



Introducción:

Esta Guía brinda información útil con el propósito de orientar de forma clara y concreta a los usuarios internos (funcionarios y contratistas) sobre la Gestión adecuada de las peticiones (PQRSD), permitiendo estandarizar el manejo, teniendo en cuenta los lineamientos base para la adecuada clasificación y direccionamiento de estas, fortaleciendo los términos de eficiencia, celeridad, economía y transparencia.

Objetivo:

Brindar a los colaboradores del Ideam una herramienta que les permita gestionar adecuadamente la totalidad de las comunicaciones externas que ingresan al Ideam, proporcionando los lineamientos de carácter técnico, administrativo y procedimental, para realizar la adecuada clasificación y direccionamiento de las mismas, a las diferentes dependencias de la entidad acorde con sus funciones.

Alcance

Establecer parámetros para la prestación del servicio de radicación, distribución, gestión, seguimiento y control de las solicitudes en el instituto, aplicadas desde la recepción de los documentos o las solicitudes (independientemente del canal de recepción), hasta su respuesta y archivo.

Definiciones

Gestión Documental: Conjunto de actividades que incluyen la recepción, radicación, trámite y digitalización de las comunicaciones oficiales que ingresan a la entidad, por los diferentes canales de atención a la ciudadanía dispuestos por el Ideam (ventanillas de correspondencia a nivel nacional, correo electrónico y módulo contáctenos de la página web).

Composición Número de Radicado: El Ideam definió cuatro (04) tipos de radicación para las comunicaciones oficiales, así:

Tipo	Número de identificación
Salida (Oficios para externos)	-1
Entrada (Comunicaciones de externos)	-2
Memorando (Oficios internos)	-3

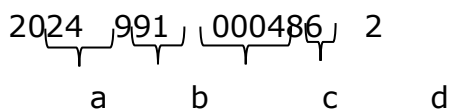


Gestión del Servicio al Ciudadano
GUÍA TIPIFICACIÓN DE LAS PQRSDF

Código: GSC-G004
Versión: 3
Fecha: 31/05/2024

PQRSDF	-4
--------	----

Así mismo el número de radicación está compuesto por 14 dígitos, los cuales se establecen de la siguiente manera:



- a. Los 4 primeros corresponden al año del radicado.
- b. Los 3 siguientes corresponden al código de la dependencia que radicó.
- c. Los 6 siguientes números corresponden al consecutivo.
- d. El último dígito, corresponde al número que identifica si el documento es -1, -2, -3, 0, -4.

Radicadores Comunicaciones Oficiales: Ventanilla única de correspondencia (991), áreas operativas (701, 702, 703, 704, 705, 706, 707, 708, 709, 710, 711)

Codificación de las Dependencias: De acuerdo con la organización y organigrama del IDEAM, se estableció la siguiente codificación para la identificación de cada una de las dependencias que conforman el Instituto y que permiten la radicación y tramites al interior de la entidad para un mejor control y trazabilidad de las actividades propias del IDEAM.

Código	Dependencia
100	Dirección General
110	Oficina Asesora Planeación
120	Oficina de Informática
121	Grupo de Sistemas de Información
122	Grupo de tecnología y Comunicaciones
123	Grupo de Arquitectura Empresarial y Seguridad de la Información
130	Oficina Asesora Jurídica
140	Oficina de Control Interno
150	Oficina de Pronósticos y Alertas

Código	Dependencia
312	Área Operativa No 5-Santa Martha
313	Área Operativa No 6- Duitama
314	Área Operativa No 7-Pasto
315	Área Operativa No 8- Bucaramanga
316	Área Operativa No 9- Cali
317	Área Operativa No 10-Ibagué
318	Área Operativa No 11 Bogotá
400	Subdirección de Meteorología
401	Grupo de climatología y agrometeorología



