



# **INFORME SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN**

## **III TRIMESTRE 2023**

**Grupo de Servicio al Ciudadano  
Secretaría General**



## CONTENIDO

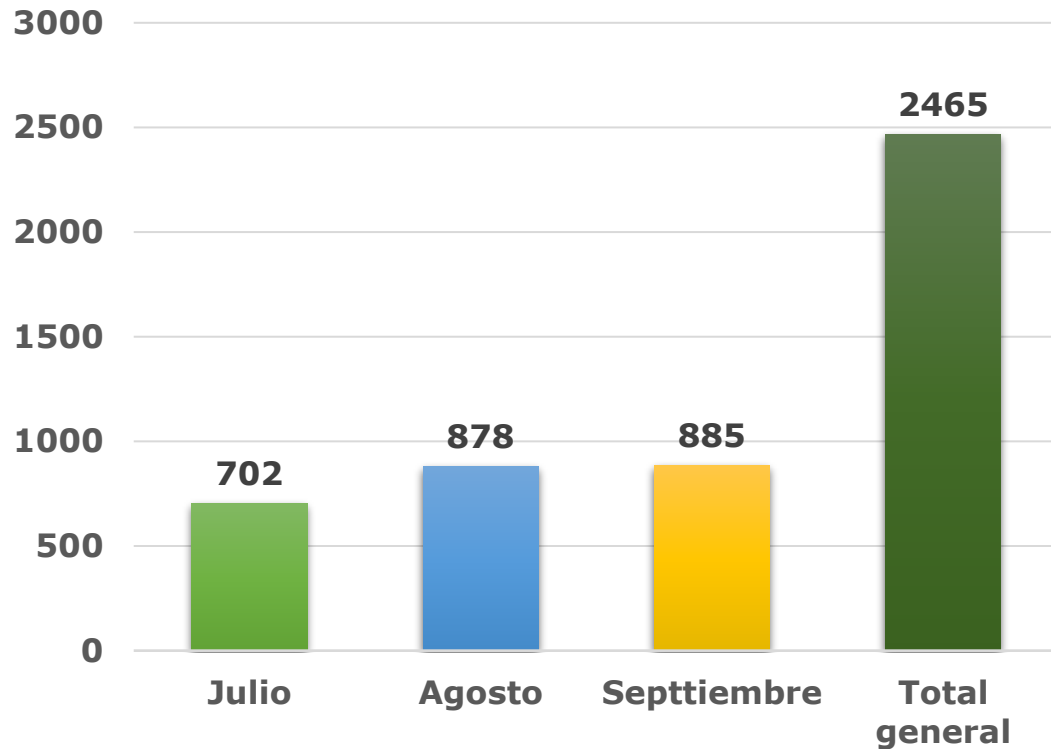
1. Introducción
2. PQRSDf recibidas en el trimestre
3. Comparación cantidad PQRSDf recibidas en periodos anteriores
4. Tipo de requerimiento
5. Gestión de las solicitudes
6. Estado de las PQRSDf
7. Tiempo promedio de respuesta
8. Conclusiones
9. Recomendaciones

## 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 septiembre 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. 20232010214523.

