



# INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

## Decreto 103 - 20 de enero de 2015

TERCER TRIMESTRE 2016  
(Julio – Septiembre)

SECRETARÍA GENERAL  
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



# INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

## Decreto 103 - 20 de enero de 2015

### PQRS TERCER TRIMESTRE DE 2016

#### INTRODUCCION

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 julio al 30 de septiembre de 2016. Dicha información nos permite analizar el número de PQRS 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 PQRS formulados por los usuarios, la calidad de sus respuestas y sus respectivos términos de ley, además de su clasificación y caracterización.

## METODOLOGIA

Para realizar este informe de PQRS, se consolidó en una sola base 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 2071 del 30 de septiembre de 2015, "Por medio de la cual se deroga la resolución No.3037 de octubre de 2014 y se establece el procedimiento interno para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios ambientales - IDEAM".

## DEFINICIONES

*PETICION DE INFORMACION:* Tiene como finalidad solicitar a la administración que informe al peticionario la forma como la entidad ha actuado o actúa en una situación determinada. Comprende igualmente la solicitud de copias de documentos que existan en la Entidad. Tiene como límite la información que conforme a la Ley o la Constitución tiene reserva.

*QUEJA:* Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

*RECLAMO:* Es el derecho que tiene toda persona a exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

*SUGERENCIA:* Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

*DENUNCIA:* Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

*DERECHO DE PETICION:* Garantía fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

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 ATENCION AL CIUDADANO propuesta por la Consultoría CRECE LTDA, con el fin inmediato de reorganizar y concentrar el trámite y gestión de todas las PQRS recepcionadas en 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 PQRS, mejorando de esta manera la gestión del proceso.

A partir del tercer trimestre de 2015, se actualizan 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 PQRS se trata; se establecen actividades importantes como el seguimiento a las peticiones escaladas desde Atención al Ciudadano a las diferentes dependencias, donde se evidencia la debilidad mayor en cuanto a 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.

Para la vigencia 2016 el instituto determina seguir con la implementación en una segunda fase de la estrategia de Servicio al Ciudadano, la cual contempla la revisión, seguimiento y evaluación de las herramientas establecidas durante la primera fase, cuyos instrumentos han permitido 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 PQRS.

Al cierre del presente informe se demuestra una disminución muy importante en peticiones resueltas por fuera de término o dejadas de resolver. Gráficamente se muestra el comportamiento de las PQRS, recepcionadas en el Instituto por los diferentes canales, su gestión, clasificación y caracterización y el comportamiento de las mismas, durante el tercer trimestre de 2016.

Este informe también refleja el número de solicitudes de trámite de Acreditación de Laboratorios y su respectiva notificación presentadas ante la Subdirección de Estudios Ambientales y a su vez las Quejas que se reciben a través de la Oficina de Control Disciplinario Interno en cumplimiento a la Ley 734 de 2012.

