



IDEAM

Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales

INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
DECRETO 103 – 20 DE ENERO DE 2015

CUARTO TRIMESTRE 2022
(Octubre - diciembre)

SECRETARÍA GENERAL
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO



2022



INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Decreto 103 - 20 de enero de 2015

CUARTO TRIMESTRE DE 2022

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 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 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y otras disposiciones”* mostrando en detalle las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicidades y Agradecimientos recibidos en el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – Ideam, durante el tiempo comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2022. Dicha información nos permite analizar el número de solicitudes de información recibidas por cada uno de los canales de atención habilitados por la entidad, para determinar la gestión dada a las mismas durante el periodo evaluado, entre otros análisis estadísticos.

ALCANCE

Evidenciar el cumplimiento en el proceso de recepción, calidad de la información y respuestas dentro de los términos de ley, de las solicitudes de información, formuladas por los usuarios internos y externos de la entidad, así como la clasificación y caracterización de estos últimos y los niveles de interacción que cada uno tiene con el Ideam.



METODOLOGÍA

Para realizar el informe de PQRSD, se consolidó en una sola base de datos toda la información suministrada por las diferentes dependencias y los canales de atención, 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 inicio 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 las PQRS que recibe 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 Solicitudes de Información, 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 Solicitudes de Información se trata; se establecen actividades importantes como el seguimiento a las peticiones escaladas desde Atención al Ciudadano a las diferentes dependencias, donde se evidencia que la debilidad persistente está en cuanto a los 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 de 2016, 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 contempló la revisión, seguimiento y evaluación de las herramientas establecidas durante la primera fase, cuyos instrumentos permitieron 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 a una Solicitudes de Información.



Para las siguientes vigencias se ha trabajado para que todas las dependencias cumplan con los términos de ley para las respuestas y suministren información eficiente, eficaz y de calidad. Gráficamente se evidencia el comportamiento de las Solicitudes de Información, recepcionadas en el Instituto por medio de los diferentes canales, su gestión, clasificación y caracterización y el comportamiento de las mismas.

INFORME CUARTO TRIMESTRE 2022

El presente informe refleja el trámite y la gestión realizada a las diferentes solicitudes de información radicadas durante el cuarto trimestre del año (Octubre a diciembre de 2022) 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 solicitudes en el Instituto, los reportes de las solicitudes 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, Para tal fin y conforme al procedimiento de PQRS (M-SC-P001 Procedimiento Servicio al Ciudadano.

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

1. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS, CUARTO TRIMESTRE DE 2022.

ESTADO	CANTIDAD	PROMEDIO
A tiempo	1.394	73,83%
Fuera de tiempo	266	14,09%
Sin respuesta	228	12,08%
Total general	1.888	100,00%

ANÁLISIS DE RESPUESTAS

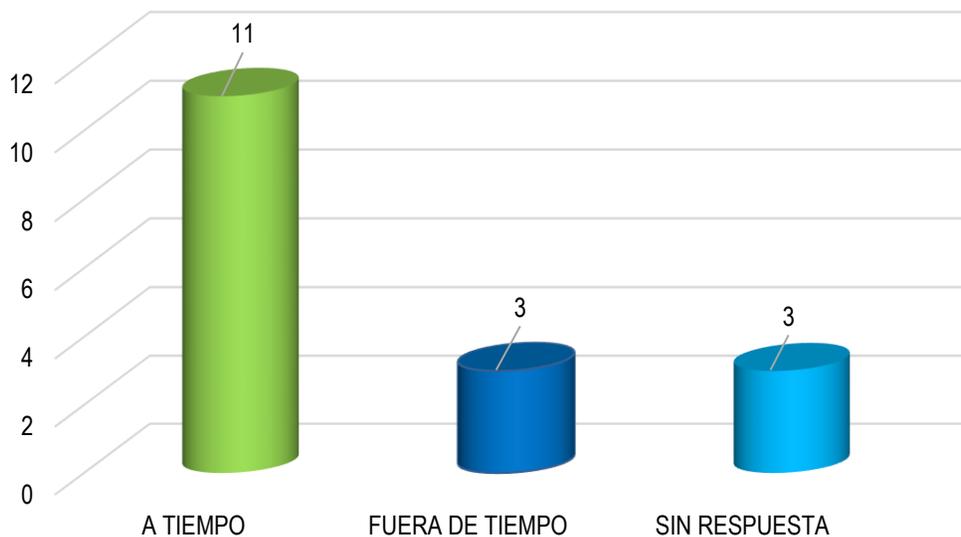




Durante el cuarto trimestre de 2022, se recibieron en total 1.888 solicitudes de información, de las cuales 1.394 fueron contestadas dentro de los términos establecidos, 266 contestadas fuera de términos y 228 que se encuentran en verificación de respuesta al peticionario.

