



INFORME SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

IV TRIMESTRE 2023

**Grupo de Servicio al Ciudadano
Secretaría General**



CONTENIDO

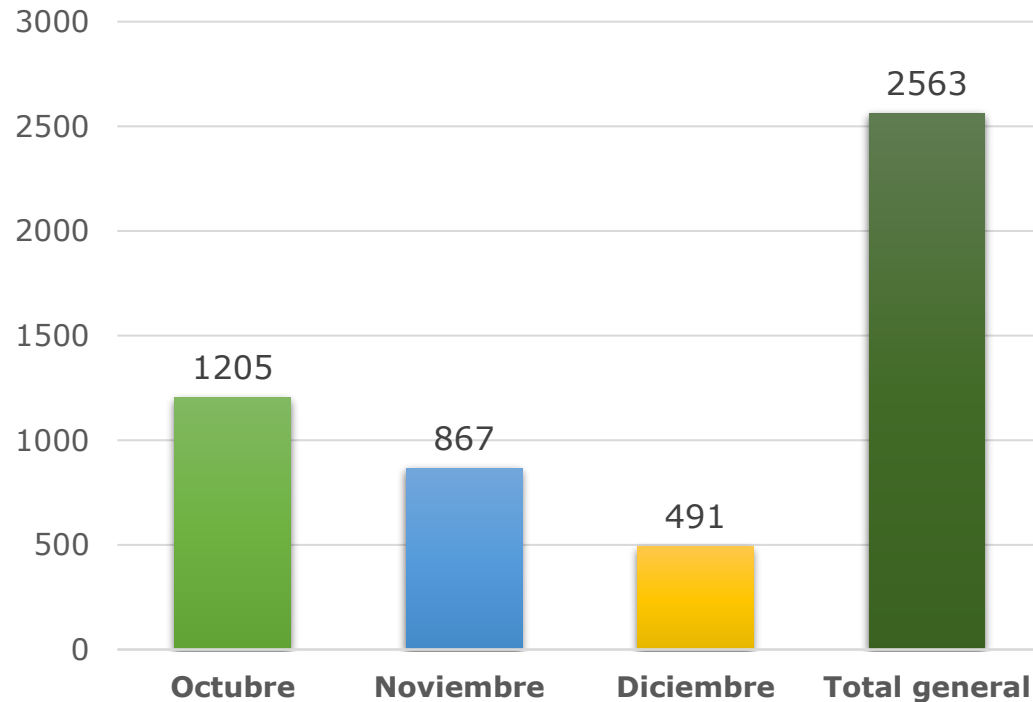
1. Introducción
2. PQRSDf recibidas en el trimestre
3. Comparación cantidad PQRSDf recibidas en periodos anteriores
4. Tipo de requerimiento
5. Gestión de las solicitudes
6. Estado de las PQRSDf
7. Tiempo promedio de respuesta (días)
8. Conclusiones
9. Recomendaciones

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. 20242010019443.

