

INFORME TRIMESTRAL DE LA GESTIÓN DE PQRS EN EL INSTITUTO DE HIDROLOGIA, METEOROLOGIA Y ESTUDIOS AMBIENTALES IDEAM

TERCER TRIMESTRE DE 2015
(Julio-Agosto-Septiembre)
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, Felicidades y Agradecimientos recibidos en el Instituto durante el tiempo comprendido entre el 1 julio al 30 de septiembre 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.

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 reclamos del n 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:

Durante el año 2015, el IDEAM da inició el 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 los 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.

Para el primer trimestre del año (enero – marzo), la responsabilidad de dar respuesta estaba asignada a cada una de las dependencias, generándose un gran número de PQRS atendidas por fuera de términos, en razón a que se contaba, para entonces, solo con un funcionario encargado de la Orientación al Ciudadano, asignado al Grupo de Documentación, Archivo, Correspondencias y Orientación al Ciudadano. A partir de junio de 2015, se presta apoyo al nuevo Grupo de Atención al Ciudadano, con personal adicional bajo contrato para poner al día los requerimientos que se encontraban represados por la falta de personal.

Para el resultado analizado del segundo trimestre del 2015 (abril – junio), se aplica Plan de Choque, destinado únicamente a resolver de forma prioritaria las peticiones dejadas de atender por las debilidades de personal existente en su momento en el área y que en razón a la creación del nuevo Grupo, se trasladaron bajo la responsabilidad del Atención al Ciudadano.

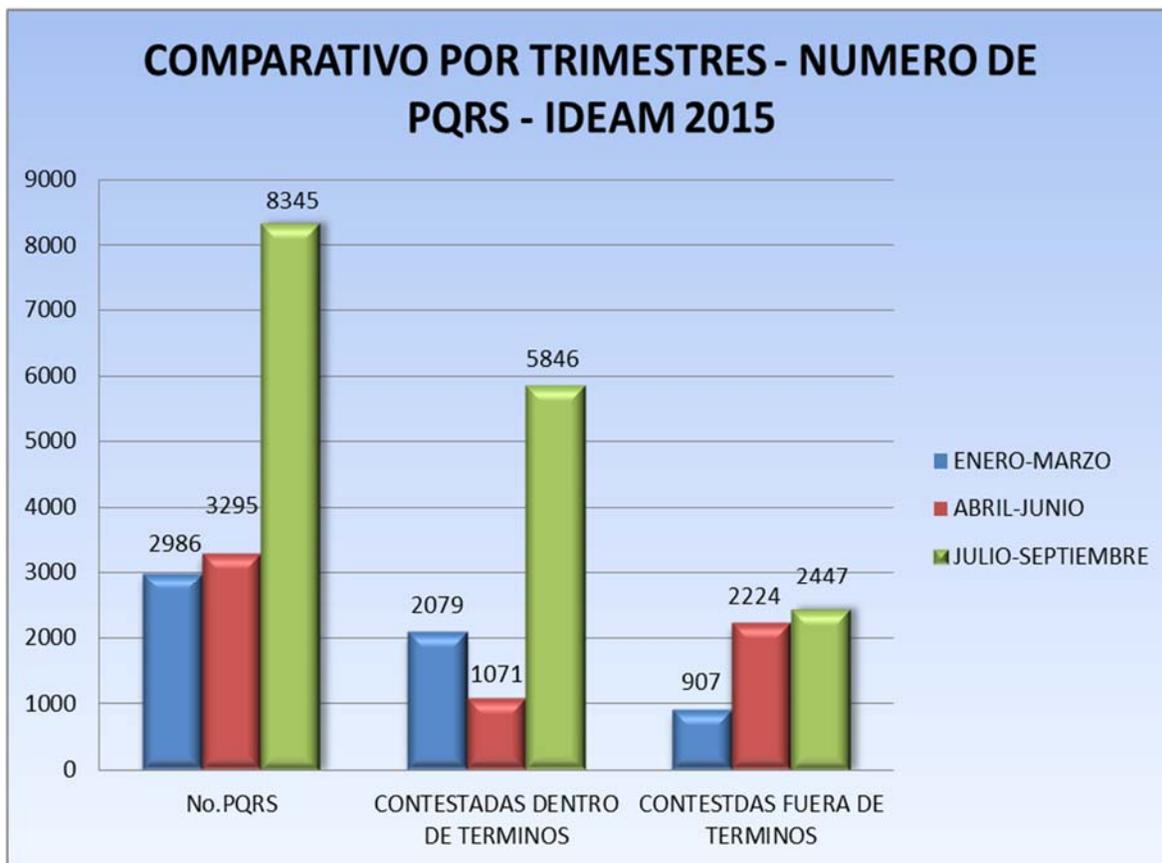
No se contaba con criterios de clasificación ni tipificación de requerimientos, tampoco se tenía clara la competencia que se tenía en cada dependencia para la resolución de los mismos. El grupo de Atención al Ciudadano aplica los conceptos de clasificación de las peticiones enmarcadas en la normatividad interna y comienza la clasificación respectiva aplicando matrices de control, tanto en direccionamiento como para establecer términos de respuesta,

dependencias responsables de su atención y la respectiva caracterización de los usuarios que consultan al IDEAM sobre información técnica.