## 2. PQRSDf recibidas en el trimestre

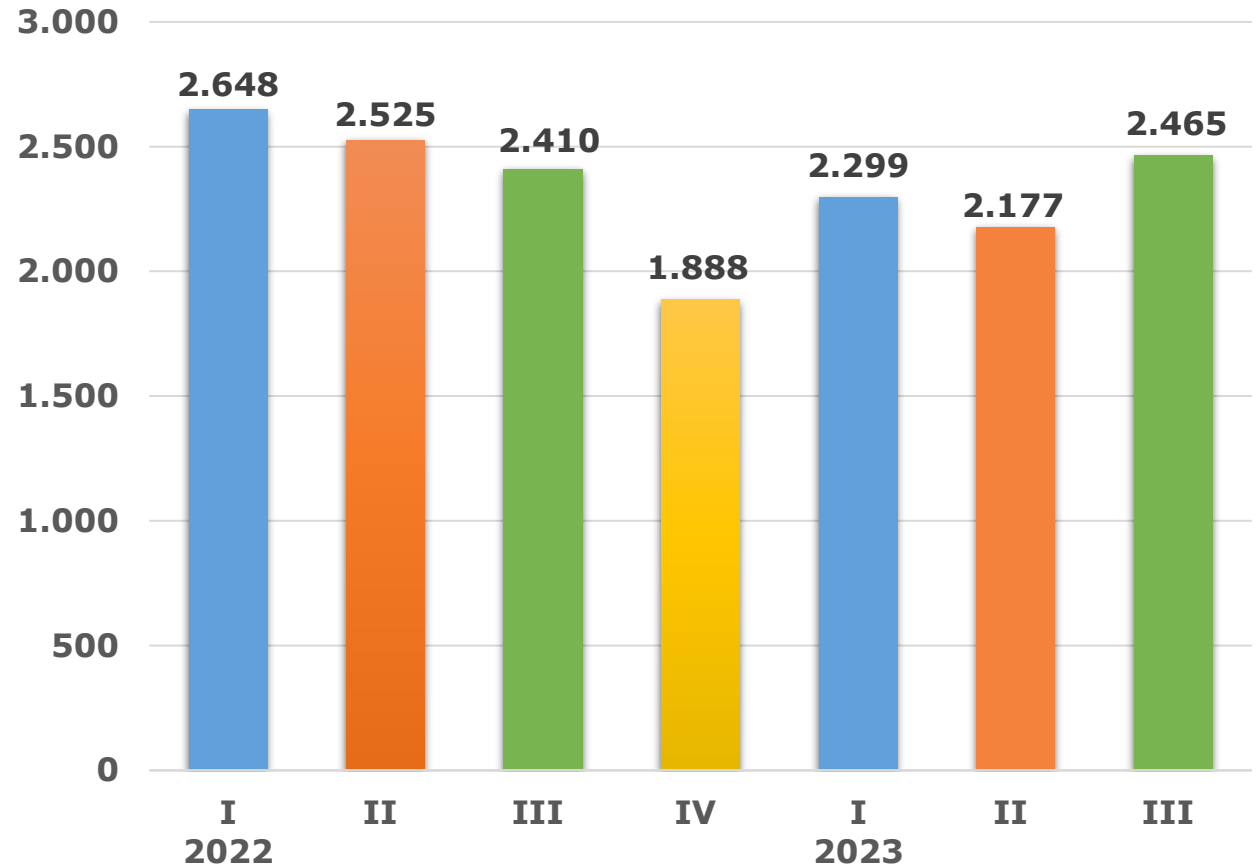


Durante el tercer trimestre de 2023, ingresaron en total 2.465 solicitudes a la entidad; identificando que durante los meses de agosto y septiembre se recibieron el 72% de estas, representando un incremento del 8% cada uno, con respecto al mes de julio.