2. PQRSDf recibidas en el trimestre



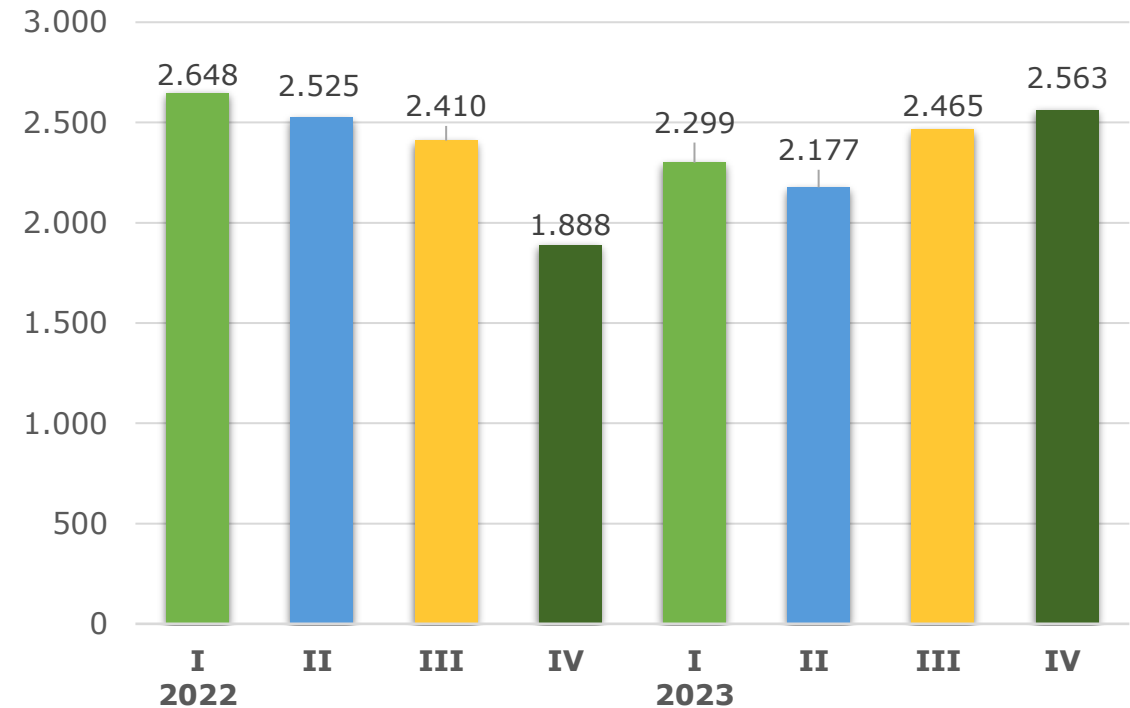
Durante el cuarto trimestre de 2023, ingresaron en total 2.563 solicitudes a la entidad; identificando que durante el mes de octubre se recibieron el 47% de estas, seguido del mes de noviembre con el 34%. En cuanto al mes de diciembre se evidencia una disminución del 28% y 15% respecto a la cantidad de PQRSDf radicadas al instituto en los meses anteriores.

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.

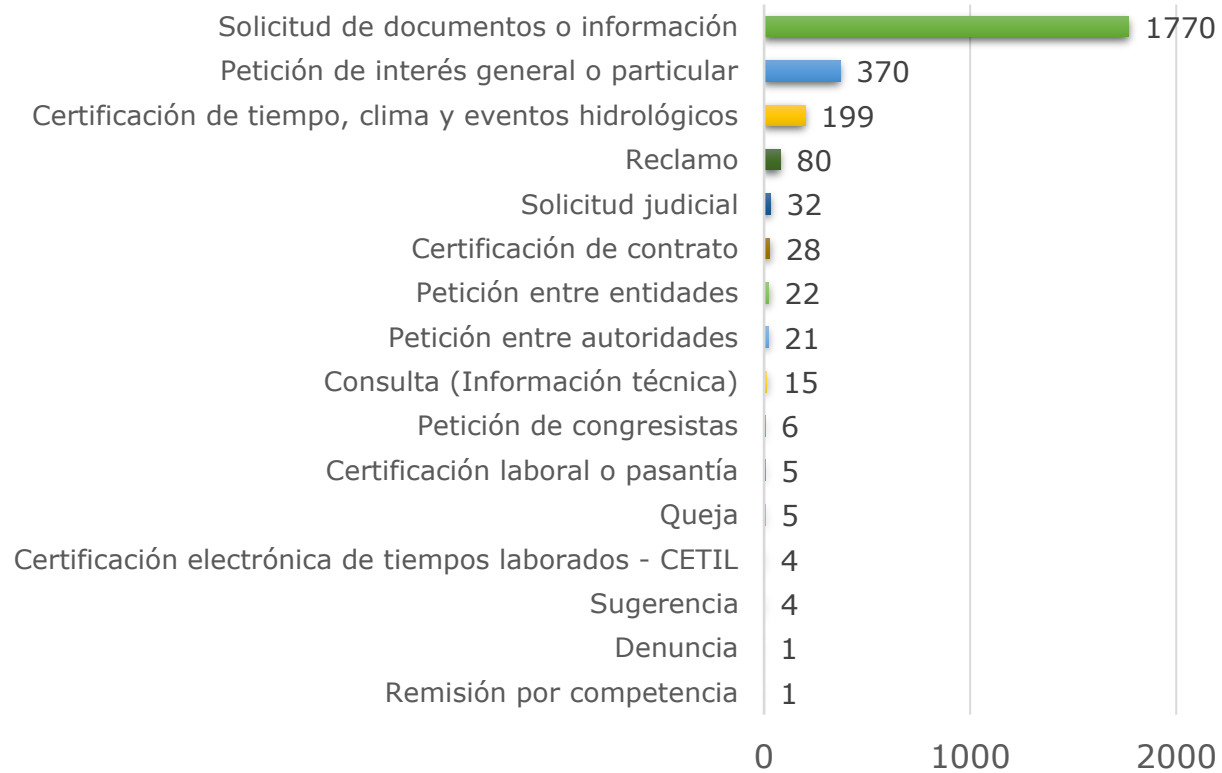
3. Comparación de PQRSDf recibidas en periodos anteriores

En comparación con el cuarto trimestre de 2022, se observa un aumento de 675 solicitudes al Ideam. Así mismo, en relación con tercer trimestre de 2023, aumentó en 98 solicitudes, radicadas a la entidad.

