



INFORME SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

II TRIMESTRE 2023

**Grupo de Servicio al Ciudadano
Secretaría General**



CONTENIDO

1. Introducción
2. PQRSDF recibidas en el trimestre
3. Comparación cantidad PQRSDF recibidas en periodos anteriores
4. Tipo de requerimiento
5. Estado de las PQRSDF
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"*, en donde se establece que, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.

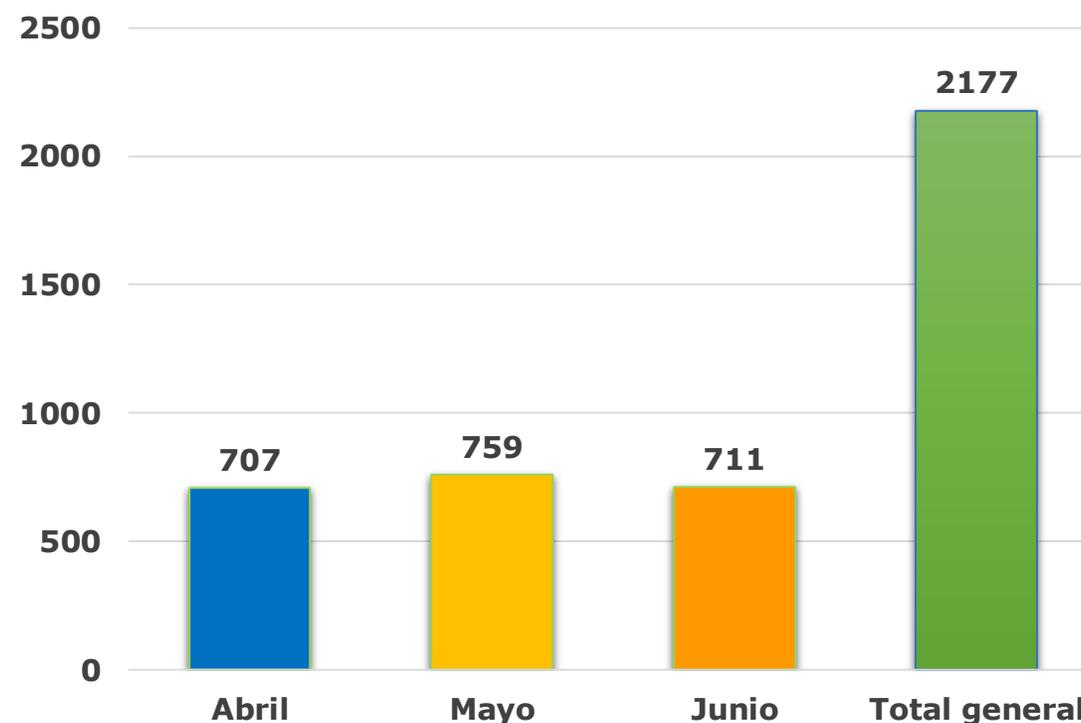
De igual forma, de acuerdo con los artículos 28, 29 y 30 de la Resolución Interna 2628 del 18 de noviembre de 2016, *"por medio de la cual se deroga la Resolución No. 2071 del 30 de serptiembre de 2015 y se establece el procedimiento interno para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales –Ideam- y se regulan los mecanismos para la atención de las peticiones verbales."*, el Grupo de Servicio al Ciudadano realizó las actividades de su competencia para dar cumplimiento y generó el reporte para la Secretaría General en lo relacionado con las solicitudes fuera de tiempo o en trámite, por medio del memorando No. 20232010133203.