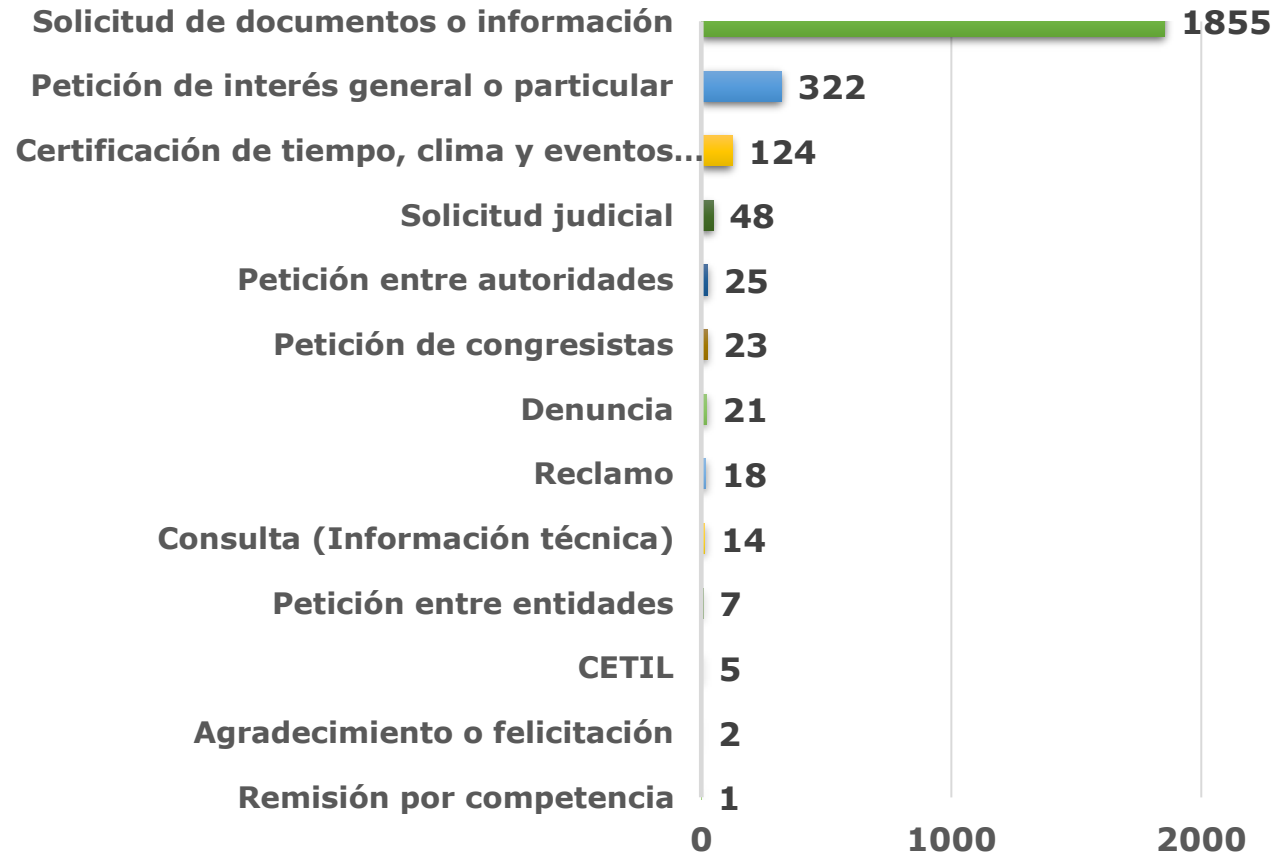
En esta clasificación se excluyen: las atenciones realizadas a través del asistente virtual GAIA – Chatbot, las orientaciones, el trámite de acreditación de laboratorios, ni las denuncias de actos de corrupción, al no considerarse una PQRSDf; sin embargo, se analizan más adelante.

