IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

CUARTO TRIMESTRE 2017
(Octubre - Diciembre)

SECRETARÍA GENERAL
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS CUARTO TRIMESTRE DE 2017

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 octubre al 31 de diciembre de 2017. 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.

METODOLOGÍA

Para realizar el informe de PQRS, se consolidó en una sola base de datos, 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 2628 del 18 de Noviembre de 2016, ""Por medio de la cual se deroga la Resolución N° 2071 del 30 de septiembre del 2015 y se establece el procedimiento interno para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales -IDEAM- y se regulan mecanismos para la atención de las peticiones verbales".

DEFINICIONES

Para efectos de la citada resolución, por derecho de petición, debe entenderse el Derecho Fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas ante el IDEAM ya sea por razones de interés general o particular y a obtener una pronta respuesta en términos de contenido, pertinencia y oportunidad; las peticiones para efectos de la presente resolución se clasifican así:

1. Según su forma:

1.1 Verbales: Aquellas solicitudes efectuadas de manera personal o telefónica ante cualquier funcionario del IDEAM, independientemente del idioma en el que se presenten; para realizar una solicitud verbal no se requiere que medie documento electrónico o físico. Las solicitudes verbales incluyen las peticiones realizadas por personas sordas, atendiendo a que el lenguaje de señas constituye una lengua reconocida.

1.2 Escritas: Aquellas solicitudes efectuadas mediante documento ya sea físico o electrónico.

2. Según quien dirige la petición:

2.1 Petición de interés particular: Se dirige a satisfacer el interés propio y exclusivo de quien dirige la petición.

2.2 Petición de interés general: Se dirige a beneficiar a una colectividad o a un grupo de personas.

3. Según el contenido de la petición:

3.1 **Petición:** Toda solicitud diferente al suministro de información o copias.

3.2 **Solicitud de documentos y de información:** Requerimiento relacionado con la solicitud de documentos ya elaborados, se hace extensiva esta clase de solicitudes a los requerimientos en los que se solicite acceso a documentos electrónicos disponibles, siempre y cuando la solicitud se limite a la entrega de la información.

3.3 **Consulta:** Corresponde a las solicitudes en las que se requiere un concepto especializado u opinión experta referente a materias relacionadas con las atribuciones y competencias del Instituto; la respuesta a las solicitudes de consulta no constituye acto administrativo por constituir una opinión, en consecuencia no son de obligatorio cumplimiento o ejecución en virtud a lo establecido en el artículo 28 de la Ley 1437 del 2011 sustituido con el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

3.4 **Queja:** Puesta en conocimiento de las conductas irregulares de un funcionario en ejercicio de su cargo, este tipo de manifestaciones son competencia de la Oficina de Control Interno Disciplinario, dependencia a la que deben direccionarse de manera directa por quien radica el documento o recibe y radica la queja de manera verbal

3.5 **Reclamo:** Toda manifestación efectuada a la entidad, relacionada con la prestación deficiente del servicio.

3.6 **Sugerencia:** Opinión del peticionario tendiente al mejoramiento en la prestación del servicio.

3.7 **Denuncia:** Poner en conocimiento de la autoridad competente una conducta irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, fiscal, administrativa o disciplinaria según corresponda.

3.8 **Petición entre autoridades:** Solicitud de información o documentos realizada por autoridades públicas.

3.9 **Solicitud de Congresistas:** Solicitud efectuada por los congresistas en ejercicio de sus funciones con fines de control político.

3.10 **Solicitud Judicial:** Son las solicitudes efectuadas por autoridades judiciales o administrativas que ejercen función jurisdiccional.

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 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.

En el tercer trimestre de 2015, se actualizan e implementan 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 que la debilidad

persistente está en cuanto a los 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.

En atención a las acciones de mejoramiento y las debilidades detectadas en el proceso durante las diferentes actividades desarrolladas para tal efecto, para el cuarto trimestre de 2016, se implementa la Resolución 2628 del 18 de Noviembre de 2016, "Por medio de la cual se deroga la Resolución N° 2071 del 30 de septiembre del 2015 y se establece el procedimiento interno para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales -IDEAM- y se regulan mecanismos para la atención de las peticiones verbales".

Para toda la vigencia 2016 el instituto determinó seguir con la implementación en una segunda fase de la Estrategia de Servicio al Ciudadano, la cual contempló la revisión, seguimiento y evaluación de las herramientas establecidas durante la primera fase, cuyos instrumentos permitieron 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 muestra una disminución muy importante en peticiones resueltas por fuera de término o dejadas de resolver. Gráficamente se evidencia el comportamiento de las PQRS, recepcionadas en el Instituto por medio de los diferentes canales, su gestión, clasificación y caracterización y el comportamiento de las mismas, durante el cuarto trimestre de 2017.

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, las orientaciones brindadas a los usuarios, las denuncias asociadas a "Actos de Corrupción" y a su vez las Quejas que se recepcionan a través de la Oficina de Control Disciplinario Interno en cumplimento a la Ley 734 de 2012.

PARTE A

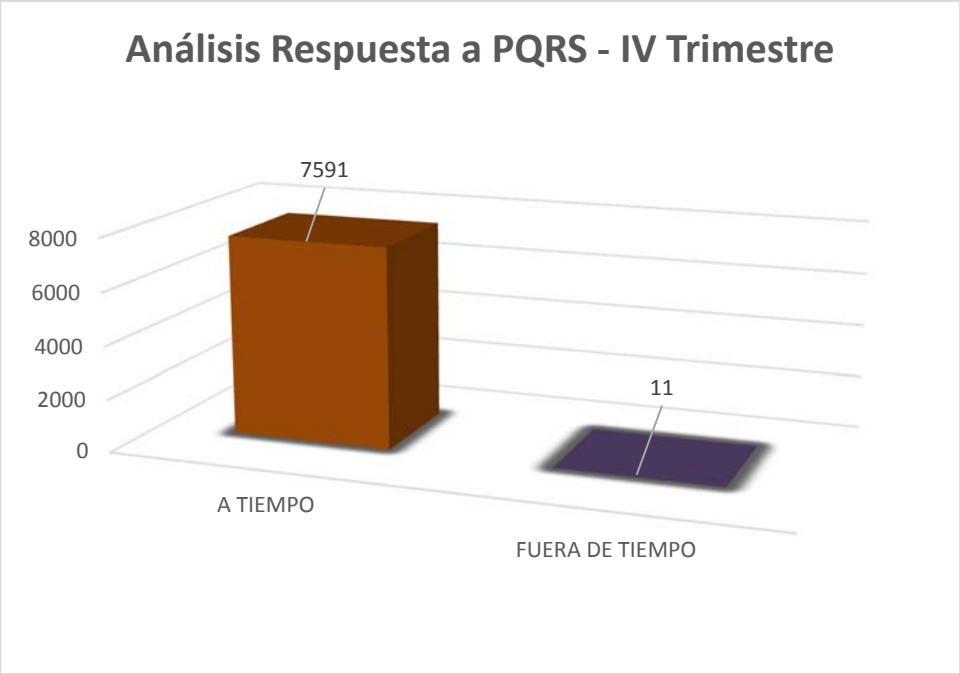
INFORME CUARTO TRIMESTRE 2017

El presente informe refleja el trámite y la gestión realizada a las diferentes peticiones radicadas durante el cuarto trimestre del año (octubre a diciembre 2017) en el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – IDEAM, como resultado de la consolidación de la información remitida por todas las dependencias competentes para radicar peticiones en el Instituto, 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 y el reporte de las solicitudes atendidas por el Módulo Web de Solicitudes de Información Hidrometeorológica. 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 posteriores al último día hábil del trimestre inmediatamente anterior al objeto de análisis.

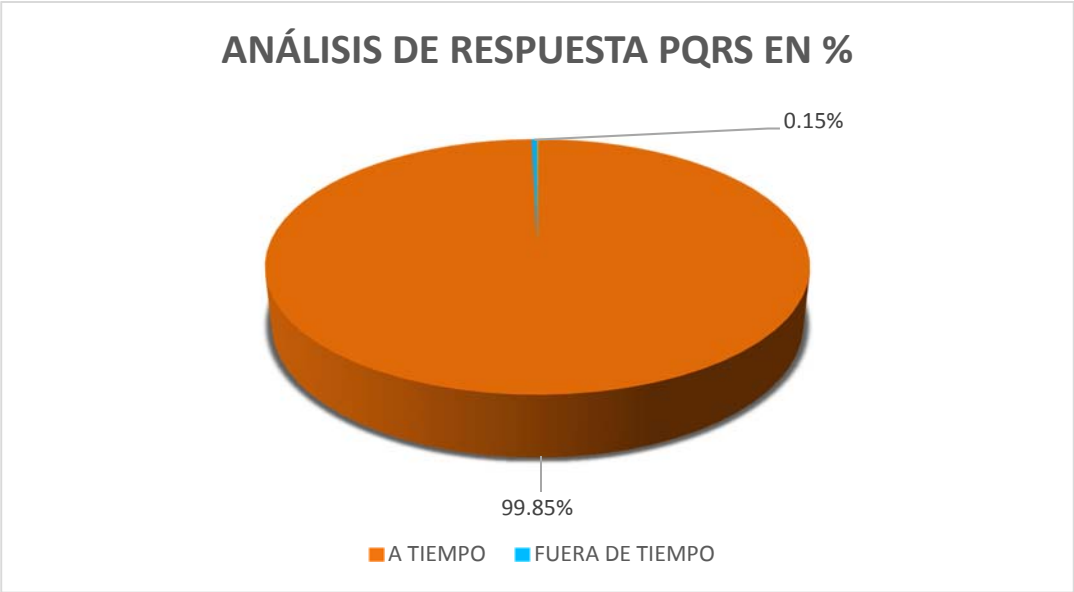
A continuación, las estadísticas y el análisis de la información registrada a través del Formato Consolidado Seguimiento y Control PQRS del Instituto (M-AC-F012) el cual contempla todas las PQRS reportadas durante el presente periodo.

