

Notas:

- Para las auditorías de gestión, el Hallazgo (H) corresponde al incumplimiento de un criterio.
- Para las auditorías de calidad el incumplimiento de un criterio, se determinará como una No Conformidad (NC).
- Tanto los Hallazgos como las No Conformidades y las Observaciones (OBS) identificadas requieren Plan de Mejoramiento.

9. CONCLUSIONES

1. No se está dando cumplimiento a la Ley 1437 de 2011 y Resolución 2628 de 2016 en cuanto a los tiempos de respuesta de las solicitudes de los usuarios.
2. No se está dando cumplimiento al Decreto 3564/2015 anexo 2, de tal forma que se disponga de un formulario para radicación de PQRS como lo dispone la normatividad vigente.
3. Se presentan inconsistencias en la Base de Datos del Grupo de Atención al Ciudadano con relación a Fechas de respuesta incorrectas, Falta de actualización de responsables de emitir respuesta, Tipificación de PQRS fuera de términos sin estar en dicha condición.
4. No se cuenta con el cargue de la evidencia para las respuestas a las PQRS enviadas por correo certificado.
5. Se están realizando solicitudes de prórroga fuera de los términos establecidos por la Ley 1437 de 2011. Art 14. Parágrafo.
6. Se cumplió con el objetivo establecido en el Programa, de igual forma se cubrió el alcance propuesto

AUTORIZACIÓN PARA COMUNICAR ESTE INFORME:

En cumplimiento del párrafo 1° del Artículo 2.2.21.4.7 del Decreto 648 de 2017 “Relación administrativa y estratégica del Jefe de Control Interno o quien haga sus veces”, el presente informe tendrá como destinatario principal al representante legal del Instituto y al líder del proceso auditado. A través del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, se dará a conocer los resultados de las auditorías a los miembros de esta instancia.

Así mismo y en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, este informe se publicará en la página web del Instituto-Ley de Transparencia.


	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 7
		FECHA: 27/04/2020
		PÁGINA 24 de 25

Nombre completo	Responsabilidad	Firma
Nombre: Cesar Andrés Cardona Rincón Cargo: Contratista Misional OCI	Auditor Líder	
Nombre: Angela María Diaz Medina Cargo: Coordinador Grupo Atención al Ciudadano	Líder del Proceso	

10. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

N.A.

11. CONTROL DE APROBACIÓN INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CONTROL INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		
ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
 CESAR ANDRES CARDONA Contratista Misional OCI	Firmado digitalmente por: PATIÑO JURADO MARÍA EUGENIA Fecha y hora: 16.10.2020 13:57:32 Jefe Oficina Control Interno	Jefe Oficina Control Interno

12. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	30/10/2012	Creación del documento
2	19/11/2014	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso.
3	05/12/2014	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso.
4	27/04/2015	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso, en donde se suprime el ítem de recomendaciones.
5	29/09/2017	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso.
6	11/12/2019	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso.
7	27/04/2020	Se incluye el numeral 11 "Control De Aprobación Del Informe De Auditoría Interna"; con el texto "Elaboró-Revisó-Aprobó"

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 7
		FECHA: 27/04/2020
		PÁGINA 25 de 25

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
MÓNICA ROCÍO CASTRO SÁNCHEZ PROFESIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO JAIME HUMBERTO LA ROTTA PROFESIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO	MARÍA EUGENIA PATIÑO JURADO JEFE OFICINA CONTROL INTERNO	MARÍA EUGENIA PATIÑO JURADO JEFE OFICINA CONTROL INTERNO