Gestión del Servicio al Ciudadano
GUÍA TIPIFICACIÓN DE LAS PQRSDF

Código: GSC-G004
Versión: 3
Fecha: 31/05/2024

151	Grupo de Análisis de Pronósticos del tiempo	402	Grupo de modelamiento numérico del tiempo y clima
152	Grupo de Alertas Ambientales	403	Grupo de Gestión de datos y red meteorológica
200	Secretaria General	404	Grupo Coordinación de Meteorología Aeronáutica
201	Grupo de Servicio al Ciudadano	405	Grupo Meteorología aeronáutica zona norte
202	Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano	406	Grupo Meteorología aeronáutica zona Archipiélago de San Andrés Providencia y Santa Catalina
203	Grupo de Comunicaciones y Prensa	407	Grupo Meteorología aeronáutica zona centro
204	Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación, Correspondencia y Archivo	408	Grupo Meteorología aeronáutica zona oriente
205	Grupo de Manejo y Control de Almacén e Inventarios	409	Grupo Meteorología aeronáutica zona Sur
206	Grupo de Servicios administrativos	500	Subdirección de Ecosistemas e información Ambiental
207	Grupo de Contabilidad	501	Grupo de Sistemas de Información ambiental institucional SIA
208	Grupo de Presupuesto	502	Grupo de Suelos y tierras
209	Grupo de Tesorería	503	Grupo Bosques
210	Grupo de instrucción de control Disciplinario Interno	504	Grupo de monitoreo de ecosistemas de alta montaña
300	Subdirección de Hidrología	600	Subdirección de Estudios Ambientales
301	Grupo de Automatización	601	Grupo de Acreditación de laboratorios
302	Grupo de evaluación hidrológica	602	Grupo de Cambio Global
303	Grupo de Instrumentos y Metalmecánica	603	Grupo de ordenamiento ambiental del territorio
304	Grupo de modelación y pronósticos hidrológicos	604	Grupo de seguimiento a la sostenibilidad del desarrollo
305	Grupo de monitoreo hidrológico	902	Dependencia PRBINETRNO
306	Grupo de Planeación Operativa	903	Dependencia de Capacitación



Gestión del Servicio al Ciudadano
GUÍA TIPIFICACIÓN DE LAS PQRSDF

Código: GSC-G004
Versión: 3
Fecha: 31/05/2024

307	Grupo de Laboratorio de Calidad Ambiental	905	PQRSDF
308	Área Operativa No 1-Medellin	922	Administrador ORFEO
309	Área Operativa No 2-Barranquilla	991	Ventanilla Única de Correspondencia
310	Área Operativa No 3.Villavicencio		
311	Área Operativa No 4-Neiva		

DIRECCIONAMIENTO: Es la actividad tendiente a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario de manera virtual y se relaciona con el flujo de los documentos al interior de la entidad.

Las solicitudes que llegan a través del módulo de radicación web contáctenos, se direccionan por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano, a la dependencia que corresponda.

Cuando los documentos llevan anexos, estos se registran en el ítem *DESCRIPCIÓN DE ANEXOS*, en el caso que dichos anexos sean CD, planos, memoria USB, cartillas, etc., se registrarán especificando el tipo de anexo que acompaña el radicado, el cual debe ser remitido junto con el radicado al área de archivo y allí se almacenará en el Archivo de Gestión Centralizado.

CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES SEGÚN EL CONTENIDO:

- 1. Petición:** Toda solicitud diferente al suministro de información o copias.
- 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. 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 modificado por la Ley 1755 de 2015.
- 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

- 5. Reclamo:** Toda manifestación efectuada a la entidad, relacionada con la prestación deficiente del servicio.
- 6. Sugerencia:** Opinión del peticionario tendiente al mejoramiento en la prestación del servicio.
- 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.
- 8. Petición entre autoridades:** Solicitud de información o documentos realizada por autoridades públicas.
- 9. Solicitud de Congresistas:** Solicitud efectuada por los congresistas en ejercicio de sus funciones con fines de control político.
- 10. Solicitud Judicial:** Son las solicitudes efectuadas por autoridades judiciales o administrativas que ejercen función judicial.
- 11. Agradecimiento:** Carta o comentario alusivo al recibido satisfactorio de un producto o servicio.
- 12. Certificaciones de Tiempo y Clima:** Solicitud de documento que certifica con fines probatorios, eventos Hidroclimatológicos.
- 13. Felicitación:** Carta o comentario alusivo a una exaltación por el buen servicio prestado.
- 14. Remisión por Competencia:** Procede cuando, conforme al contenido de la solicitud, la misma no corresponde a la naturaleza misional, ni a las funciones del IDEAM, razón por la cual se remite a la autoridad competente.

DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA DEL TEMA A DESARROLLAR

Indicador temático para la tipificación de las PQRSDF y su correcto direccionamiento (tablas):

A continuación, se encuentran dispuestas en tablas, guías temáticas suministradas por cada dependencia, las cuales corresponden a los ejes macro de productos y servicios ofrecidos por el Ideam, con el fin de identificar, tipificar y direccionar adecuadamente la totalidad de las comunicaciones que ingresan al Ideam.



SUBDIRECCION DE ECOSISTEMAS E INFORMACION AMBIENTAL

NO.	TEMA	NOMBRE DEL PRODUCTO O SERVICIO	DESCRIPCIÓN PRODUCTO SERVICIO O ACCIÓN
1	Bosques	Bosques- Gestión indicadores recursos naturales	Serie de productos de información relacionados con el estado de los recursos naturales.
2	Bosques	Bosques- Metadatos de la cartografía	Son datos a que describen información, describen el contenido, la calidad, la condición y otras características de los datos cartográficos.
3	Bosques	Bosques - Incendios	Información relacionada con incendios en las regiones, departamentos o municipios considerando las diferentes condiciones climáticas, mapas de zonificación, focos de incendio forestal dentro de la zona de estudio, puntos de calor, imágenes, capas y otras variables.
4	Bosques	Bosques - Sistema Nacional de información forestal – SNIF -	Información relacionada con la ubicación, el volumen anual aprovechado, movilizad y decomisado de madera y de productos no maderables, las principales especies presionadas en el ámbito nacional y regional; el uso actual y potencial de las especies forestales, las especies más comerciales, el depósito de biomasa y carbono almacenado, y las áreas afectadas por incendios forestales.
5	Bosques	Bosques - Inventario Forestal Nacional - IFN	Estadística mediante la cual se registran variables de interés nacional de los bosques naturales de Colombia actividades programadas durante la fase pre -operativa y operativa de campo, base de datos, cantidad y localización de conglomerados, mapa de biomasa aérea, información relacionada con niveles de referencia.



6	Bosques	Bosques - Deforestación	Corresponde a la estimación de la deforestación. Extinción plantas forestales en un terreno en Colombia a dos escalas de referencia o de aproximación. La primera a una con resolución espacial gruesa de 250 metros (Esc 1:500.000) con una temporalidad semestral, a fin de identificar los núcleos de deforestación activos y emitir alertas tempranas por deforestación y la segunda a resolución espacial media de 30 metros (Esc 1:100.000) que se realizara cada año, a fin de detallar y mejorar la precisión de la cifra de la superficie deforestada en el país. Análisis multitemporales de coberturas de bosques e información histórica relacionado con el área de bosques, deforestación (imágenes, tasa) mapas, y núcleos.
7	Bosques	Bosques - Carbono: Biomasa - suelos	Información relacionada con el monitoreo del stock de carbono almacenado y aquel que ha sido liberado a la atmósfera por efectos de la deforestación.
8	Bosques	Bosques - Cuentas Ambientales (WAVES)	Las cuentas ambientales corresponden a la valoración pecuniaria de un servicio que presta un ecosistema, en consecuencia, existen cuentas de bosque, agua, suelo entre otras.
9	Bosques	Bosques - Sistema de monitoreo	Sistema de alerta temprana de las dinámicas de cambio de la cobertura de bosque natural en el país.
10	Bosques	Bosques - Cubo de datos	Relacionado con solicitudes relacionadas con el cubo de datos y capacitaciones sistema de Monitoreo el cual maneja imágenes satelitales LANDSAT