1. ANALISIS DE PQRS OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2017

Rótulos de fila	Cuenta de A Tiempo/Fuera de Tiempo	%
A TIEMPO	7.591	99,85%
FUERA DE TIEMPO	11	0,15%
Total General	**7.602**	**100%**



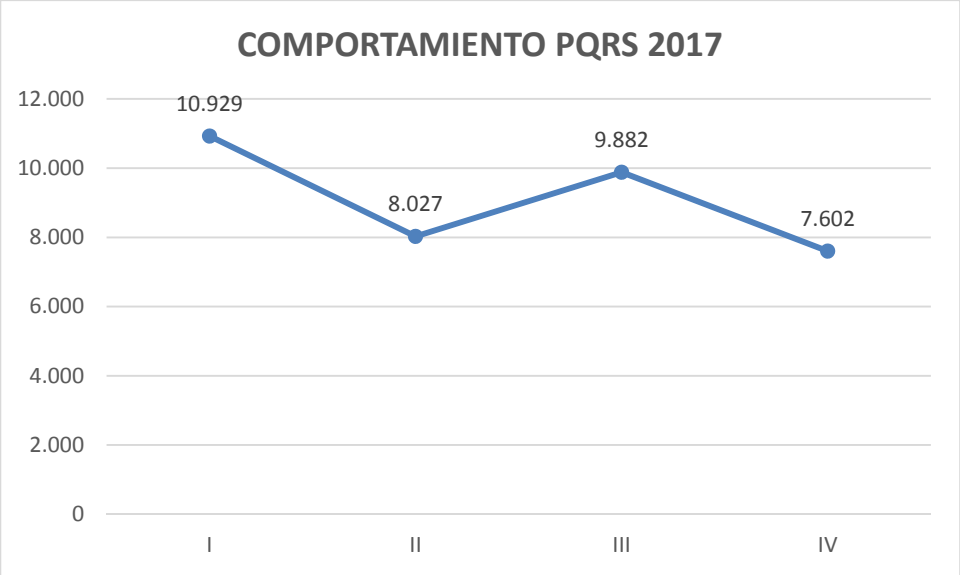
Durante el cuarto trimestre de 2017, se recibieron en total 7.602 PQRS, de las cuales 7.591 fueron contestadas DENTRO DE LOS TÉRMINOS establecidos para tal, 11 fueron contestadas FUERA DE TÉRMINOS y no existió ninguna PQRS sin GESTIONAR o NO CONTESTADA.



COMPARATIVO PQRS PRIMER A CUARTO TRIMESTRE 2017

Año	Trimestre	Total PQRS	Contestadas Dentro de Términos	Contestadas Fuera de Términos	Sin Gestionar
2017	I	10.929	99.91%	0.09%	0 %
	II	8.027	99.66%	0.34%	0 %
	III	9.882	99.52%	0.43%	0.05 %
	IV	7.602	99.85%	0.15%	0 %

Año	Trimestre	Cantidad	%	Comportamiento
2017	I	10.929	75%	Aumento
	II	8.027	-27%	Reducción
	III	9.882	23%	Aumento
	IV	7.602	-23%	Reducción



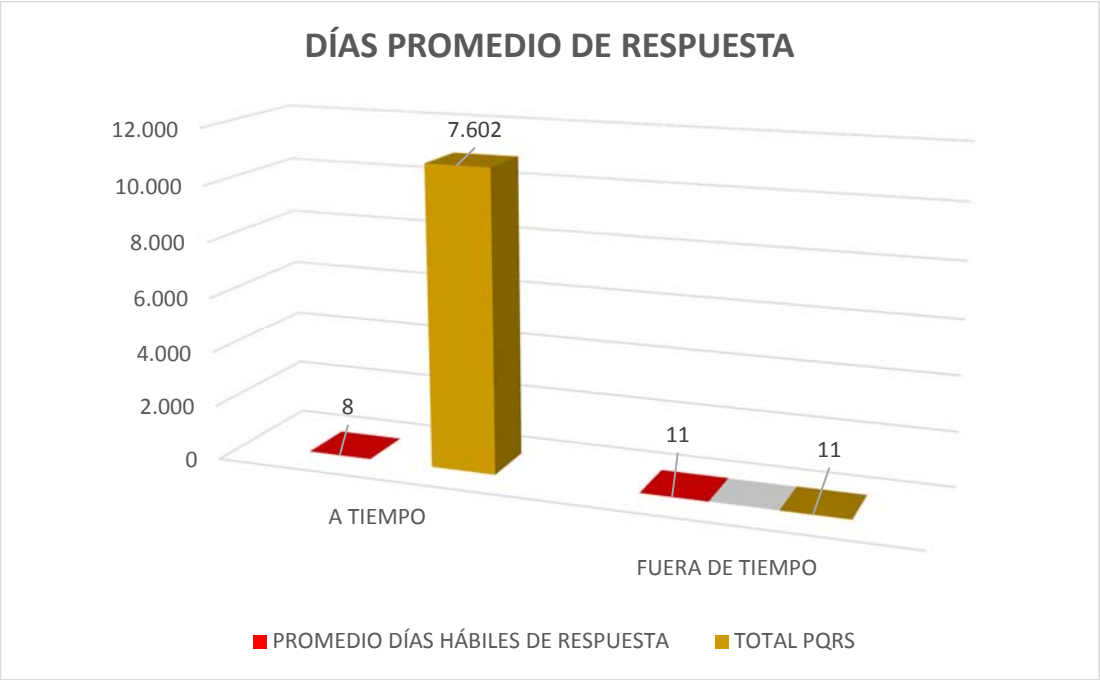
Teniendo en cuenta los cuadros y gráficas anteriores se evidencia una reducción de las PQRS en un -23%, para el cuarto trimestre representadas en 2.280 peticiones menos, con respecto al trimestre anterior, sin embargo, se siguieron reforzando los controles implementados a las labores de seguimiento realizadas por el Grupo de Atención al Ciudadano, persistiendo de forma reiterativa, logrando aumentar el porcentaje de peticiones contestadas dentro de términos a un 99.85%.

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 2628 del 18 de noviembre de 2016, “Por medio de la cual se deroga la Resolución N° 2071 del 30 de septiembre del 2015 y se establece el procedimiento interno para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales -IDEAM- y se regulan mecanismos para la atención de las peticiones verbales”, en lo relacionado con sus Artículos 28, 29 y 30, el Grupo de Atención al Ciudadano realizó lo pertinente en su competencia para dar cumplimiento a dichos artículos, por lo anterior, se generó un reporte a la Secretaría General en lo correspondiente a solicitudes por fuera de término, por medio de comunicación oficial, con el radicado ORFEO: 20182090000093.

2. DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA DE PQRS OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2017

Rótulos de fila	Promedio de Días Hábiles de Respuesta	Cuenta de A Tiempo/Fuera de Tiempo
A TIEMPO	8 días	7.591
FUERA DE TIEMPO	11 días	11
Total General		**7.602**



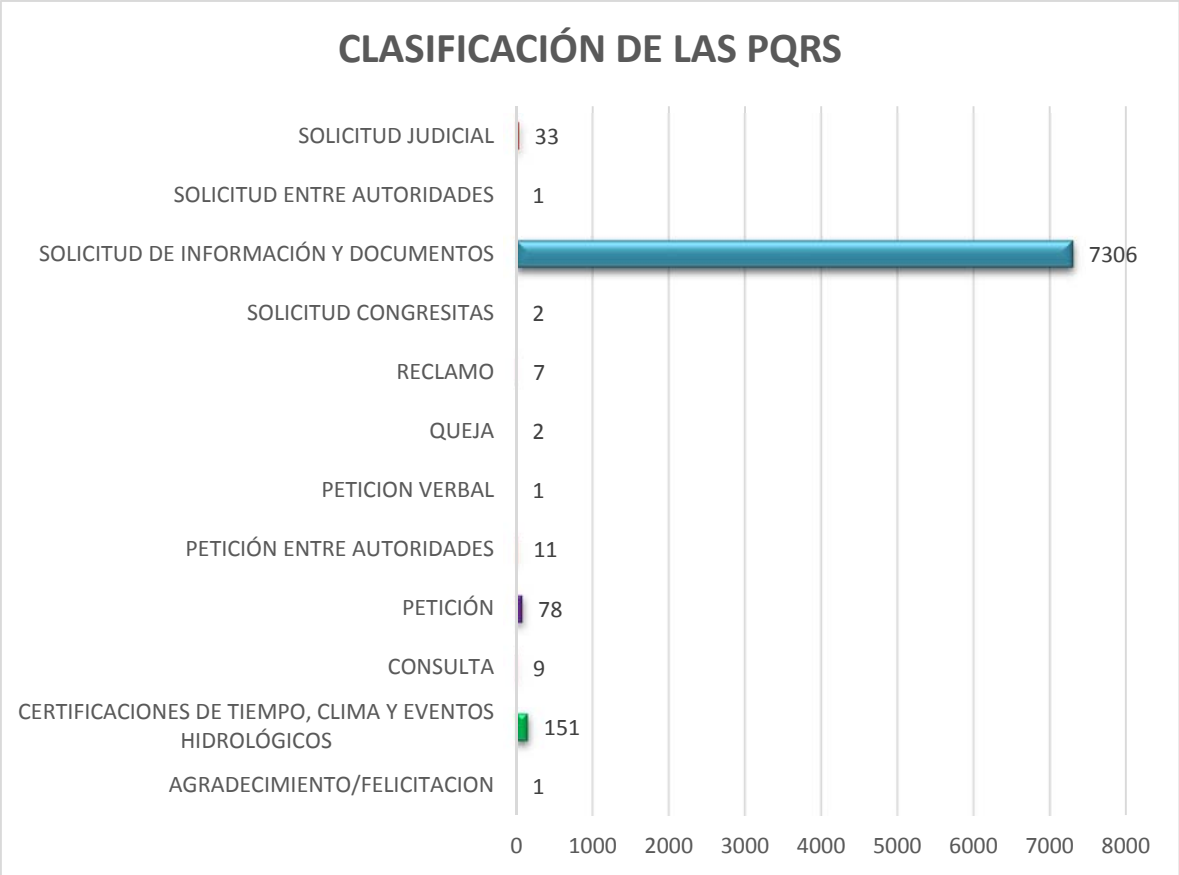
La gráfica muestra el comportamiento en términos de tiempo, que registraron las peticiones en el cuarto trimestre, donde las peticiones contestadas de forma oportuna tienen un promedio de ocho (8) días hábiles de respuesta y las peticiones que se contestaron por fuera de términos están en once (11) días hábiles promedio.

