IDEAM | El Servicio nos conecta



Caracterización
de grupos de valor y usuarios

INFORME ANUAL 2025 · COMPARATIVO 2024 → 2025

2024 · 8.595 2025 · 12.158

Grupo de Servicio al Ciudadano
Secretaría General — Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales

01 Introducción

En 2025, el Ideam, a través del Grupo de Servicio al Ciudadano, continuó con la caracterización de sus grupos de valor y usuarios, con el fin de fortalecer el conocimiento sobre sus niveles de interacción, necesidades y expectativas.

Este año se incorpora, por primera vez, un comparativo frente al año 2024 que permite entender no solo el estado actual, sino la dirección del cambio: qué creció, qué se transformó y qué representa un hallazgo completamente nuevo para la gestión institucional.

12.158

+41,5% vs 2024

USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR QUE CONTACTARON AL IDEAM EN 2025

Fuente: registros PQRSDF y listas de asistencia 2025; informe de caracterización 2024 para el comparativo interanual.

02 Objetivos

Objetivo general

Identificar las características, necesidades y preferencias de los usuarios internos y externos que interactuaron con el Instituto durante 2025, comparando su evolución frente a 2024 para generar insumos que fortalezcan la gestión institucional y el relacionamiento con la ciudadanía.

01 Conocer a los usuarios de trámites, productos y servicios del Instituto para atender sus expectativas.

02 Comparar 2025 frente a 2024 para identificar tendencias, crecimientos y cambios de composición.

03 Reconocer las características de los grupos de valor para comprender sus necesidades.

04 Proponer mejoras en los canales y mecanismos de captura de información.

05 Orientar estrategias que optimicen la disponibilidad de información, trámites y servicios.

03 Alcance y metodología

La caracterización 2025 integra todas las dependencias de la Entidad y se dirige a actores internos y externos, a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual dispuestos a nivel nacional. Donde la información lo permite, se compara frente al cierre de 2024.

PRESENCIAL
Sede central Bogotá D.C. y 11 áreas operativas

TELEFÓNICO
Línea de atención al ciudadano

VIRTUAL
Página web, correo electrónico y redes

12 SEDES A NIVEL NACIONAL

3 CANALES DE ATENCIÓN

Fuentes de información

- Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) 2025
- Informe de caracterización 2024, usado como línea base del comparativo interanual

04 Panorama general — Comparativo 2024 → 2025

12.158
usuarios en 2025
+41,5% vs 2024 (8.595)

49,7%
de los contactos fueron personas naturales
2024: 55,4%

MARZO
mes con más solicitudes en 2025 (1.597)
Nuevo análisis 2025

5.545
usuarios en Bogotá D.C., ciudad líder en ambos años
2024: 5.144 (+7,8%)

245
sujetos de especial protección constitucional
Nuevo en 2025

+169%
crecimiento de Registros ambientales (782 → 2.101)
El mayor salto por producto

05 Resumen general

¿Quiénes son los usuarios del Ideam?

La Entidad interactúa con dos grandes tipos de actores en proporciones casi iguales: personas naturales —ciudadanos que consultan información, realizan trámites o participan como colaboradores internos— y personas jurídicas —empresas privadas y entidades públicas que gestionan certificaciones, trámites administrativos y solicitudes técnicas—. Esta mezcla, estable entre 2024 y 2025, confirma que el Ideam no es solo un proveedor de información al ciudadano común, sino un actor técnico consultado de forma recurrente por organizaciones.

El cambio más notable de 2025 es el crecimiento de la academia, que pasó de representar 1 de cada 8 usuarios a casi 1 de cada 5 — señal de un interés creciente del sector educativo e investigativo en la información ambiental del país. Geográficamente, la demanda se sigue concentrando en Bogotá D.C., pero se está diversificando hacia otras capitales como Cali, que casi triplicó su volumen. En cuanto a qué piden, los registros ambientales, los trámites administrativos y la información hidrometeorológica son, por lejos, los servicios más solicitados en ambos años.