11	Suelos y Tierras	Grupo Suelos y Tierras - Coberturas de la Tierra	Solicitudes relacionadas con el monitoreo y seguimiento, metodologías y protocolos de las coberturas de la tierra las cuales comprenden además de la vegetación y los elementos antrópicos existentes sobre la superficie terrestre y otras superficies como afloramientos rocosos y cuerpos de agua.
12	Suelos y Tierras	Grupo Suelos y Tierras - Degradación Suelos	Solicitudes relacionadas con el monitoreo, seguimiento, metodologías y protocolos del estado de la degradación de los suelos por erosión, salinización y desertificación de suelos.
13	Suelos y Tierras	Grupo Suelos y Tierras - Geomorfología a escala nacional	Solicitudes relacionadas con las dinámicas geomorfológicas del área continental.
14	Suelos y Tierras	Grupo Suelos y Tierras - estructura ecológica	Solicitudes relacionadas con ecosistemas que prestan servicios básicos innegociables por su estructura ecológica.
15	Suelos y Tierras	Grupo Suelos y Tierras - Glaciares	Solicitudes relacionadas con los glaciares entendidas como pequeñas masas de hielo que coronan lo más alto de las montañas más elevadas del territorio.
16	Suelos y Tierras	Grupo Suelos y Tierras - Ecosistemas continentales	Información sobre los ecosistemas naturales y transformados y su relación con el medio físico donde se desarrollan. Monitoreo, seguimiento y metodologías y protocolo sobre la zonificación de ecosistemas.
17	Suelos y Tierras	Grupo Suelos y Tierras - Susceptibilidad del terreno y pronóstico de la amenaza por deslizamientos de tierra para alertas tempranas	Información relacionada con la propensión del terreno a los deslizamientos de tierra y metodologías para el pronóstico de la amenaza por deslizamientos detonados por lluvias para alertas tempranas.



Gestión del Servicio al Ciudadano
GUÍA TIPIFICACIÓN DE LAS PQRSDF

Código: GSC-G004
Versión: 3
Fecha: 31/05/2024

18	SIA	"Grupo Sistema de Información ambiental SIA - Información Cartográfica temática oficial"	Solicitudes relacionadas con cualquier clase de representación gráfica de medidas y datos de la tierra Oficializada. Cartografía e información geográfica Ambiental Oficializada, Geo portal Institucional.
19	SIA	"Grupo Sistema de Información ambiental SIA - Información página Indicadores Ambientales, Operaciones Estadísticas DANE"	Solicitudes relacionadas con cualquier clase de representación gráfica de medidas y datos de los indicadores de recursos ambientales IDEAM y operaciones estadísticas avaladas por el DANE. Página difusión Indicadores y operaciones estadísticas Ambientales. ODS, OCDE.
20	SIA	"Grupo Sistema de Información ambiental SIA - Información Comisión Colombiana del Espacio CCE - Iniciativa GEO (Group on Earth Observations)"	Solicitudes relacionadas con cualquier clase de concepto o invitación, convocatoria sobre Comisión Colombiana del Espacio CCE, Iniciativa internacional GEO (Group on earth Observations), AmeriGEO.
21	SIA	"Grupo Sistema de Información ambiental SIA - Información Página web Portal SIAC, Comités SIAC."	Solicitudes relacionadas con cualquier clase de concepto o direccionamiento sobre la secretaria técnica del SIAC, Comité técnico y directivo SIAC. Administración del sitio web Portal SIAC www.siac.gov.co
22	Alta Montaña	Grupo de monitoreo de ecosistemas de alta montaña	Solicitudes de información relacionadas con el estado, tendencia, funcionamiento y vulnerabilidad de los ecosistemas de alta montaña colombiana.