### 3. Comparación de PQRSDF recibidas en periodos anteriores

En comparación con el tercer trimestre de 2022, se observa un aumento de 55 solicitudes al Ideam. Así mismo, en relación con segundo trimestre de 2023, aumentó en 288 solicitudes, radicadas a la entidad.

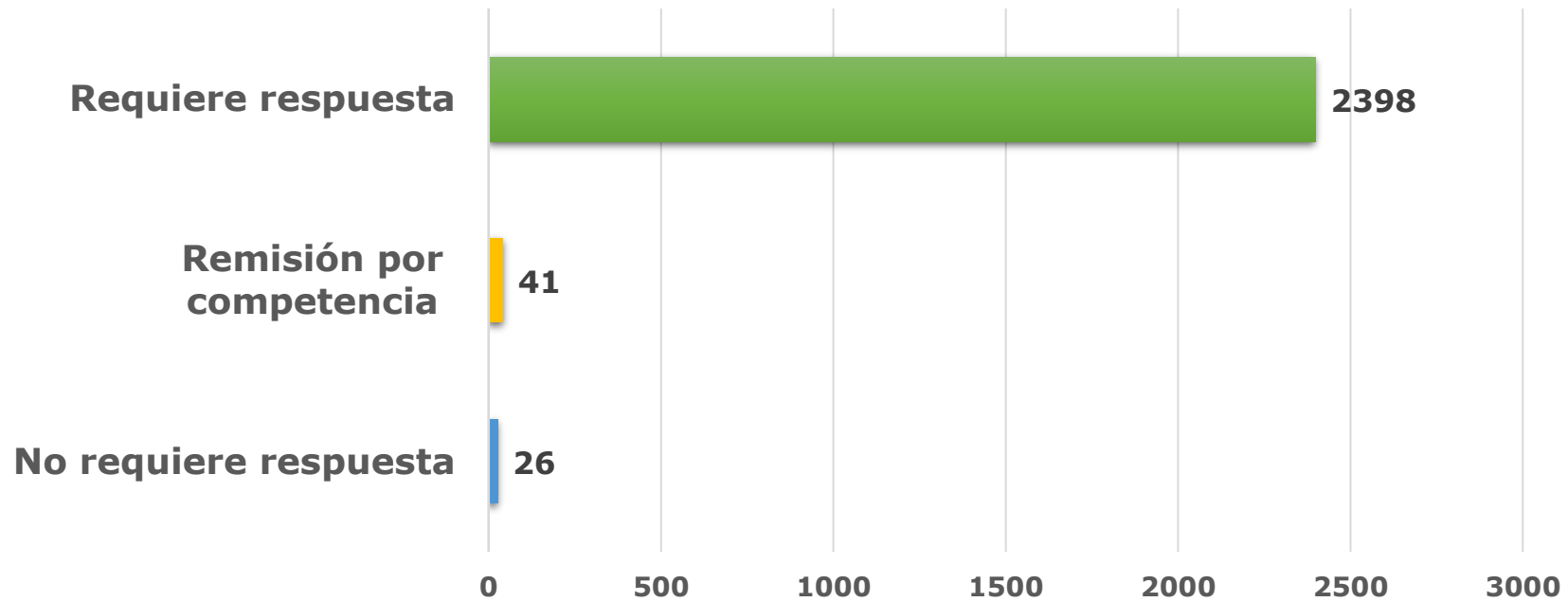


## 4. Tipo de requerimiento



De las 2.465 solicitudes tramitadas durante el tercer trimestre por el Ideam, el 75% correspondieron a solicitudes de información y documentos, el 13% a peticiones de interés general o particular, y el 5% a certificaciones de tiempo, clima y eventos hidrológicos.

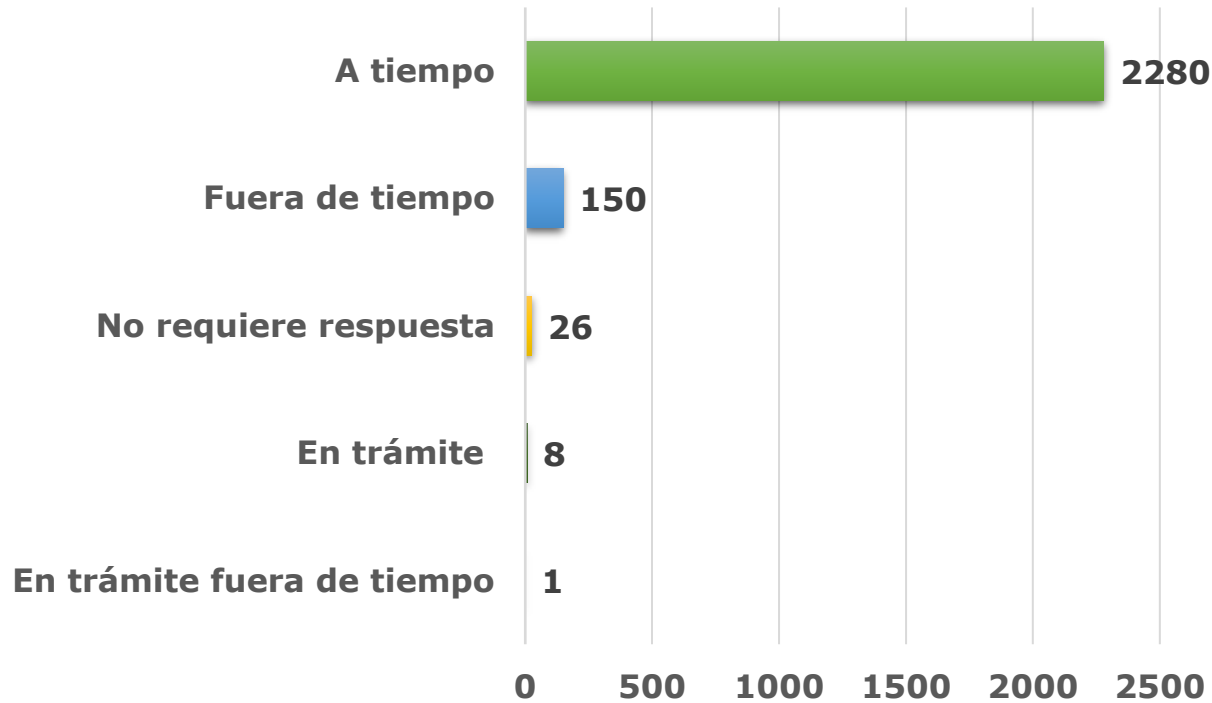
## 5. Gestión de las solicitudes



De las 2.465 solicitudes allegas al Ideam durante el tercer trimestre, el 92% requerían respuesta por parte de cualquiera de las dependencias, el 2% correspondieron a solicitudes que se remitieron a otras entidades por ser de su competencia y el 1% no requerían respuesta.