2. PQRSDF recibidas en el trimestre

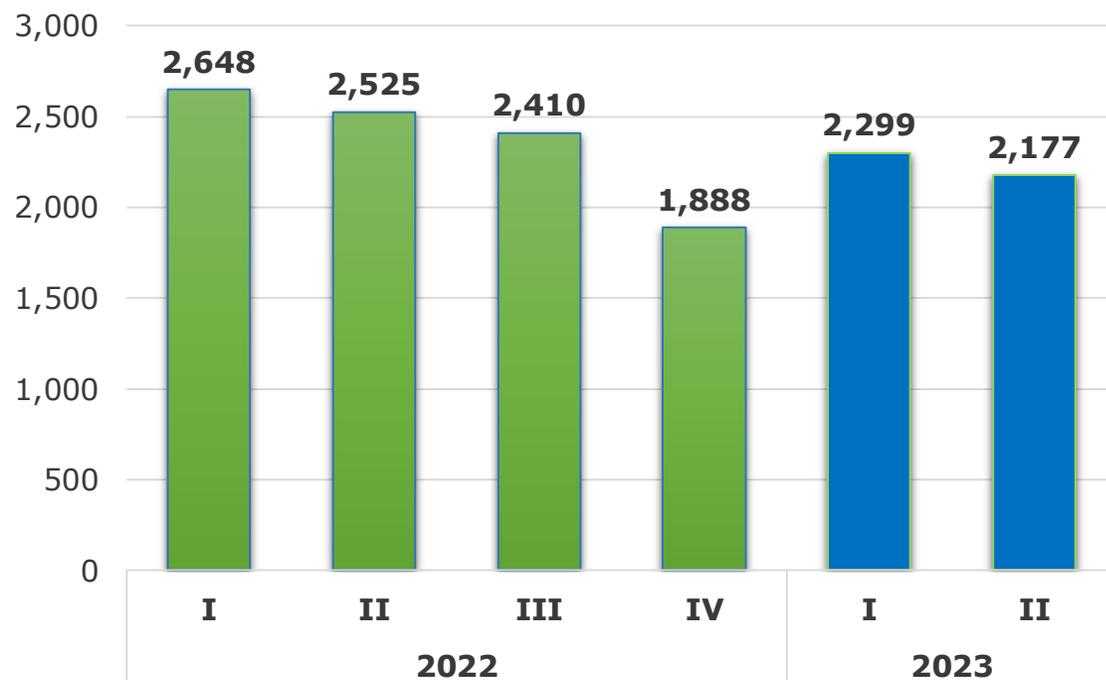
Durante el segundo trimestre de 2023 ingresaron en total 2.177 solicitudes a la entidad; el mes de mayo fue en el que mayor se recibieron.

Sin embargo, entre abril y junio, el número de solicitudes recepcionadas varió entre el 32% y el 35%.

En esta clasificación se excluyen: las atenciones realizadas a través del asistente virtual GAIA – Chatbot, las orientaciones, el trámite de acreditación de laboratorios, las denuncias de actos de corrupción, al no considerarse una PQRSDF; sin embargo, se analizan más adelante.