ESTADO	DÍAS DE PRÓRROGA
A tiempo	11
Fuera de tiempo	3
Sin respuesta	3
Total general	17

ANÁLISIS DE RESPUESTAS CON PRÓRROGAS



En cuanto a las solicitudes en las que se les solicitó prórroga en el tiempo de respuesta los peticionarios, se evidencia que de las 17 que solicitaron más tiempo, 11 de estas fueron contestadas dentro del tiempo adicional solicitado, mientras que 06 de ellas se encuentran con respuesta fuera de tiempo o sin respuesta.

COMPARATIVO

PRIMER A CUARTO TRIMESTRE 2021 – PRIMER A CUARTO TRIMESTRE DE 2022

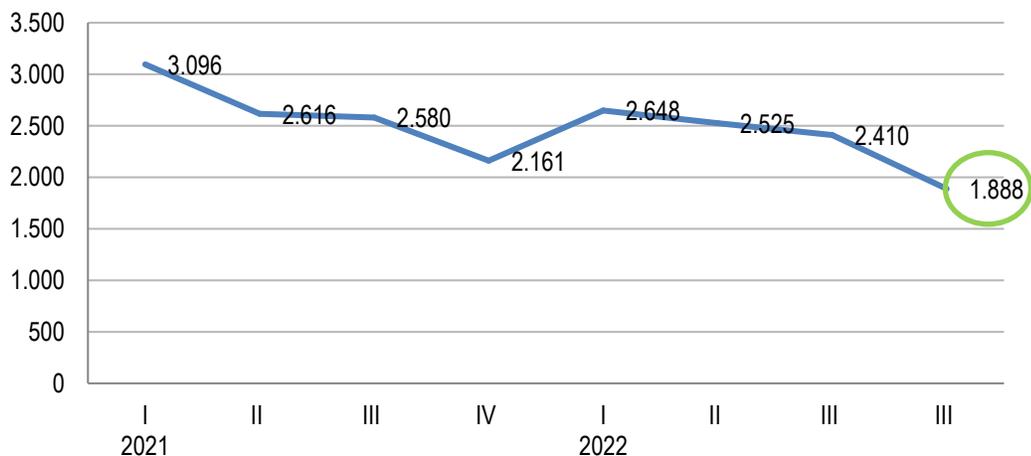
Año	Trimestre	Total PQRS	Contestadas Dentro de Términos	Contestadas Fuera de Términos	Sin Gestionar
2021	I	3.096	99.52%	0.39%	0.10%
	II	2.616	99.81%	0.19%	0%
	III	2.580	99.22%	0.35%	0.43%
	IV	2.161	99.68%	0.18%	0.14%
2022	I	2.648	99.59%	0.26%	0.15%



	II	2.525	97,62%	1,82%	0,55%
	III	2.410	91,24%	8,67%	0,08%
	IV	1.888	73,83%	14,09%	12,08%

Año	Trimestre	Cantidad	%	Comportamiento
2021	I	3.096	-16,37%	Reducción
	II	2.616	-16%	Reducción
	III	2.580	-1%	Reducción
	IV	2.161	-16%	Reducción
2022	I	2.648	-18,39%	Aumento
	II	2.525	-4,87%	Reducción
	III	2.410	-0,0455	Reducción
	IV	1.888	-0,2165	Reducción

COMPARATIVO



Teniendo en cuenta los cuadros y la gráfica anteriores se evidencia una reducción en el volumen de las SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, representado en un 21,65%, para el CUARTO TRIMESTRE de 2022, representadas en 522 solicitudes menos, con respecto al trimestre anterior, lo cual puede ser porque no se realizó el trámite de PQRSDF a través solo de los correos de atencionalciudadano@ideam.gov.co y contacto@ideam.gov.co, teniendo en cuenta que no estaban en funcionamiento el ORFEO, ni el módulo contáctenos.

Es importante mencionar que el Grupo Servicio al Ciudadano, durante este periodo continuo con el seguimiento y acompañamiento a las respuestas de solicitudes por ser todo a través de los correos institucionales.

