

# INFORME TRIMESTRAL DEL TRAMITE DE PQRS DEL INSTITUTO DE HIDROLOGIA, METEOROLOGIA Y ESTUDIOS AMBIENTALES IDEAM

## SEGUNDO TRIMESTRE DE 2015

Grupo de Atención al Ciudadano  
Secretaría General

## **INTRODUCCION:**

El presente informe, da cumplimiento a lo establecido en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional” y muestra en detalle las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y Agradecimientos recibidos en el Instituto durante el tiempo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2015.

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.

## **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 el 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.

## **CANALES DE COMUNICACIÓN:**

Página web: Link Contáctenos  
Página web: Link Solicitudes de Información  
Correo electrónico: [atencionalciudadano@ideam.gov.co](mailto:atencionalciudadano@ideam.gov.co)  
Línea Nacional 01 8000 110012  
Buzón de Sugerencias  
Ventanilla de Atención Presencial y Preferencial  
Chat  
PBX: 3527160 Ext. 1200

Para efectos de tener claridad sobre las clasificaciones hechas por el IDEAM, relacionamos algunos conceptos básicos, presentes en la Resolución 3037 del 21 de abril de 2014, “por la cual se reglamenta el trámite interno de las Peticiones, Quejas y Reclamos que se tramitan ante el 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.

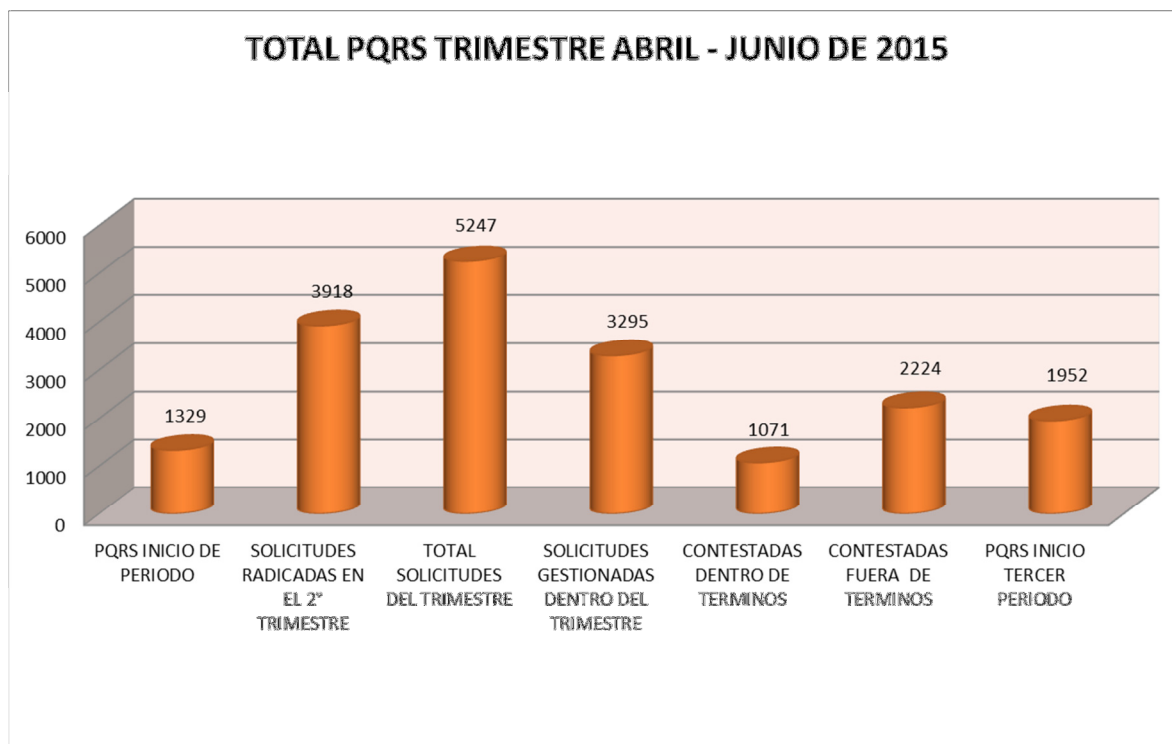
**DERECHO DE PETICION:** Garantía fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

A continuación se presenta un informe detallado de los resultados derivados de este proceso:

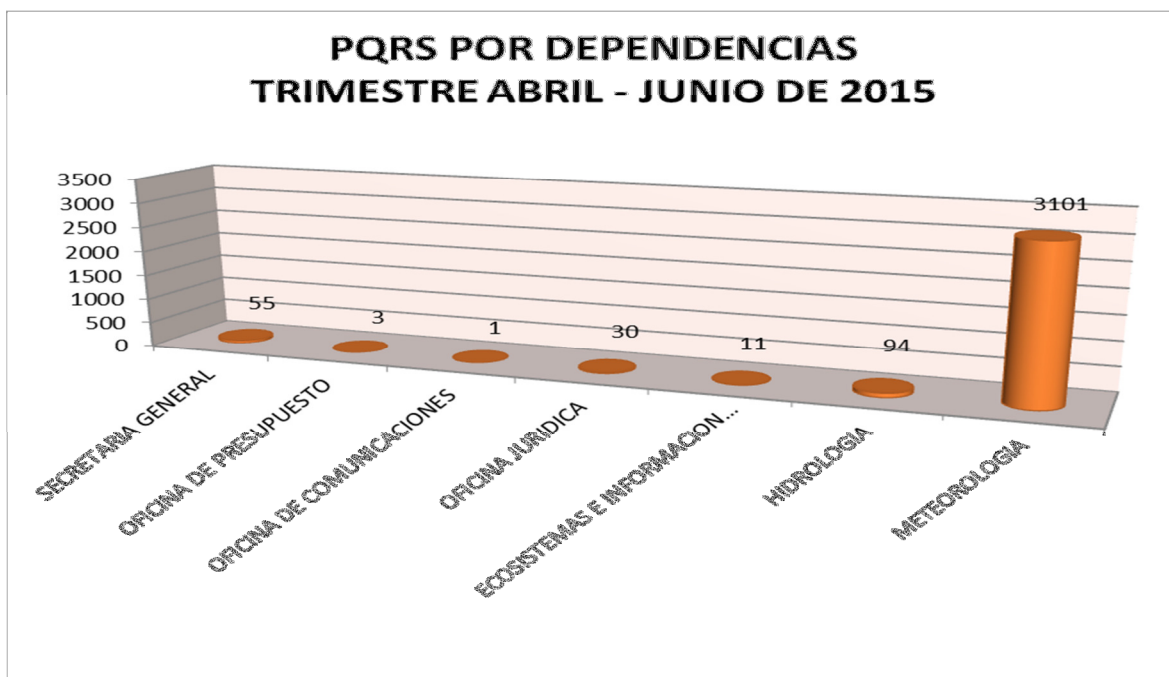
El IDEAM atendiendo las disposiciones constitucionales en cuanto a participación ciudadana se refiere, y con el ánimo de dar cumplimiento y continuo mejoramiento en la prestación del servicio, mediante Resolución 485 del 21 de abril 2015, crea el nuevo Grupo de Atención al Ciudadano, el cual canalizará, a partir de la fecha, todos los procesos relacionados con la Atención al Ciudadano y suministrará toda la información misional requerida por los mismos.

En cumplimiento a lo anterior, la oficina inicia un proceso de reorganización y ajuste en sus procesos y procedimientos que le permitan atender las exigencias de las disposiciones legales al respecto.

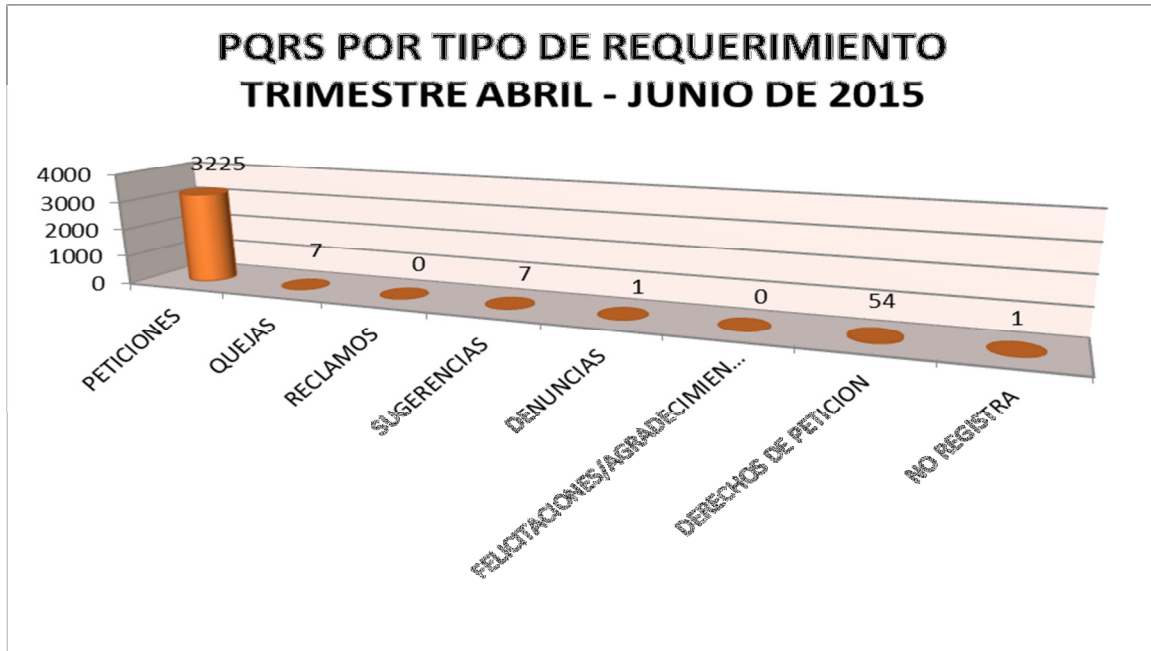
El Nuevo Grupo de Atención al ciudadano, para el SEGUNDO TRIMESTRE DE 2015, presenta el siguiente informe del trámite dado a las PQRS radicadas durante éste periodo y su respectivo análisis.