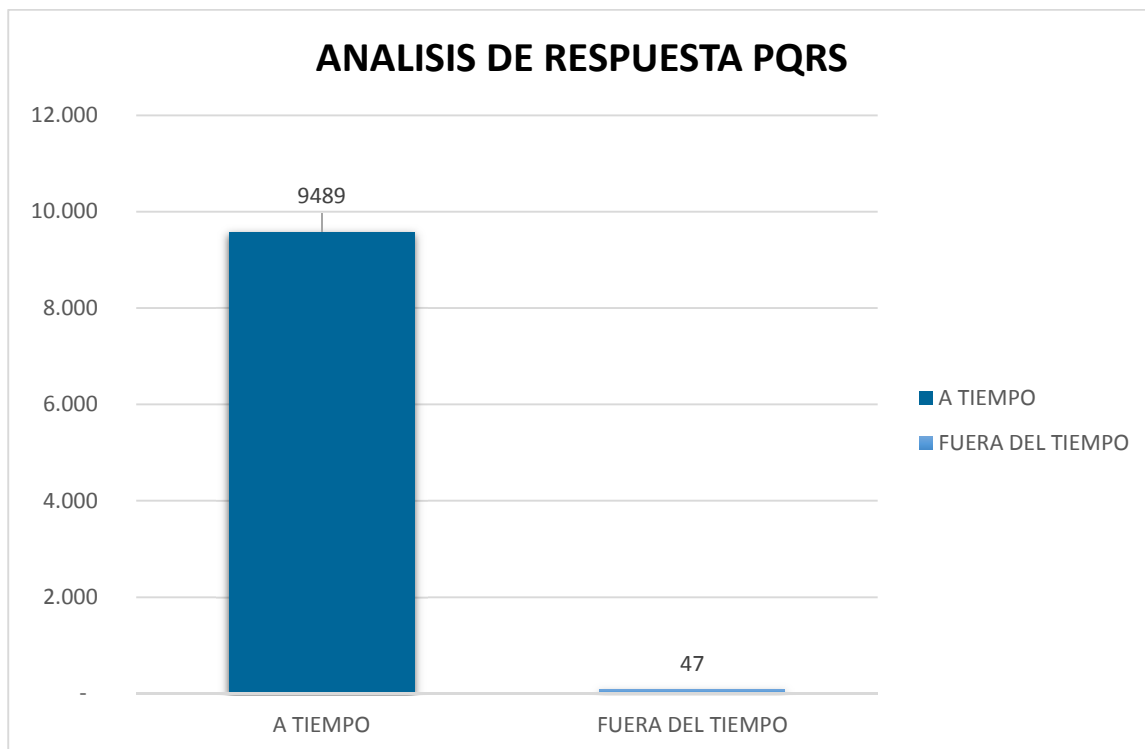
## INFORME TERCER TRIMESTRE 2016

El presente informe refleja el trámite y la gestión realizada a las diferentes peticiones radicadas durante el Tercer Trimestre del año (Julio a Septiembre de 2016) en el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – IDEAM, como resultado de la consolidación de la información remitida por todas las dependencias del Instituto, en especial aquellas que se atienden de forma presencial y telefónica al usuario. También se consolidan los reportes de las peticiones radicadas a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo en las diferentes Áreas Operativas, las cuales están situadas en otras ciudades del país. Para tal fin y conforme al procedimiento de PQRS (M-AC-P001 Procedimiento Atención al Ciudadano), se genera una fecha de corte máxima de 15 días hábiles posterior al último día hábil del mes inmediatamente anterior al mes objeto de análisis.

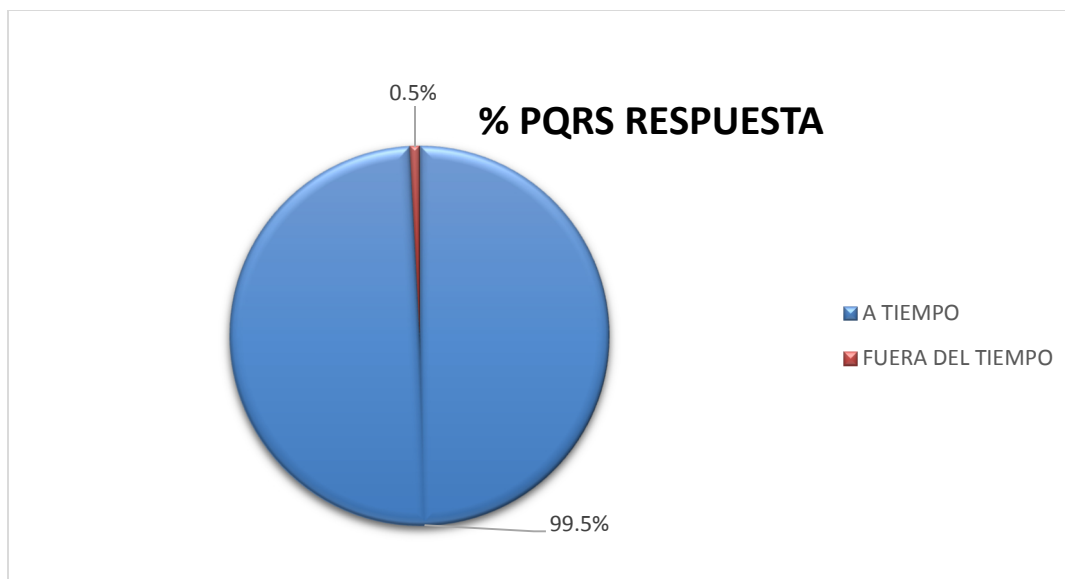
A continuación, las estadísticas y el análisis de la información registrada a través del Formato de Registro Ordenado par la Gestión y Trámite de las PQRS del Instituto (M-AC-F003) la cual contempla todas la PQRS y los trámites reportados durante el presente periodo.