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

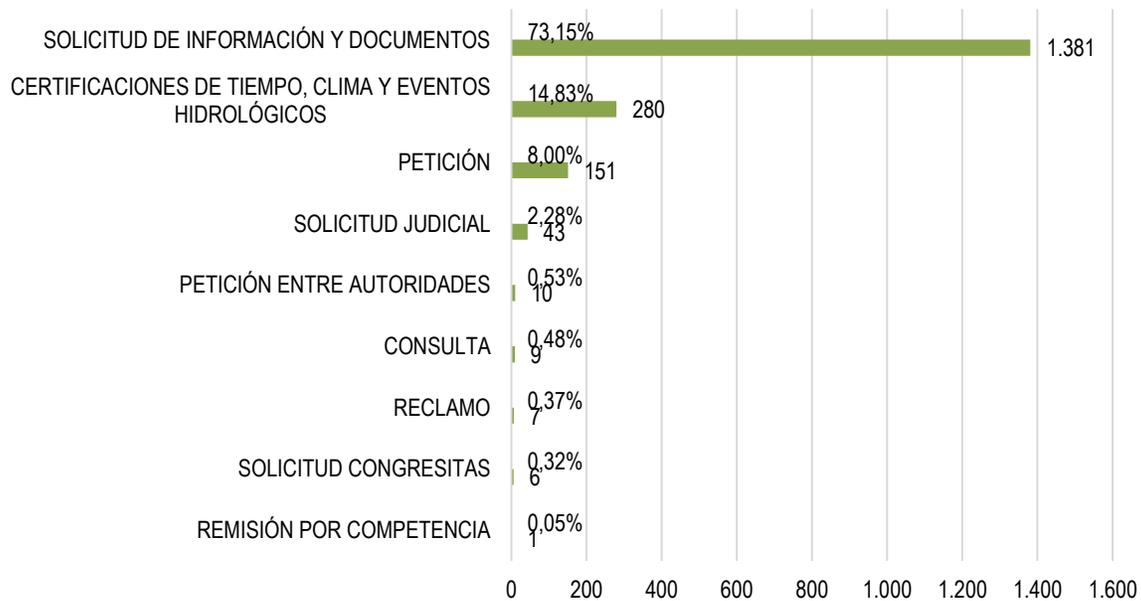


interno para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales -IDEAM- y se regulan mecanismos para la atención de las peticiones verbales”, en sus artículos 28, 29 y 30, el Grupo de Servicio al Ciudadano realizó lo de su competencia, por lo 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 ORFEO 20232010023893.

2. CLASIFICACIÓN SOLICITUDES DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2022. (Tipo de Requerimiento)

TIPO REQUERIMIENTO	CANTIDAD	PROMEDIO
Remisión por competencia	1	0,05%
Solicitud congresistas	6	0,32%
Reclamo	7	0,37%
Consulta	9	0,48%
Petición entre autoridades	10	0,53%
Solicitud judicial	43	2,28%
Petición	151	8,00%
Certificaciones de tiempo, clima y eventos hidrológicos	280	14,83%
Solicitud de información y documentos	1.381	73,15%
Total general	1.888	100,00%

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSDF





El gráfico “Clasificación de las PQRSDF” muestra el comportamiento de estas, 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 73.15%, seguida por las CERTIFICACIONES DE TIEMPO, CLIMA Y EVENTOS HIDROLÓGICOS representadas por un 14.83%, del total de peticiones recibidas y en tercer lugar las PETICIONES que representan un 8.0% de las PQRSDF recibidas para este trimestre; así pues, se evidencia un aumento en las solicitudes denominadas PETICIONES, con respecto al periodo anterior.

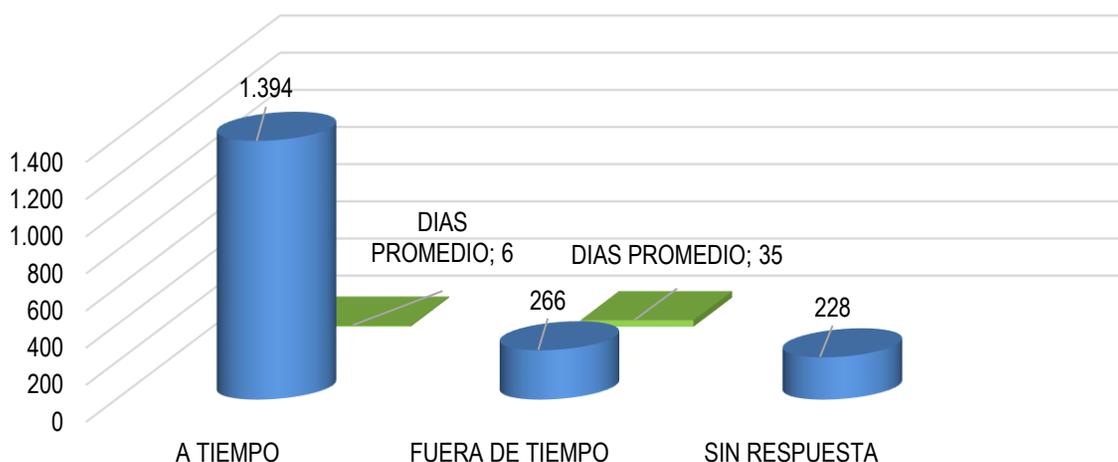
Cabe resaltar que desde el primer trimestre de 2017 se incluyó como nueva categoría en el tipo de requerimiento en la clasificación de las peticiones, la “PETICIÓN VERBAL”, atendiendo a lo que establece la resolución 2628 del 18 de noviembre de 2016, en la cual se establecen lineamientos para la atención 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 1.888 solicitudes de información, se puede visualizar en el archivo adjunto anexo a esta publicación: “CONSOLIDADO SOLICITUDES INFORMACIÓN CUARTO TRIMESTRE 2022.xlsx”.