Finalmente, 2025 fue el primer año en que la Entidad logró identificar y cuantificar a los sujetos de especial protección constitucional y a las personas con discapacidad que la contactan (245 y 46 personas, respectivamente) — un insumo nuevo, antes inexistente, para adaptar la atención a estos grupos bajo un enfoque diferencial.

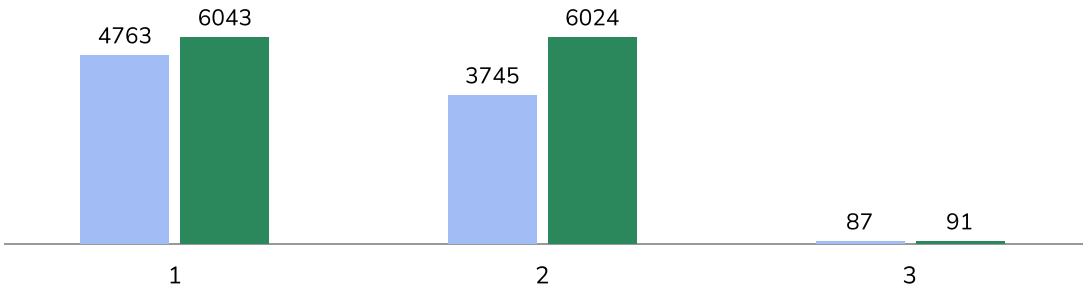
06 Variable demográfica

2024 2025

QUÉ MIDE

Examina las características biológicas y el tipo de persona (natural o jurídica) de quienes contactan al Ideam. Permite identificar si la demanda proviene principalmente de individuos particulares o de organizaciones, y el balance de género entre las personas naturales.

TIPO DE USUARIO



SEXO BIOLÓGICO (PERSONAS NATURALES)

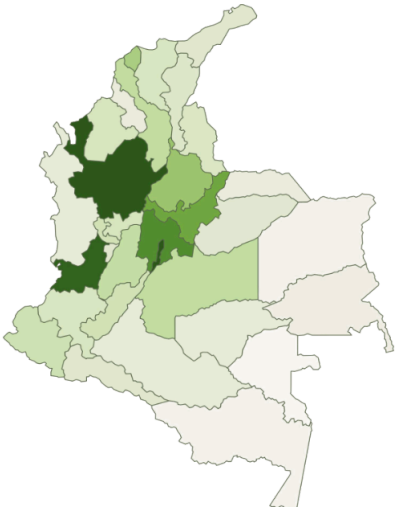


Lectura comparativa: en ambos años, las personas jurídicas concentran cerca de la mitad de los contactos, y su peso relativo subió de 43,6% (2024) a 49,5% (2025). El balance entre hombres y mujeres se mantiene similar (2024: 45% F / 55% M · 2025: 49% F / 51% M, sobre personas naturales con sexo biológico registrado). El crecimiento de personas naturales (+26,9%) y jurídicas (+60,8%) confirma que el aumento de 2025 no vino de un solo tipo de usuario.

07 Variable geográfica

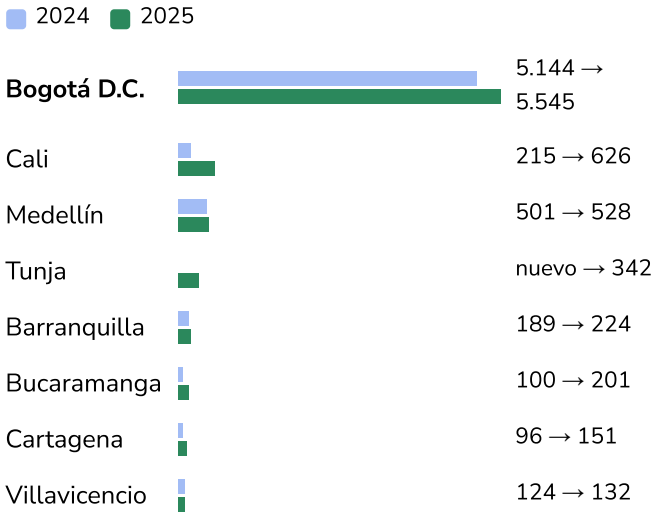
QUÉ MIDE

Ubica a los usuarios según su país, departamento y ciudad de origen. Permite identificar en qué territorios se concentra la demanda de información y servicios del Ideam, y dónde existen oportunidades de mayor presencia institucional.



