



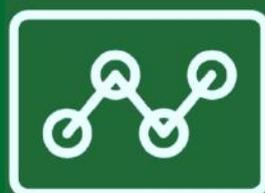
IDEAM

Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales

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

TERCER TRIMESTRE 2021
(julio- septiembre)

SECRETARÍA GENERAL
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO



2021



INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN Decreto 103 - 20 de enero de 2015

TERCER TRIMESTRE DE 2021

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 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 julio y el 30 de septiembre de 2019. Dicha información nos permite analizar el número de Solicitudes de Información 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 Solicitudes de Información 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 se consolidó en una sola base de datos, de 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 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 los 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. Al cierre del presente informe se muestra una disminución muy importante en peticiones resueltas por fuera de término o dejadas de resolver. 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, durante el tercer trimestre de 2021.

INFORME TERCER TRIMESTRE 2021

El presente informe refleja el trámite y la gestión realizada a las diferentes solicitudes de información radicadas durante el tercer trimestre del año (julio a septiembre de 2021) 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), se genera una fecha de corte máxima de 15 días hábiles posteriores 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 solicitudes de información reportadas durante el presente periodo.

1. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS, TERCER TRIMESTRE DE 2021.

ESTADO	CANTIDAD	PROMEDIO
A TIEMPO	2.560	99,22%
FUERA DE TIEMPO	9	0,35%
SIN RESPUESTA	11	0,43%
Total general	2.580	100,00%





Durante el tercer trimestre de 2021, se recibieron en total 2.580 solicitudes de información, de las cuales 2.560 fueron contestadas DENTRO DE LOS TÉRMINOS establecidos, 9 contestadas FUERA DE TÉRMINOS y 11 SIN GESTIONAR o NO CONTESTADAS.

ESTADO	CANTIDAD	PROMEDIO
A TIEMPO	2.560	99,22%
FUERA DE TIEMPO	9	0,35%
SIN RESPUESTA	11	0,43%
Total general	2.580	100,00%

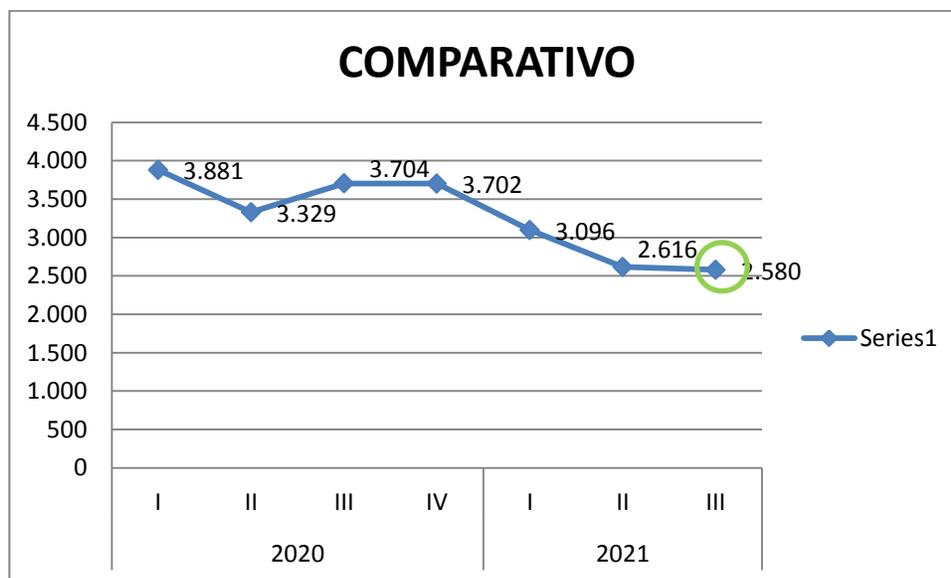




**COMPARATIVO
PRIMER A CUARTO TRIMESTRE 2020 – PRIMER A TERCER TRIMESTRE 2021**

Año	Trimestre	Total PQRS	Contestadas Dentro de Términos	Contestadas Fuera de Términos	Sin Gestionar
2020	I	3.881	99,15%	0,85%	0%
	II	3.329	99,88%	0,12%	0%
	III	3.704	99,62%	0,35%	0,3%
	IV	3.702	99,76%	0,19%	0,05%
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%

Año	Trimestre	Cantidad	%	Comportamiento
2020	I	3.881	4%	Aumento
	II	3.329	-14%	Reducción
	III	3.704	11%	Aumento
	IV	3.702	-0.05%	Reducción
2021	I	3.096	-16.37%	Reducción
	II	2.616	-16%	Reducción
	III	2.580	-1%	Reducción





Teniendo en cuenta los cuadros y gráficas anteriores se evidencia una reducción en el volumen de las solicitudes de información, representado en un -1%, para el tercer trimestre de 2021, representadas en 36 solicitudes menos, con respecto al trimestre anterior, motivo por el cual, se continuó el monitoreo y los controles a las labores de seguimiento realizadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano, persistiendo de forma reiterativa y logrando mejorar el porcentaje de peticiones contestadas dentro de términos en un 99,22%

