



# INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Decreto 103 - 20 de enero de 2015

CUARTO TRIMESTRE 2016  
(Octubre - Diciembre)

SECRETARÍA GENERAL  
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



# INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

## Decreto 103 - 20 de enero de 2015

### PQRS CUARTO 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 de octubre al 31 de diciembre 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 el presente informe de, 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 ATENCIÓN 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 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.

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 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 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 al manejo de las solicitudes de información.

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 solicitudes de información, recepcionadas en el Instituto por los diferentes canales, su gestión, clasificación y caracterización y el comportamiento de las mismas, durante el cuarto trimestre de 2016.

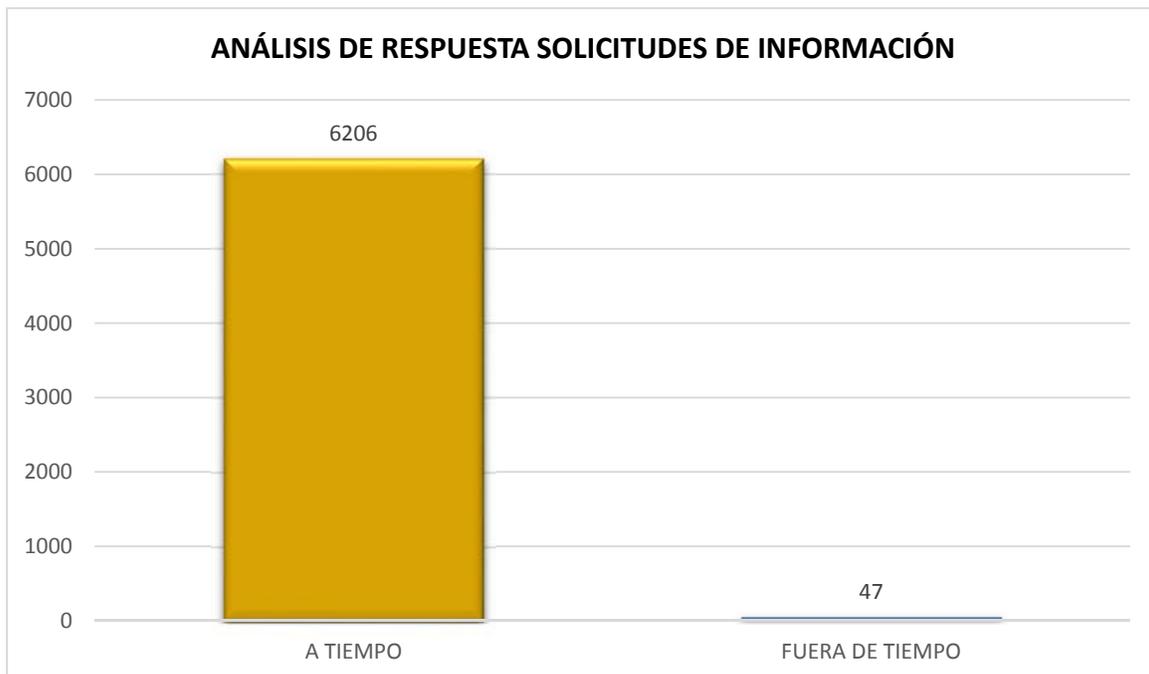
## INFORME CUARTO TRIMESTRE 2016

El presente informe refleja el trámite y la gestión realizada a las diferentes solicitudes de información radicadas durante el Cuarto Trimestre del año (Octubre a Diciembre 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 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 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 por 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, IV TRIMESTRE DE 2016

| Rótulos de fila      | Cuenta de A Tiempo/Fuera de Tiempo |
|----------------------|------------------------------------|
| A TIEMPO             | 6.206                              |
| FUERA DE TIEMPO      | 47                                 |
| <b>Total general</b> | <b>6.253</b>                       |