12.158 usuarios ubicados en 2025; el 99,4% reside en Colombia.

TOP 8 CIUDADES — COMPARATIVO 2024 → 2025



Cali fue la mayor sorpresa del año

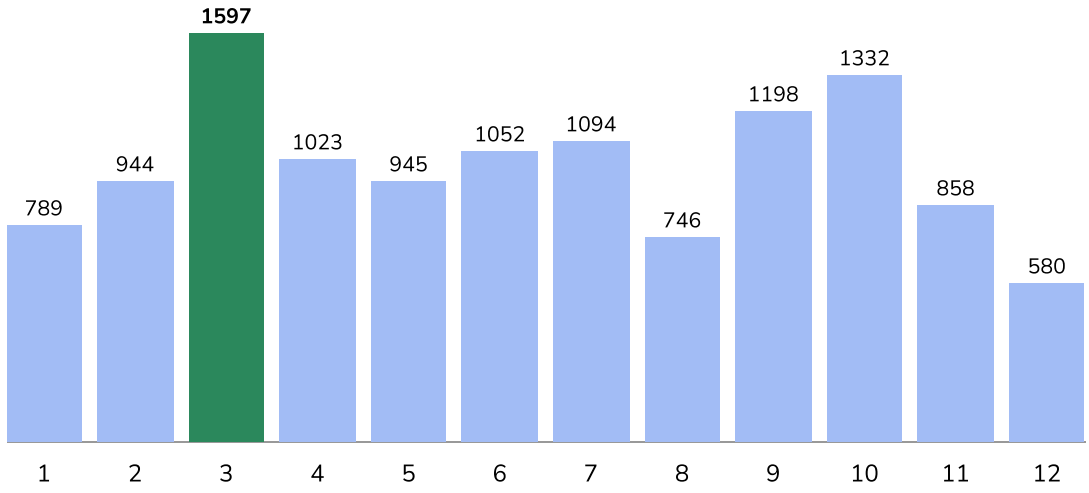
Pasó del puesto 3 (215 usuarios, 2024) a casi triplicar su volumen (626 usuarios, 2025), superando a Medellín. Tunja apareció por primera vez entre las ciudades líderes (342 usuarios, sin comparación en 2024). Bogotá bajó su participación de 59,8% a 45,6% del total — demanda cada vez más distribuida geográficamente.

08 Tendencia temporal

QUÉ MIDE

Muestra cómo se distribuye la demanda de los usuarios a lo largo del año, permitiendo identificar los meses de mayor y menor actividad para anticipar la capacidad de atención necesaria. Nuevo análisis 2025 — el informe 2024 no reportó distribución mensual.

USUARIOS QUE CONTACTARON AL IDEAM POR MES — 2025



1.597

SOLICITUDES EN MARZO, EL MES CON MAYOR DEMANDA

El repunte de marzo coincide con el Día Meteorológico Mundial (23 de marzo). Septiembre y octubre muestran un segundo repunte, mientras que diciembre concentra la menor actividad (580 contactos). Esta curva será la línea base para comparar contra 2026.