Año	Trimestre	Días promedio / Contestadas Dentro de Términos	Días promedio / Contestadas Fuera de Términos
2017	Primer Trimestre	6	14
	Segundo Trimestre	7	13
	Tercer Trimestre	7	17
	Cuarto Trimestre	8	11

Los días de respuesta para las peticiones contestadas dentro de términos se aumentaron a ocho (8) días y los días de respuesta para las peticiones contestadas fuera de términos disminuyeron notoriamente a once (11) días, disminuyéndose los mismos seis (6) días, con respecto al trimestre anterior.

3. CLASIFICACIÓN PQRS OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2017 (Tipo de Requerimiento)

Tipo de Requerimiento	Cantidad	%
AGRADECIMIENTO/FELICITACION	1	0,01%
CERTIFICACIONES DE TIEMPO, CLIMA Y EVENTOS HIDROLÓGICOS	151	1,99%
CONSULTA	9	0,12%
PETICIÓN	78	1,03%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	11	0,14%
PETICION VERBAL	1	0,01%
QUEJA	2	0,03%
RECLAMO	7	0,09%
SOLICITUD CONGRESITAS	2	0,03%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	7.306	96,11%
SOLICITUD ENTRE AUTORIDADES	1	0,01%
SOLICITUD JUDICIAL	33	0,43%
Total General	**7.602**	**100%**



El grafico muestra el comportamiento de las PQRS de acuerdo a su clasificación (Tipo de Requerimiento), siendo la más importante por su volumen, las SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS, con una representación del 96.11%, seguida por las CERTIFICACIONES DE

TIEMPO, CLIMA Y EVENTOS HODROLÓGICOS representadas por un 1.99 % y las PETICIONES que representan un 1.03% del total de peticiones recibidas, para éste periodo.

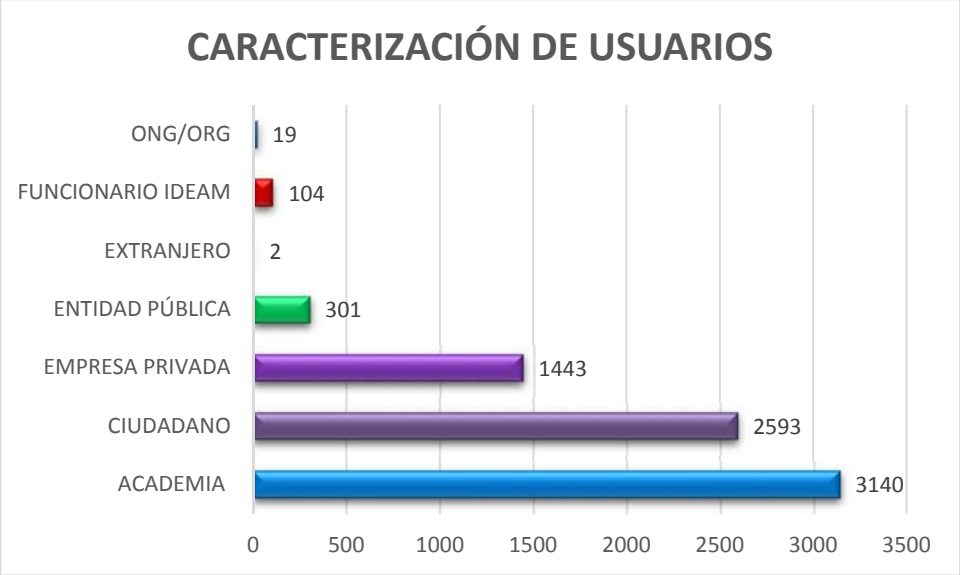
Dentro de esta clasificación no se incluye el TRÁMITE de Acreditación de Laboratorios correspondiente a la Subdirección de Estudios Ambientales, ni las orientaciones brindadas a los usuarios en las diferentes dependencias, ni las Denuncias de Actos de Corrupción que se recepcionan a través de la Oficina de Control Disciplinario Interno en cumplimento a la Ley 734 de 2012, por no cumplir los requisitos para considerarse alguna de estas una PQRS.

Cabe resaltar que desde el primer trimestre de 2017 se incluyó como nueva categoría en el tipo de requerimiento en la clasificación de las peticiones, la "PETICIÓN VERBAL", atendiendo a lo que establece la resolución 2628 del 18 de noviembre de 2016, en la cual se establecen lineamientos para la atención de las peticiones verbales y adicionalmente teniendo en cuenta lo que establece el Decreto 1166 del 9 de julio de 2016.

(Ver PARTE B: numeral 1. Tramites, 2. Orientaciones, 3. Denuncias de Actos de Corrupción y 4. Quejas)

4. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS PQRS OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2017

Tipo de Entidad o Usuario	Cantidad	%
ACADEMIA	3140	41,30%
CIUDADANO	2593	34,11%
EMPRESA PRIVADA	1443	18,98%
ENTIDAD PÚBLICA	301	3,96%
EXTRANJERO	2	0,03%
FUNCIONARIO IDEAM	104	1,37%
ONG/ORG	19	0,25%
Total General	**7.602**	**100%**



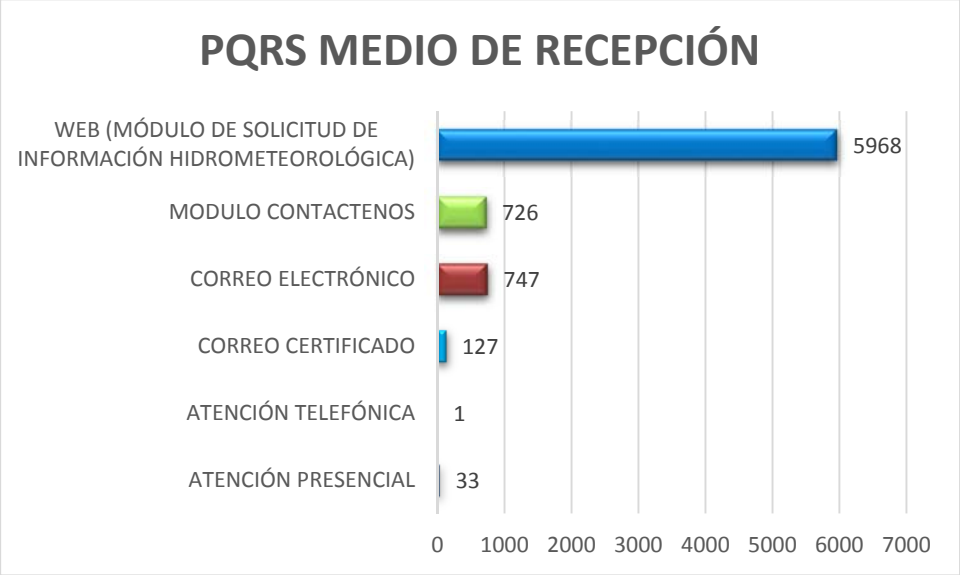
Para este trimestre se puede evidenciar que la población objetivo que más consulta nuestra información es la ACADEMIA con un 41.30%, seguida por los CIUDADANOS en general con un 34.11% y la EMPRESA PRIVADA con un 18.98%.

El IDEAM continúa con la misma metodología aplicada para la caracterización de usuarios en el informe de PQRS, la cual se estableció en la implementación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano, por cuanto se considera importante saber, la información mínima requerida para establecer quienes son nuestros usuarios y así poder determinar qué tipo de información, es la que más le solicitan al IDEAM y la de mayor uso por parte de nuestros grupos objetivos.

Como resultado de este análisis se evidencia que la "ACADEMIA" es la población con mayor número de solicitudes asociadas a requerimientos de "SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS", y las cuales obedecen a requerimientos de solicitud de información técnica Hidrometeorlogógica, que reposa en su mayoría en el bando de datos del IDEAM.