### 1. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS, III TRIMESTRE DE 2016

Rótulos de fila	Cuenta de A Tiempo/Fuera de Tiempo
A TIEMPO	9.489
FUERA DEL TIEMPO	47
<b>Total general</b>	<b>9.536</b>



Durante el tercer trimestre de 2016, se recibieron en total 9.536 PQRS asociadas a “SOLICITUDES DE INFORMACIÓN”, de las cuales 9.489 fueron contestadas DENTRO DE LOS TÉRMINOS establecidos para tal, 47 fueron contestadas FUERA DE TÉRMINOS y no existió ninguna PQRS sin GESTIONAR o NO CONTESTADA.

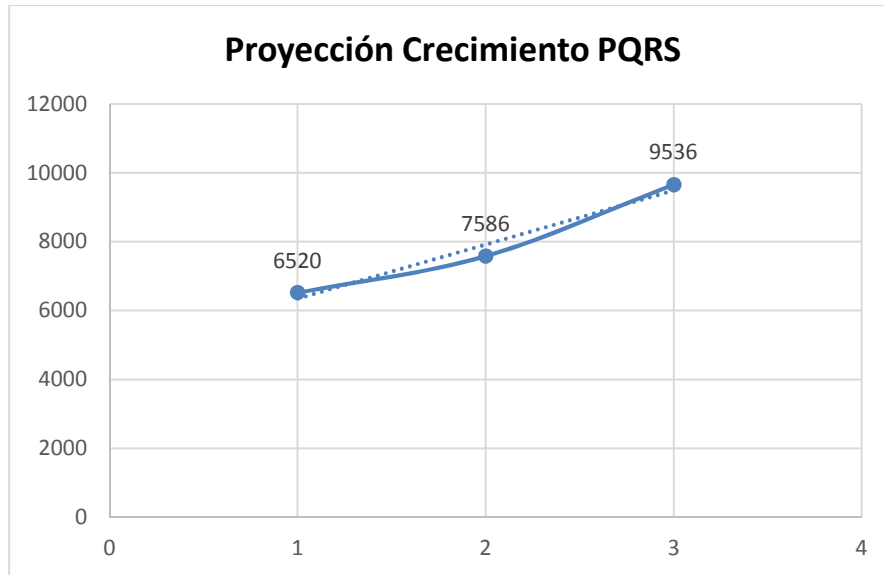


### COMPARATIVO PQRS PRIMER TRIMESTRE VRS SEGUNDO VRS TERCER TRIMESTRE 2016

Trimestre	Total PQRS	Contestadas Dentro de Términos	Contestadas Fuera de Términos	Sin Gestionar
I	6520	98.49%	1.40 %	0.10 %
II	7586	98.62%	1.09 %	0.03 %
III	9536	99.50 %	0.50 %	0 %

Teniendo en cuenta el cuadro anterior se incrementaron la PQRS en un 26%, para el tercer trimestre representadas en 2073 nuevas peticiones, sin embargo gracias a los controles implementados y a las labores de seguimiento realizadas por el Grupo de Atención al Ciudadano se logró disminuir el porcentaje de peticiones contestadas fuera de términos en un 0.59% y se logró reducir a Cero (0) el número de peticiones sin gestionar o sin contestar, cabe resaltar que así mismo se aumenta en un 0.88% las peticiones gestionadas dentro de términos.

