



# INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Decreto 103 - 20 de enero de 2015

PRIMER TRIMESTRE 2017  
(Enero - Marzo)

SECRETARÍA GENERAL  
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



# INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

## Decreto 103 - 20 de enero de 2015

### PQRS PRIMER TRIMESTRE DE 2017

#### INTRODUCCION

El presente informe, da cumplimiento a lo establecido en el artículo 52 del Decreto 103 del 20 de enero de 2015, por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones; para tal efecto, el presente resultado establece cada una de las exigencias de que trata el artículo 52 del citado decreto así:

**Artículo 52.** Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4° del presente decreto.

Parágrafo 1°. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.

Parágrafo 2°. El primer informe de solicitudes de acceso a la información deberá publicarse seis meses después de la expedición del presente decreto, para el caso de los sujetos obligados del orden nacional; los entes territoriales deberán hacerlo 6 meses después de la entrada en vigencia de la Ley 1712 de 2014.

Así mismo, este informe es acorde, con lo que estipula la Ley 1712 de 2014, "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional" mostrando en detalle las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y Agradecimientos recibidos en el Instituto durante el tiempo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2017. Dicha información nos permite analizar el número de PQRS recibidas por cada uno de los canales habilitados por la Entidad para su recepción, así mismo, permite determinar la gestión dada a las mismas durante el mismo periodo evaluado, entre otros análisis estadísticos.

## ALCANCE

Comprobar el debido cumplimiento en el proceso de PQRS formulados por los usuarios, la calidad de sus respuestas y sus respectivos términos de ley, además de su clasificación y caracterización.

## METODOLOGIA

Para realizar el presente informe de, se consolidó en una sola base de datos, toda la información suministrada por las diferentes dependencias y los diferentes canales de comunicación, para su tabulación y análisis. Para efectos de tener claridad sobre las clasificaciones hechas por el IDEAM, relacionamos algunos conceptos básicos, presentes en la Resolución 2628 del 18 de Noviembre de 2016, “Por medio de la cual se deroga la Resolución N° 2071 del 30 de septiembre del 2015 y se establece el procedimiento interno para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales -IDEAM- y se regulan mecanismos para la atención de las peticiones verbales”.

## DEFINICIONES

Para efectos de la citada resolución, por derecho de petición, debe entenderse el Derecho Fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas ante el IDEAM ya sea por razones de interés general o particular y a obtener una pronta respuesta en términos de contenido, pertinencia y oportunidad; las peticiones para efectos de la presente resolución se clasifican así:

### 1. Según su forma:

- 1.1 **Verbales:** Aquellas solicitudes efectuadas de manera personal o telefónica ante cualquier funcionario del IDEAM, independientemente del idioma en el que se presenten; para realizar una solicitud verbal no se requiere que medie documento electrónico o físico. Las solicitudes verbales incluyen las peticiones realizadas por personas sordas, atendiendo a que el lenguaje de señas constituye una lengua reconocida.
- 1.2 **Escritas:** Aquellas solicitudes efectuadas mediante documento ya sea físico o electrónico.

### 2. Según quien dirige la petición:

- 2.1 **Petición de interés particular:** Se dirige a satisfacer el interés propio y exclusivo de quien dirige la petición.
- 2.2 **Petición de interés general:** Se dirige a beneficiar a una colectividad o a un grupo de personas.

### 3. Según el contenido de la petición:

- 3.1 **Petición:** Toda solicitud diferente al suministro de información o copias.
- 3.2 **Solicitud de documentos y de información:** Requerimiento relacionado con la solicitud de documentos ya elaborados, se hace extensiva esta clase de solicitudes a los requerimientos en los que se solicite acceso a documentos electrónicos disponibles, siempre y cuando la solicitud se limite a la entrega de la información.
- 3.3 **Consulta:** Corresponde a las solicitudes en las que se requiere un concepto especializado u opinión experta referente a materias relacionadas con las atribuciones y competencias del Instituto; la respuesta a las solicitudes de consulta no constituye acto administrativo por constituir una opinión, en consecuencia no son de obligatorio cumplimiento o ejecución en virtud a lo