En cuanto a la totalidad de PQRSDf recibidas en el Instituto de la vigencia 2022 a la de 2023, hubo un aumento solo de 33 solicitudes.

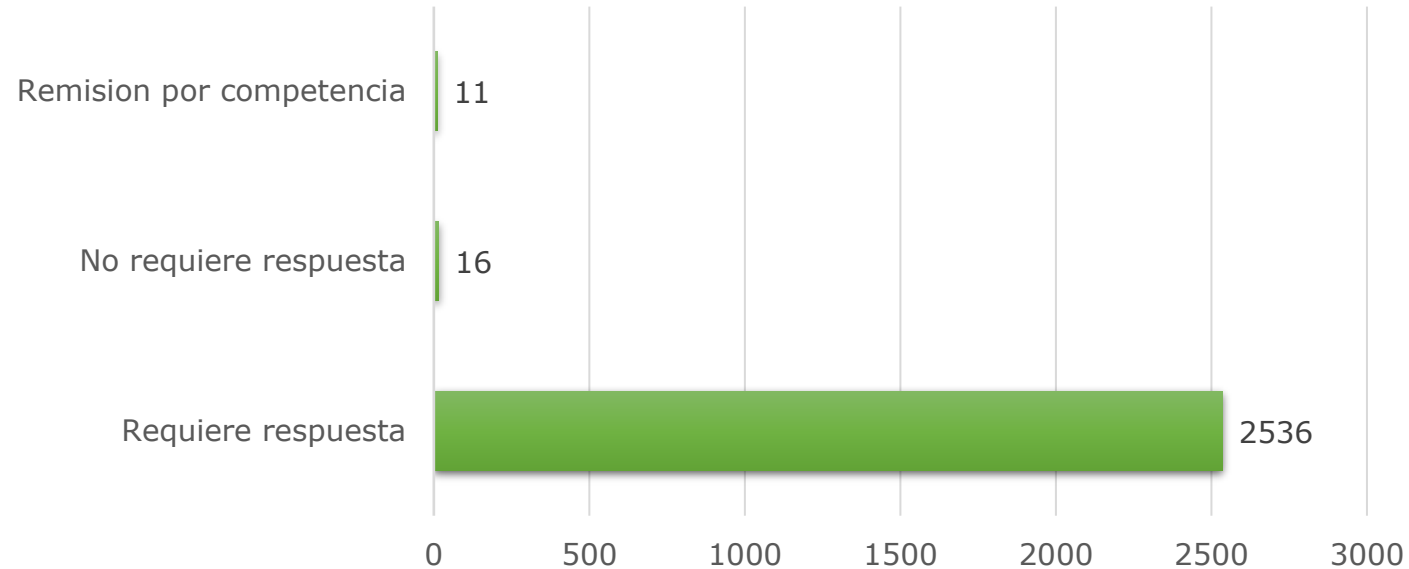


4. Tipo de requerimiento



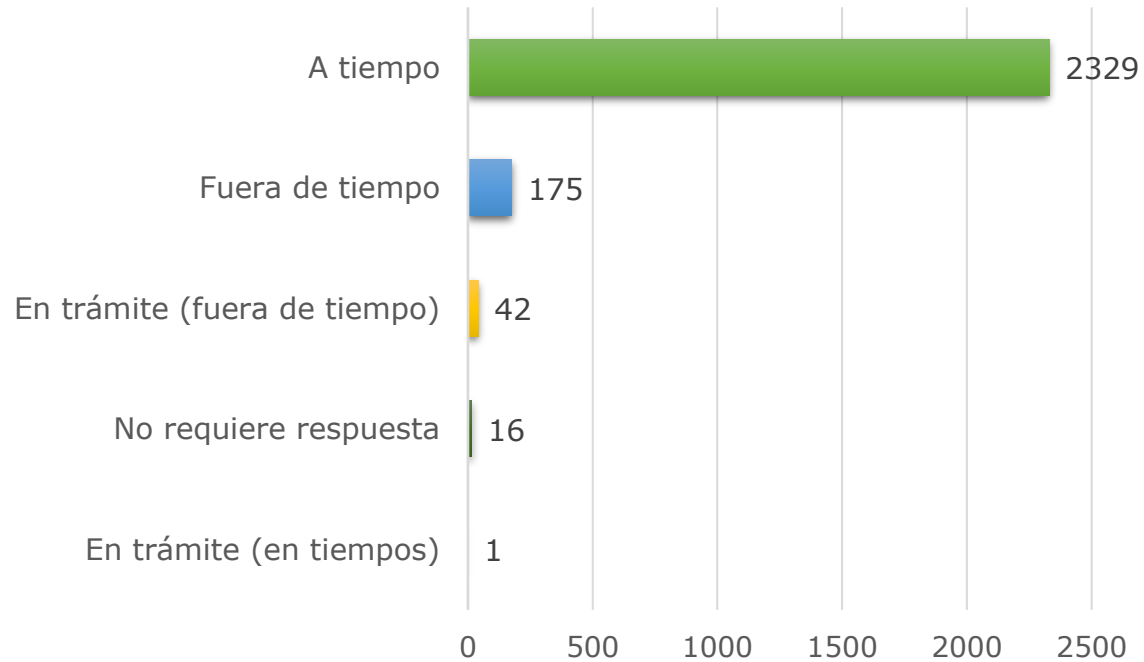
De las 2.563 solicitudes tramitadas durante el cuarto trimestre por el Ideam, el 69% correspondieron a solicitudes de información y documentos, el 14% a peticiones de interés general o particular, y el 8% a certificaciones de tiempo, clima y eventos hidrológicos.

5. Gestión de las solicitudes