Trimestre	Cantidad	% relativo	% Absoluto
I	6520		
II	7586	16,3%	16,3%
III	9536	26 %	26 %



Es importante mencionar que el Grupo de Atención 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 2071 del 30 de septiembre de 2015, “Por medio de la cual se deroga la Resolución 3037 del 27 de octubre de 2014 y se establece el procedimiento Interno para las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – IDEAM”, en su Artículo 28, el Grupo de Atención al Ciudadano da reporte a la Oficina de Secretaría General para lo pertinente, por medio de comunicación oficial, con el radicado: 20162090001113.

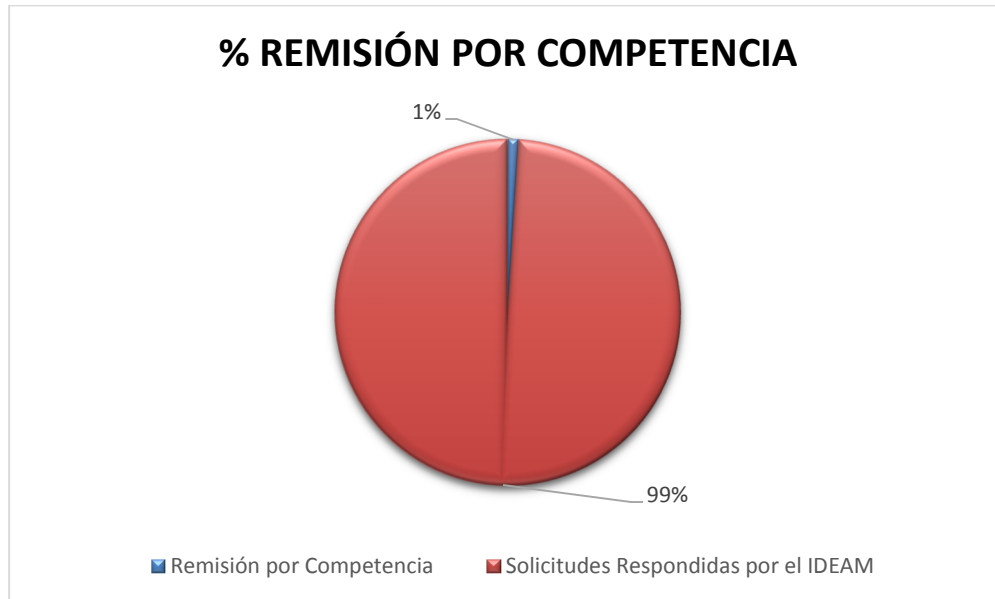
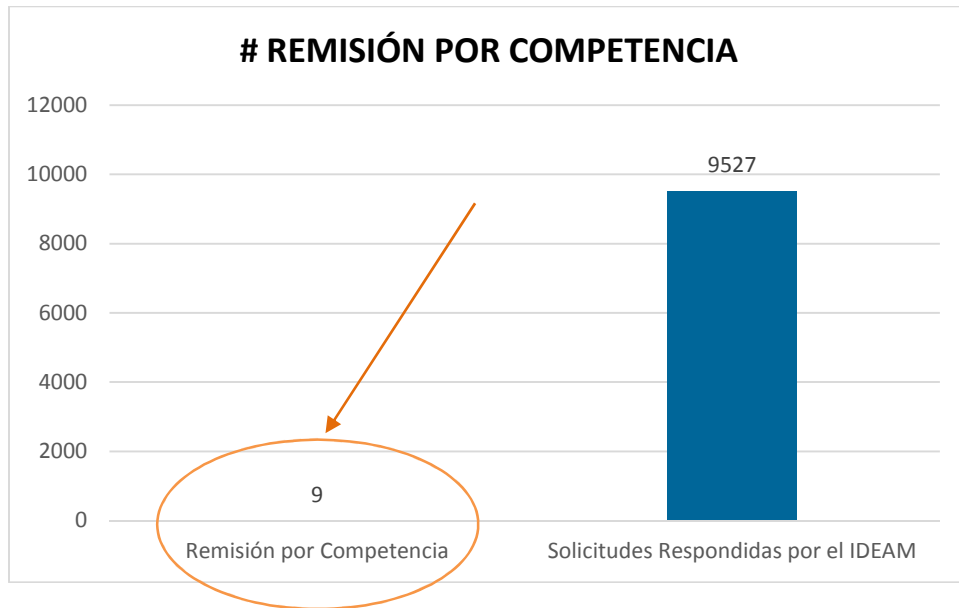
## 2. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