- establecido en el artículo 28 de la Ley 1437 del 2011 sustituido con el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
- 3.4 **Queja:** Puesta en conocimiento de las conductas irregulares de un funcionario en ejercicio de su cargo, este tipo de manifestaciones son competencia de la Oficina de Control Interno Disciplinario, dependencia a la que deben direccionarse de manera directa por quien radica el documento o recibe y radica la queja de manera verbal
  - 3.5 **Reclamo:** Toda manifestación efectuada a la entidad, relacionada con la prestación deficiente del servicio.
  - 3.6 **Sugerencia:** Opinión del peticionario tendiente al mejoramiento en la prestación del servicio.
  - 3.7 **Denuncia:** Poner en conocimiento de la autoridad competente una conducta irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, fiscal, administrativa o disciplinaria según corresponda.
  - 3.8 **Petición entre autoridades:** Solicitud de información o documentos realizada por autoridades públicas.
  - 3.9 **Solicitud de Congresistas:** Solicitud efectuada por los congresistas en ejercicio de sus funciones con fines de control político.
  - 3.10 **Solicitud Judicial:** Son las solicitudes efectuadas por autoridades judiciales o administrativas que ejercen función jurisdiccional.

A continuación se presenta un informe detallado de los resultados derivados de este proceso:

Durante el año 2015, el IDEAM da inició al proceso de IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO propuesta por la Consultoría CRECE LTDA, con el fin inmediato de reorganizar y concentrar el trámite y gestión de todas las PQRS recepcionadas en el Instituto. Es así como se crea a partir de la Resolución 485 del 21 de abril 2015, el nuevo Grupo de Atención al Ciudadano.

A partir de esto, el nuevo Grupo comienza su proceso de organización e implementación de controles para garantizar el derecho del ciudadano de recibir respuesta oportuna a su solicitud dentro de los términos estipulados en la Ley para cada tipo de requisición. Con la entrada en vigencia la Ley 1755 de 2015, del 30 de junio del 2015, "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", el Instituto la adopta y emite la Resolución 2071 del 30 de septiembre de 2015 y se determinan otras disposiciones para el trámite y gestión de las PQRS, mejorando de esta manera la gestión del proceso.

En el tercer trimestre de 2015, se actualizan e implementan los procesos y procedimientos del Grupo, se presta especial atención a la modificación y ajuste del procedimiento de Atención al Ciudadano en cuanto a la resolución de PQRS se trata; se establecen actividades importantes como el seguimiento a las peticiones escaladas desde Atención al Ciudadano a las diferentes dependencias, donde se evidencia la debilidad mayor en cuanto a términos de respuesta; es así como a partir de la detección de dicha debilidad se incrementan los mecanismos para ejercer control y seguimiento de todas las peticiones que ingresan al Instituto.

En atención a las acciones de mejoramiento y las debilidades detectadas en el proceso durante las diferentes actividades desarrolladas para tal efecto, para el cuarto trimestre se implementa la Resolución 2628 del 18 de Noviembre de 2016, "Por medio de la cual se deroga la Resolución N° 2071 del 30 de

septiembre del 2015 y se establece el procedimiento interno para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales -IDEAM- y se regulan mecanismos para la atención de las peticiones verbales”.

Para toda la vigencia 2016 el instituto determinó seguir con la implementación en una segunda fase de la estrategia de Servicio al Ciudadano, la cual contempla la revisión, seguimiento y evaluación de las herramientas establecidas durante la primera fase, cuyos instrumentos han permitido evidenciar la evolución positiva en el proceso de respuesta dentro de términos de las mismas; así como la concientización de los servidores públicos del IDEAM sobre sus deberes frente a todo lo que concierne al manejo de las solicitudes de información.

Al cierre del presente informe se demuestra una disminución muy importante en peticiones resueltas por fuera de término o dejadas de resolver. Gráficamente se muestra el comportamiento de las solicitudes de información, recepcionadas en el Instituto por los diferentes canales, su gestión, clasificación y caracterización y el comportamiento de las mismas, durante el primer trimestre de 2017.