ESTADO	CANTIDAD	DÍAS PROMEDIO
A tiempo	1.394	6
Fuera de tiempo	266	35
Sin respuesta	228	N/A
Total general	1.888	10

DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA





La gráfica “Días promedio de respuesta” muestra el comportamiento en términos del tiempo promedio en que se dio respuesta a las solicitudes durante el cuarto trimestre, donde 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 treinta y cinco (35) días hábiles promedio.

Año	Trimestre	Días promedio / Contestadas Dentro de Términos	Días promedio / Contestadas Fuera de Términos
2021	Primer trimestre	7	22
	Segundo trimestre	12	27
	Tercer trimestre	7	22
	Cuarto trimestre	5	35
2022	Primer trimestre	7	23
	Segundo trimestre	6	25
	Tercer trimestre	4	18
	Cuarto trimestre	6	35

Los días de respuesta para las peticiones contestadas dentro de término, aumentó frente al trimestre pasado, en dos (02) días y los días de respuesta para las peticiones por fuera de términos, aumentaron a diecisiete (17) días.

4. SOLICITUDES QUE A LA FECHA NO SE HA ENTREGADO LA INFORMACIÓN

Para el cuarto trimestre del año 2022, comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre, se evidencia que 228 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.

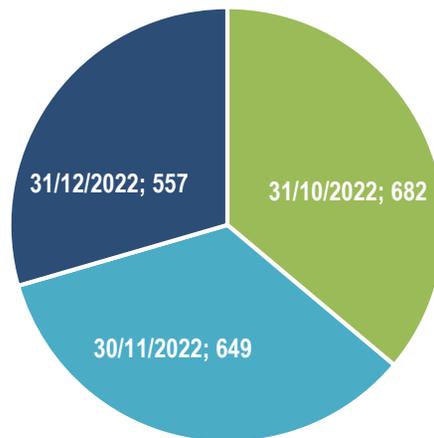
Para facilitar la entrega de información a los usuarios, el Ideam implementó internamente desde la vigencia 2018 el uso de 10 plantillas de respuesta, las cuales se pusieron a disposición de todos los funcionarios, por medio del Sistema Integrado de Gestión – SIG, dichas plantillas son el modelo de las diferentes respuestas que puedan requerirse, en el ejercicio de dar oportuna respuesta a todas las peticiones.



5. CANTIDAD DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR MES, CUARTO TRIMESTRE 2022.

DÍAS, MES, TRIMESTRE	CANTIDAD	PROMEDIO
Octubre	682	36,12%
Noviembre	649	34,38%
Diciembre	557	29,50%
Total general	1.888	100,00%

PQRS RECIBIDAS POR MES



La gráfica anterior nos muestra, que octubre, fue el mes con mayor número de solicitudes del trimestre, esto debido a que el mayor número de PQRSDF están asociadas a requerimientos de los usuarios del sector de la CIUDADANÍA y la ACADEMIA, los cuales corresponden a estudiantes y docentes de colegios y carreras medioambientales, que requieren información asociada a la misionalidad del Ideam; sin embargo, por la contingencia presentada en el sistema ORFEO y el manejo de ingreso de solicitudes solo a través de los correos de contacto de la entidad, se disminuyó el volumen total y genero un aumento en los tiempo de respuesta.

Reviso y publicó:

LUZ YADIRA PAEZ PIRABAN

Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano - SECRETARÍA GENERAL

Proyecto: Laura Camila Bautista /reviso Luz Yadira Páez.