Rótulos de fila	Instancia, producto o servicio al cual se refiere el requerimiento
Remisión por Competencia	9
Solicitudes Respondidas por el IDEAM	9527
<b>Total general</b>	<b>9536</b>

Tomando como muestra la tabla anterior, se evidencia el número de solicitudes que fueron remitidas por competencia, las cuales fueron trasladadas de manera oportuna a otra institución, con el fin de dar trámite a los requerimientos de los usuarios, que no podían ser respondidos por el Instituto, ya que



eran temas fuera de nuestra competencia; el número de dichas remisiones fue nueve (9) en total, registradas en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2016. Cabe anotar que el número de remisiones por competencia, corresponde a un 1 % del total de las PQRS registradas como solicitudes de información para el trimestre y el 99% restante fueron solicitudes respondidas por el IDEAM.



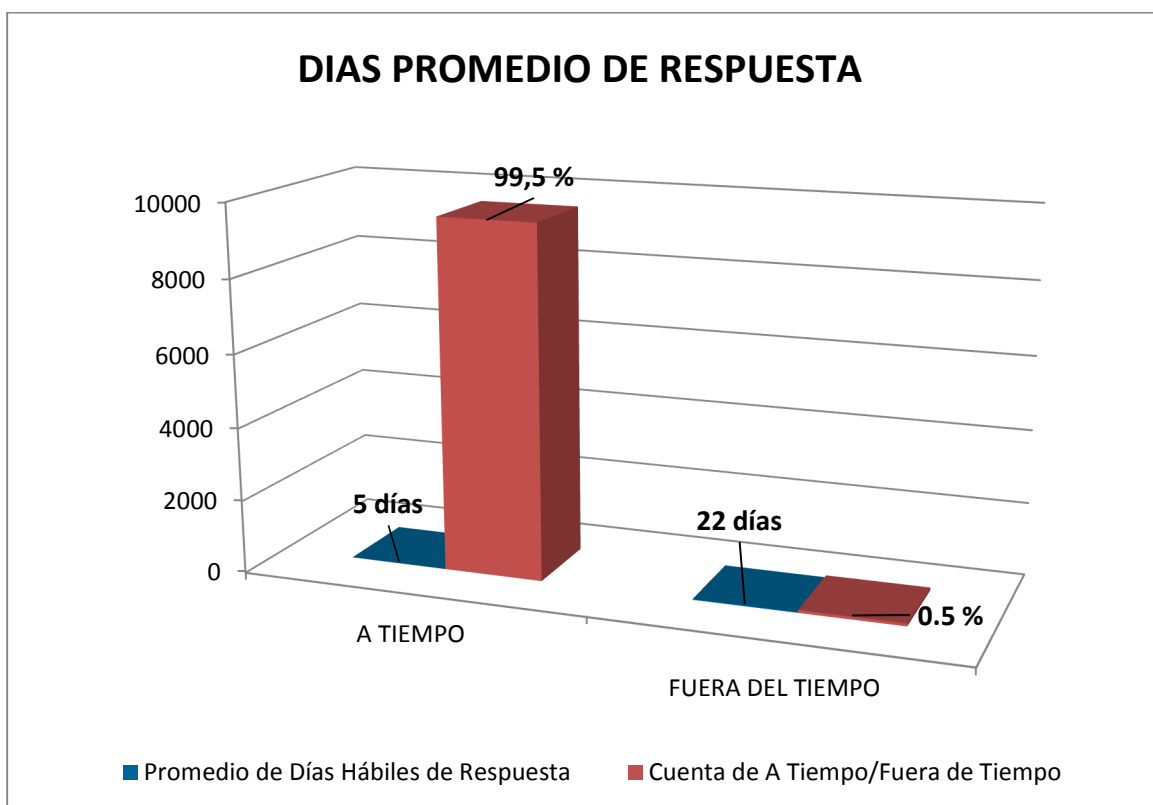


### 3. TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD

El tiempo de respuesta asociada a cada una de las 9.536 solicitudes de información, se puede visualizar en el archivo adjunto anexo a esta publicación: "CONSOLIDADO SOLICITUDES INFORMACIÓN 3 TRIMESTRE 2016.xlsx"