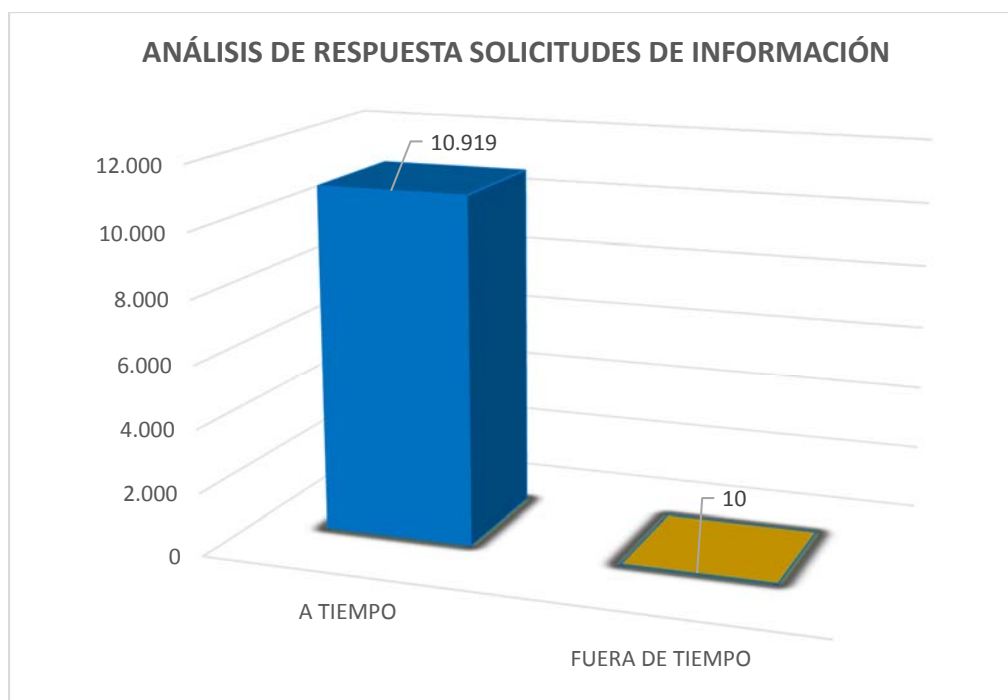
## INFORME PRIMER TRIMESTRE 2017

El presente informe refleja el trámite y la gestión realizada a las diferentes Solicitudes de Información radicadas durante el Primer Trimestre del año (Enero a Marzo de 2017) en el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – IDEAM, como resultado de la consolidación de la información remitida por todas las dependencias competentes para radicar peticiones en el Instituto, los reportes de las peticiones radicadas a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo en las diferentes Áreas Operativas, las cuales están situadas en otras ciudades del país y el reporte de las solicitudes atendidas por el Módulo Web de Solicitudes de Información Hidrometeorológica. Para tal fin y conforme al procedimiento de PQRS (M-AC-P001 Procedimiento Atención al Ciudadano), se genera una fecha de corte máxima de 15 días hábiles posterior al último día hábil del trimestre inmediatamente anterior al objeto de análisis.