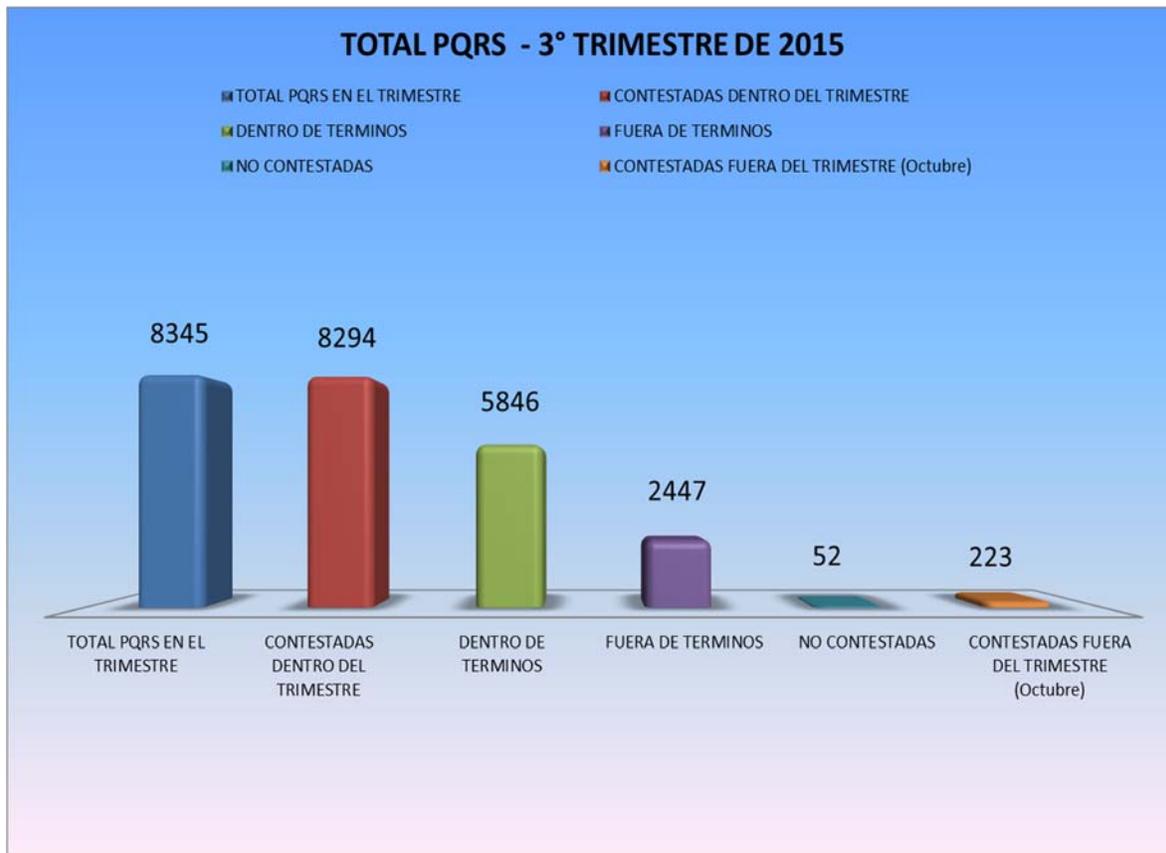
Esta diferencia de criterios y falta de herramientas que permitieran los análisis respectivos y el establecer los datos estadísticos que se requieren para el mejoramiento continuo del servicio al ciudadano, imposibilita hacer comparaciones entre los respectivos trimestres del año, por cual, los mecanismos dispuestos por el Grupo, se han sometido a prueba hasta lograr el escenario ideal esperado, su implementación definitiva permitiría así la toma de decisiones frente a los resultados presentados en cada trimestre.

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 encuentra la debilidad mayor en cuanto a términos de respuesta. Al cierre del presente informe se demuestra una disminución muy importante en peticiones resultas por fuera de términos o dejadas de resolver.