#### 3.1. DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA DE PQRS JULIO A SEPTIEMBRE DE 2016

Rótulos de fila	Promedio de Días Hábiles de Respuesta	Cuenta de A Tiempo/Fuera de Tiempo
A TIEMPO	5	9.489
FUERA DEL TIEMPO	22	47
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>9.536</b>



La gráfica muestra el comportamiento en términos de tiempo que registraron las peticiones en el tercer trimestre, donde las contestadas de forma oportuna tienen un promedio de 5 días hábiles de respuesta y las peticiones que se contestaron por fuera de términos están en 22 días promedio.

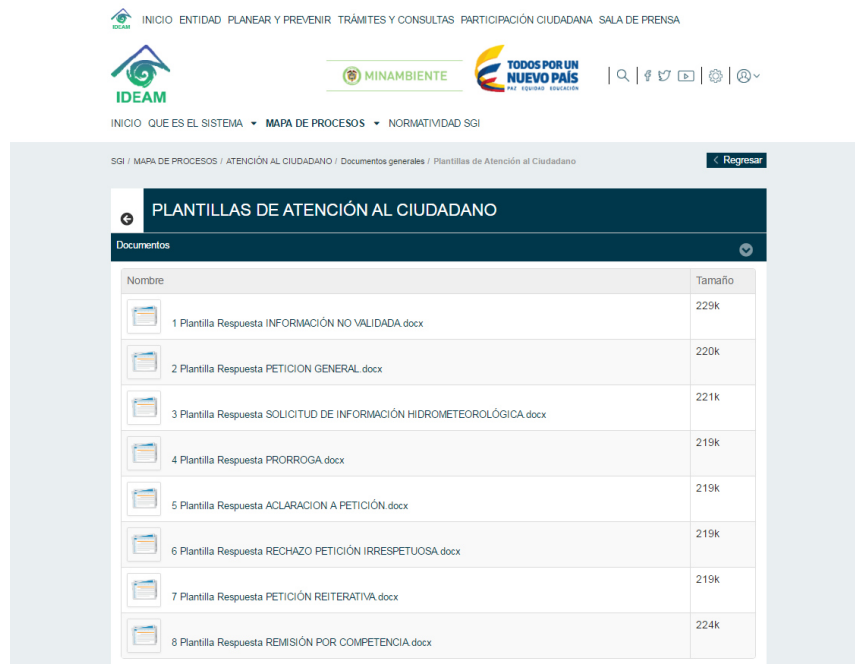
Cabe resaltar que para este trimestre, los días promedio de respuesta de las peticiones sin gestionar disminuyeron a cero (0); los días de respuesta para las peticiones contestadas dentro de términos aumentaron en un (1) día y los días de respuesta para las peticiones contestadas fuera de términos aumentaron en seis (6) días, así:

2016	Días promedio / Contestadas Dentro de Términos	Días promedio / Contestadas Fuera de Términos	Días promedio / Sin Gestionar
Primer Trimestre	5	18	39
Segundo Trimestre	4	16	38
Tercer Trimestre	5	22	0

#### 4. SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Para el tercer Trimestre de año 2016, comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre, NO existió ninguna solicitud en la cual se le haya negado el acceso a la información, pues el IDEAM contesto el 100% de las peticiones de información, teniendo en cuenta los requerimientos de los usuarios y en ningún caso se negó información, por tratarse de información pública y sin reserva.

Para facilitar la entrega de información a los usuarios, el IDEAM implementó internamente el uso de 8 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.



INICIO ENTIDAD PLANEAR Y PREVENIR TRÁMITES Y CONSULTAS PARTICIPACIÓN CIUDADANA SALA DE PRENSA

IDEAM MINAMBIENTE TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

INICIO QUE ES EL SISTEMA MAPA DE PROCESOS NORMATIVIDAD SGI

SGI / MAPA DE PROCESOS / ATENCIÓN AL CIUDADANO / Documentos generales / Plantillas de Atención al Ciudadano [Regresar](#)

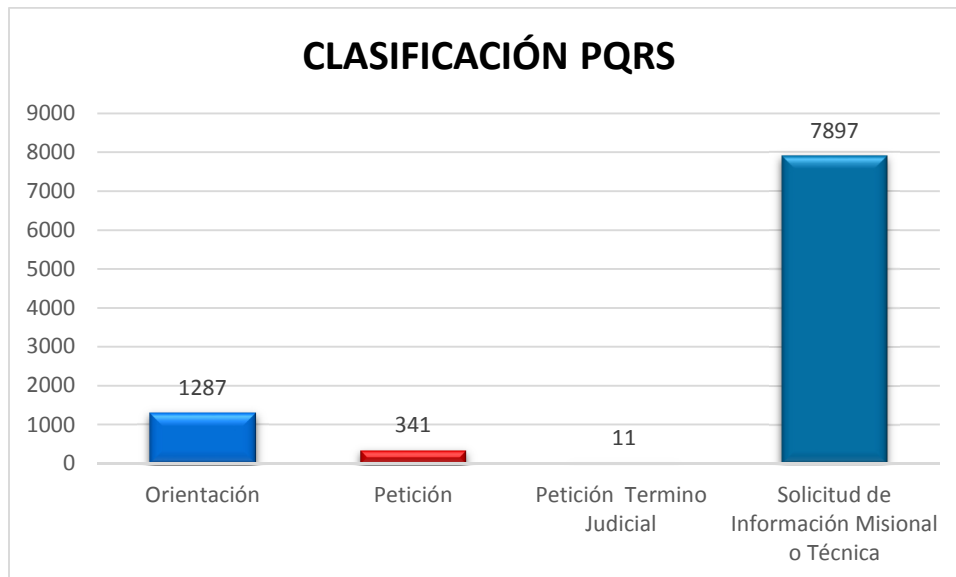
### PLANTILLAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Documentos

Nombre	Tamaño
1 Plantilla Respuesta INFORMACIÓN NO VALIDADA.docx	229k
2 Plantilla Respuesta PETICION GENERAL.docx	220k
3 Plantilla Respuesta SOLICITUD DE INFORMACIÓN HIDROMETEOROLÓGICA.docx	221k
4 Plantilla Respuesta PRORROGA.docx	219k
5 Plantilla Respuesta ACLARACION A PETICIÓN.docx	219k
6 Plantilla Respuesta RECHAZO PETICIÓN IRRESPETUOSA.docx	219k
7 Plantilla Respuesta PETICIÓN REITERATIVA.docx	219k
8 Plantilla Respuesta REMISIÓN POR COMPETENCIA.docx	224k