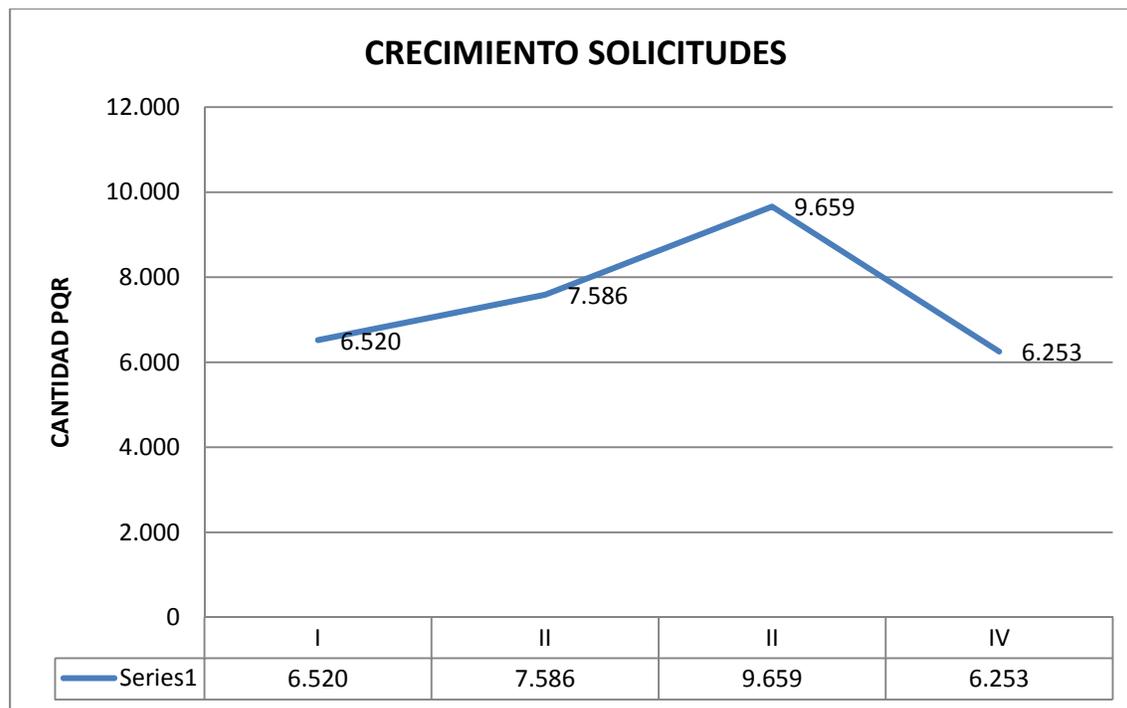
Durante el cuarto trimestre de 2016, se recibieron en total 6.253 Solicitudes de Información, de las cuales 6.206 fueron contestadas DENTRO DE LOS TÉRMINOS establecidos para tal, 47 fueron contestadas FUERA DE TÉRMINOS y no existió ninguna Solicitud de Información sin GESTIONAR o NO CONTESTADA.



### COMPARATIVO SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PRIMER A CUARTO TRIMESTRE 2016

| Trimestre | Total PQRS | Contestadas Dentro de Términos | Contestadas Fuera de Términos | Sin Gestionar |
|-----------|------------|--------------------------------|-------------------------------|---------------|
| I         | 6.520      | 98.49%                         | 1.40%                         | 0.10 %        |
| II        | 7.586      | 98.62%                         | 1.09%                         | 0.03 %        |
| III       | 9.659      | 99.20%                         | 0.80%                         | 0 %           |
| IV        | 6.253      | 99.30%                         | 0.70%                         | 0 %           |

| Trimestre          | Cantidad      | %      | Comportamiento |
|--------------------|---------------|--------|----------------|
| I                  | 6.520         | 21,72% | Aumento        |
| II                 | 7.586         | 25,27% | Aumento        |
| III                | 9.659         | 32,18% | Aumento        |
| IV                 | 6.253         | 20,83% | Reducción      |
| <b>TOTAL ANUAL</b> | <b>30.018</b> |        |                |