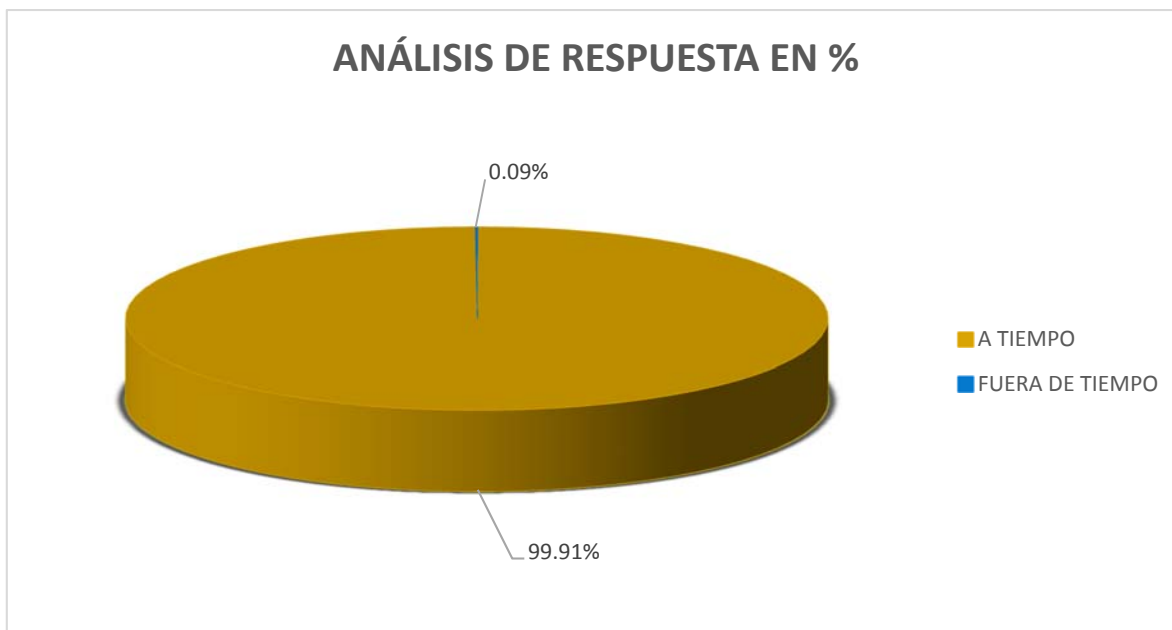
A continuación, las estadísticas y el análisis de la información registrada a través del Formato Consolidado Seguimiento y Control PQRS del Instituto (M-AC-F012) el cual contempla todas las PQRS reportadas durante el presente periodo.

### 1. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS, I TRIMESTRE DE 2017

Rótulos de fila	Cuenta de A Tiempo/Fuera de Tiempo	%
A TIEMPO	10.919	99.91%
FUERA DE TIEMPO	10	0.09%
<b>Total General</b>	<b>10.929</b>	<b>100%</b>



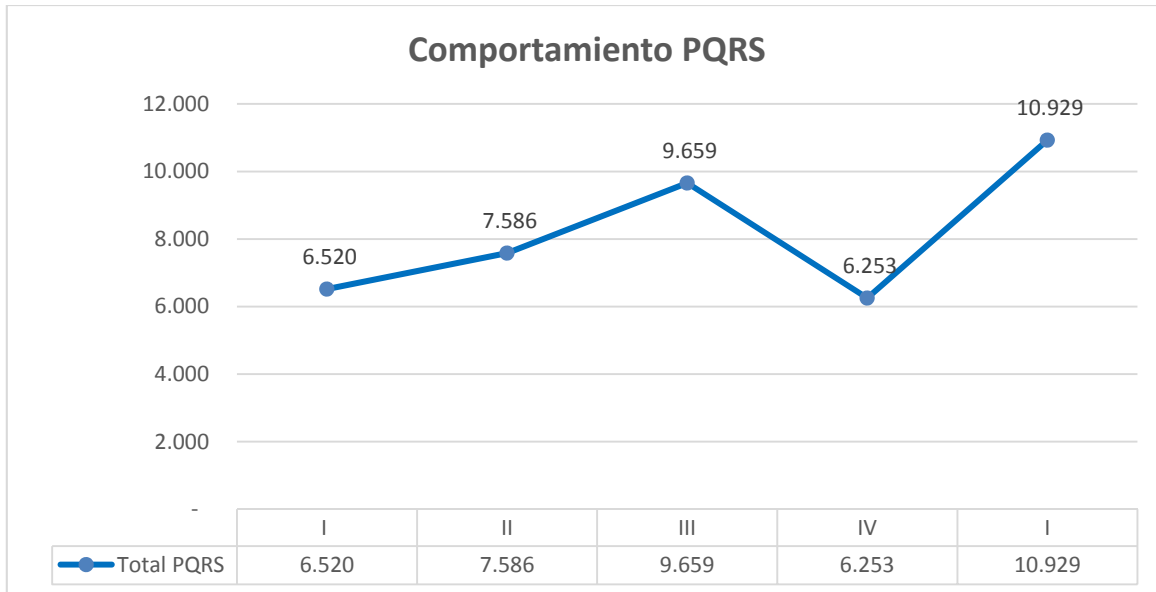
Durante el primer trimestre de 2017, se recibieron en total 10.929 Solicitudes de Información, de las cuales 10.919 fueron contestadas DENTRO DE LOS TÉRMINOS establecidos para tal, 10 fueron contestadas FUERA DE TÉRMINOS y no existió ninguna PQRS sin GESTIONAR o NO CONTESTADA.