5. PQRS RECIBIDAS POR CANAL DE COMUNICACIÓN OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2017 (Medio de Recepción)

Medio de Recepción	Cantidad	%
ATENCIÓN PRESENCIAL	33	0,43%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	1	0,01%
CORREO CERTIFICADO	127	1,67%
CORREO ELECTRÓNICO	747	9,83%
MODULO CONTACTENOS	726	9,55%
WEB (MÓDULO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN HIDROMETEOROLÓGICA)	5968	78,51%
Total General	**7.602**	**100,00%**



El IDEAM tiene a disposición de la ciudadanía, canales de comunicación, con los que busca ofrecer a todos los usuarios del Instituto, una orientación oportuna, trato amable y una respuesta efectiva a las solicitudes allegadas, para tal fin se cuenta con diferentes canales de atención y orientación a los usuarios, los cuales se señalan a continuación:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Atención Presencial	Ventanilla de Solicitudes	Calle 25D # 96B – 70 Barrio: Fontibón, Bogotá	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm	Se radican las solicitudes de información y/o documentos, así como se brinda orientación de manera personalizada.
	Ventanilla de Correspondencia			Recibe, radica y direcciona la correspondencia que ingresa al IDEAM.
Atención Telefónica	Línea Gratuita Nacional	018000110012	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del IDEAM.
	Línea Fija - Bogotá	(571) 3527160 Ext: 1200 - 1205 - 1210 -1219 -1212-1215		Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del IDEAM.
	Línea Fija de Pronósticos y Alertas - Bogotá	(571) 3075625	La línea se encuentra activa las 24 horas, los siete días de la semana.	Brinda información sobre Pronósticos y Alertas de las variables climatológicas que monitorea el IDEAM. (No es un canal de radicación de PQRS).
Virtual	Módulo PQRS Página Web	www.ideam.gov.co PARTICIPACIÓN CIUDADANA Módulo PQRS	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	Ruta: http://www.ideam.gov.co/web/atencion-y-participacion-ciudadana Columna derecha: Radique aquí su PQRS Así mismo en: Consulta radicado WEB ORFEO, se puede acceder a consultar el estado del trámite o de la solicitud.
	Módulo Solicitudes de Información Hidrológica y Meteorológica	www.ideam.gov.co SOLICITUD DE INFORMACIÓN	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se	Ruta: http://www.ideam.gov.co/solicitud-de-informacion Columna derecha: Solicitud de Información

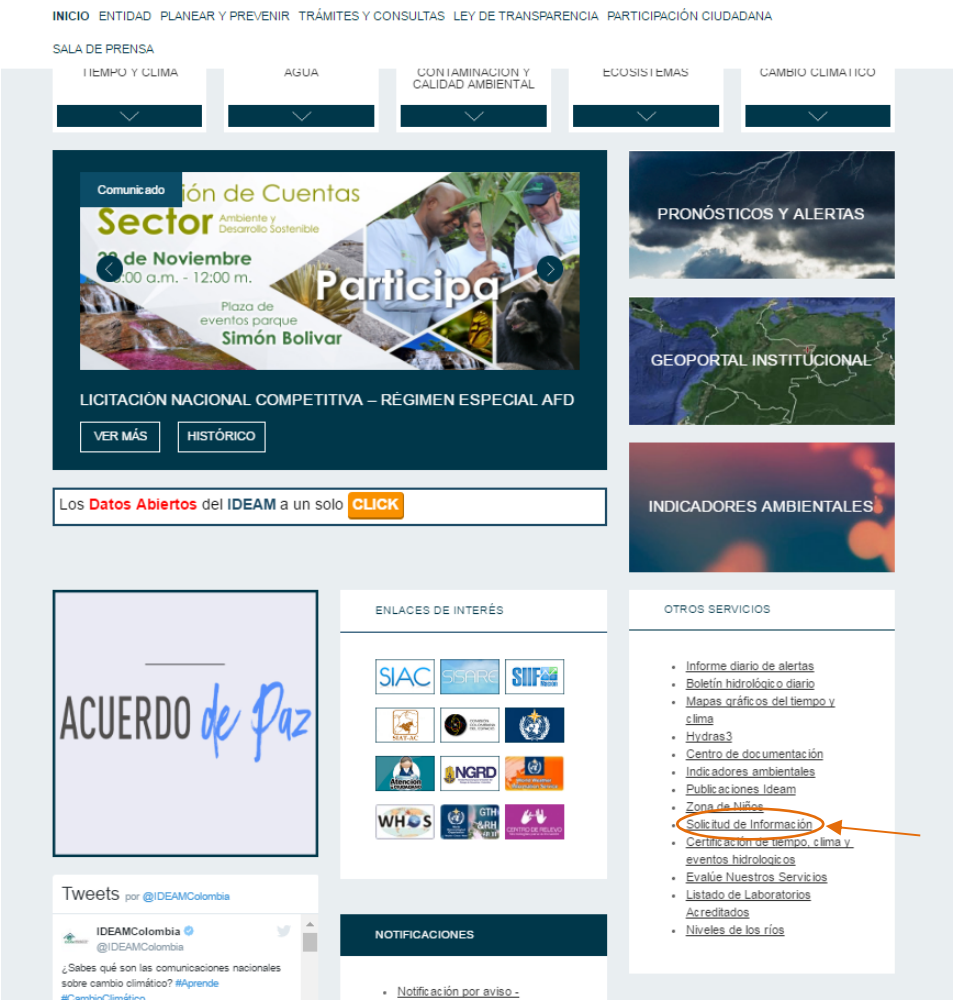
			gestionan dentro de días hábiles. (por este canal, el usuario debe contar con un usuario y una clave, para poder realizar la solicitud)	En este módulo los usuarios encuentran: • Click aquí para iniciar el Trámite de Solicitud de Información • Descargue el Instructivo del Trámite • Formato de Solicitud de Parámetros Hidrometeorológicos • Evalúe Nuestros Servicios • Trámite Solicitud de Información
	Correo Electrónico	atencionalciudadano@ideam.gov.co	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	Se reciben peticiones, quejas, reclamos y sugerencias las cuales se integran en nuestro Sistema de Gestión Documental para los consecutivos, en aras de dar trazabilidad al trámite.
	Correo Electrónico "Denuncias de Actos de Corrupción"	denunciacorrupcion@ideam.gov.co	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	Se reciben denuncias relacionadas con posibles actos de corrupción, presuntamente cometidos por servidores públicos del IDEAM, en el desempeño de sus funciones. La persona encargada de atender las denuncias, es la Coordinadora del Grupo de Control Disciplinario Interno, a quien se puede ubicar en la Calle 25D N° 96B - 70, Piso 3, en un horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en jornada continua o al teléfono 3527160. (No es un canal de radicación de PQRS).
Buzón de Sugerencias	Buzón de Sugerencias	Calle 25D N° 96B – 70 Piso 1, Entrada Principal y Atención al Ciudadano, Barrio Fontibón, Bogotá	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm	Recibir sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios del IDEAM.
Redes Sociales	Twitter Facebook Youtube Instagram	Twitter: @IDEAMColombia Facebook: Ideam.Instituto Youtube: Instituto IDEAM Instagram: IDEAM COLOMBIA	Las redes sociales se encuentran activas las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles, de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm	Se brinda únicamente orientación a los ciudadanos, sobre información, trámites, servicios y temas que son competencia del IDEAM. (No es un canal de radicación de PQRS).

Para la Atención al Ciudadano en las ÁREAS OPERATIVAS se cuenta con una cobertura a nivel nacional de diez (10) sedes en las cuales los usuarios pueden radicar sus solicitudes de forma "PRESENCIAL, TELEFÓNICA o a través del BUZÓN DE SUGERENCIAS" o requerir información sobre la entidad en las siguientes ubicaciones:

ÁREA OPERATIVA	CIUDAD / DEPTO	IND.	TELÉFONO	DIRECCIÓN
1	MEDELLIN - ANTIOQUIA	4	250 9148 / 250 9011 / 250 8093	Circular 4 No. 71-56, Barrio Laureles, Medellín - Antioquia
2	BARRANQUILLA - ATLANTICO	5	349 9341/ 349 9342 / 349 9343 / 360 5746	Calle 68 No. 54-82, Barrio Alto Prado, Barranquilla - Atlántico
3	VILLAVICENCIO - META	8	662 7652 / 662 8032 / 661 0471 / 668 6557 / 668 6463	Calle 34 No. 41- 31, Barrio Barzal Alto, Villavicencio - Meta
4	NEIVA - HUILA	8	871 6830 / 872 1080 / 871 1744	Calle 3 No. 8-40, Barrio El Estadio, Neiva- Huila
5	SANTA MARTA - MAGDALENA	5	430 6674 / 430 6766 / 430 6565 / 430 7016	Calle 24 A No. 2- 54, Barrio El Prado, Santa Marta, Magdalena
6	DUITAMA - BOYACA	8	763 8010 / 763 8011	Kilómetro 1 Vía Pantano de Vargas, Duitama - Boyacá
7	PASTO - NARIÑO	2	731 3659 / 731 3998	Carrera 36 No. 18 -148, Barrio Palermo, Pasto- Nariño
8	BUCARAMANGA - SANTANDER	7	634 9607 / 632 1934 / 632 1935 / 634 9608	Avenida Quebrada Seca No. 30 -12, Piso 2 - Barrio La Aurora, Bucaramanga, Santander
9	CALI - VALLE DEL CAUCA	2	665 4352 / 665 6058 / 654 4636 / 666 3356	Calle 38 Norte No. 3HN-09, Barrio Prados del Norte, Cali, Valle del Cauca
10	IBAGUE - TOLIMA	8	265 4400 / 265 5160 / 266 5092 / 265 4990	Carrera 6 No. 46-71, Barrio Villa Marlen, Ibagué - Tolima

Como lo evidencia la gráfica anterior *(CLASIFICACIÓN POR CANAL DE COMUNICACIÓN – MEDIO DE RECEPCIÓN)*, el mayor volumen de solicitudes ingresa por el canal MÓDULO WEB (MÓDULO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN HIDROMETEOROLÓGICA) representando este canal un 78.51%, seguido por el CORREO ELECTRÓNICO con un 9.83% y las solicitudes recibidas por el MÓDULO CONTÁCTENOS con un 9.55%.