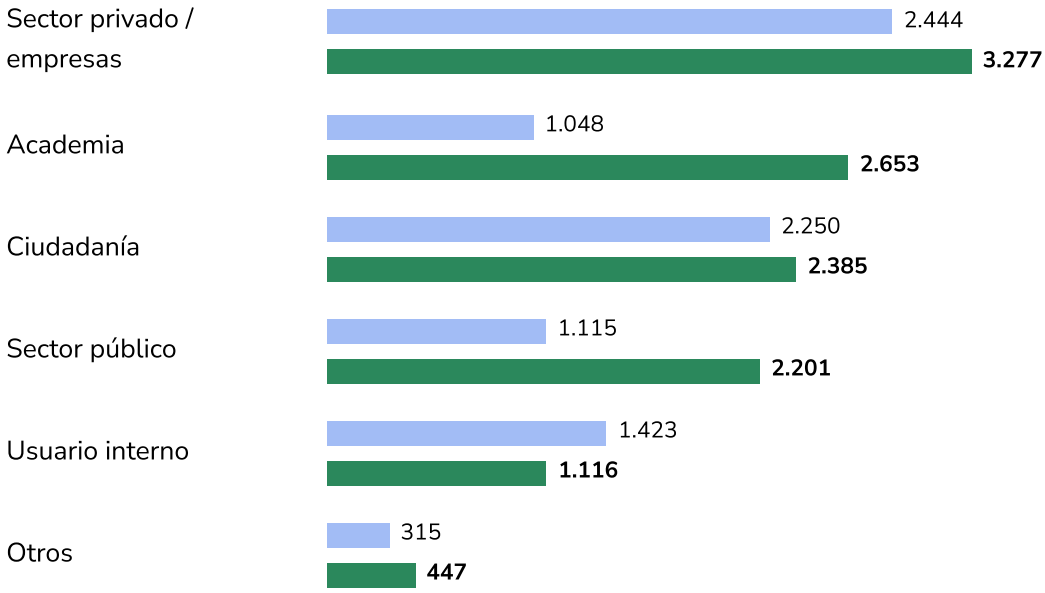
09 Variable intrínseca

2024 2025

QUÉ MIDE

Clasifica a los usuarios según el grupo de interés al que pertenecen — sector privado, academia, ciudadanía, sector público, entre otros. Permite entender qué tipo de actores solicitan con mayor frecuencia información o trámites ante la Entidad.

Categorías de 2024 agrupadas a su equivalente 2025 más cercano para permitir comparación directa (ver nota).



La academia es el cambio más marcado: pasó de 12,2% a 21,8% de participación — casi el doble. El sector privado se mantiene líder en ambos años; el usuario interno redujo su peso de 16,6% a 9,2%.

Equivalencias: "Empresa privada" (2024) = "Sector Privado, Gremios y Empresas" (2025) · "Entidad pública" = "Sector Público".

10 Variable de comportamiento

QUÉ MIDE

Describe cómo interactúan los usuarios con el Ideam: por qué canal establecen contacto y qué producto o servicio solicitan con mayor frecuencia. Es clave para priorizar canales de atención y anticipar la demanda de los servicios más pedidos.