## 6. Estado de las PQRSD



Durante el tercer trimestre, se evidencia que, de las 2.465 solicitudes recibidas por la entidad, el 1,05% no requirieron respuesta al ser comunicaciones informativas, el 92,49% se contestaron dentro de tiempos, el 6,09% fuera de tiempo y actualmente el 0,37% se encuentran todavía en trámite.

## Estado de las PQRSDF

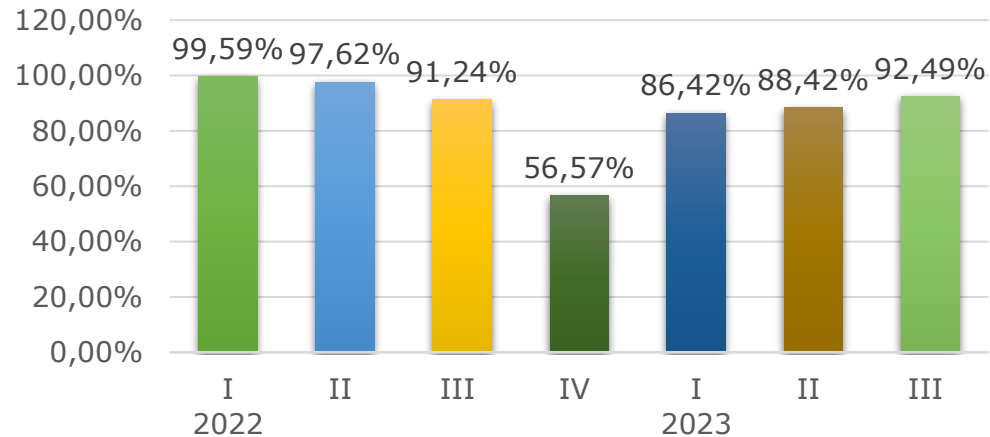
### Top 10 de las dependencias con solicitudes fuera de tiempo y en trámite



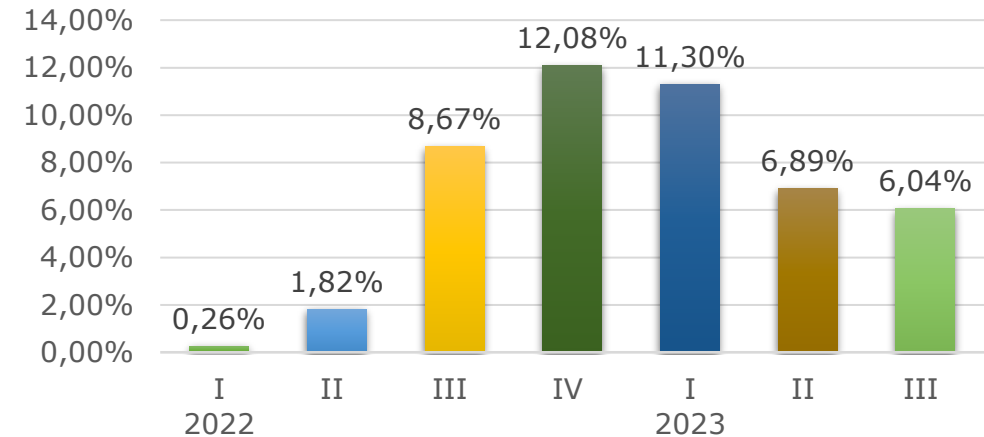
En el análisis de las solicitudes catalogadas como fuera de tiempo y en trámite, se evidencia que: La Subdirección de Ecosistemas e Información Ambiental representa el 33%, con 49 solicitudes respondidas fuera de tiempo, seguida de la Subdirección de Estudios Ambientales (17%) con 26 solicitudes. Durante este trimestre solo se encuentran en trámite 08 solicitudes.