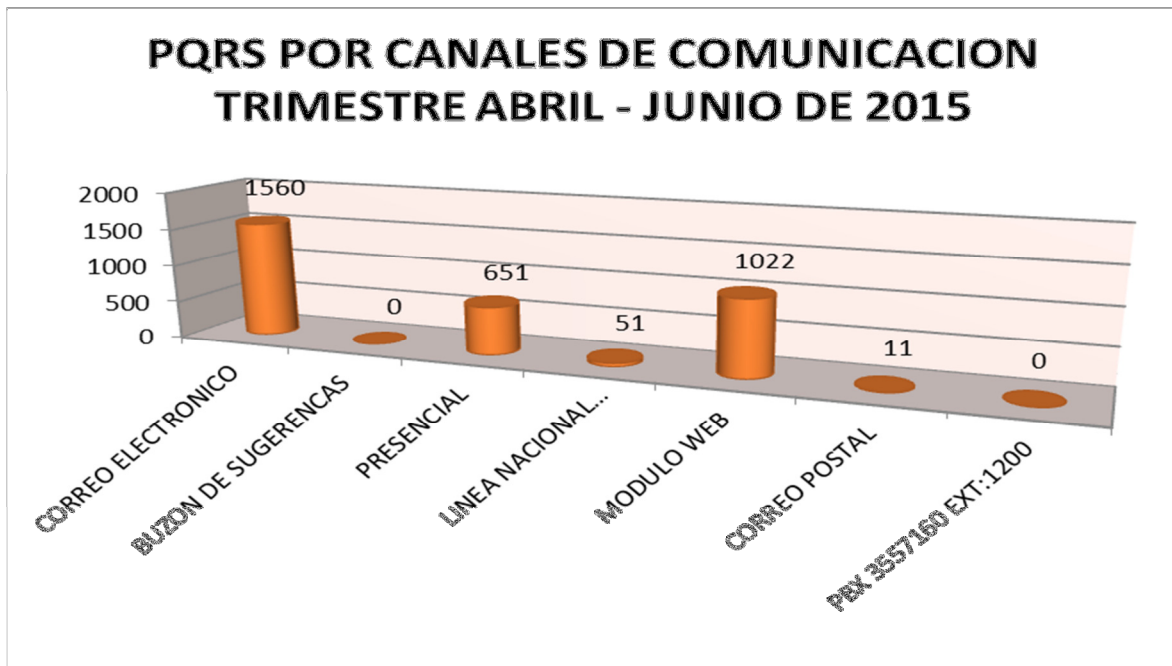
Este periodo inicia con las PQRS radicadas con fecha Marzo de 2015 las cuales son gestionadas en el primer mes de éste segundo periodo, mes de abril, sin que hayan quedado gestionadas por fuera de términos. Para éste segundo trimestre, el 30.7% de las solicitudes recibidas en el primer trimestre, son gestionadas dentro de términos. (Porcentaje importante que obedece al volumen de solicitudes recibidas). En éste periodo, se reciben 5.247 solicitudes de las cuales el 67.8% son tramitadas dentro del mismo, que corresponde a 3.295 PQRS; de ellas el 32.5% son contestadas dentro de términos y el 67.5% por fuera de términos. Este cambio en las cifras con respecto al trimestre anterior, obedece a la reorganización del Nuevo Grupo de Atención al Ciudadano y a su ajuste en la nomina asignada a esa oficina, encargada del trámite de las PQRS. Quedan 1.952 solicitudes para ser tramitadas en el TERCER periodo del 2015, que corresponde al 59.2% de las PQRS radicadas con fecha junio.