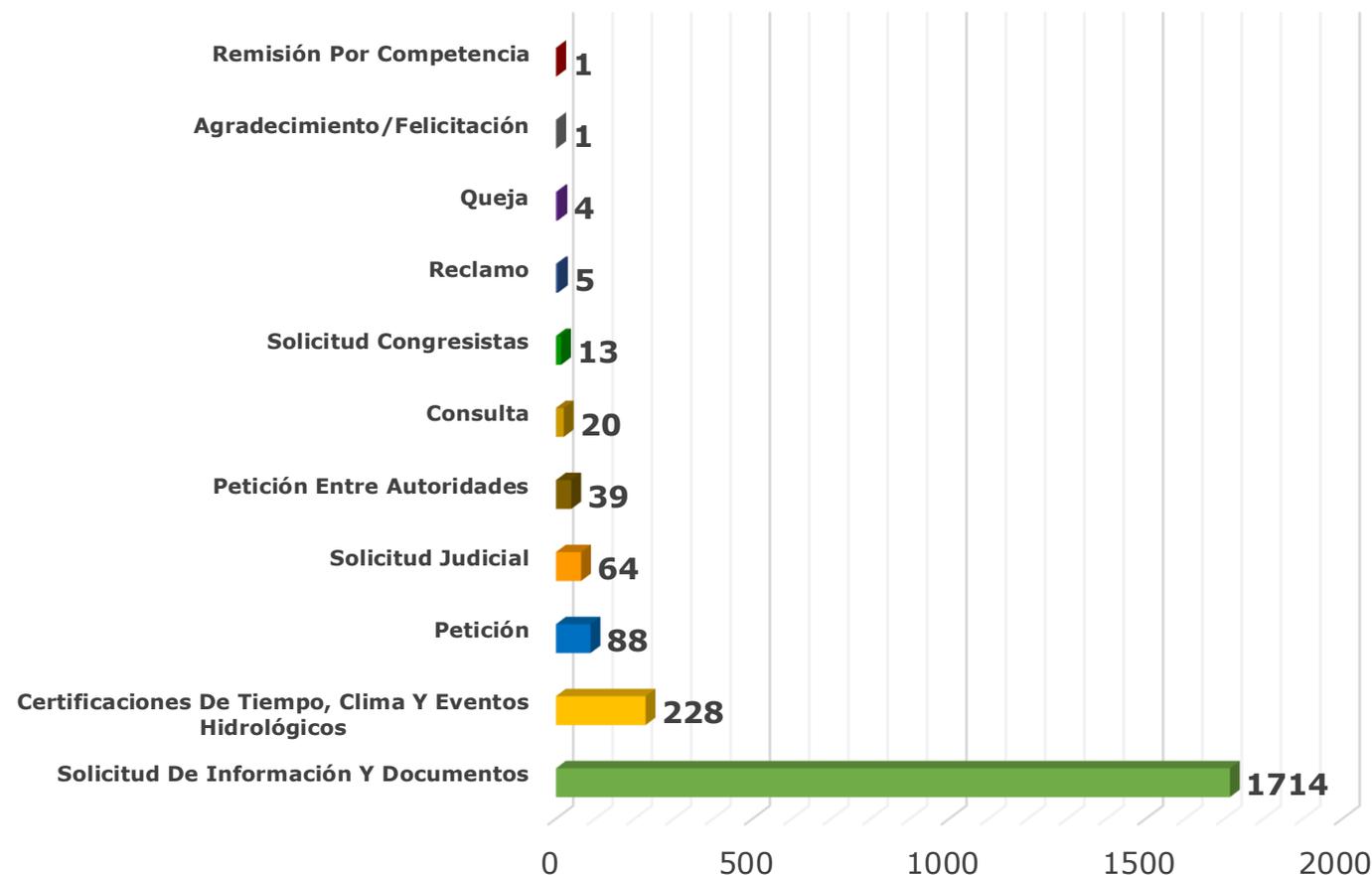
3. Comparación de PQRSDF recibidas en periodos anteriores



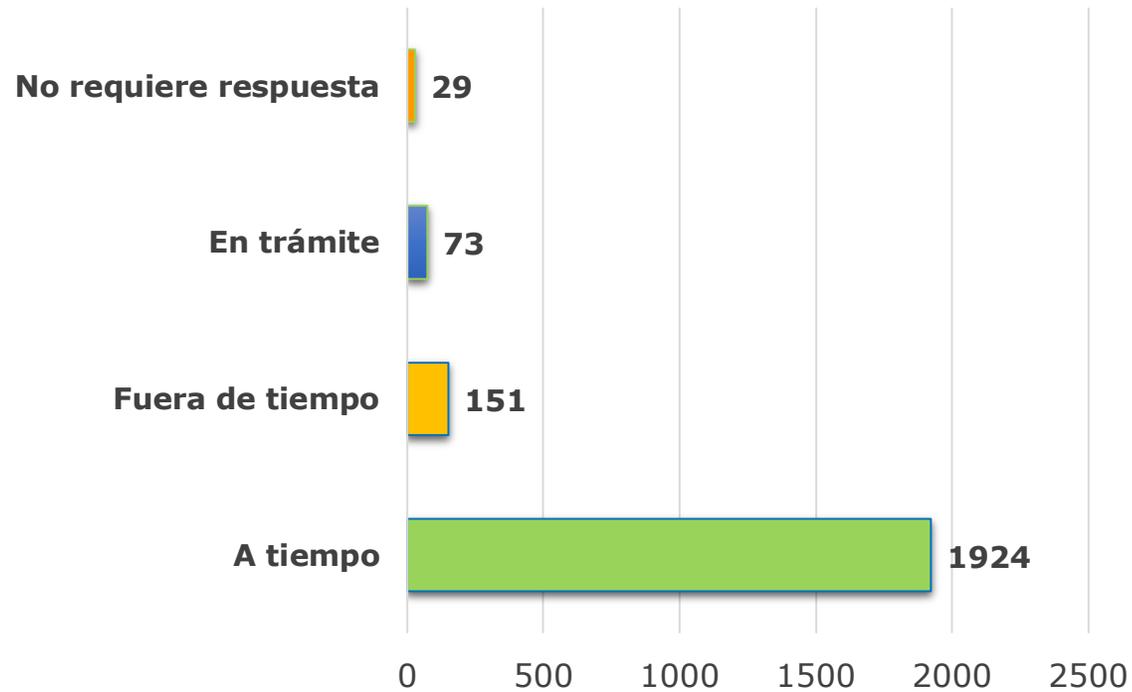
En comparación con el segundo trimestre de 2023, se observa una disminución de 348 solicitudes al Ideam.