## 5. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS ASOCIADAS A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, JULIO A SEPTIEMBRE DE 2016

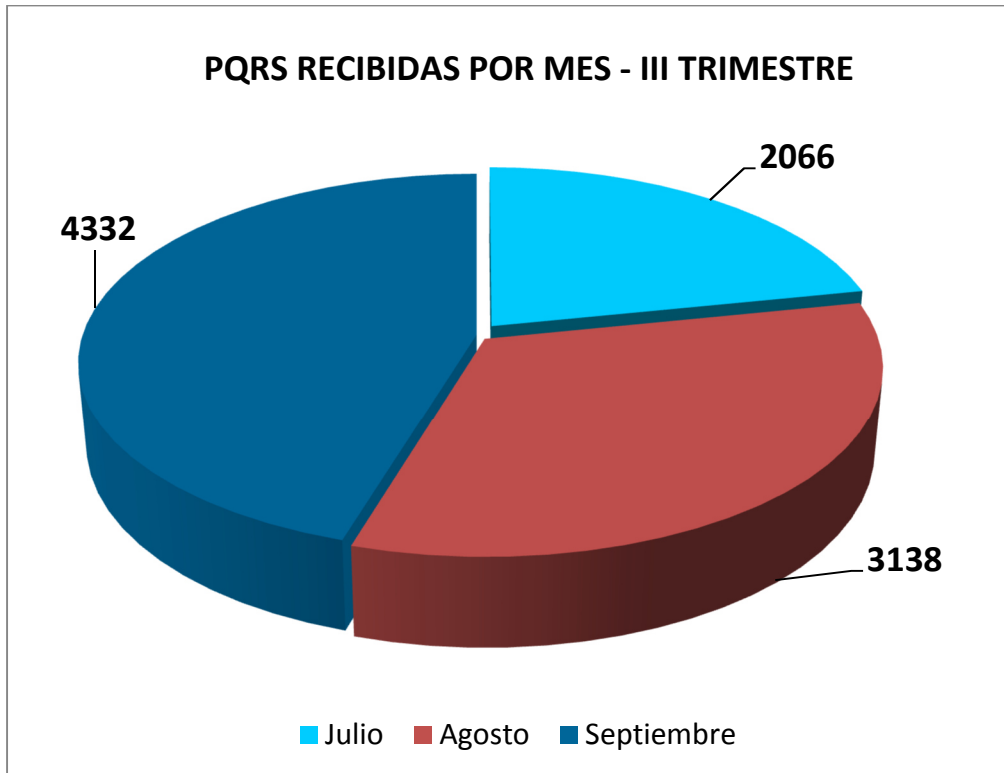
Rótulos de fila	Cuenta de Tipo de requerimiento
Orientación	1.287
Petición	341
Petición Termino Judicial	11
Solicitud de Información Misional o Técnica	7.897
<b>Total general</b>	<b>9.536</b>



El gráfico muestra el comportamiento de las PQRS de acuerdo a su clasificación, siendo la más importante por su volumen, las SOLICITUDES DE INFORMACIÓN MISIONAL O TÉCNICA, con una representación del 82.81%, seguida por la ORIENTACIONES que representan un 13.49%, del total de peticiones recibidas, para éste periodo.

## 6. CANTIDAD DE PQRS POR MES, TERCER TRIMESTRE 2016

Mes	Cantidad
Julio	2066
Agosto	3138
Septiembre	4332
<b>Total</b>	<b>9536</b>



La gráfica anterior nos muestra, que el mes de Septiembre, fue el mes 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 academia, los cuales corresponden a estudiantes y docentes de carreras medioambientales y que tienen temas asociados con la misionalidad del Instituto.

**Elaboró:**

**BIBIANA LISSETTE SANDOVAL BÁEZ**  
**Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano**  
**SECRETARÍA GENERAL**  
**IDEAM**  
**Octubre 2016**