SUBDIRECCION DE ESTUDIOS AMBIENTALES

NO.	TEMA	NOMBRE DEL PRODUCTO O SERVICIO	DESCRIPCIÓN PRODUCTO SERVICIO O ACCIÓN
1	Acreditación de laboratorios	Acreditación de laboratorios de agua, ruido, aire, suelo, residuos peligrosos entre otros.	<p>Corresponde a las solicitudes de información relacionadas con el acceso al trámite de acreditación de laboratorio o información sobre laboratorios acreditados, siempre y cuando las mismas no formen parte del trámite; respecto a acreditación de laboratorios, únicamente serán radicadas por el módulo PQRSDF las solicitudes de carácter informativo.</p> <p>El otro trámite que maneja el grupo se llama autorización de medición de contaminantes en fuentes móviles y aunque es poco frecuente la pregunta sobre el trámite, igualmente es un trámite similar al de acreditación, por tanto, los requerimientos relativos a los trámites de acreditación y autorización, tales como adición del alcance, estado de resoluciones, pregunta sobre visitas, deberán radicarse por correspondencia y direccionarse al Grupo de acreditación de laboratorios.</p> <p>El tema más común del ciudadano es información la información sobre caracterización de vertimientos de aguas residuales no domésticas, caracterización de peligrosidad de residuos no domésticos (RESPEL) y la pregunta sobre la medición de ruido ambiental, que se direccionan a este grupo de</p>



			<p>acreditación para responderles con los listados de laboratorio acreditados a los que debe recurrir el ciudadano para contratar los servicios.</p> <p>Por último, las firmas asesoras o bufetes de abogados solicitan información sobre estado de acreditación de los laboratorios o el histórico de esta acreditación.</p>
2	Cambio climático	Cambio Climático - Tercera comunicación y sus variables- Gases efecto Invernadero	<p>La tercera comunicación, es el reporte que elabora Colombia, para cumplir uno de los compromisos inherentes a su calidad de miembro de la Convención Marco de Naciones Unidas sobre Cambio Climático; en lo que respecta a gases de efecto invernadero Inventario Nacional de Gases de Efecto Invernadero (GEI): estimaciones de las emisiones GEI de Colombia y su aporte a nivel mundial, entendiendo el GEI como las emisiones de gases provenientes de las actividades del ser humano que alteran el efecto invernadero aumentando la concentración de gases con la consecuente modificación de las condiciones climáticas, frente a este ítem podrá encontrara solicitudes relacionadas con las acciones de mitigación desarrolladas para reducir el incremento de emisiones GEI, vulnerabilidad de Colombia al cambio climático, análisis de los riesgos para la población y los territorios, asociados a los efectos de la variabilidad y el cambio climático entre otros afines.</p>



Gestión del Servicio al Ciudadano
GUÍA TIPIFICACIÓN DE LAS PQRSDF

Código: GSC-G004
Versión: 3
Fecha: 31/05/2024

3	Registros ambientales	Registros Ambientales-Sistema uso de recursos SIUR	SIUR - Subsistema de Información sobre Uso de Recursos Naturales Renovables. es el conjunto que integra y estandariza el acopio, almacenamiento, procesamiento, análisis, consulta de datos y protocolos para contar con información normalizada homogénea y sistemática sobre el uso y/o aprovechamiento de los recursos naturales renovables, originado por las actividades económicas o de servicios.
4	Registros ambientales informes ambientales	Registros Ambientales-Residuos Peligrosos RESPEL	El Registro de Generadores de Residuos o Desechos Peligrosos contiene información normalizada, homogénea y sistemática sobre la generación y manejo de residuos o desechos peligrosos originados por las diferentes actividades productivas y sectoriales del país.
5	Registros ambientales informes ambientales	Registros Ambientales-RUA Manufacturero	El Registro Único Ambiental –RUA – para el sector manufacturero es el instrumento de captura para lograr el análisis y consulta de indicadores e información sobre el uso y/o aprovechamiento de los recursos naturales renovables, originado por los establecimientos del sector manufacturero en el desarrollo de sus actividades.
6	Registros ambientales informes ambientales	Registros Ambientales-Registro Calidad del aire - SISAIRE-	El Subsistema de Información sobre Calidad del aire, es la principal fuente de información para el diseño, evaluación y ajuste de las políticas y estrategias nacionales y regionales de prevención y control de la calidad del aire.
7	Registros ambientales informes ambientales	Registros Ambientales-Registro PCB	Es un registro de los generadores de bifenilo policlorado (PCB o BPCs), producto químico utilizado