4. Tipo de requerimiento

De las 2.177 solicitudes tramitadas durante el segundo trimestre por el Ideam, el 79% correspondieron a solicitudes de información y documentos, el 11% a certificaciones de tiempo, clima y eventos hidrológicos, y el 4% a derechos de petición.



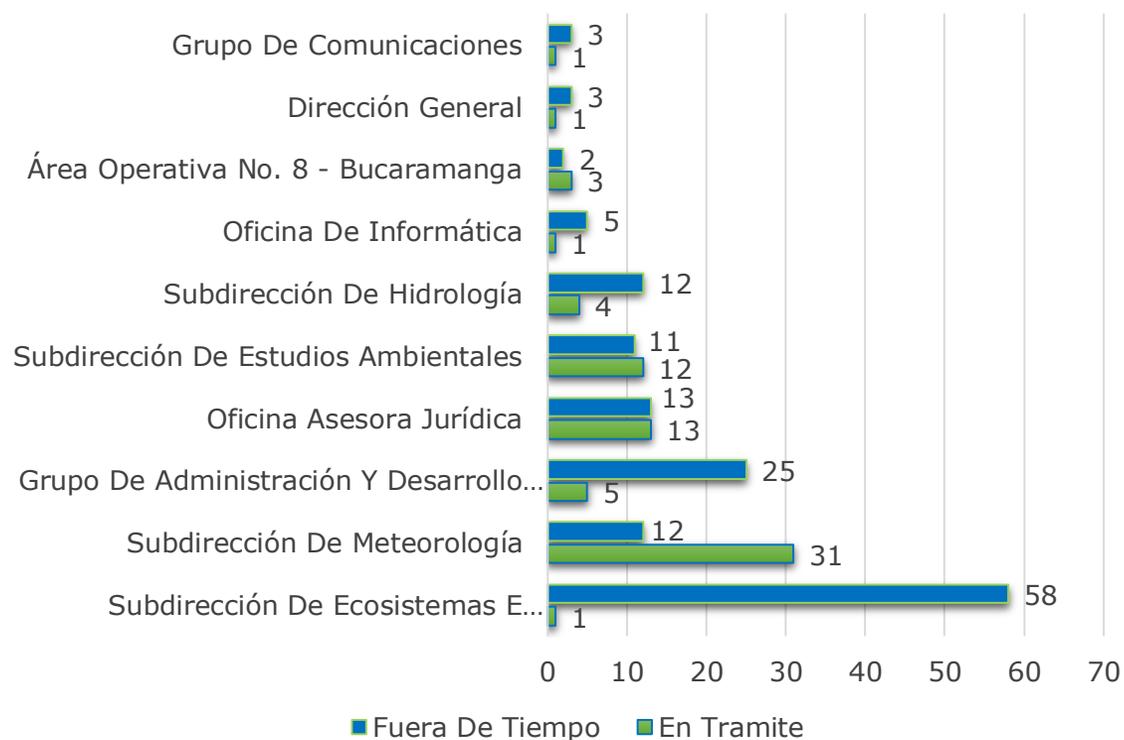
5. Estado de las PQRSDF



Durante el segundo trimestre, se evidencia que, de las 2.177 solicitudes recibidas por la entidad, el 1% no requirieron respuesta al ser comunicaciones informativas, el 88% se contestaron dentro de tiempos, el 7% fuera de tiempo y en la actualidad el 3% se encuentran todavía en trámite.