Gráficamente se muestra el comportamiento de las PQRS, decepcionados en el Instituto por los diferentes canales, su gestión, clasificación y caracterización, y el comportamiento durante el año 2015:



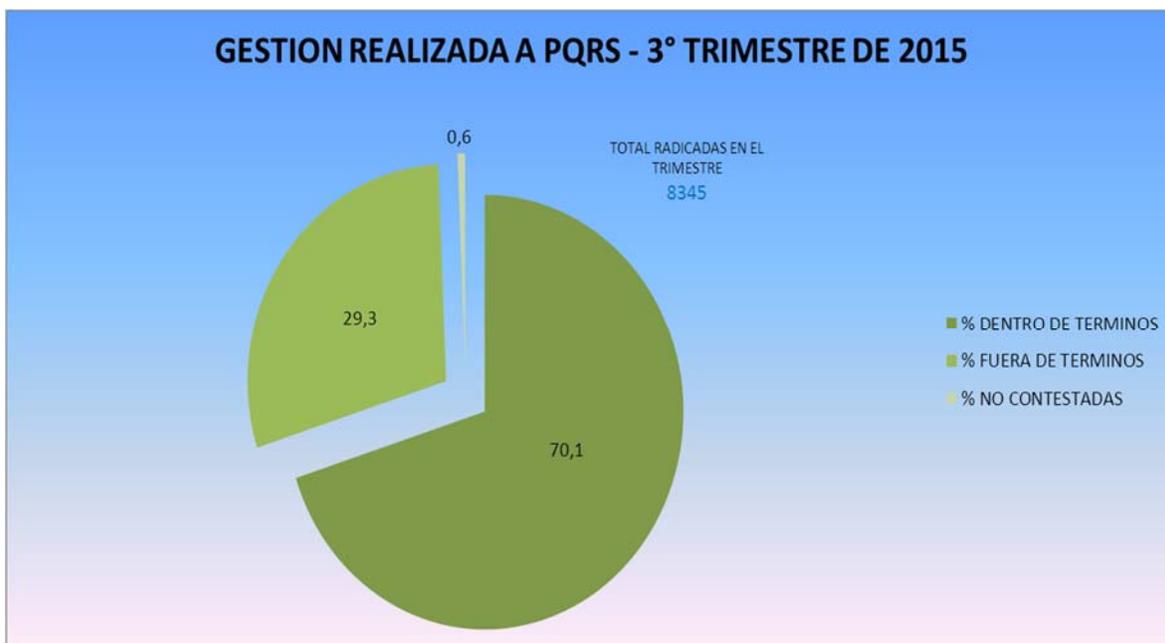
El comportamiento de las PQRS durante el año 2015, se evidencia en la gráfica anterior, resaltando el crecimiento del número de peticiones radicadas en el Tercer Trimestre comparado con el Segundo Trimestre del mismo año; el crecimiento fue del 253,3%, y con respecto al Primer Trimestre el crecimiento fue del 279,5%. A pesar del incremento tal alto en solicitudes radicadas, la Gestión realizada, con el propósito del disminuir los tiempos de respuesta, fue porcentualmente mejor, se presenta una disminución del 38,2% para éste trimestre con respecto al Segundo Trimestre de 2015. Esto demuestra que dado el volumen de solicitudes radicadas al IDEAM, se requiere ser gestionadas con el apoyo del Grupo de Atención al Ciudadano y su planta de personal completa.



La Gráfica muestra el número de PQRS gestionadas dentro del trimestre 8.345, incrementándose en un 37.1% (5.247 PQRS abril – junio) frente al anterior trimestre, de las cuales 1.950, fueron radicadas en los meses anteriores y gestionadas dentro de éste trimestre. El saldo mencionado hace parte de las peticiones represadas por la falta de personal que se tenía, y que una vez creado el nuevo Grupo se suplió. El 99,4% fue atendido dentro del trimestre, de las cuales el 70, 1% se resolvieron dentro de términos de ley, el 29,3% se resolvieron por fuera de términos, el 0, 6% no se resolvieron. Es de anotar, que la falta de criterios de clasificación permitía incluir en estos registros solicitudes que no tienen la condición de PETICION y por ende no podrían ser respondidas Por ejemplo: Solicitud hecha por el IDEAM de un funcionario a otras entidades y respuesta dada al requerimiento, direccionado a la dependencia quien lo solicita. Esto afecta ésta cifra, a la cual se le hace seguimiento para reclasificarlas. Del total de PQRS radicadas en éste período, tan solo el 2,7% es gestionado en el mes de octubre (cuarto trimestre) sin estar fuera de términos. Comparado con el SEGUNDO TRIMESTRE, se demuestra una

DISMINUCION IMPORTANTE en las respuestas fuera de términos; bajó del 67,4% al 29.3%, **disminución el 38.1%**. Este resultado es producto del seguimiento y monitoreo a las peticiones que se asignas a las dependencias.

La siguiente grafica no presenta la distribución porcentual de las PQRS con respecto a los términos de su contestación, es decir, la gestión realizada y aplicando a partir del mes de septiembre la actividad de Seguimiento a las contestaciones desde las Dependencias a las cuales se les escaló el requerimiento.