El canal de mayor utilización por los usuarios “MODULO WEB” (MÓDULO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN HIDROMETEOROLÓGICA) se encuentra disponible en la WEB institucional, www.ideam.gov.co en la página principal, así:


INICIO ENTIDAD PLANEAR Y PREVENIR TRÁMITES Y CONSULTAS LEY DE TRANSPARENCIA PARTICIPACIÓN CIUDADANA
SALA DE PRENSA
TIEMPO Y CLIMA
AGUA
CONTAMINACIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL
ECOSISTEMAS
CAMBIO CLIMÁTICO
Comunicado
Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible
Participa
Plaza de eventos parque Simón Bolívar
LICITACIÓN NACIONAL COMPETITIVA – RÉGIMEN ESPECIAL AFD
VER MÁS
HISTÓRICO
PRONÓSTICOS Y ALERTAS
GEOPORTAL INSTITUCIONAL
INDICADORES AMBIENTALES
Los Datos Abiertos del IDEAM a un solo CLICK
ACUERDO de Paz
ENLACES DE INTERÉS
OTROS SERVICIOS
Informe diario de alertas
Boletín hidrológico diario
Mapas gráficos del tiempo y clima
Hydras3
Centro de documentación
Indicadores ambientales
Publicaciones Ideam
Zona de Niños
Solicitud de Información
Certificación de tiempo, clima y eventos hidrologicos
Evalúe Nuestros Servicios
Listado de Laboratorios Acreditados
Niveles de los ríos
Tweets por @IDEAMColombia
IDEAMColombia @IDEAMColombia
¿Sabes qué son las comunicaciones nacionales sobre cambio climático? #Aprende
NOTIFICACIONES
Notificación por aviso -

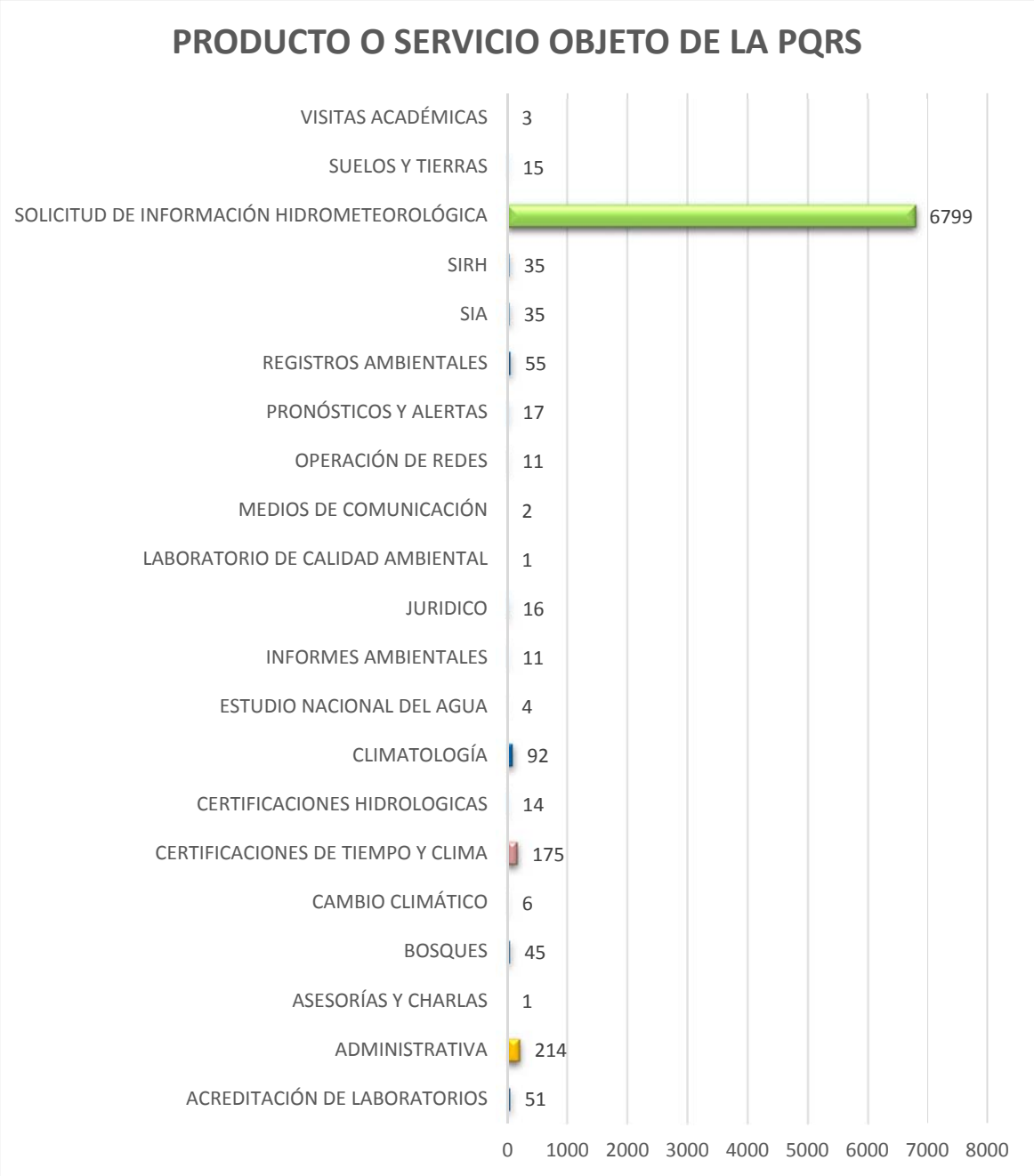
6. PQRS ATENDIDAS POR GRUPO ESPECIFICO OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2017

Dependencia que da respuesta a la PQRS	Cantidad	%
DIRECCIÓN GENERAL	2	0,03%
GRUPO DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	153	2,01%
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6692	88,03%
GRUPO DE COMUNICACIONES	7	0,09%
GRUPO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0,01%
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	13	0,17%
GRUPO DE TESORERÍA	26	0,34%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	0,01%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	40	0,53%
OFICINA DE INFORMÁTICA	21	0,28%
OFICINA DEL SERVICIO DE PRONÓSTICOS Y ALERTAS	18	0,24%
SECRETARÍA GENERAL	3	0,04%
SUBDIRECCIÓN DE ECOSISTEMAS E INFORMACIÓN AMBIENTAL	101	1,33%
SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	121	1,59%
SUBDIRECCIÓN DE HIDROLOGÍA	73	0,96%
SUBDIRECCIÓN DE METEOROLOGÍA	330	4,34%
Total General	**7.602**	**100,00%**

Si bien, cada uno de los grupos específicos corresponde a una Oficina, Grupo o Subdirección del IDEAM, se observa en el cuadro anterior, que a la dependencia a la que más llegan PQRS para resolver, es el Grupo de ATENCIÓN AL CIUDADANO, representando un 88.03% de respuestas dadas por dicho grupo a las PQRS, seguido por la SUBDIRECCIÓN DE METEOROLOGÍA con un 4.34% y el grupo de ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO con un 2.01%, lo que muestra la gran importancia que tiene para los usuarios la información técnica Hidrometeorológica, la cual corresponde al banco de datos de las estaciones que monitorea el IDEAM, a las certificaciones de tiempo, clima y eventos hidrológicos y a las certificaciones de tipo administrativo.

7. CLASIFICACIÓN DE PQRS, POR INSTANCIA, PRODUCTO O SERVICIO AL CUAL SE REFIERE EL REQUERIMIENTO, OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2017

Producto o servicio al cual se refiere el requerimiento	Cantidad	%
ACREDITACIÓN DE LABORATORIOS	51	0,67%
ADMINISTRATIVA	214	2,82%
ASESORÍAS Y CHARLAS	1	0,01%
BOSQUES	45	0,59%
CAMBIO CLIMÁTICO	6	0,08%
CERTIFICACIONES DE TIEMPO Y CLIMA	175	2,30%
CERTIFICACIONES HIDROLOGICAS	14	0,18%
CLIMATOLOGÍA	92	1,21%
ESTUDIO NACIONAL DEL AGUA	4	0,05%
INFORMES AMBIENTALES	11	0,14%
JURIDICO	16	0,21%
LABORATORIO DE CALIDAD AMBIENTAL	1	0,01%
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	2	0,03%
OPERACIÓN DE REDES	11	0,14%
PRONÓSTICOS Y ALERTAS	17	0,22%
REGISTROS AMBIENTALES	55	0,72%
SIA	35	0,46%
SIRH	35	0,46%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN HIDROMETEOROLÓGICA	6799	89,44%
SUELOS Y TIERRAS	15	0,20%
VISITAS ACADÉMICAS	3	0,04%
Total General	**7.602**	**100%**



La anterior tabla y su respectiva gráfica nos muestran, que dentro de las solicitudes realizadas al IDEAM en el cuarto trimestre, el producto más requerido fue el de SOLICITUD DE INFORMACIÓN TÉCNICA METEOROLÓGICA con el 89.44 %, seguida por las solicitudes de tipo ADMINISTRATIVO con un 2.82%, las CERTIFICACIONES DE TIEMPO Y CLIMA con el 2.30% y en cuarto lugar la información asociada a CLIMATOLOGÍA con el 1.21 %. Lo que nos evidencia que en su mayoría, los usuarios del IDEAM, requieren información técnica misional en un alto porcentaje, del total de los requerimientos allegados al IDEAM.

