



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE



IDEAM

Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales





MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE



IDEAM Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales

INFORME SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN I Trimestre 2023



Secretaría General

Grupo de Servicio al Ciudadano

CONTENIDO

1. Introducción
2. PQRSDF recibidas en el trimestre
3. Comparación con el periodo anterior
4. Tipo de requerimiento
5. PQRSDF fuera de tiempo y sin respuesta
6. Tiempo promedio de respuesta
7. Conclusiones
8. Recomendaciones



1. Introducción

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 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y otras disposiciones”, 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.



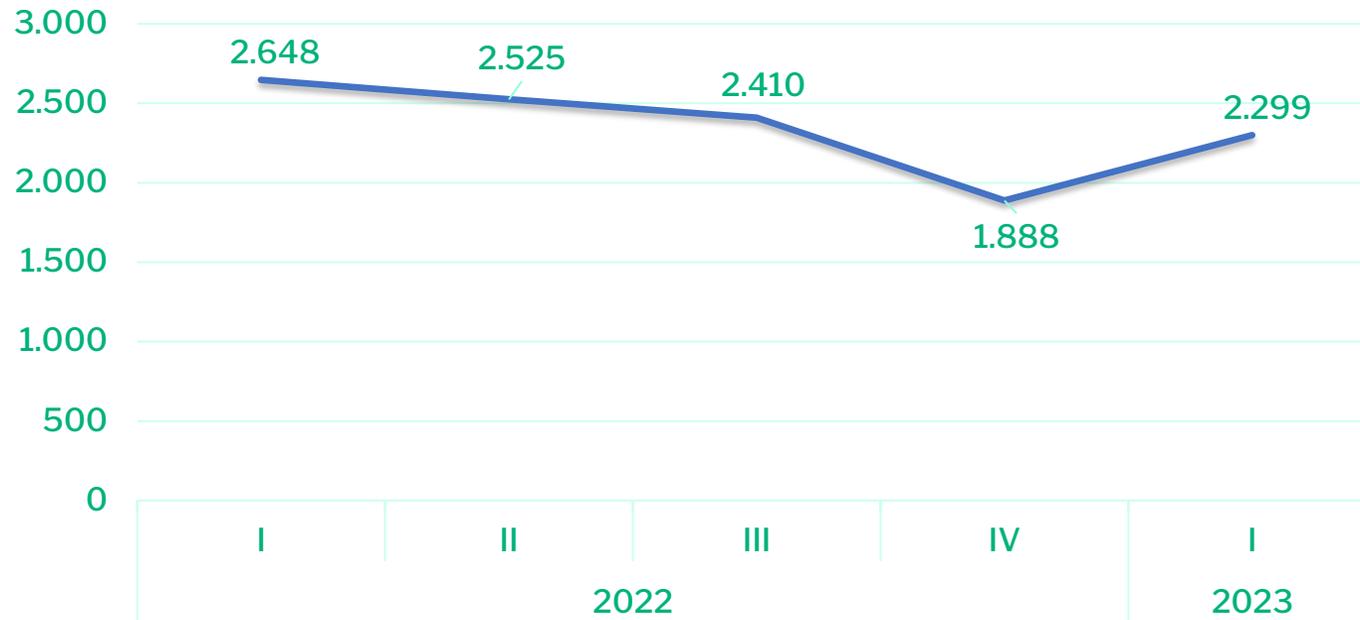
2. PQRSDf recibidas en el trimestre



Durante el primer trimestre del año 2023, ingresaron en total 2.299 PQRSDf a la entidad; el mes en el que más se registraron solicitudes fue en marzo, con 42.2%.



3. Comparación de PQRSDf recibidas en periodos anteriores



En comparación con el primer trimestre de 2022, se observa un descenso del 13.2% en el ingreso de PQRSDf al Instituto.