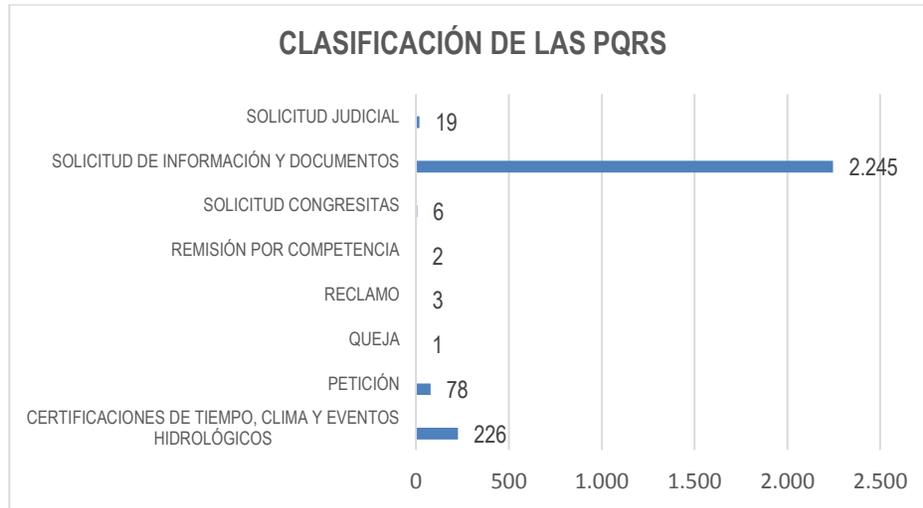
Es importante mencionar que el Grupo de Servicio al Ciudadano, antes del vencimiento de cada requerimiento, aplica el procedimiento de seguimiento y acompañamiento para lograr dar respuesta oportuna a los requerimientos de los usuarios.

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 Servicio al Ciudadano realizó lo pertinente en su competencia para dar cumplimiento a dichos artículos, 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 20212090000613

2. CLASIFICACIÓN SOLICITUDES DE INFORMACIÓN JULIO A SEPTIEMBRE DE 2021 (Tipo de Requerimiento)

TIPO REQUERIMIENTO	CANTIDAD	PROMEDIO
CERTIFICACIONES DE TIEMPO, CLIMA Y EVENTOS HIDROLÓGICOS	226	8,76%
PETICIÓN	78	3,02%
QUEJA	1	0,04%
RECLAMO	3	0,12%
REMISIÓN POR COMPETENCIA	2	0,08%
SOLICITUD CONGRESITAS	6	0,23%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	2.245	87,02%
SOLICITUD JUDICIAL	19	0,74%
Total general	2.580	100,00%





El gráfico muestra el comportamiento de las SOLICITUDES DE INFORMACIÓN 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 87,02%, seguida por las CERTIFICACIONES DE TIEMPO, CLIMA Y EVENTOS HODROLÓGICOS representadas por un 8,76%, del total de peticiones recibidas y en tercer lugar las PETICIONES que representan un 3,02% de las PQRS recibidas para éste trimestre

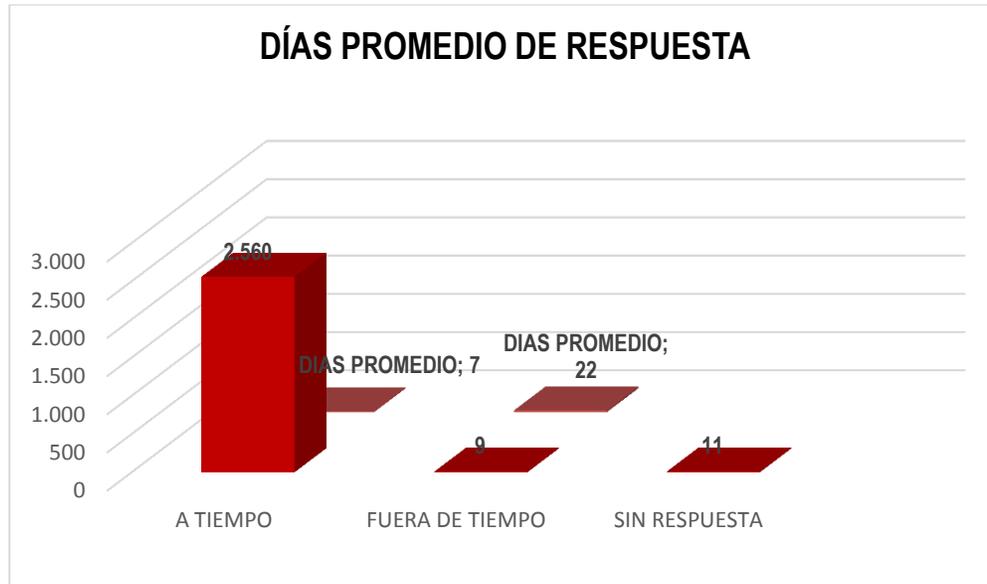
Cabe resaltar que desde el primer trimestre de 2017 se incluyó como nueva categoría en el tipo de requerimiento en la clasificación de las peticiones, la “PETICIÓN VERBAL”, atendiendo a lo que establece la resolución 2628 del 18 de noviembre de 2016, en la cual se establecen lineamientos para la atención 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 2.580 solicitudes de información, se puede visualizar en el archivo adjunto anexo a esta publicación: “CONSOLIDADO SOLICITUDES INFORMACIÓN TERCER TRIMESTRE 2021.xlsx”.