### COMPARATIVO SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PRIMER A CUARTO TRIMESTRE 2016 Y PRIMER TRIMESTRE 2017

Año	Trimestre	Total PQRS	Contestadas Dentro de Términos	Contestadas Fuera de Términos	Sin Gestionar
2016	I	6.520	98.49%	1.40%	0.10 %
	II	7.586	98.62%	1.09%	0.03 %
	III	9.659	99.20%	0.80%	0 %
	IV	6.253	99.30%	0.70%	0 %
2017	I	10.929	99.91%	0.09%	0 %

Año	Trimestre	Cantidad	%	Comportamiento
2016	I	6.520	21.72%	Aumento
	II	7.586	25.27%	Aumento
	III	9.659	32.18%	Aumento
	IV	6.253	20.83%	Reducción
2017	I	10.929	42.78%	Aumento



Teniendo en cuenta el cuadro los cuadros y gráficas anteriores se evidencia el aumento de las Solicitudes de Información en un 42.78%, para el primer trimestre representadas en 4.676 nuevas peticiones más, que el trimestre anterior, con este representativo aumento, se reforzaron los controles implementados a las labores de seguimiento realizadas por el Grupo de Atención al Ciudadano, persistiendo de forma reiterativa, lograr disminuir el porcentaje de peticiones contestadas fuera de términos en un 0.61% y se logró mantener en Cero (0) el número de peticiones sin gestionar o sin contestar, cabe resaltar que así mismo se aumenta en un 0.61% las peticiones gestionadas dentro de términos.

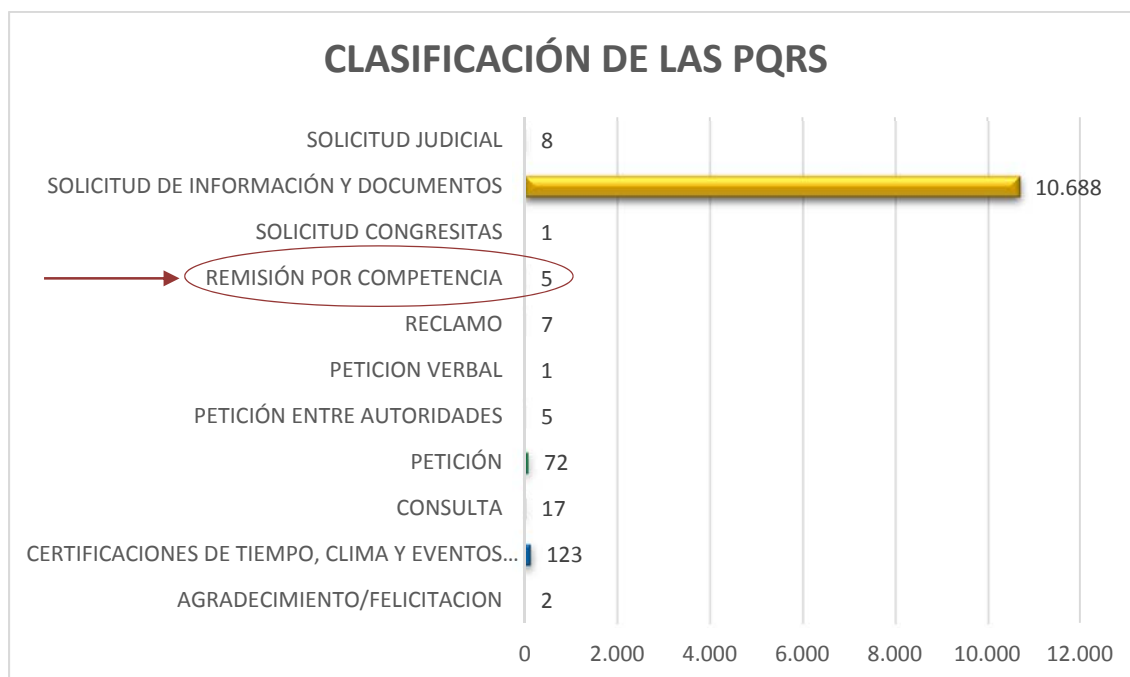
Es importante mencionar que el Grupo de Atención al Ciudadano, antes del vencimiento de cada requerimiento, aplica el procedimiento de seguimiento y acompañamiento para lograr dar respuesta oportuna a los requerimientos de los usuarios.