			para aislar y enfriar equipos eléctricos.
8	Registros ambientales informes ambientales	Registros Ambientales-Registro RUA ELECTRICO	Información estandarizada sobre el uso, aprovechamiento o afectación de los recursos naturales renovables por las actividades del sector energético.
9	Registros ambientales informes ambientales	Registros Ambientales-RUA HIDROCARBUROS	Información estandarizada sobre el uso, aprovechamiento o afectación de los recursos naturales renovables por las actividades del sector que trabajo con la explotación de hidrocarburos.
10	Registros ambientales informes ambientales	Registros Ambientales-Capacitación manejo registros.	Solicitudes tendientes a obtener capacitación relacionada con el manejo de los diferentes registros ambientales.
11	Registros ambientales informes ambientales	Informe estado calidad del aire en Colombia.	Recopilación de la información reportada por las estaciones que integran los Sistemas de Vigilancia de la Calidad del Aire – SVCA, pertenecientes a catorce Autoridades Ambientales del país y realiza un análisis espacio temporal de la misma, generando una aproximación del estado de la calidad del aire.
12	Registros ambientales informes ambientales	Informe RESPEL	Recopilación de la información reportada sobre la generación y manejo de residuos o desechos peligrosos originados por las diferentes actividades productivas y sectoriales del país.
13	Registros ambientales informes ambientales	Informe PCB	Recopilación, análisis y conclusiones periódicas de la información reportada por los generadores de bifenilo policlorado (PCB).
14	Registros ambientales informes ambientales	Informe del Estado de los recursos naturales	Instrumento técnico - científico cuya finalidad es la de servir de lineamiento para la ejecución de políticas, planes, programas y



		proyectos relaciona-dos con el manejo, la protección y la vigilancia de los recursos naturales en todo el país.
--	--	---

SUBDIRECCIÓN DE HIDROLOGÍA

NO.	TEMA	NOMBRE DEL PRODUCTO O SERVICIO	DESCRIPCIÓN PRODUCTO SERVICIO O ACCIÓN NO
1	SIRH	Sistema de Información del Recurso hídrico -SIRH- registro usuarios y permisos vertimiento	Es el inventario de personas (naturales o jurídicas) que tienen permisos ambientales asociados al uso y aprovechamiento del recurso hídrico, ya sea a través de una autorización de concesión de aguas o permiso de vertimientos sobre el tramo de una fuente hídrica o de un tipo de punto de agua subterránea.
2	SIRH	SIRH -POMCAS-	Planes de ordenamiento de cuencas hidrográficas
3	SIRH	SIRH- -PUEEA-	Planes de uso eficiente de agua
4	Aguas subterráneas	Aguas Subterráneas - provincias hidrológicas	Las Aguas subterráneas en el país se constituyen en algunas zonas del país en una fuente alterna a las fuentes tradicionales de abastecimiento de agua para diferentes fines, mientras en algunas regiones la única fuente disponible, las provincias hidrográficas corresponden a la zona donde está ubicada la cuenca.
5	Aguas subterráneas	Aguas Subterráneas - sistemas acuíferos	Los acuíferos son formaciones geológicas en las cuales se encuentra agua y que son permeables permitiendo así el almacenamiento de agua en espacios subterráneos.
6	Aguas subterráneas	Aguas Subterráneas - niveles freáticos	Los niveles freáticos corresponden al manto superior de las aguas subterráneas.

7	Aguas subterráneas	Aguas Subterráneas - Inventario de pozos	Inventario de los lugares donde existen aguas subterráneas.
8	Aguas subterráneas	Aguas Subterráneas - inventario aljibes	Inventario de los lugares donde existen aljibes.
9	Evaluación regional del agua	ERA	Las Evaluaciones regionales del agua ERA, corresponden o comprenden al análisis integrado de la oferta, demanda, calidad y análisis de los riesgos asociados al recurso hídrico en su jurisdicción para la zonificación hidrográfica de la autoridad ambiental, teniendo como base las subzonas hidrográficas.
10	Zonificación hidrográfica	Zonificación Hidrológica de Colombia - cuencas	Las cuencas se definen como zonas geográficas donde el escurrimiento de agua confluye hacia el mismo punto.
11	Zonificación hidrográfica	Zonificación Hidrológica de Colombia - Macrocuencas	Las macrocuencas se definen como grandes sistemas hidrológicos formados por un conjunto de subcuencas.
12	Zonificación hidrográfica	Grupo Operación de redes – diseño, construcción, operación y mantenimiento de estaciones	Requerimientos relacionados con el funcionamiento o locación de las estaciones.
13	Laboratorio de calidad ambiental	Grupo Operación de redes - solicitudes visitas a estaciones	Requerimientos personas naturales o jurídicas para acudir con fines académicos o investigativos a conocer el funcionamiento de las estaciones.
14	Laboratorio de calidad ambiental	Laboratorio de calidad ambiental - análisis de muestras	Cualquier solicitud relacionada con el estudio de una muestra el cual implica determinar la composición de la misma.