Estado de las PQRSDF

TOP 10 de las dependencias con solicitudes fuera de tiempo y en trámite

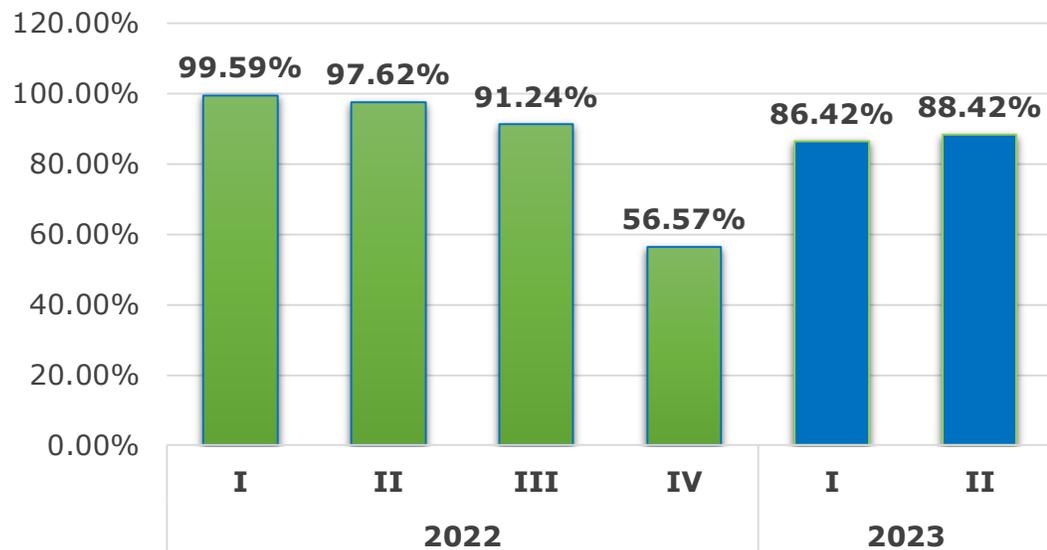


En el análisis de las solicitudes catalogadas como fuera de tiempo y en trámite, se evidencia que: La Subdirección de Ecosistemas e Información Ambiental representa el 29,33%, con 58 solicitudes respondidas fuera de tiempo; y la Subdirección de Meteorología tiene 31 solicitudes (19,19%) que se encuentran en trámite.

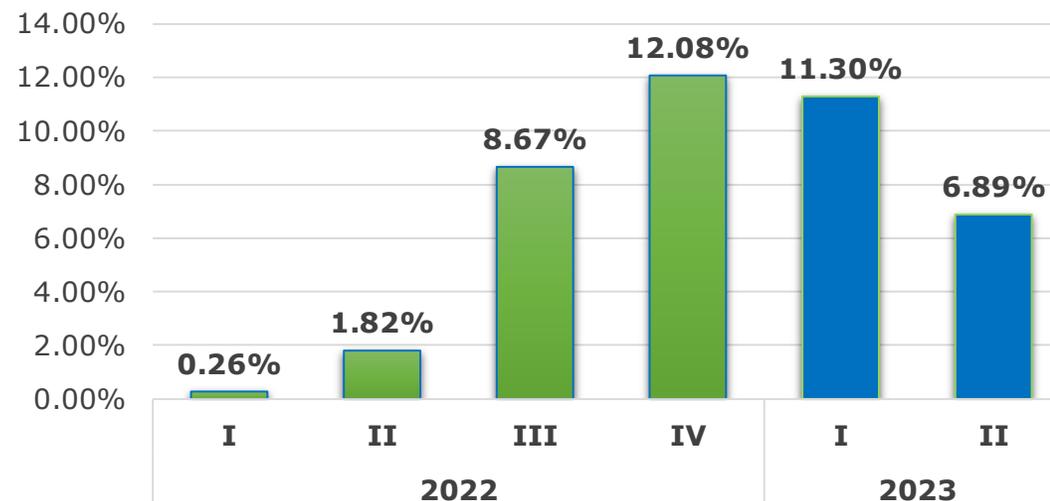
De igual manera, hay 08 dependencias más que tienen entre una y cinco solicitudes en trámite y 10 dependencias que no tienen ninguna solicitud pendiente.