De las 2.563 solicitudes allegas al Ideam durante el cuarto trimestre, el 98,95% requirieron respuesta por parte de cualquiera de las dependencias de la entidad, el 0,43% correspondieron a solicitudes que se remitieron a otras entidades por ser de su competencia y el 0,62% no requerían respuesta.

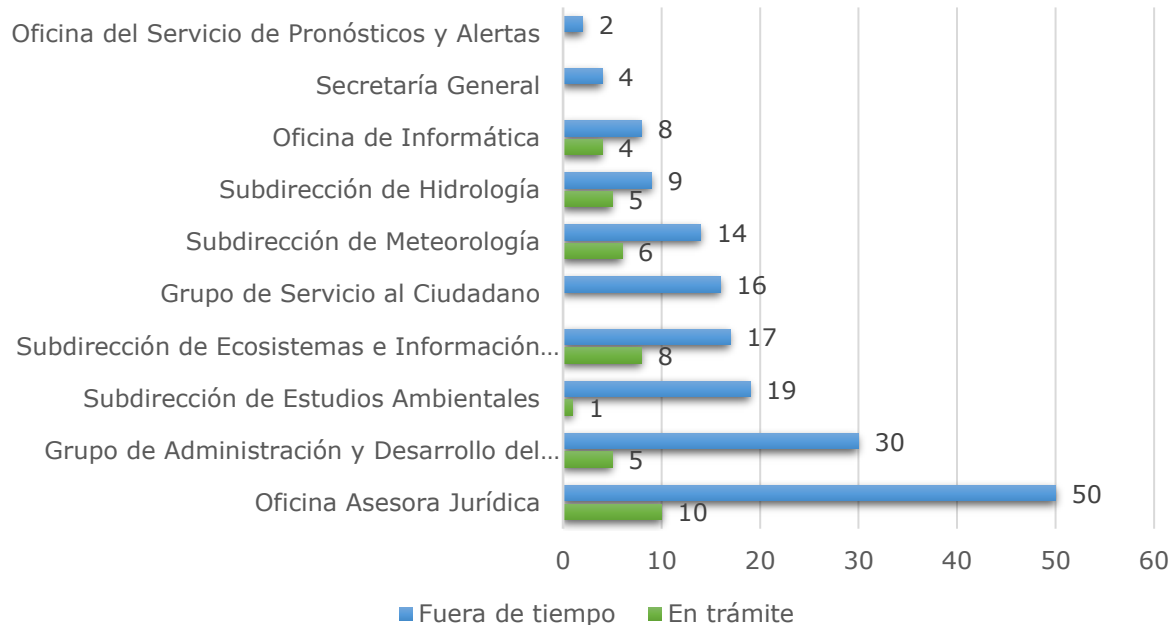
6. Estado de las PQRSD



Durante el cuarto trimestre, se evidencia que, de las 2.563 solicitudes recibidas por la entidad, el 0,62% no requirieron respuesta al ser comunicaciones informativas, el 90,87% se contestaron dentro de tiempos, el 6,83% fuera de tiempo y actualmente el 1,68% se encuentran todavía en trámite.