4. Tipo de requerimiento

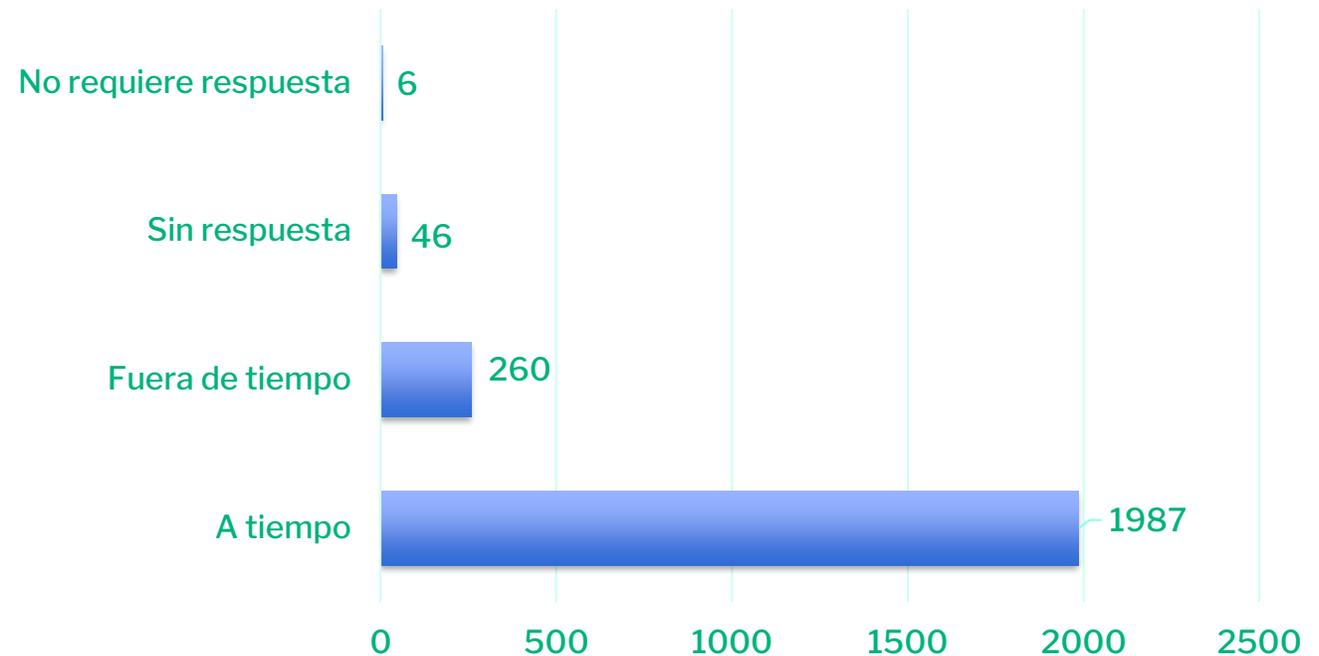


De las 2.299 PQRSDf que fueron tramitadas durante el primer trimestre por el Ideam, el 80,1% correspondieron a solicitudes de información y documentos, el 8,4 a certificaciones de tiempo, clima y eventos hidrológicos; y el 5,8% a derechos de petición.



9. PQRSDf a tiempo, fuera de tiempo y sin respuesta

Se logró evidenciar que de las 2.299 PQRSDf que ingresaron a la entidad, el 86,4% fueron resueltas a tiempo, mientras el 11,3% se respondieron fuera de tiempo y el 2% estaban sin respuesta en el momento de elaboración del presente informe.



10. Tiempo promedio de respuesta



Las peticiones contestadas de forma oportuna tuvieron un promedio de seis (6) días hábiles de respuesta y las peticiones que se contestaron por fuera de términos, fueron resueltas en veintiún (21) días hábiles promedio.



13. Conclusiones

- En comparación con el primer trimestre de 2021, se presentó una disminución del 13,2% en la cantidad de PQRSDf recepcionadas por la entidad. Pasando de 2.649 a 2.299.
- El tipo de requerimiento que más presentan al Instituto los grupos de valor y de interés, son las solicitudes de información y documentos que representan el 80,1% del total de PQRSDf.
- Para el primer trimestre del año 2023, comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo, se evidencia que 46 solicitudes de información a la fecha no cuentan con evidencia de la entrega de información; por lo tanto, se encuentran en proceso de respuesta, teniendo en cuenta los requerimientos de los usuarios.



14. Recomendaciones

- El Grupo de Servicio al Ciudadano recomienda a las Dependencias revisar por qué al momento de realizar el presente informe se encuentran solicitudes sin respuesta y otras con respuesta fuera de tiempo, con el objetivo de que se adelanten las acciones correctivas necesarias.
- Se recomienda a todas las dependencias seguir el procedimiento establecido para la respuesta y cargue de evidencias de las respuestas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Luz Yadira Páez Pirabán
Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano

Elaboró: Laura Camila Bautista Espinosa
Contratista Grupo de Servicio al Ciudadano

Revisó: Julieth Milena Salazar Bahamón
Profesional Grupo de Servicio al Ciudadano

Aprobó: Luz Yadira Páez Pirabán
Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano



**MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE**



Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE



IDEAM

Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales