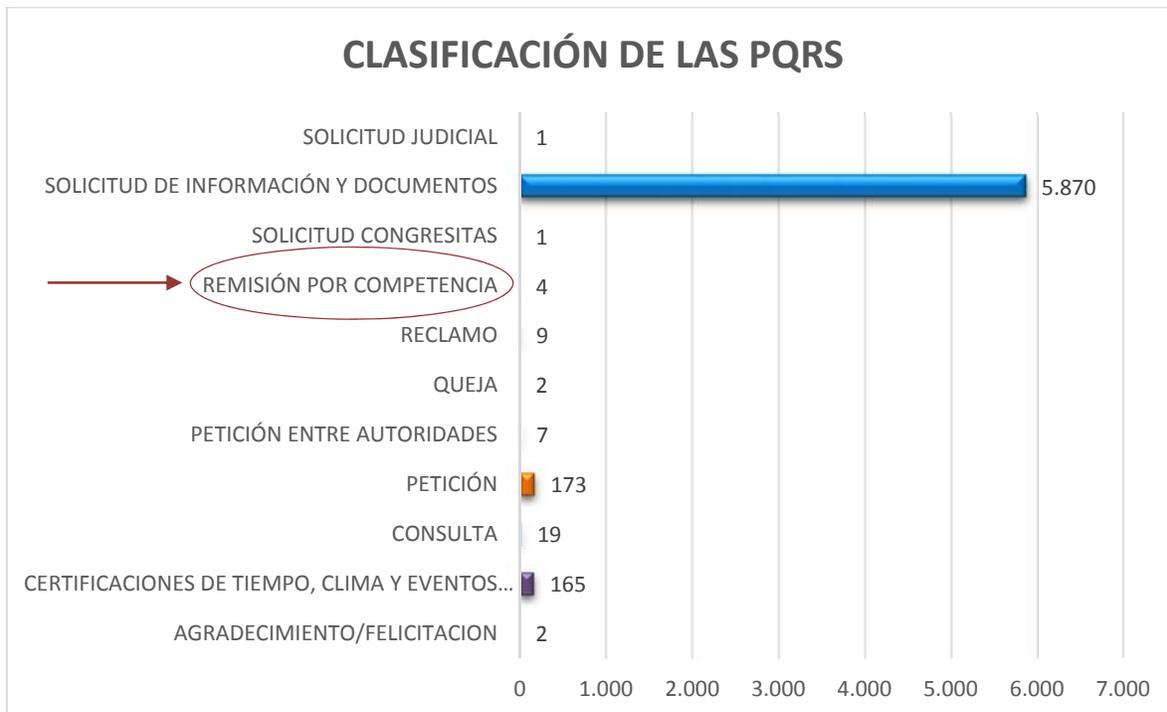
Teniendo en cuenta el cuadro anterior se redujeron las solicitudes de información en un 20,83%, para el cuarto trimestre representadas en 3.406 peticiones menos que el trimestre anterior, sin embargo los controles implementados y a las labores de seguimiento realizadas por el Grupo de Atención al Ciudadano persistieron de forma reiterativa y así se logró disminuir el porcentaje de peticiones contestadas fuera de términos en un 0.10% y se logró mantener en Cero (0) el número de peticiones sin gestionar o sin contestar, cabe resaltar que así mismo se aumenta en un 0.10% las peticiones gestionadas dentro de términos.

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 su Artículo 29, el Grupo de Atención al Ciudadano realizará lo pertinente en su competencia para dar cumplimiento a dicho artículo, por lo anterior, se generó un reporte a la Secretaría General en lo pertinente a solicitudes por fuera de término, por medio de comunicación oficial, con el radicado: 20172090000093.

## 2. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

| Etiquetas de fila                                       | TIPO DE REQUERIMIENTO |
|---|-----------------------|
| AGRADECIMIENTO/FELICITACION                             | 2                     |
| CERTIFICACIONES DE TIEMPO, CLIMA Y EVENTOS HIDROLÓGICOS | 165                   |
| CONSULTA  | 19                    |
| PETICIÓN  | 173                   |
| PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES                              | 7                     |
| QUEJA   | 2                     |
| RECLAMO   | 9                     |
| REMISIÓN POR COMPETENCIA                                | 4                     |
| SOLICITUD CONGRESITAS                                   | 1                     |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS                   | 5.870                 |
| SOLICITUD JUDICIAL                                      | 1                     |
| <b>Total General</b>                                    | <b>6.253</b>          |



Tomando como muestra las gráficas anteriores, 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 cuatro (4) en total, registradas en el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2016. Cabe

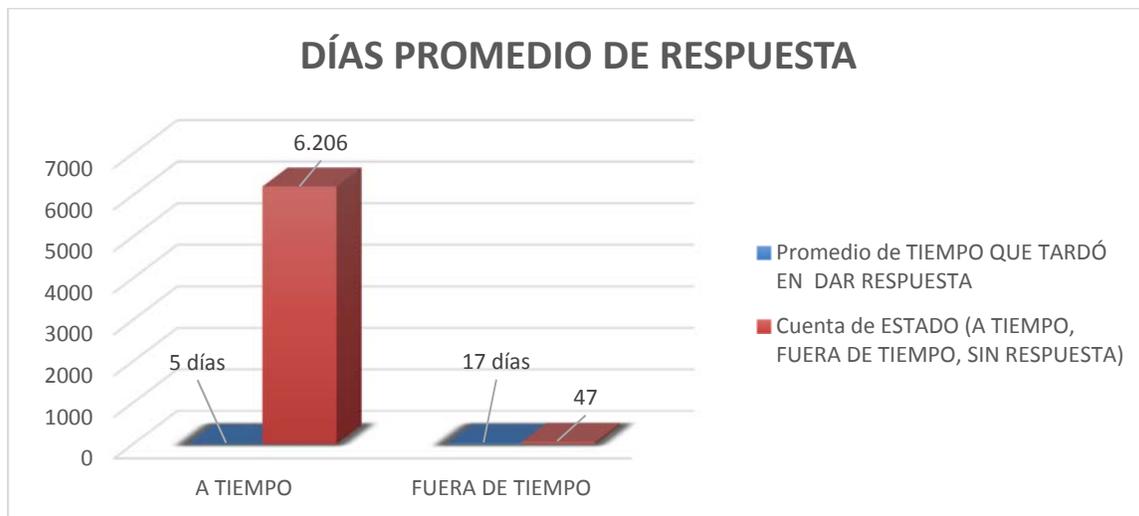
anotar que el número de remisiones por competencia, corresponde a un 0.1 % del total de las solicitudes de información registradas como solicitudes de información para el trimestre y el 99.9% restante fueron solicitudes respondidas por el IDEAM.

### 3. TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD

El tiempo de respuesta asociada a cada una de las 6.253 solicitudes de información, se puede visualizar en el archivo adjunto anexo a esta publicación: "CONSOLIDADO SOLICITUDES INFORMACIÓN IV TRIMESTRE 2016.xlsx".

#### 3.1. DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA DE PQRS OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2016

| Rótulos de fila      | Promedio de Días Hábiles de Respuesta | Cuenta de A Tiempo/Fuera de Tiempo |
|----------------------|---------------------------------------|------------------------------------|
| A TIEMPO             | 5 días                                | 6.206                              |
| FUERA DE TIEMPO      | 17 días                               | 74                                 |
| <b>Total general</b> | <b>5 días</b>                         | <b>6.253</b>                       |



La gráfica muestra el comportamiento en términos de tiempo que registraron las peticiones en el cuarto 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 17 días hábiles promedio.

Cabe resaltar que para este trimestre, los días promedio de respuesta de las peticiones sin contestar se mantuvieron en cero (0); los días de respuesta para las peticiones contestadas dentro de términos se mantuvieron en cinco (5) días y los días de respuesta para las peticiones contestadas fuera de términos disminuyeron en cinco (5) días, así:

| 2016              | Días promedio /<br>Contestadas Dentro<br>de Términos | Días promedio /<br>Contestadas Fuera<br>de Términos | Días promedio /<br>Sin Contestar |
|-------------------|--|---|----------------------------------|
| Primer Trimestre  | 5  | 18  | 39                               |
| Segundo Trimestre | 4  | 16  | 38                               |
| Tercer Trimestre  | 5  | 22  | 0                                |
| Cuarto Trimestre  | 5  | 17  | 0                                |

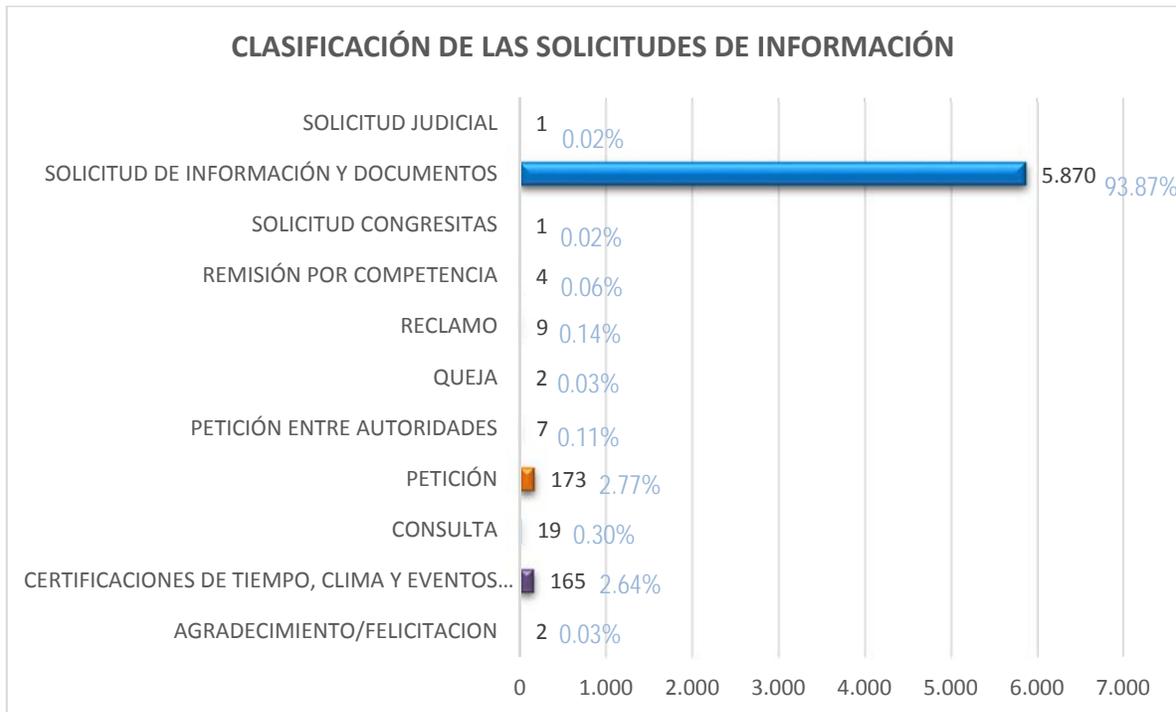
#### 4. SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Para el cuarto trimestre de año 2016, comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre, NO existió ninguna solicitud en la cual se le haya negado el acceso a la información, pues el IDEAM contestó 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 en el 2016 el uso de 9 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.