ESTADO	CANTIDAD	PROMEDIO
A TIEMPO	2.560	99,22%
FUERA DE TIEMPO	9	0,35%
SIN RESPUESTA	11	0,43%
Total general	2.580	100,00%





La gráfica muestra el comportamiento en términos de tiempo, que registraron las solicitudes en el tercer trimestre, donde las solicitudes contestadas de forma oportuna tienen un promedio de siete (7) días hábiles de respuesta, las solicitudes que se contestaron por fuera de términos se contestaron entre nueve (9) y veintidós (22) días hábiles promedio y las peticiones sin respuesta once (11) días hábiles.

Año	Trimestre	Días promedio / Contestadas Dentro de Términos	Días promedio / Contestadas Fuera de Términos
2020	Primer Trimestre	6	22
	Segundo Trimestre	7	7
	Tercer Trimestre	7	13
	Cuarto trimestre	7	24
2021	Primer trimestre	7	22
	Segundo trimestre	12	27
	Tercer trimestre	7	22

Los días de respuesta para las solicitudes contestadas dentro de término, disminuyó frente al trimestre pasado, con siete (7) días y los días de respuesta para las peticiones por fuera de términos, disminuyó a veintidós (22) días.





1. SOLICITUDES QUE A LA FECHA SE ENCUENTRAN EN PROCESO DE RESPUESTA

Para el tercer trimestre del año 2021, periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre, once (11) solicitudes, 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.

4. CANTIDAD DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR MES, TERCER TRIMESTRE 2021.

DIAS, MES, TRIMESTRE	CANTIDAD	PROMEDIO
Julio	808	31,32%
Agosto	845	32,75%
Septiembre	927	35,93%
Total general	2.580	100,00%



La gráfica anterior nos muestra, que agosto y septiembre, fueron los meses 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 CIUDADANÍA y la ACADEMIA, los cuales



corresponden a estudiantes y docentes de carreras medioambientales, que requieren información asociada a la misionalidad del Instituto.

Es importante resalta, Como quiera que el artículo 49 de la Constitución Política determina, entre otros aspectos, que toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad; y el artículo 95 del mismo ordenamiento dispone que las personas deben "obrar conforme al principio de solidaridad social, respondiendo con acciones humanitarias, ante situaciones que pongan en peligro la vida o la salud".

Que la Ley 1751 de 2015 regula el derecho fundamental a la salud y dispone en el artículo 5° que el Estado es responsable de respetar, proteger y garantizar el goce efectivo del derecho fundamental a la salud, como uno de los elementos fundamentales del Estado Social de Derecho.

Que dicha norma, en el artículo 10°, enuncia como deberes de las personas frente a ese derecho fundamental, los de "propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad" y de "actuar de manera solidaria ante situaciones que pongan en peligro la vida y la salud de las personas".

Amparado en el anterior mandato Constitucional y Legal, través de la RESOLUCIÓN 385 del 12 DE MARZO DE 2020 EL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL: "declaró la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus".

Por lo anterior, el Gobierno Nacional ha establecido una serie de normas, entre otras a lo concerniente con la atención de peticiones (PQRSD):

Es así como El MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO, expidió el DECRETO LEGISLATIVO NÚMERO 491 DEL 28 DE MARZO 2020; fundamentado en la precitada resolución Ministerial; y por tanto, establece tener presente y resaltar que A PARTIR DEL 12 de MARZO/2020 los "nuevos" términos de respuesta a las peticiones que transitoriamente quedan (mientras dure la emergencia sanitaria)

Es así como consagra en su artículo 5° la: "Ampliación de términos para atender las peticiones". Decreto Legislativo al que posteriormente el IDEAM, dio alcance a través de la Resolución interna 314 de 13 de abril de 2020 en su artículo 2° de la parte resolutive, en referencia con dicha ampliación de términos.

Que resumida y transitoriamente quedaron de la siguiente forma:

- 1 - Para Solicitud de Información y Documentos que "era" de 10 días, pasa a 20 días hábiles.
- 2 - Para el Derecho de Petición en interés general y/o particular que "era" de 15 días, pasa a 30 días hábiles.
- 3 - Para Consultas - Conceptos técnicos que "era" de 30 días, pasa a 35 días hábiles.





4 - Se entiende que las demás modalidades de peticiones que no han sido aquí citadas o incluidas mantendrán sus términos legales originales. Por tanto, para ellas NO se contempló la ampliación de términos.

A la fecha se mantiene la emergencia sanitaria por lo se mantiene la ampliación de términos legales para las solicitudes de información.

Elaboró y publicó:

ANGELA MARÍA DÍAZ MEDINA
Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano
SECRETARÍA GENERAL
Noviembre de 2021