Para dar cumplimiento a la Resolución Interna 2628 del 18 de noviembre de 2016, "Por medio de la cual se deroga la Resolución N° 2071 del 30 de septiembre del 2015 y se establece el procedimiento interno para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales -IDEAM- y se regulan mecanismos para la atención de las peticiones verbales", en lo relacionado con sus Artículos 28, 29 y 30, el Grupo de Atención al Ciudadano realizó lo pertinente en su competencia para dar cumplimiento a dichos artículo, por lo anterior, se generó un reporte a la Secretaría General en lo correspondiente a solicitudes por fuera de término, por medio de comunicación oficial, con el radicado: 20172090000583.



## 2. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

Tipo de Requerimiento	Cantidad	%
AGRADECIMIENTO/FELICITACION	2	0,02%
CERTIFICACIONES DE TIEMPO, CLIMA Y EVENTOS HIDROLÓGICOS	123	1,13%
CONSULTA	17	0,16%
PETICIÓN	72	0,66%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	5	0,05%
PETICIÓN VERBAL	1	0,01%
RECLAMO	7	0,06%
REMISIÓN POR COMPETENCIA	5	0,05%
SOLICITUD CONGRESITAS	1	0,01%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	10.688	97,79%
SOLICITUD JUDICIAL	8	0,07%
<b>Total General</b>	<b>10.929</b>	<b>100%</b>



Tomando como muestra la tabla y gráfica anteriores, se evidencia el número de solicitudes que fueron remitidas por competencia, las cuales fueron trasladadas de manera oportuna a otra institución, con el fin de dar trámite a los requerimientos de los usuarios, que no podían ser respondidos por el Instituto, ya que eran temas fuera de nuestra competencia; el número de dichas remisiones fue cinco (5) en total, registradas en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2017. Cabe anotar que el número de remisiones por competencia, corresponde a un 0.05 % del total de las solicitudes de información registradas como solicitudes de información para el trimestre y el 99.95% restante fueron solicitudes respondidas por el IDEAM.

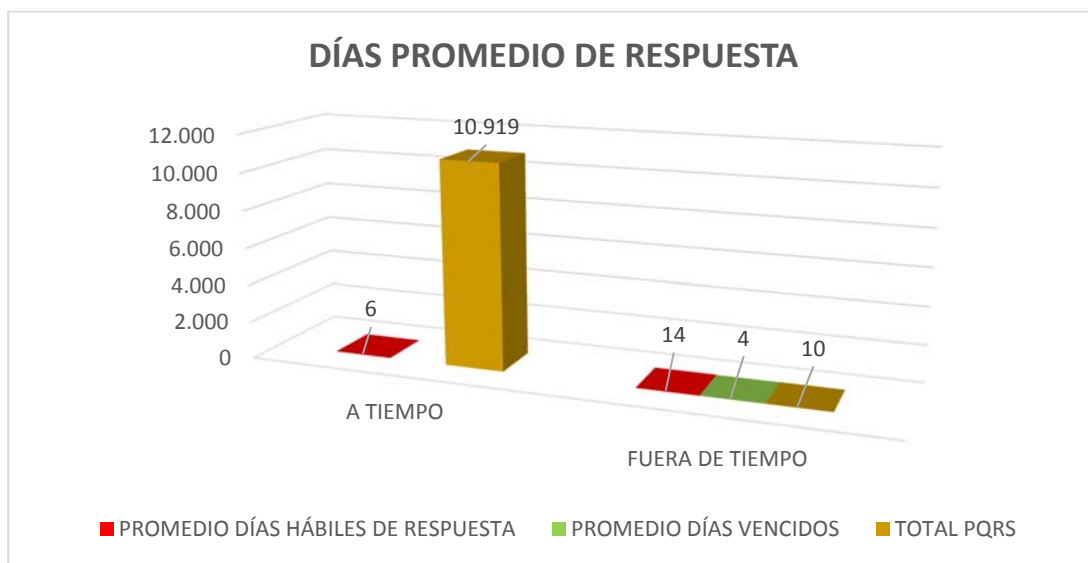
El gráfico anterior también nos muestra el comportamiento de las solicitudes de acuerdo a su clasificación (Tipo de Requerimiento), siendo la más importante por su volumen, las SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS, con una representación del 97.79%, seguida por las CERTIFICACIONES DE TIEMPO, CLIMA Y EVENTOS HODROLÓGICOS representadas por un 1.13% y las PETICIONES que representan un 0.66% del total de peticiones recibidas, para éste periodo.