#### 5. CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2016

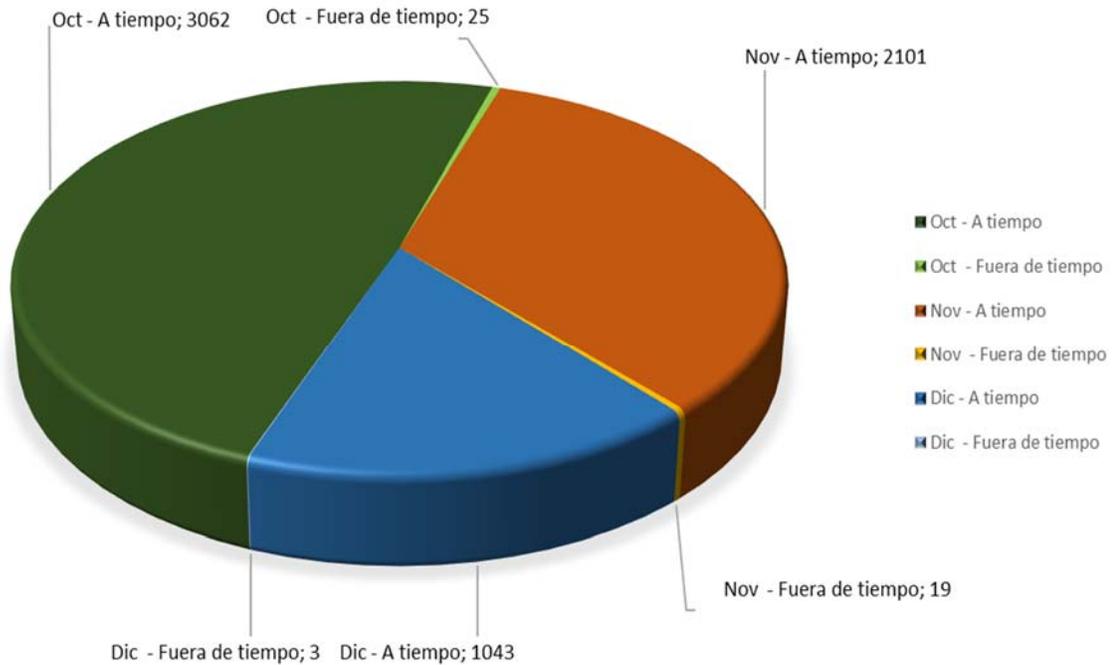
| Etiquetas de fila                                       | TIPO DE<br>REQUERIMIENTO |
|---|--------------------------|
| AGRADECIMIENTO/FELICITACION                             | 2                        |
| CERTIFICACIONES DE TIEMPO, CLIMA Y EVENTOS HIDROLÓGICOS | 165                      |
| CONSULTA  | 19                       |
| PETICIÓN  | 173                      |
| PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES                              | 7                        |
| QUEJA   | 2                        |
| RECLAMO   | 9                        |
| REMISIÓN POR COMPETENCIA                                | 4                        |
| SOLICITUD CONGRESITAS                                   | 1                        |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS                   | 5.870                    |
| SOLICITUD JUDICIAL                                      | 1                        |
| <b>Total General</b>                                    | <b>6.253</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 Y DOCUMENTOS, con una representación del 93.87%, seguida por la PETICIONES que representan un 2.77% y las CERTIFICACIONES DE TIEMPO, CLIMA Y EVENTOS HODROLÓGICOS representadas por un 2.64% del total de peticiones recibidas, para éste periodo.

## 6. CANTIDAD DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR MES, CUARTO TRIMESTRE 2016

| Mes          | Cantidad     |
|--------------|--------------|
| Octubre      | 3.087        |
| Noviembre    | 2.120        |
| Diciembre    | 1.046        |
| <b>Total</b> | <b>6.523</b> |



La gráfica anterior nos muestra, que el mes de octubre, fue el mes con mayor número de solicitudes de información 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**  
*Enero 2016*