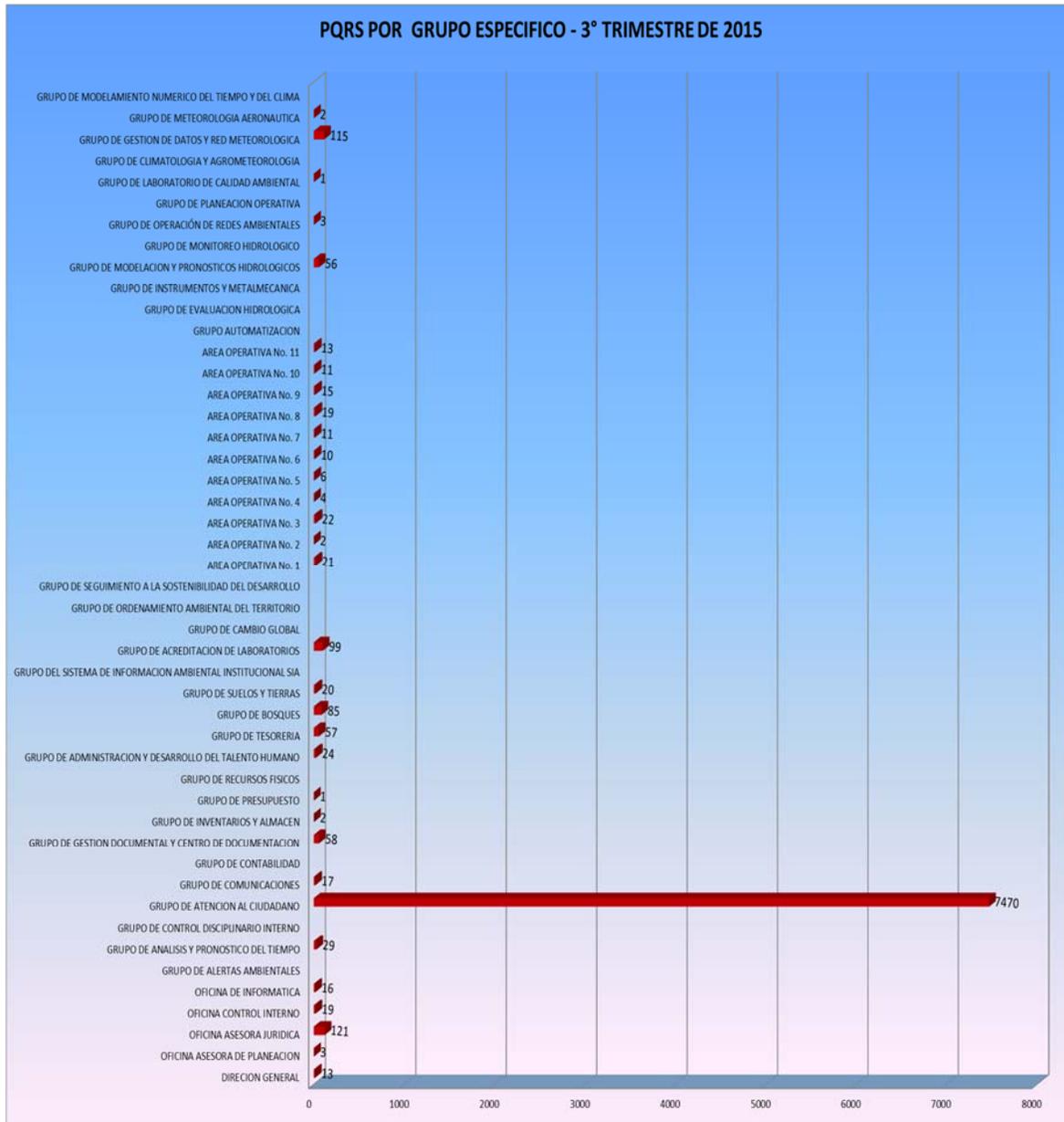
Durante el trimestre, del 100% de las peticiones recibidas, el 70,1% fueron contestadas dentro de términos de ley; 29,3% fuera de Términos y 0,6% no se resolvieron. Algunas de las peticiones no resultas obedecen a otro tipo de solicitud, quedando mal tipificadas, por lo tanto algunas de ellas no serán resueltas, pero si deberá aplicarse el procedimiento de Archivo de la Petición para no permanecer con el registro. (Resolución 2071 del 30 de Septiembre de 2015).