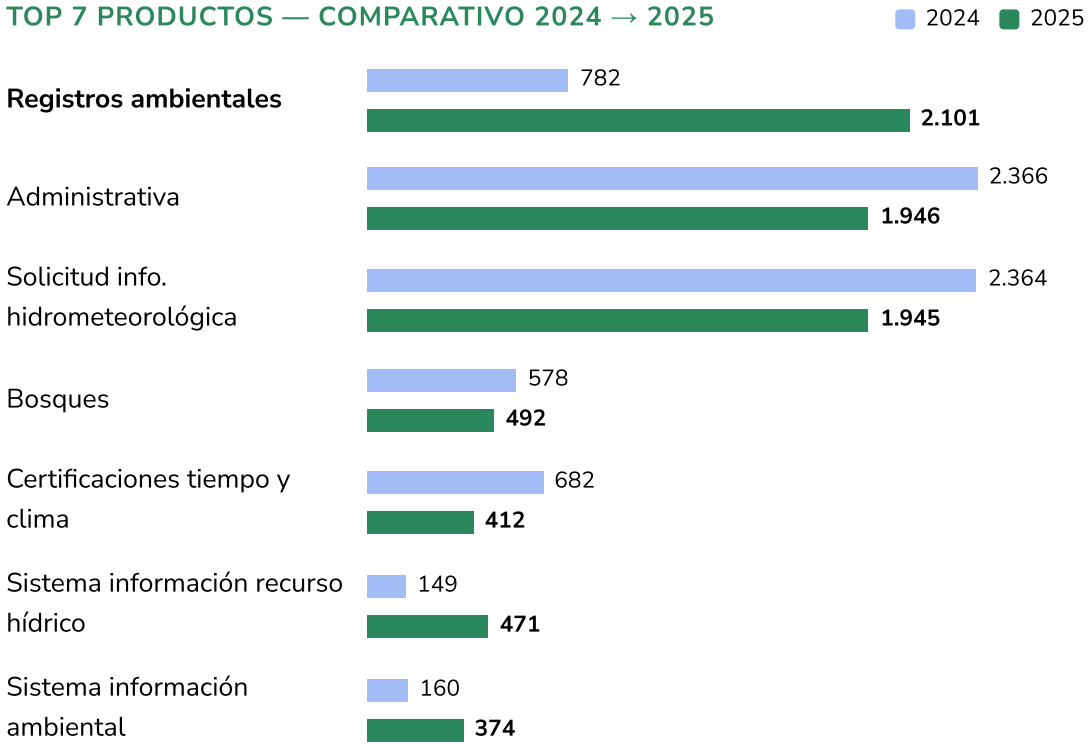
+169%

CRECIMIENTO DE "REGISTROS AMBIENTALES"

(782 → 2.101 solicitudes)

Pasó de ser un producto secundario a liderar la demanda en 2025, superando a Administrativa y a Solicitud de información hidrometeorológica, que encabezaban en 2024. Puede requerir refuerzo operativo si la tendencia continúa en 2026.

TOP 7 PRODUCTOS — COMPARATIVO 2024 → 2025



11 Enfoque diferencial y discapacidad

QUÉ MIDE

Identifica a los sujetos de especial protección constitucional (población LGBTIQ+, víctimas del conflicto, niños, niñas y adolescentes, mujeres cabeza de familia, adultos mayores, entre otros) y a las personas con discapacidad que contactaron a la Entidad — insumo clave para diseñar una atención con enfoque diferencial y de derechos. Nuevo análisis 2025, sin línea base 2024.

81 Población LGBTIQ+	**56** Víctimas del conflicto armado
38 Niños, niñas y adolescentes	**28** Mujeres cabeza de familia
16 Desplazados / pobreza extrema	**15** Adultos mayores
2 Firmantes de paz	**46** Personas con discapacidad

DISCAPACIDAD REGISTRADA, POR TIPO

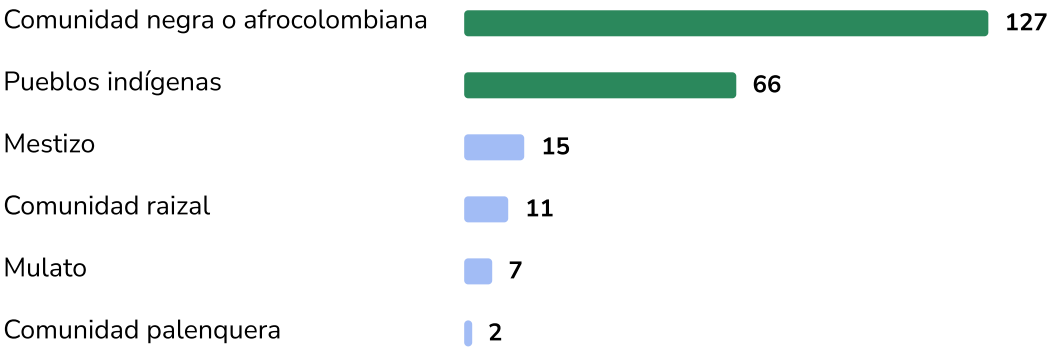
17	13	7	6	2	1
Física	Talla baja	Auditiva	Visual	Intelectual-cognitiva	Psicosocial

12 Diversidad étnica y de género

QUÉ MIDE

Examina las variables de auto-reconocimiento étnico, género y orientación sexual de los usuarios que contactaron a la Entidad. Nuevo análisis 2025, sin línea base 2024 para estas variables.

AUTO-RECONOCIMIENTO ÉTNICO



228 personas se auto-reconocieron en un grupo étnico específico (1,9% del total).