Dentro de esta clasificación no se incluye el TRÁMITE de Acreditación de Laboratorios correspondiente a la Subdirección de Estudios Ambientales, ni las orientaciones brindadas a los usuarios en las diferentes dependencias, ni las Denuncias de Actos de Corrupción que se recepcionan a través de la Oficina de Control Disciplinario Interno en cumplimiento a la Ley 734 de 2012, por no cumplir los requisitos para considerarse alguna de estas una PQRS. Cabe resaltar que para el primer trimestre se incluyó como nueva categoría en el tipo de requerimiento en la clasificación de las peticiones, la "PETICIÓN VERBAL", atendiendo a lo que establece la resolución 2628 del 18 de noviembre de 2016, en la cual se establecen lineamientos para la atención de las peticiones verbales y adicionalmente teniendo en cuenta lo que establece el Decreto 1166 del 9 de julio de 2016.

### 3. TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD

El tiempo de respuesta asociada a cada una de las 10.929 solicitudes de información, se puede visualizar en el archivo adjunto anexo a esta publicación: "CONSOLIDADO SOLICITUDES INFORMACIÓN I TRIMESTRE 2017.xlsx".

Rótulos de fila	Promedio de Días Hábiles de Respuesta	Promedio Días Vencidos	Cuenta de A Tiempo/Fuera de Tiempo
A TIEMPO	6 días		10.919
FUERA DE TIEMPO	14 días	4 días	10
<b>Total General</b>			<b>10.929</b>



La tabla y la gráfica muestran el comportamiento en términos de tiempo, que registraron las peticiones en el primer trimestre, donde las contestadas de forma oportuna tienen un promedio de 6 días hábiles de respuesta y las peticiones que se contestaron por fuera de términos están en 14 días hábiles promedio, así mismo se puede observar que el promedio en días hábiles para los días vencidos es de 4.

Cabe resaltar que para este trimestre, los días promedio de respuesta de las peticiones sin contestar se mantuvieron en cero (0); los días de respuesta para las peticiones contestadas dentro de términos se aumentaron a seis (6) días y los días de respuesta para las peticiones contestadas fuera de términos disminuyeron a catorce (14) días, reduciéndose en tres días con respecto al trimestre anterior así:

Año	Trimestre	Días promedio / Contestadas Dentro de Términos	Días promedio / Contestadas Fuera de Términos	Días promedio / Sin Contestar
2016	Primer Trimestre	5	18	39
	Segundo Trimestre	4	16	38
	Tercer Trimestre	5	22	0
	Cuarto Trimestre	5	17	0
2017	Primer Trimestre	6	14	0