**ESTADÍSTICAS PQRS IDEAM
TERCER PERIODO
JULIO - SEPTIEMBRE 2015**

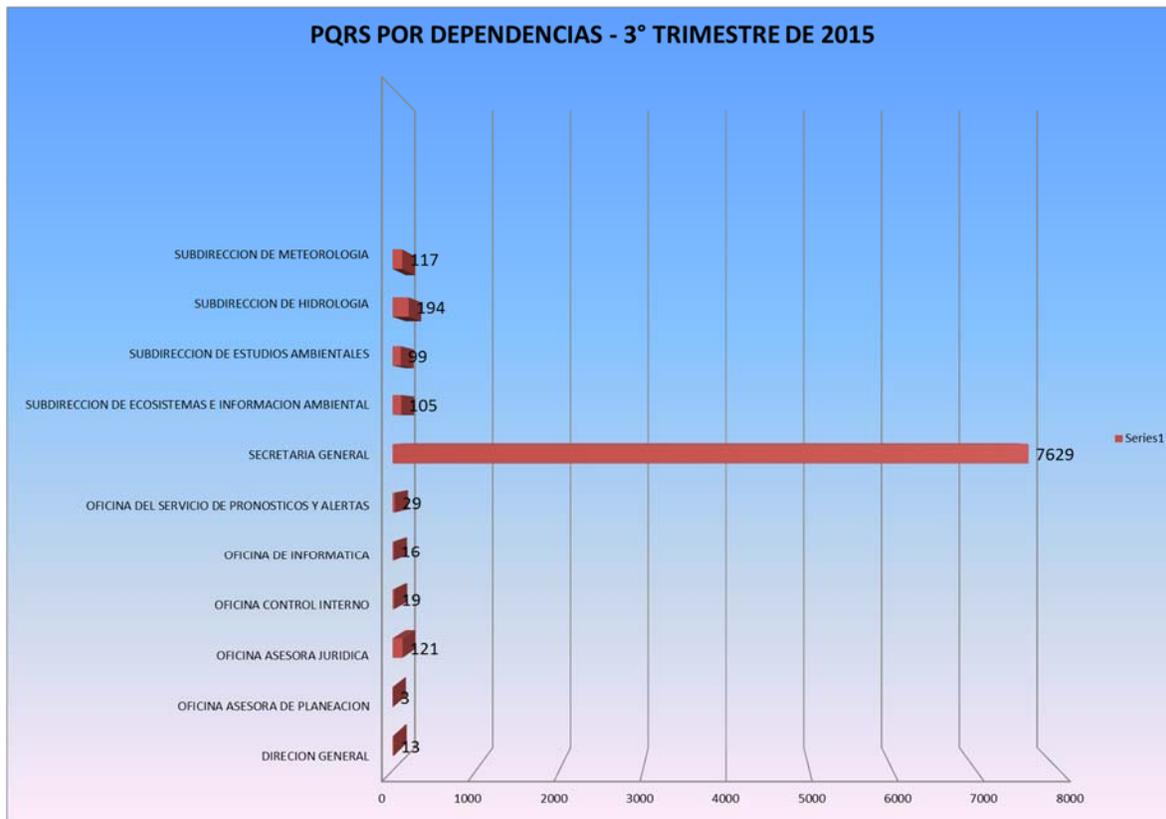
NUMERO DE PQRS EN EL TRIMESTRE

MES	DEPENDENCIA	GRUPO ESPECIFICO	PQRS	CONTESTADAS	% CONTESTADAS	DENTRO DE TERMINOS	% DENTRO DE TERMINOS	FUERA DE TERMINOS	% FUERA DE TERMINOS	NO CONTESTADAS	% NO CONTESTADAS	
J U L I O S E P T I E M B R E	DIRECCION GENERAL		13	12	92,3	10	76,9	2	15,4	1	7,7	
	OFICINA ASESORA DE PLANEACION		3	3	100,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	
	OFICINA ASESORA JURIDICA		121	120	99,2	72	59,5	48	39,7	1	0,8	
	OFICINA CONTROL INTERNO		19	18	94,7	18	94,7	0	0,0	1	5,3	
	OFICINA DE INFORMATICA		16	16	100,0	10	62,5	6	37,5	0	0,0	
	OFICINA DEL SERVICIO DE PRONOSTICOS Y ALERTAS	GRUPO DE ALERTAS AMBIENTALES										
		GRUPO DE ANALISIS Y PRONOSTICO DEL TIEMPO		29	27	93,1	26	89,7	1	3,4	2	6,9
		GRUPO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO										
		GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO		7470	7470	100,0	5242	70,2	2228	29,8	0	0,0
		GRUPO DE COMUNICACIONES		17	17	100,0	16	94,1	1	5,9	0	0,0
		GRUPO DE CONTABILIDAD										
		GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL Y CENTRO DE DOCUMENTACION		58	58	100,0	55	94,8	3	5,2	0	0,0
		GRUPO DE INVENTARIOS Y ALMACEN		2	2	100,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0
		GRUPO DE PRESUPUESTO		1	1	100,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0
		GRUPO DE RECURSOS FISICOS										
		GRUPO DE ADMINISTRACION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO		24	24	100,0	19	79,2	4	16,7	1	4,2
		GRUPO DE TESORERIA		57	57	100,0	46	80,7	11	19,3	0	0,0
		GRUPO DE BOSQUES		85	78	91,8	41	48,2	37	43,5	7	8,2
		GRUPO DE SUELOS Y TIERRAS		20	20	100,0	9	45,0	11	55,0	0	0,0
		GRUPO DEL SISTEMA DE INFORMACION AMBIENTAL INSTITUCIONAL SIA										
		GRUPO DE ACREDITACION DE LABORATORIOS		99	90	90,9	58	58,6	32	32,3	9	9,1
		GRUPO DE CAMBIO GLOBAL										
		GRUPO DE ORDENAMIENTO AMBIENTAL DEL TERRITORIO										
		GRUPO DE SEGUIMIENTO A LA SOSTENIBILIDAD DEL DESARROLLO										
		AREA OPERATIVA No. 1		21	21	100,0	20	95,2	1	4,8	0	0,0
	AREA OPERATIVA No. 2		2	2	100,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	
	AREA OPERATIVA No. 3		22	22	100,0	22	100,0	0	0,0	0	0,0	
	AREA OPERATIVA No. 4		4	4	100,0	4	100,0	0	0,0	0	0,0	
	AREA OPERATIVA No. 5		6	3	50,0	3	50,0	0	0,0	3	50,0	