Gestión del Servicio al Ciudadano
GUÍA TIPIFICACIÓN DE LAS PQRSDF

Código: GSC-G004
Versión: 3
Fecha: 31/05/2024

15	Operación de redes sedimentos	Laboratorio de calidad ambiental - Toma de muestras	Cualquier solicitud relacionada con la recolección y posterior estudio de una muestra.
16	Operación de redes sedimentos	Solicitudes relacionadas con el comportamiento de los ríos, niveles de los caudales y sedimentos.	So solicitudes que implican conceptos especializados que hacen referencia a la variabilidad de los parámetros, se entienden como consulta siempre y cuando no soliciten certificación.
17	Estudio nacional del agua - ENA	ENA - Estudio Nacional del Agua - oferta	Solicitudes relacionadas con la oferta, demanda y calidad del agua, incluye aguas su
18	Estudio nacional del agua - ENA	ENA - Estudio Nacional del Agua - demanda	Se refiere a la cantidad o volumen de agua usado por los sectores económicos y la población.
19	Sedimentos	ENA - Estudio Nacional del Agua - calidad	Se refiere a la evaluación de los cuerpos de agua y las cargas contaminantes puntuales medidas y analizadas en puntos específicos a partir de los parámetros que dan cuenta de las características físicas, químicas, biológicas.
20	Estudio nacional del agua - ENA	ENA - Estudio Nacional del Agua - aguas subterráneas	Fracciones de agua ubicadas bajo la superficie.
21	Estudio nacional del agua - ENA	ENA - Estudio Nacional del Agua - huella hídrica	Factor que el mide el impacto generado por un bien, producto o servicio del uso recurso hídrico por actividades propias del hombre.
22	Estudio nacional del agua - ENA	ENA - Estudio Nacional del Agua - Evaluación integrada	La evaluación integrada del agua se construye desde la variabilidad de la oferta hídrica natural y el análisis del recurso hídrico por condiciones de uso expresa-das en presiones y afectaciones por contaminación, con el objetivo de generar insumos técnicos para la categorización de las subzonas hidrográficas.



Gestión del Servicio al Ciudadano
GUÍA TIPIFICACIÓN DE LAS PQRSDF

Código: GSC-G004
Versión: 3
Fecha: 31/05/2024

23	Estudio nacional del agua - ENA	ENA - Estudio Nacional del Agua - Sedimentos	Datos relacionados con el material sólido transportado por una corriente de agua y se posa en el fondo del río.
24	Estudio nacional del agua - ENA	Indicadores - IA	Índice de aridez entendido como la relación entre evo transpiración potencial y real.
25	Modelación	Indicadores - IRH	Índice de regulación hídrica.
26	Modelación	Indicadores - IUA	Índice de uso del agua.
27	Modelación	Indicadores - ICA	Índice de calidad del agua.
28	Modelación	Indicadores - IACAL	Índice alteración potencial calidad del agua.
29	Modelación	Indicadores - IVH	Índice de vulnerabilidad hídrica desabastecimiento.
30	Modelación	Indicadores - Índice de Escases	Hace relación a la oferta vs demanda de recurso hídrico.
31	Modelación	Indicadores - IPHE	Índice de alteración potencial de los ecosistemas.
32	Modelación	Indicadores - IARC	Índice de agua no retornada a la cuenca.
33	Modelación	Modelación - Modelación hidrológica	Modelo hidrológico, sistema físico real representado en una cuenca hidrográfica y cada uno de los componentes del ciclo hidrológico en el que se determina estado real y futuro del recurso hídrico.