Estado de las PQRSDF – Comparativo periodos anteriores

Cantidad de solicitudes resueltas en tiempos



Cantidad de solicitudes resueltas fuera de tiempo



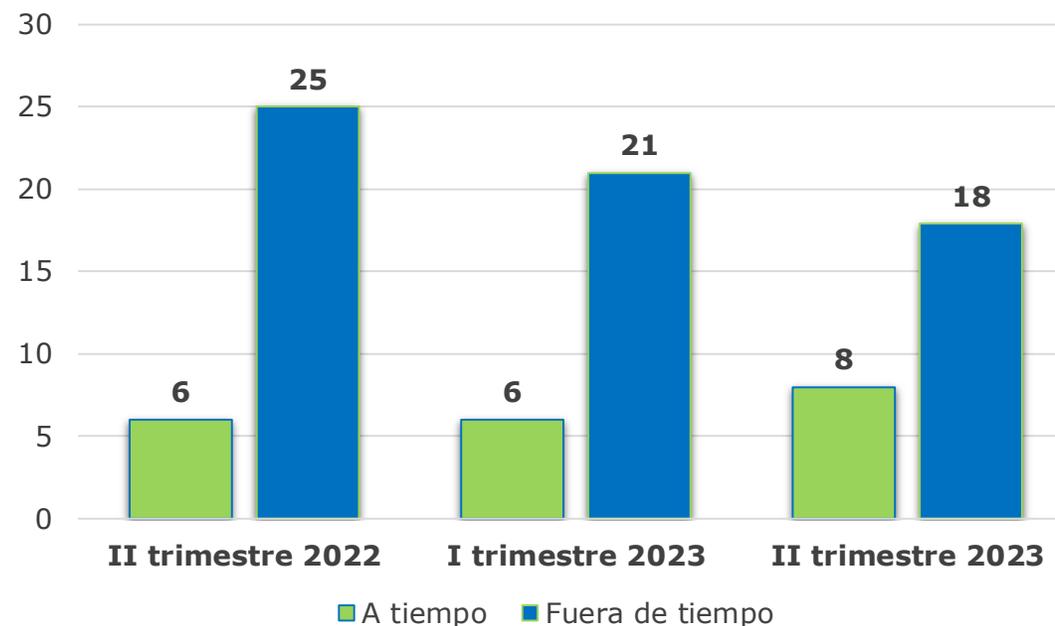
Con respecto al trimestre 2022-II, se evidencia que disminuyeron en un 9,2% la cantidad de solicitudes resueltas dentro de los tiempos y aumentaron en 5,07% las resueltas fuera de tiempo.

En comparación con el trimestre 2023-I, hubo un aumento de 2% de la cantidad de solicitudes resueltas a tiempo y una disminución 4,41% de las respuestas fuera de tiempo.

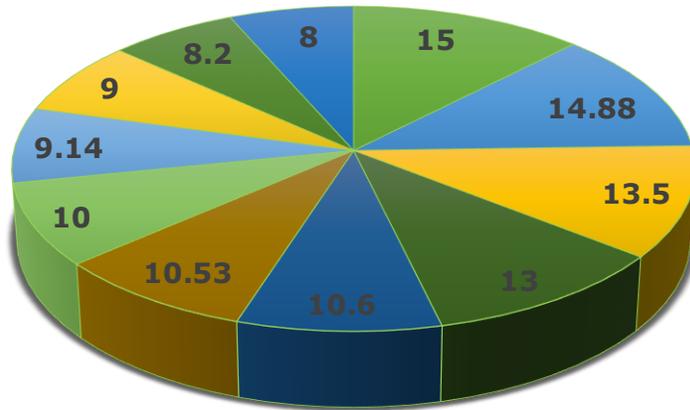
6. Tiempo promedio de respuesta (días)