	AREA OPERATIVA No. 6		10	10	100,0	10	100,0	0	0,0	0	0,0	
	AREA OPERATIVA No. 7		11	11	100,0	3	27,3	8	72,7	0	0,0	
	AREA OPERATIVA No. 8		19	15	78,9	14	73,7	1	5,3	4	21,1	
	AREA OPERATIVA No. 9		15	15	100,0	15	100,0	0	0,0	0	0,0	
	AREA OPERATIVA No. 10		11	11	100,0	9	81,8	2	18,2	0	0,0	
	AREA OPERATIVA No. 11		13	12	92,3	10	76,9	2	15,4	1	7,7	
	GRUPO AUTOMATIZACION											
	GRUPO DE EVALUACION HIDROLOGICA											
	GRUPO DE INSTRUMENTOS Y METALMECANICA											
	GRUPO DE MODELACION Y PRONOSTICOS HIDROLOGICOS		56	44	78,6	32	57,1	12	21,4	12	21,4	
	GRUPO DE MONITOREO HIDROLOGICO											
	GRUPO DE OPERACION DE REDES AMBIENTALES		3	3	100,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	
	GRUPO DE PLANEACION OPERATIVA											
	GRUPO DE LABORATORIO DE CALIDAD AMBIENTAL		1	1	100,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	
	GRUPO DE CLIMATOLOGIA Y AGROMETEOROLOGIA											
	GRUPO DE GESTION DE DATOS Y RED METEOROLOGICA		115	105	91,3	71	61,7	34	29,6	10	8,7	
	GRUPO DE METEOROLOGIA AERONAUTICA		2	2	100,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	
	GRUPO DE MODELAMIENTO NUMERICO DEL TIEMPO Y DEL CLIMA											
	N/S/NR											
	TOTAL	8345	8345	8294	99,4	5846	70,1	2447	29,3	52	0,6	

El cuadro nos muestra el comportamiento pormenorizado por dependencias y grupos específicos del Instituto. Es de resaltar que de 47 oficinas del Instituto, a 32 de ellas les fue asignadas PQRS para su gestión durante el presente trimestre, y tan solo 21, equivalente al 65.6%, responden el total de sus peticiones asignadas; de ellas tan solo 8, equivalente al 25% de las oficinas del instituto a las que se les asignó PQRS, lo hacen dentro de Términos de Ley, y el 40,6% lo hacen Fuera de Términos. Al respecto para éste trimestre, el Grupo de Atención al ciudadano implementó la Actividad de Seguimiento, registrada dentro del procedimiento de Atención al Ciudadano, y en cumplimiento a la Resolución 2071, hace acompañamiento a las oficinas con el propósito de disminuir ésta cifra. Es importante señalar, que pese a que el Grupo de Atención al Ciudadano, traía un gran número de PQRS sin resolver, una vez atendida la contingencia, a partir del mes de Septiembre, los diferentes requerimientos que son gestionados desde el Grupo, quedaron 100% dentro de Términos.