81

personas se identificaron como homosexuales

En género, 4 personas se registraron bajo la categoría "Otro". El resto corresponde a "No aplica" (personas jurídicas) o "No responde", reflejando el carácter voluntario del dato.

LECTURA PARA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN

Estas cifras —hoy ausentes del informe 2024— son insumo directo para el protocolo de atención con enfoque diferencial: dimensionan a los grupos que requieren pautas específicas de trato y priorizan dónde reforzar la capacitación del personal de servicio al ciudadano.

13 Hallazgos principales

Principales hallazgos del comparativo 2024-2025, variable por variable.

1. El volumen de usuarios creció 41,5% (8.595 → 12.158), el mayor salto entre los años comparados. El crecimiento no se explica por un solo grupo: personas naturales, jurídicas y casi todas las categorías de grupo de interés aumentaron, lo que sugiere un fortalecimiento general del relacionamiento con la ciudadanía.

2. La academia es el cambio de composición más marcado: pasó de 12,2% a 21,8% de los grupos de interés — casi el doble. Vale la pena identificar qué lo motivó (convenios, publicaciones, mayor visibilidad de los datos) para capitalizarlo o dimensionar ajustes en la atención al sector académico.

3. La demanda geográfica se está diversificando: Bogotá bajó su participación de 59,8% a 45,6%, Cali casi triplicó su volumen y Tunja apareció por primera vez entre las ciudades líderes — señal de revisar la presencia institucional en estos territorios.

4. "Registros ambientales" pasó de producto secundario a ser el más solicitado (782 → 2.101, +169%), superando a Administrativa y a Información hidrometeorológica, que lideraban en 2024. Puede requerir refuerzo operativo si la tendencia continúa en 2026.

5. 2025 estableció, por primera vez, una línea base de enfoque diferencial: 245 personas de especial protección y 46 con discapacidad. Sin dato 2024 para comparar, pero es insumo directo para el protocolo de atención diferencial y debe mantenerse como variable fija hacia adelante.

6. Hay una brecha de datos que limita la comparación: el canal de contacto y el tipo de requerimiento no están disponibles en el extracto de 2025 recibido, aunque sí existían en 2024. Se recomienda estandarizar qué campos se extraen cada año.

14 Recomendaciones de mejora

Acciones sugeridas a partir de los hallazgos, para el Grupo de Servicio al Ciudadano.

1 · CAPACIDAD OPERATIVA

Reforzar el equipo o el proceso que atiende "Registros ambientales". Con un crecimiento de 169% (782 → 2.101 solicitudes) y ya como el producto más pedido, mantener el dimensionamiento de 2024 puede generar cuellos de botella si la tendencia continúa en 2026.

2 · RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL

Formalizar el vínculo con el sector académico. Antes de asumir que el crecimiento de la academia (12,2% → 21,8%) es sostenido, vale la pena identificar su causa (convenios, publicaciones, citas de datos) y convertirla en alianzas o boletines técnicos.

3 · COBERTURA TERRITORIAL

Evaluar refuerzo de atención en Cali y Tunja. Ambas ciudades pasaron a ser relevantes en 2025 sin serlo en 2024. Antes de invertir en presencia física, conviene confirmar si el canal que están usando tiene capacidad suficiente.

4 · ENFOQUE DIFERENCIAL

Convertir el registro de enfoque diferencial y discapacidad en variable permanente, no exclusiva de 2025. Usar las 245 personas de especial protección y las 46 con discapacidad como base para actualizar el protocolo y capacitar al personal de primer contacto.

5 · CALIDAD DEL DATO

Estandarizar los campos que se extraen cada año (especialmente canal de radicación y tipo de requerimiento) para que el comparativo interanual no tenga vacíos. Definir una plantilla fija de extracción para 2026.

6 · PLANEACIÓN DE PICOS

Usar la curva mensual de 2025 como línea base para planear capacidad. Anticipar refuerzos antes de marzo y del repunte de septiembre-octubre, y aprovechar diciembre (el mes más bajo) para mantenimiento y capacitación.