8. CANTIDAD DE PQRS POR MES, CUARTO TRIMESTRE 2017

Mes	Cantidad	# PQRS en término	# PQRS fuera de término
Octubre	3.183	3.177	6
Noviembre	2622	2619	3
Diciembre	1797	1795	2
Total	**7.602**	**7.591**	**11**

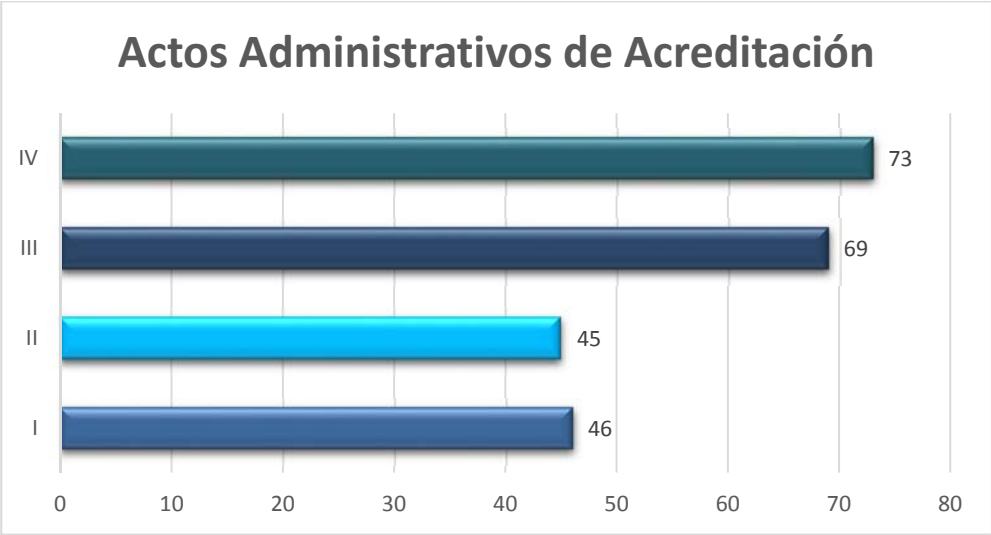
La gráfica anterior nos muestra, que el mes de octubre, fue el mes con mayor número de solicitudes del trimestre, esto debido a que el mayor número de solicitudes están asociadas a requerimientos de los usuarios del sector de la ACADEMIA, los cuales corresponden a estudiantes y docentes de carreras medioambientales, que requieren información asociada a la misionalidad del Instituto.

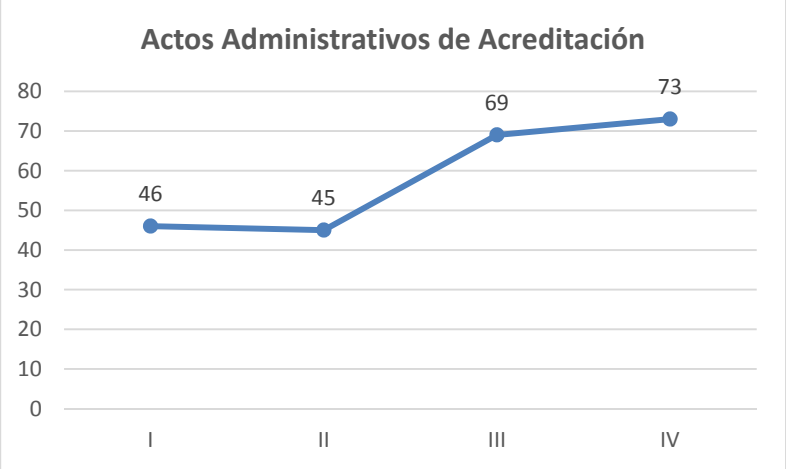
PARTE B

1. TRAMITE ACREDITACIÓN DE LABORATORIOS

En el cuarto trimestre de la vigencia 2017 se tramitaron 73 actos administrativos que corresponden al proceso de ACREDITACIÓN DE LABORATORIOS, dicha información, está certificada por el Grupo de Acreditación de Laboratorios, el cual pertenece a la Subdirección de Estudios Ambientales, los cuales la documentan, por medio de comunicación oficial emitida el día 25 de enero de 2018, con el radicado # 20186010000203.

AÑO	TRIMESTRE	Actos Administrativos
2017	I	46
	II	45
	III	69
	IV	73





2. ORIENTACIONES

La ORIENTACION es considerada como la forma básica de comunicación en la que se da una información al ciudadano, en materia de servicios y ubicación de la entidad y está sustentada en el *Articulo2.2.3.12.4 "Respuesta al derecho de Petición Verbal"* el cual contempla: "*… No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la información solicitada...".*

Por lo anterior las ORIENTACIONES no son PQRS, por lo cual a partir del cuarto trimestre de 2016 se implementó en el Sistema de Gestión Integrado el formato M-AC-F010 REGISTRO ORDENADO PARA LA GESTIÓN DE ORIENTACIONES, el cual se socializó para ser usado a partir de dicho trimestre.

Como resultado de esta implementación y del seguimiento realizado por el Grupo de Atención al Ciudadano a este formato, que da cuenta de las ORIENTACIONES brindadas a los usuarios por parte de todas las dependencias del IDEAM y las cuales proyectan las siguientes estadísticas para el cuarto trimestre:

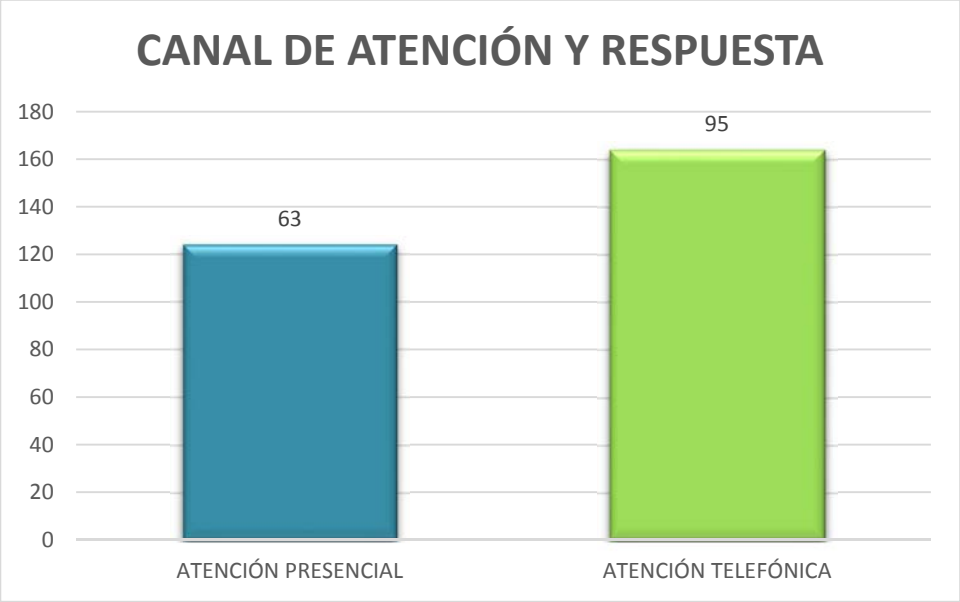
2.1. ORIENTACIONES IV TRIMESTRE 2017

MES	No. ORIENTACIONES	%
OCTUBRE	95	60%
NOVIEMBRE	31	20%
DICIEMBRE	32	20%
TOTAL	**158**	100%

La gráfica nos muestra que el mes de octubre tuvo el mayor volumen de ORIENTACIONES, con un 60%.

2.2. MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS ORIENTACIONES IV TRIMETRE 2017

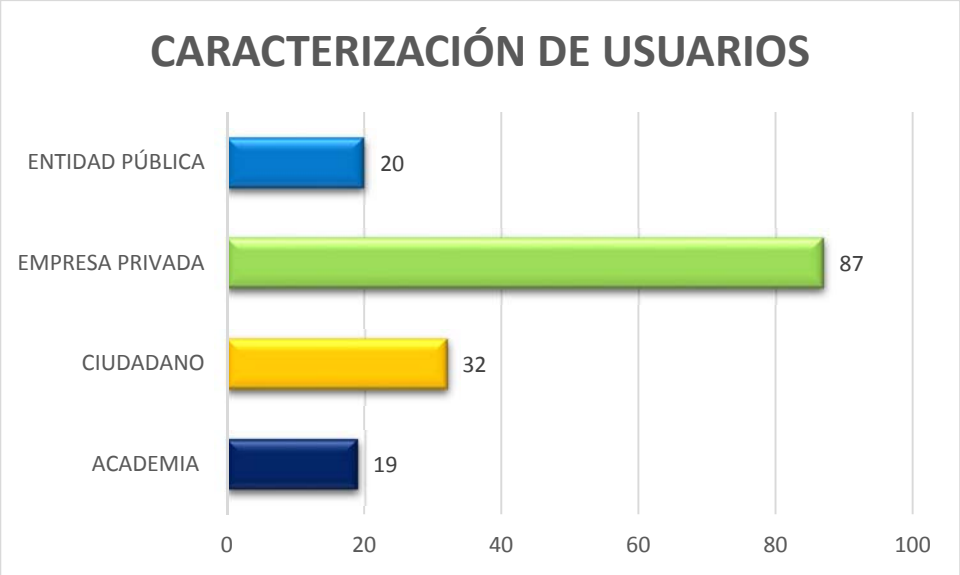
MEDIO DE RECEPCIÓN Y RESPUESTA	No. DE ORIENTACIONES	%
ATENCIÓN PRESENCIAL	63	39,87%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	95	60,13%
Total General	**158**	**100%**



La gráfica evidencia que el mayor número de orientaciones atendidas en el cuarto trimestre, se presentaron vía telefónica, representadas en un 60.13% del total de las atendidas.

2.3. TIPO DE USUARIO QUE REQUIERE ORIENTACIÓN

Tipo de Usuario	Cantidad	%
ACADEMIA	19	12,03%
CIUDADANO	32	20,25%
EMPRESA PRIVADA	87	55,06%
ENTIDAD PÚBLICA	20	12,66%
Total General	**158**	**100%**



Se evidencia por medio de la gráfica que el tipo de usuario que más requiere orientación por parte del IDEAM es la EMPRESA PRIVADA con un 55.06%, seguida por la CIUDADANÍA con un 20.25%.