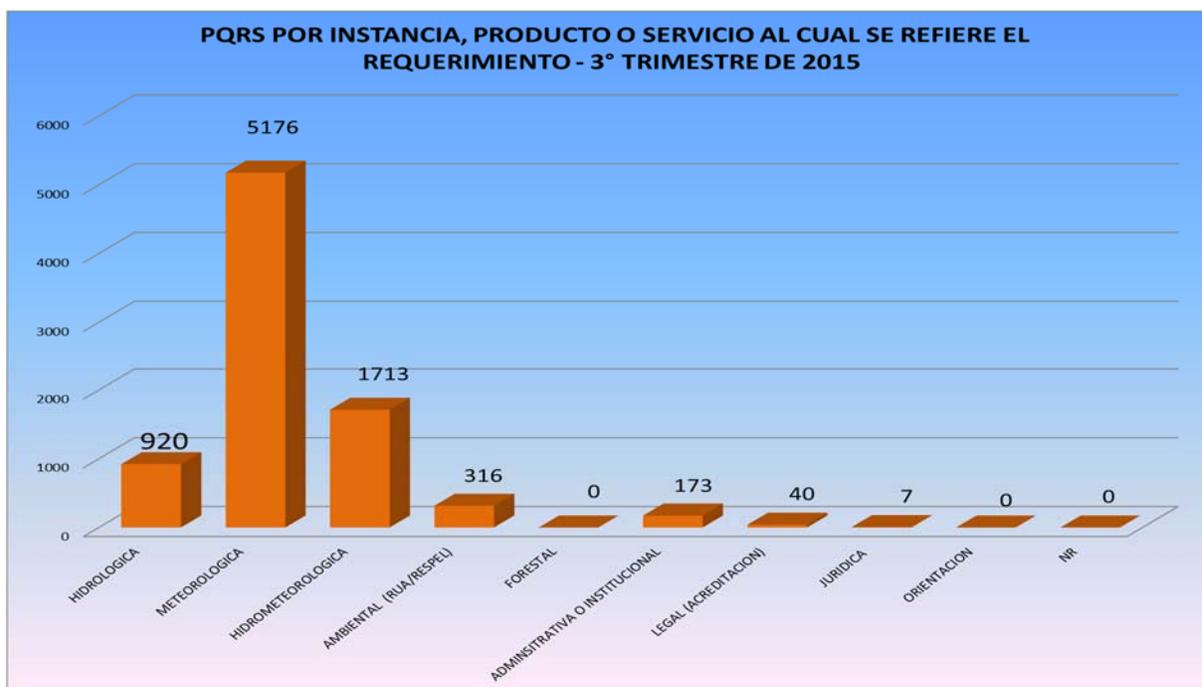


La distribución por grupo específico permite determinar que del total de PQRS radicadas, Atención al Ciudadano resuelve el 89.5% los requerimientos recibidos, de los cuales el 70,2% para éste periodo, fueron contestados dentro de términos y el 29,8% fuera de términos (el personal contratado que ingresó el 16 de junio de 2015, a 31 de agosto, dejó al día el represamiento presentado en los trimestres anteriores).

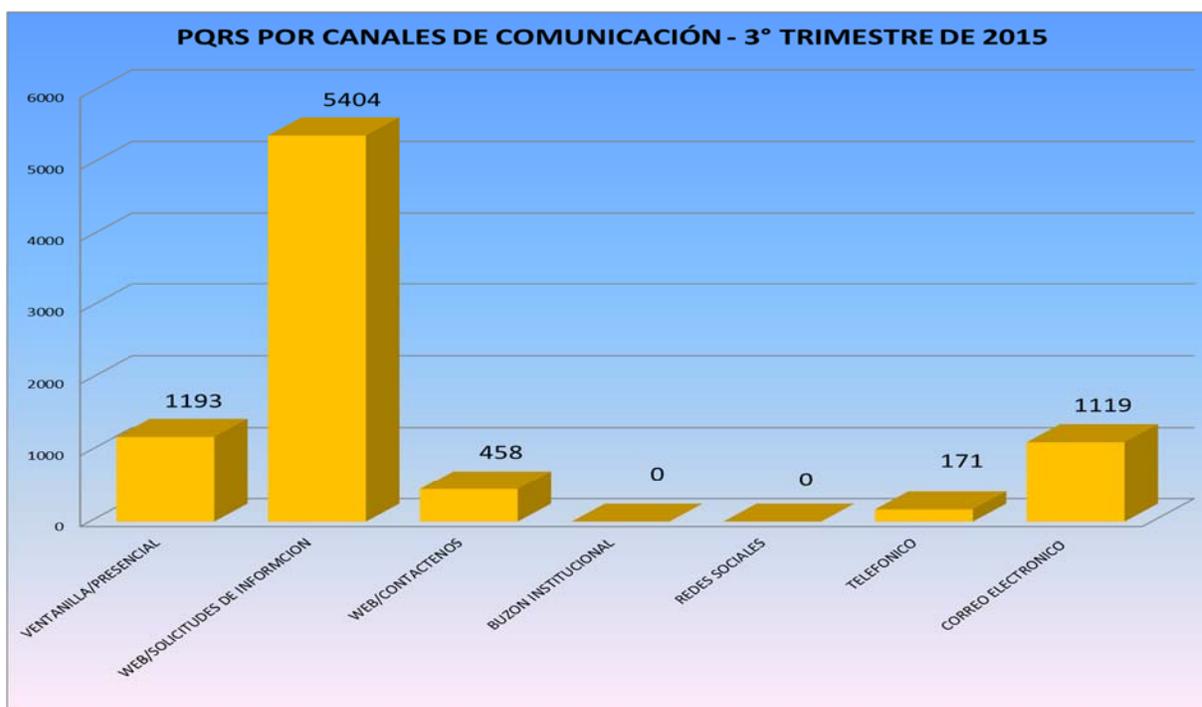


La Distribución por Dependencias, permite establecer que la Secretaria General, resuelve el 91,4%, en razón a que el grupo de Atención al Ciudadano hace parte de esa Dependencia y ella sola atiende el 89,5% de los requerimientos recibidos.