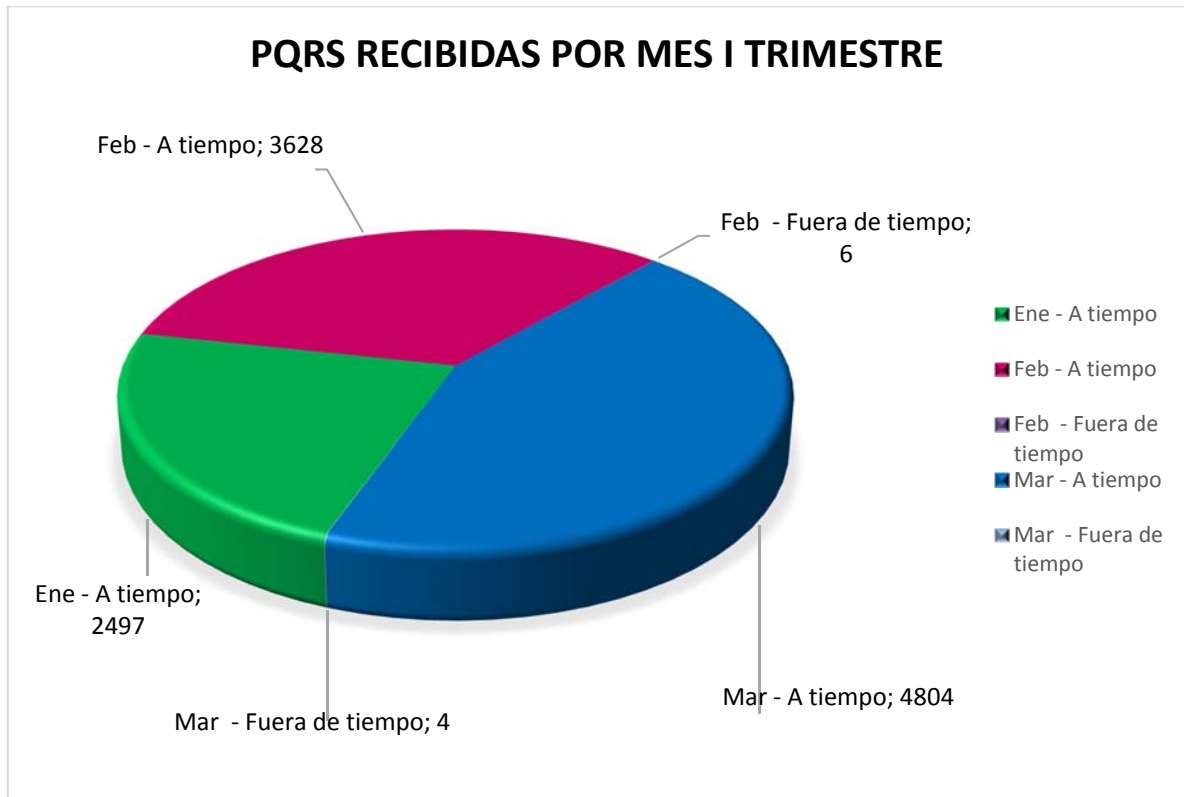
#### 4. SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Para el primer trimestre de año 2016, comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo, NO existió ninguna solicitud en la cual se le haya negado el acceso a la información, pues el IDEAM contestó el 100% de las peticiones de información, teniendo en cuenta los requerimientos de los usuarios y en ningún caso se negó información, por tratarse de información pública y sin reserva.

Para facilitar la entrega de información a los usuarios, el IDEAM implementó internamente en el 2016 y lo corrido del 2017 el uso de 10 plantillas de respuesta, las cuales se pusieron a disposición de todos los funcionarios, por medio del Sistema Integrado de Gestión – SIG, dichas plantillas son el modelo de las diferentes respuestas que puedan requerirse, en el ejercicio de dar oportuna respuesta a todas las peticiones.

#### 5. CANTIDAD DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR MES, PRIMER TRIMESTRE 2017

Mes	Cantidad	# PQRS en término	# PQRS fuera de término
Enero	2497	2497	0
Febrero	3628	3622	6
Marzo	4804	4800	4
<b>Total</b>	<b>10.929</b>	<b>10.919</b>	<b>10</b>



La gráfica anterior nos muestra, que el mes de marzo, fue el mes con mayor número de solicitudes del trimestre, esto debido a que el mayor número de solicitudes están asociadas a requerimientos de los usuarios del sector de la ACADEMIA, los cuales corresponden a estudiantes y docentes de carreras medioambientales y que requieren información asociada a la misionalidad del Instituto.

*Elaboró:*

**BIBIANA LISSETTE SANDOVAL BÁEZ**  
*Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano*  
**SECRETARÍA GENERAL**  
**IDEAM**  
*Abril 2017*