2.4. DEPENDENCIA ORIENTADORA

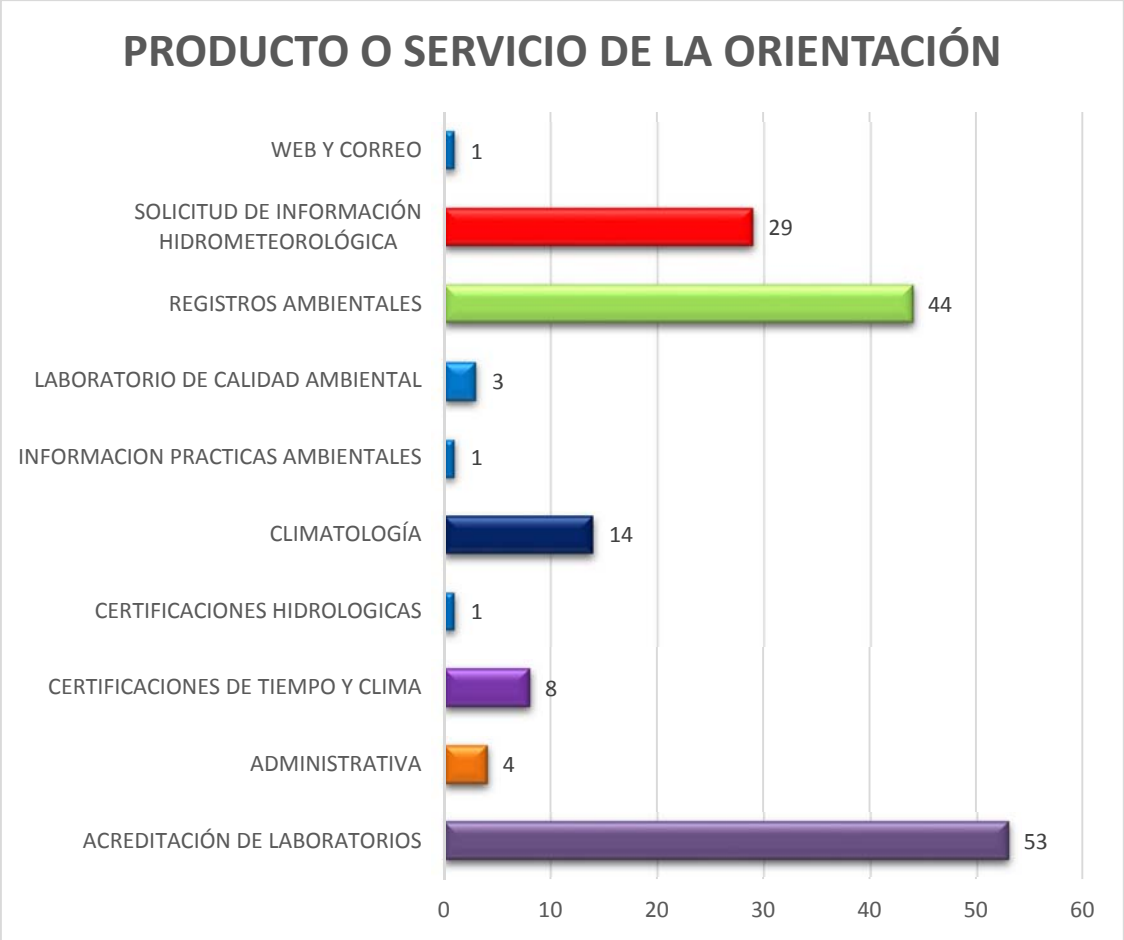
DEPENDENCIA ORIENTADORA	No. DE ORIENTACIONES	%
AREA OPERATIVA No. 1	13	8,23%
AREA OPERATIVA No. 10	17	10,76%
AREA OPERATIVA No. 7	9	5,70%
AREA OPERATIVA No. 8	6	3,80%
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	17	10,76%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	4	2,53%
SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES	91	57,59%
Total General	**158**	**100%**

Para el cuarto trimestre la dependencia que mayor número de orientaciones atendió fue la SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES con un 57.59%, seguida por la GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO con un 10.76 %, seguido por el ÁREA OPERATIVA No.10 con un 10.76 % y en tercer lugar el ÁREA OPERATIVA No.1 con un 8.23%.

Se deduce de lo anterior, el alto volumen de orientaciones que requieren los usuarios en materia de registros ambientales, pronósticos del tiempo y alertas Hidrometeorológicas que emite el IDEAM a diario y lo cual se ha convertido en información fundamental para la toma de decisiones, en lo referente al estado del tiempo y la incidencias a corto, mediano y largo plazo.

2.5. PRODUCTO O SERVICIO OBJETO DE LA ORIENTACIÓN

PRODUCTO O SERVICIO OBJETO DE LA ORIENTACIÓN	Cantidad	%
ACREDITACIÓN DE LABORATORIOS	53	33,54%
ADMINISTRATIVA	4	2,53%
CERTIFICACIONES DE TIEMPO Y CLIMA	8	5,06%
CERTIFICACIONES HIDROLOGICAS	1	0,63%
CLIMATOLOGÍA	14	8,86%
INFORMACION PRACTICAS AMBIENTALES	1	0,63%
LABORATORIO DE CALIDAD AMBIENTAL	3	1,90%
REGISTROS AMBIENTALES	44	27,85%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN HIDROMETEOROLÓGICA	29	18,35%
WEB Y CORREO	1	0,63%
Total General	**158**	**100%**



La grafica nos muestra que los usuarios requieren información primaria en un alto volumen sobre ACREDITACIÓN DE LABORATORIOS representando esto el 33.54% de las mismas, seguido por los REGISTROS AMBIENTALES con un 27.85% y en tercer lugar la SOLICITUD DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA con un 18.35%.

3. DENUNCIAS DE ACTOS DE CORRUPCIÓN

A partir del tercer trimestre del 2016, se puso a disposición de la ciudadanía el link de "DENUNCIAS DE ACTOS DE CORRUPCIÓN" el cual se encuentra en la página WEB del IDEAM en la sección PARTICIPACIÓN CIUDADANA, específicamente en: http://www.ideam.gov.co/web/atencion-y-participacion-ciudadana/denuncias-de-actos-de-corrupcion, este link se dispuso, con el fin de que los usuarios, puedan presentar una denuncia relacionada con posibles Actos de Corrupción, presuntamente cometidos por Servidores Públicos del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales IDEAM, en el desempeño de sus funciones, acción que pueden realizar a través del siguiente correo electrónico: denunciacorrupcion@ideam.gov.co

La persona encargada de atender las denuncias, es la servidora Teresita Paba Lizarazo, Coordinadora del Grupo de Control Disciplinario Interno, a quien puede ubicar en la Calle 25 D No. 96B - 70, Piso 3, en un horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en jornada continua o al teléfono 3527160.

Para que la ciudadanía en general tenga mayor claridad sobre los Lineamientos para la Protección y Custodia de Datos de los denunciantes de Actos de Corrupción del IDEAM y en pro de facilitar la identificación de conductas de corrupción y los tipos penales que los configuran, también se puso a disposición de los ciudadanos el siguiente documento: http://goo.gl/Eknkcc

Las denuncias de reportadas para el cuarto trimestre de 2017, correspondieron a una (1), dato que fue certificado por la Oficina de Control Disciplinario Interno, por medio de comunicación oficial emitida el día 24 de enero de 2018, por medio del radicado # 20182010000693 en el cual se expresa: *"De manera atenta y en relación con lo solicitado en el memorando en referencia, me permito informarle que durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2017, en el correo dispuesto para denuncias de actos de corrupción (denunciacorrupcion@ideam.gov.co), se recibió un escrito el día 11 de diciembre de 2017, al cual se le dio el trámite legal correspondiente, a través de oficio suscrito por el señor Director General con radicado Orfeo Nº 20171000006361 del 28 de diciembre de 2017".*

4. QUEJAS

Para el cuarto trimestre el 2017 se presentaron dos (2) queja, lo cual se evidencia en el punto N°3 de la "Parte A" *CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2017 (Tipo de Requerimiento).*

Cabe anotar que las dos (2) QUEJAS presentadas fueron radicadas en el sistema de Gestión Documental ORFEO bajo los números 20179050082622 y 20179050089852, a las cuales se les dio respuesta oportuna y el debido tratamiento por parte de la oficina competente.

PARTE C

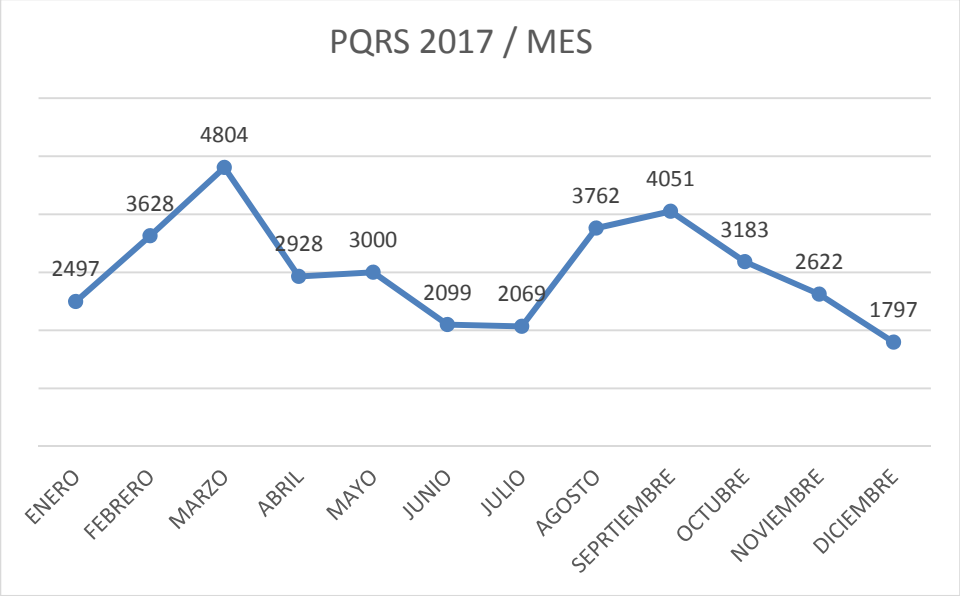
GESTIÓN DE LAS PQRS Y DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017

El Grupo de Atención al Ciudadano desarrolló actividades y labores en el año 2017, encaminadas a fortalecer la difusión de la información que emite el IDEAM, mediante la entrega de datos Hidrometeorológicos disponibles en el banco de datos del instituto.