Estado de las PQRSDF

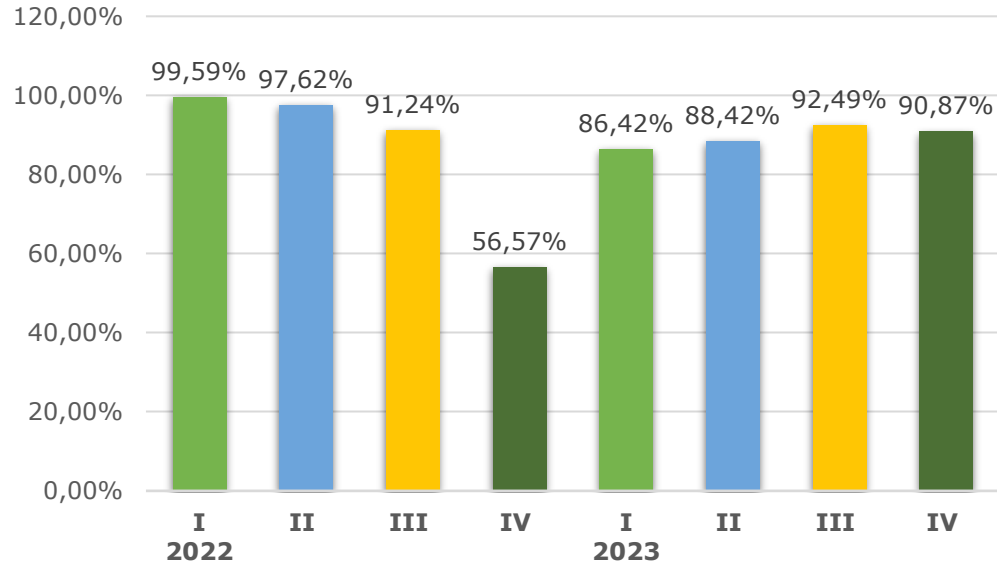
Top 10 de las dependencias con solicitudes fuera de tiempo y en trámite



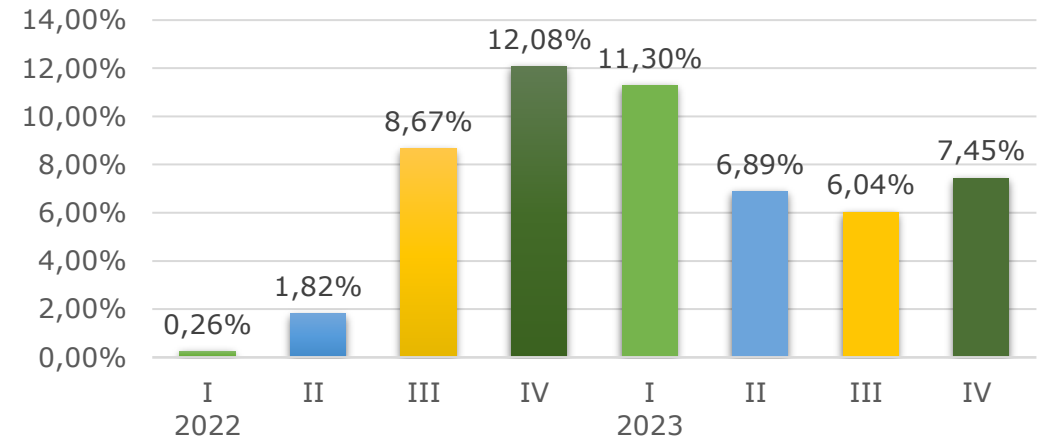
En el análisis de las solicitudes catalogadas como fuera de tiempo y en trámite, se evidencia que: La Oficina Asesora Jurídica tiene 50 solicitudes atendidas fuera de tiempo, seguida del Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano con 30 solicitudes y la Subdirección de Estudios Ambientales con 19 solicitudes. Durante este trimestre se encuentran en trámite 43 solicitudes.