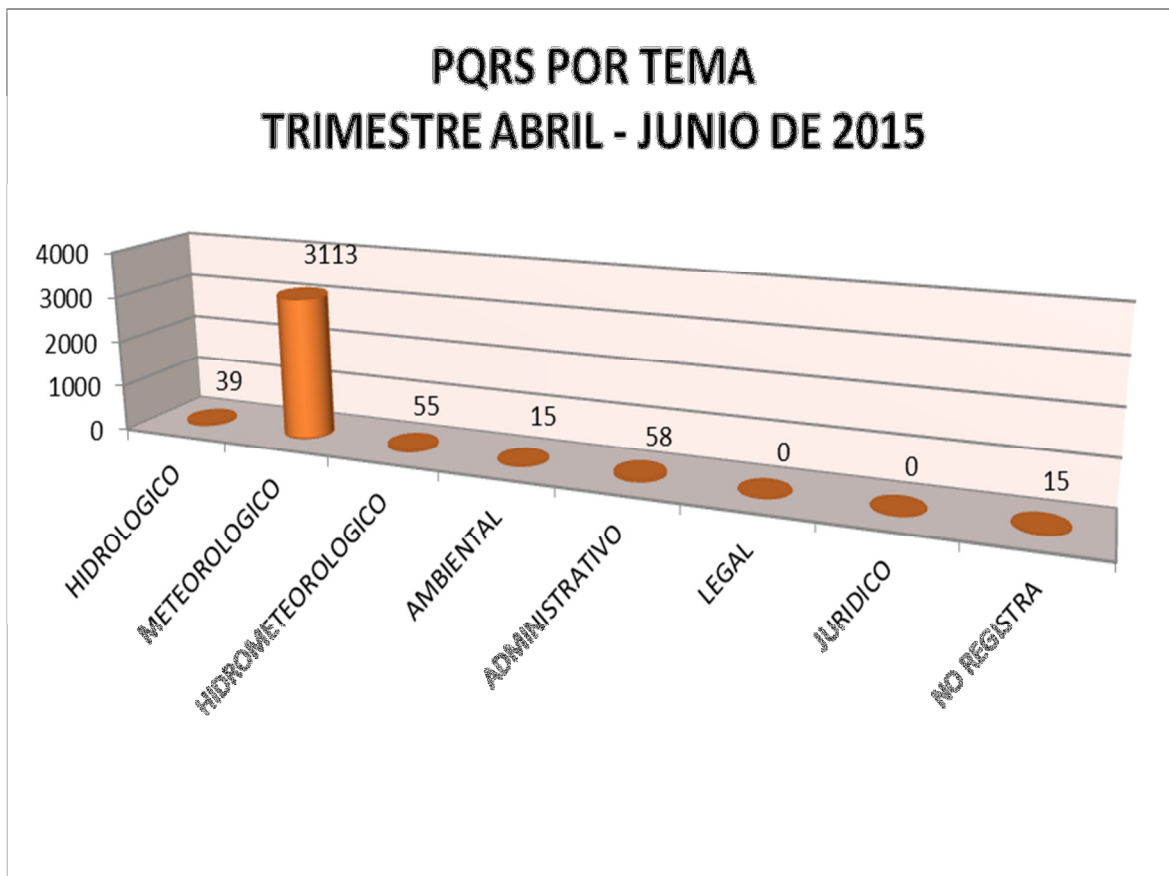
Se observa que el 94.1% de las solicitudes radicadas en éste periodo, son atendidas por la Subdirección de Meteorología, ratificando así que en éste mismo porcentaje los requerimientos de información que llegan al IDEAM son netamente misionales.



Con respecto a la Clasificación del requerimiento, el 97.9% de las solicitudes, corresponde a PETICIONES DE INFORMACION MISIONAL O TÉCNICA, presentándose, sin embargo, un numero de quejas recibidas por demoras en las respuestas. El grupo manifiesta haber tenido retrasos en las respuestas debido a la organización a la que se sometía en cumplimiento a la ley 1712 del 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”. Y la Resolución 485 de 21 de abril del 2015.



El canal de comunicación más utilizado sigue siendo el correo electrónico y el portal WEB del IDEAM, sin embargo se presenta una modificación con respecto al trimestre anterior, los ciudadanos presentaron más numero de solicitudes para éste periodo de forma presencial, representado en el 19.8% de las solicitudes atendidas.



La mayoría de la información requerida por los ciudadanos sigue siendo METEREOLÓGICA, siendo consecuente con los análisis anteriores, con el 94.5% de las solicitudes tramitadas en el IDEAM. Sin embargo, existen solicitudes de tipo administrativo gestionadas dentro de términos, las cuales corresponden a un 1.8% de lo radicado.

# GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SECRETARÍA GENERAL IDEAM 2015