## Estado de las PQRSDF – Comparativo periodos anteriores

**Cantidad de solicitudes resueltas en tiempos**



**Cantidad de solicitudes resueltas fuera de tiempo**

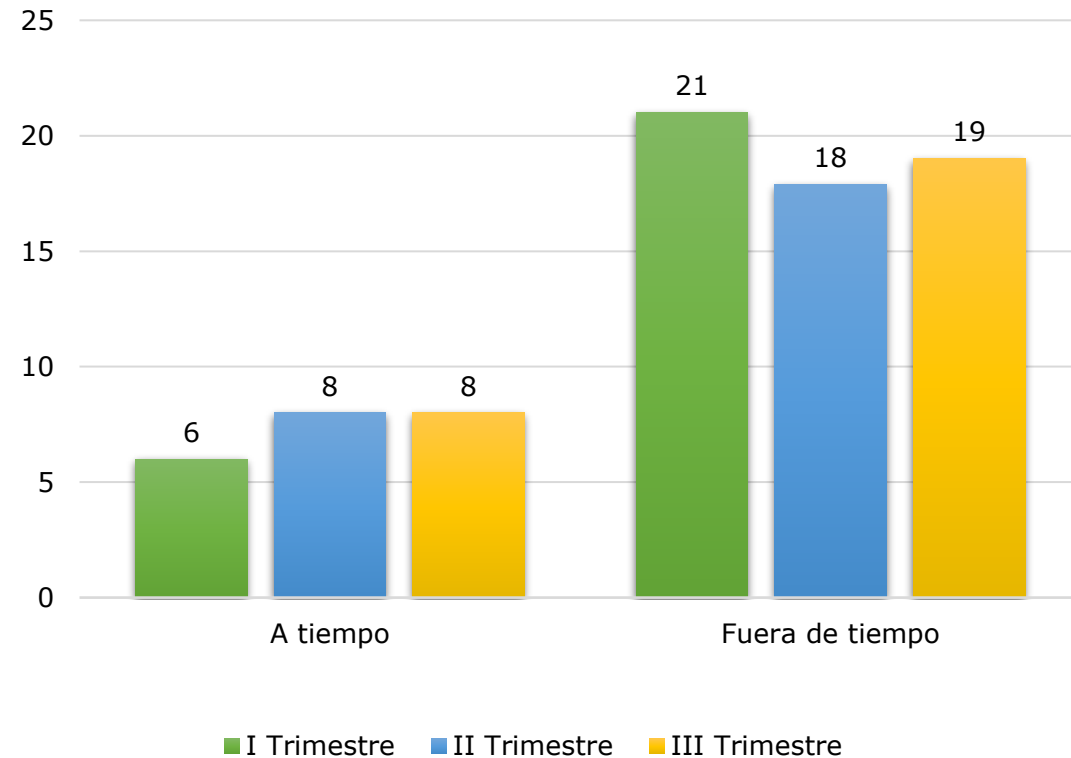


Con respecto al trimestre 2022-II, se evidencia que aumentaron en un 1,25% las solicitudes resueltas dentro de los tiempos y disminuyeron en 2,63% las resueltas fuera de tiempo.

En comparación con el trimestre 2023-II, hubo un aumento del 4,07% de solicitudes resueltas a tiempo y una disminución 0,85% de las respuestas fuera de tiempo.

## 7. Tiempo promedio de respuesta (días)

Las solicitudes contestadas a tiempo durante este trimestre, mantuvieron un promedio de ocho (08) días hábiles; en cuanto a las respuestas fuera de tiempo, se evidencia que fue de diecinueve (19) días, aumentando un (01) día con respecto al segundo trimestre.



## 8. Conclusiones

- Con respecto al trimestre 2022-III, en el trimestre 2023-III, se recibieron 55 solicitudes más; de igual forma, aumentaron 288 solicitudes en comparación con el trimestre 2023-II.
- El 69% de las solicitudes que ingresaron al Ideam durante el trimestre 2023-III, fueron atendidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano (32%), la Subdirección De Estudios Ambientales (14%), el grupo de administración y desarrollo del talento humano (12%) y la Subdirección De Meteorología (12%).
- Al comparar la cantidad de solicitudes atendidas por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano con el trimestre 2022-III, se evidencia una disminución de 197, y, con respecto al trimestre 2023-II, aumentaron 259 solicitudes.
- Las dependencias que más días se toman para dar respuesta a las solicitudes son el Grupo de Contabilidad 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.

## 9. 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 y/o de los oficios de respuesta, incluyan el enlace de la [Encuesta de Satisfacción de Usuarios](#); así como el enlace de [Formulario PQRSDF](#) dispuesto en nuestra página web.
- Se recuerda a todos los colaboradores del Ideam y usuarios que el único correo dispuesto para la recepción de comunicaciones oficiales y/o solicitudes es [contacto@ideam.gov.co](mailto:contacto@ideam.gov.co).
- 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.

**Henry Alonso Rozo Fernández**  
**Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano**

**Elaboró: Luz Yadira Páez Pirabán**  
**Laura Camila Bautista Espinosa**  
**Grupo de Servicio al Ciudadano**

**Revisó: Natalia Torres Garzón**  
**Asesora Secretaría General**

**Aprobó: Juan Fernando Acosta Mirkow**  
**Secretario General**