Estado de las PQRSDF – Comparativo periodos anteriores

Cantidad de solicitudes resueltas en tiempos



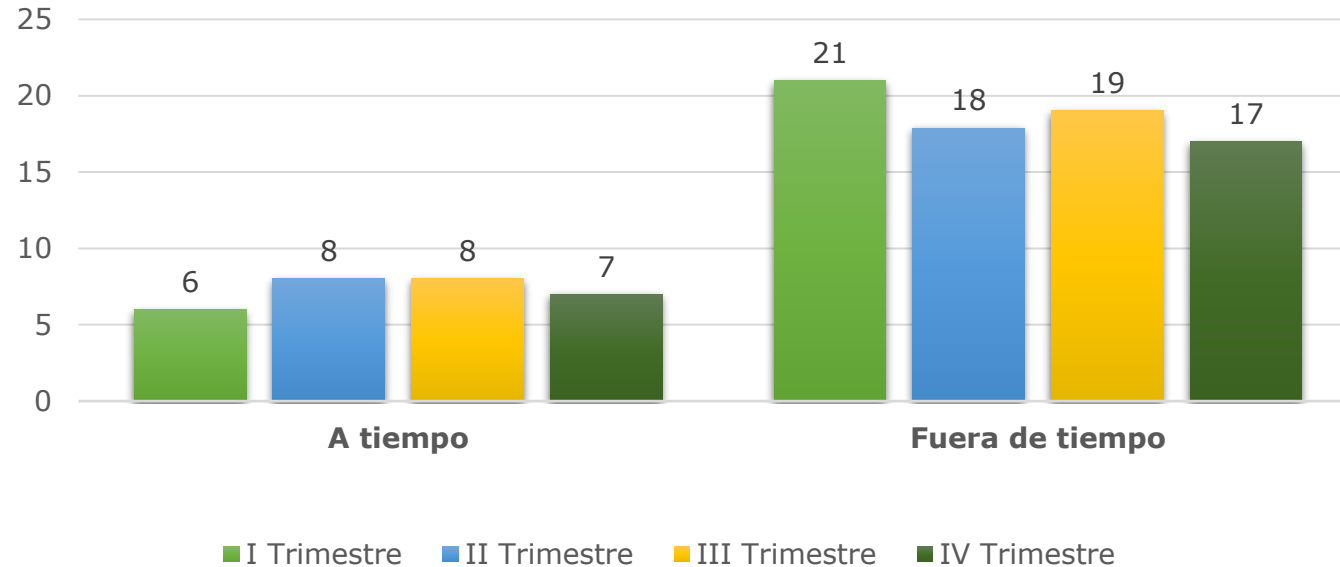
Cantidad de solicitudes resueltas fuera de tiempo



Con respecto al cuarto trimestre 2022, se evidencia que aumentaron en un 34,3% las solicitudes resueltas dentro de los tiempos y disminuyeron en 4,63% las resueltas fuera de tiempo.

En comparación con el tercer trimestre 2023, hubo un aumento del 1,62% de solicitudes resueltas a tiempo y una disminución 1,41% de las respuestas fuera de tiempo.

7. Tiempo promedio de respuesta (días)



Las solicitudes contestadas a tiempo durante este trimestre, tuvieron un promedio de siete (07) días hábiles, disminuyendo un (01) día, y las respuestas fuera de tiempo, tuvieron un promedio de diecisiete (17) días, disminuyendo dos (02) días con respecto al tercer trimestre.

8. Conclusiones

- En comparación con el cuarto trimestre de 2022, hubo un aumento de 675 solicitudes al Ideam. Así mismo, en relación con tercer trimestre de 2023, aumentaron en 98 solicitudes, radicadas a la entidad.
- El 69% correspondieron de los requerimientos atendidos por la entidad, correspondieron a solicitudes de información y documentos; este tipo de requerimiento presentó una disminución de 85 solicitudes en comparación con el tercer trimestre 2023 y de 118 con respecto al IV Trimestre 2022.
- Al comparar la cantidad de solicitudes atendidas por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano con el cuarto trimestre de 2022, se evidencia un aumento de 400, y, con respecto al tercer trimestre de 2023, aumentaron 240 solicitudes.

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 los únicos canales dispuestos para la recepción de comunicaciones oficiales y/o solicitudes son el [Formulario PQRSDF](#) dispuesto en nuestra página web y el correo 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