Las solicitudes contestadas durante este trimestre a tiempo tuvieron un promedio de ocho (08) días hábiles, lo cual refleja un aumento de dos (02) días con respecto al trimestre anterior; en cuanto a las respuestas fuera de tiempo, se evidencia que fue de dieciocho (18) días, notando un disminución con respecto al primer trimestre de la vigencia actual y el segundo semestre de la vigencia anterior.

Comparación tiempo promedio de respuesta (días)



Tiempo promedio de respuesta (días)



- Grupo Manejo Y Control Almacen E Inventarios
- Subdirección De Meteorología
- Grupo De Comunicaciones
- Grupo De Contabilidad
- Área Operativa No. 8 - Bucaramanga
- Subdirección De Ecosistemas E Información Ambiental
- Área Operativa No. 9 - Cali
- Oficina Asesora De Planeación
- Área Operativa No. 10 - Ibagué

El tiempo que ocuparon las dependencias para responder las solicitudes a tiempo, es en promedio de 08 días hábiles. Solamente 10 dependencias superaron este tiempo, variando de 09 a 15 días hábiles, siendo el Grupo de Manejo y Control de Almacén e Inventarios, la Subdirección de Meteorología, el grupo de Comunicaciones y Prensa y el Grupo de Contabilidad, las que más días tomaron para resolverlas.

7. Conclusiones

- Con respecto al trimestre 2022-II, en el trimestre 2023-II, se recibieron 348 solicitudes menos; de igual forma, disminuyeron 122 solicitudes en comparación con el trimestre 2023-I.
- El 74% de las solicitudes que ingresaron al Ideam durante el trimestre 2023-II, fueron atendidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano (24%), la Subdirección De Estudios Ambientales (22%), la Subdirección de Meteorología (18%) y la Subdirección de Ecosistemas e Información Ambiental (10%).
- Al comparar la cantidad de solicitudes atendidas por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano con el trimestre 2022-II, se evidencia una disminución de 388, y, con respecto al trimestre 2023-I, disminuyeron 91 solicitudes. Esto puede obedecer a que, al ser los encargados de brindar información sobre la descarga de datos hidrometeorológicos en el aplicativo DHIME, esta misma información está siendo consultada y resuelta por medio del chatbot de la entidad, orientando a la ciudadanía.
- Las dependencias que más días se toman para dar respuesta a las solicitudes son el Grupo de Manejo y control de almacén e inventarios y la subdirección de Meteorología; es de aclarar que esta última realiza certificaciones de tiempo y clima, consideradas solicitudes de consulta, por tanto tienen 30 días hábiles para contestar a los peticionarios.

8. Recomendaciones

- El Grupo de Servicio al Ciudadano recomienda a las dependencias revisar la razón por la cual se están generando demoras en la atención de las PQRSDf y tomar las acciones internas a las que haya lugar.
- Se recomienda tener presentes las cápsulas informativas y mensajes de difusión que se comparten masivamente por el grupo de servicio al ciudadano, en donde se brinda información relevante sobre la respuesta oportuna a las PQRSDf asignadas a las dependencias.
- Se recomienda a todos los funcionarios y contratistas que en el 100% del cuerpo del correo o de los oficios de respuesta, incluyan el enlace de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios, el cual se encuentra [aquí](#).
- Se recomienda que cada dependencia revise que sus respuestas cumplan con los criterios de calidad tanto de fondo como de forma, atendiendo al derecho de la ciudadanía a acceder a la información pública de forma oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada.

Luz Yadira Páez Pirabán
Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano

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

Revisó: Natalia Torres Garzón
Asesora Secretaría General

Aprobó: Juan Fernando Acosta Mirkow
Secretario General