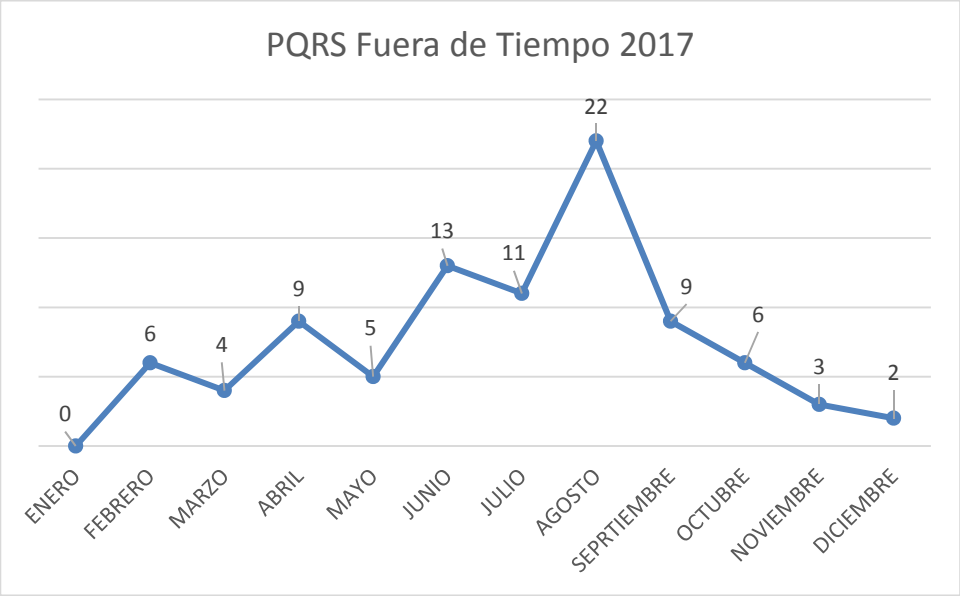
Así mismo se realizaron ajustes a los procedimientos, a la normatividad y otros aspectos que rigen el proceso y se logró alcanzar para la vigencia, acciones en materia de ajustes realizados a los diferentes aplicativos y los diferentes canales de atención, propendiendo por la prestación de un excelente servicio a todos los usuarios del Instituto.

1. COMPORTAMIENTO MENSUAL DE PQRS EN EL AÑO 2017

TOTAL PQRS 2017	PQRS EN TÉRMINO	PQRS FUERA DE TÉRMINO	PQRS SIN GESTIONAR
36.440	36.345	90	5
100%	99.73%	0.25%	0.02%



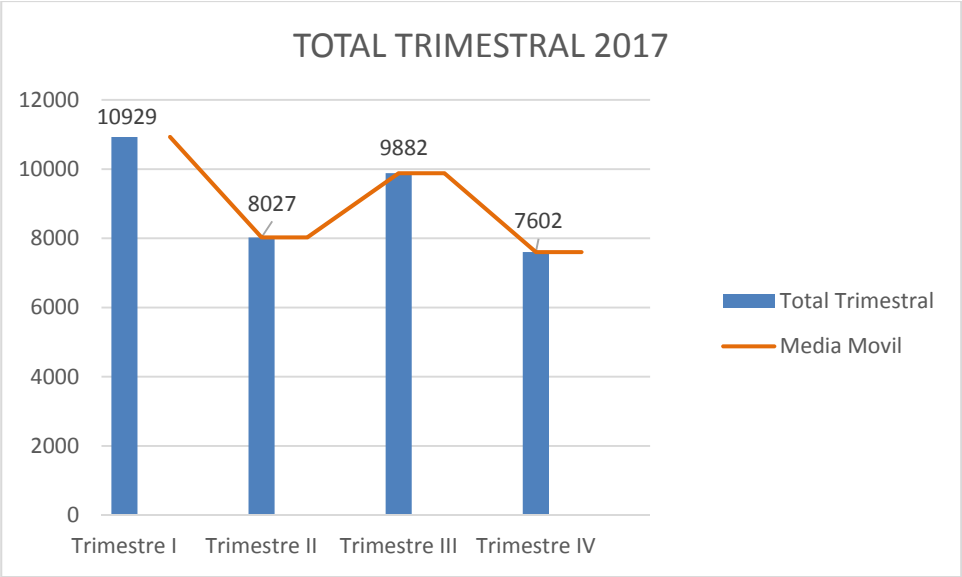
La gráfica anterior nos muestra que el mes de marzo, fue el mes, en el cual se registraron mayor número de solicitudes alcanzando las 4.804 y el mes de diciembre, fue el mes, en el cual se registraron menor número de solicitudes alcanzando las 1.797. El total de peticiones registradas para el año 2017 fue de 36.440.

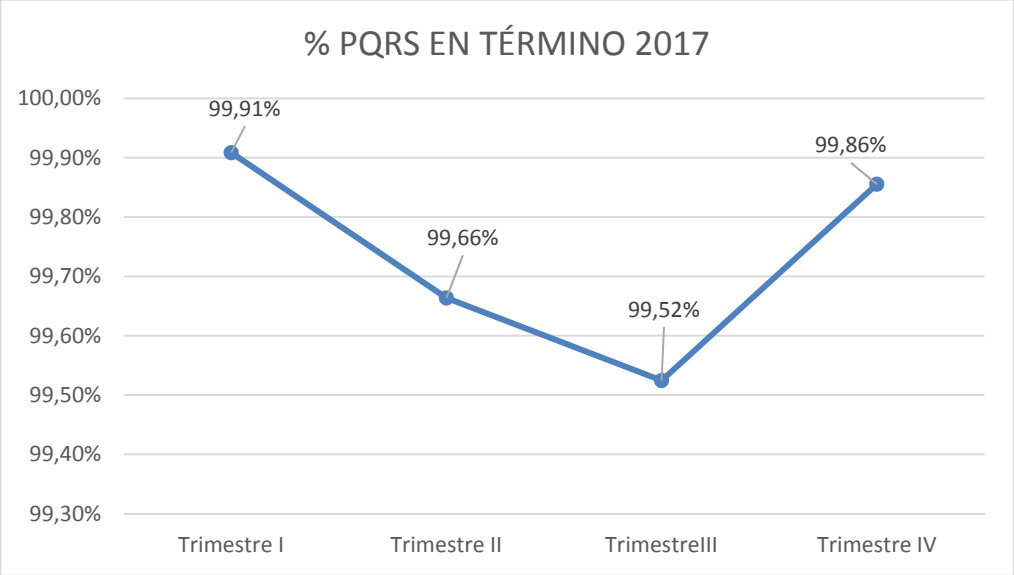


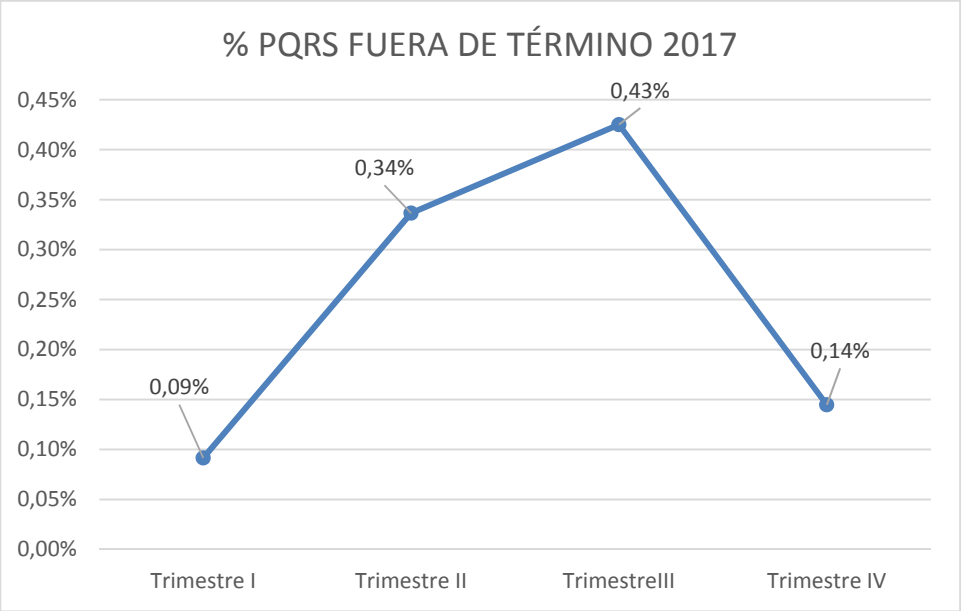
La gráfica anterior nos muestra que el mes de agosto, fue el mes, en el cual se registraron mayor número de solicitudes fuera de tiempo alcanzando las Veintidós (22) y el mes de enero, fue el mes, en el cual se registraron menor número de solicitudes, siendo cero (0) una cifra satisfactoria. El total de peticiones fuera de tiempo registradas para el año 2017 fue de noventa (90).

La gráfica anterior nos muestra que el III trimestre, fue en el cual se registraron mayor número de solicitudes sin contestar, alcanzando las cinco (5) y el en los demás trimestres no se registraron solicitudes sin gestionar, siendo cero (0) una cifra satisfactoria. El total de peticiones sin contestar registradas para el año 2017 fue de cinco (5).

2. COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL







Elaboró:

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

Enero 2018