La clasificación de las peticiones por tipo de requerimiento obedece a lo contemplado en la Resolución 2071 de 30 de Septiembre de 2015, y a la generalidad de las PQRS. Sin embargo, en el proceso de implementación de la estrategia se evidencia la falta de conocimiento sobre clasificación de peticiones y algunas de ellas se encuentran deficientemente tipificadas. Para tomar correctivos sobre este particular, Atención al Ciudadano implementó un formato único para el registro ordenado de PQRS y unificó los criterios de clasificación; adicionalmente aplicó un cronograma de capacitación para toda la entidad con el propósito de socializar la normativa.

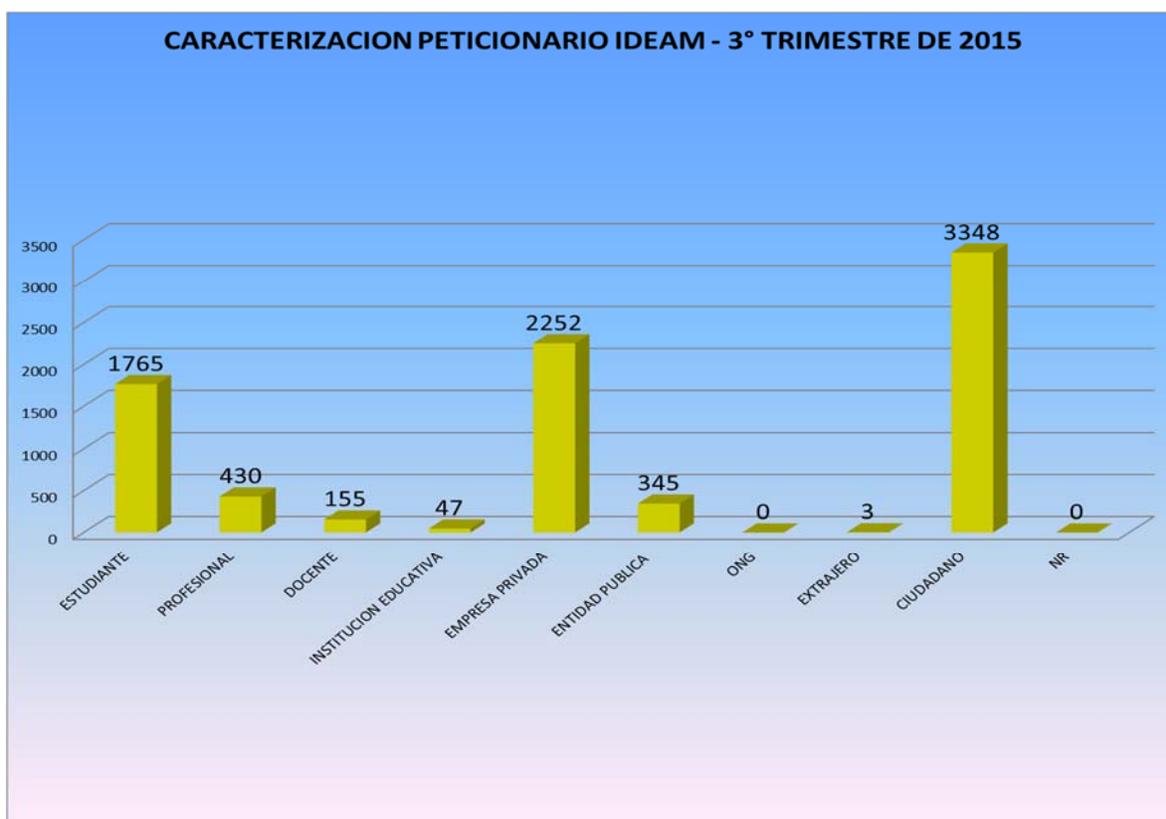


Con respecto al Tipo de Requerimiento, la información que más se solicitó al IDEAM para éste periodo fue METEOROLOGICA, con el 62% de las solicitudes recibidas. Comparado con el Primer y Segundo trimestre, la tendencia permanece.



Con respecto a CANALES DE COMUNICACIÓN, el 64,8% proviene del Módulo WEB solicitudes de información. Con respecto el Primer y Segundo Trimestre del año, el comportamiento sigue siendo el mismo.

En cuanto a la CARACTERIZACION DE LOS USUARIOS IDEAM, el grupo de atención al ciudadano implementa unos formatos de registro que nos permiten determinar quién es nuestro usuario y que finalidad tiene la información obtenida.



El 40,1% de los ciudadanos no registran su condición específica y se consideran como CIUDADANOS, el 27% de los consultantes provienen de la EMPRESA PRIVADA, con fines investigativos y como insumo importante para proyectos; y el 21,1% se registran como estudiantes y la información es con fines académicos. Comparado con los trimestres anteriores, el comportamiento es similar.

**GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
SECRETARÍA GENERAL
IDEAM
2015**