SUBDIRECCIÓN DE METEOROLOGÍA

NO.	TEMA	NOMBRE DEL PRODUCTO O SERVICIO.	DESCRIPCIÓN PRODUCTO SERVICIO O ACCIÓN
1	Certificaciones de tiempo y clima - conceptos técnicos datos meteorológicos	Grupo de gestión de datos - Certificaciones	Documento que certifica el comportamiento de una variable meteorológica en un periodo de tiempo determinado



Gestión del Servicio al Ciudadano
GUÍA TIPIFICACIÓN DE LAS PQRSDF

Código: GSC-G004
Versión: 3
Fecha: 31/05/2024

2	Certificaciones de tiempo y clima - conceptos técnicos datos meteorológicos	Grupo de gestión de datos - Conceptos técnicos sobre la generación de datos meteorológicos.	Conceptos técnicos requeridos que se soporten en los lineamientos definidos en los manuales, guías y procedimientos asociados a la generación de datos.
3	Climatología	Grupo de climatología - Índice de sequía	Característica cualitativa del clima, que permite medir el grado de suficiencia o insuficiencia de la precipitación.
4	Climatología	Grupo de climatología - radiación solar y ozono	Solicitudes que impliquen datos sobre la radiación solar entendidas como el conjunto de radiaciones electromagnéticas emitidas por el Sol, por su parte el ozono es un gas que se forma en la ozonósfera y protege la Tierra de la acción de los rayos ultravioletas del Sol.
5	Climatología	Grupo de climatología - Boletín agroclimático	Documento informático que se genera mensualmente.
6	Climatología	Grupo de climatología - información meteorología marina	La Meteorología Marina es la aplicación de la ciencia y de los servicios meteorológicos a las actividades desarrolladas línea de costa, aguas costeras y aguas interiores. Contempla a su vez dos temáticas, la primera enfocada a la investigación sobre la interacción entre el océano y la atmósfera y la segunda encaminada a suministrar servicios de pronóstico de viento, oleaje y mareas a los usuarios que desarrollan actividades económicas o habitan en las zonas costeras del país.
7	Climatología	Grupo de climatología - Boletín	Documento informático que se genera mensualmente.



Gestión del Servicio al Ciudadano
GUÍA TIPIFICACIÓN DE LAS PQRSDF

Código: GSC-G004
Versión: 3
Fecha: 31/05/2024

		predicción climática	
8	Climatología	Grupo de climatología - Climatología y Variabilidad Climática	Solicitudes en los cuales se requiera un concepto técnico, tablas, mapas e información relacionada con las diferentes escalas de variabilidad climática (MJO, ENSO, QBO, OAN, ODP etc), climatología y cambio climático.
9	Climatología	Grupo de climatología - información cartográfica	Generación de Solicitudes de mapas que se elaboran a partir de la base de datos cartográfica conforme a lo requerido por el petionario.
10	Modelamiento	Grupo de Modelamiento	información relacionada con predicción climática estacional, subestaciones, modelamiento numérico de tiempo y clima.
11	Meteorología aeronáutica	Meteorología aeronáutica - Conceptos técnicos accidentes aéreos	Conceptos sobre accidentes aéreos.
12	Meteorología aeronáutica	Meteorología aeronáutica - estado tiempo aeropuertos	Solicitudes históricas

OFICINA DE PRONÓSTICOS Y ALERTAS

NO.	TEMA	NOMBRE DEL PRODUCTO O SERVICIO	DESCRIPCIÓN PRODUCTO SERVICIO O ACCIÓN
1	Pronósticos y alertas	Estado del tiempo	Solicitudes del estado del tiempo, en tiempo cuasi real.



Gestión del Servicio al Ciudadano
GUÍA TIPIFICACIÓN DE LAS PQRSDF

Código: GSC-G004
Versión: 3
Fecha: 31/05/2024

2	Pronósticos y alertas	Pronósticos hidrológicos y ambientales	Informar y alertar con suficiente tiempo de antelación a las autoridades ambientales y población en general sobre el comportamiento de los principales cuerpos de agua del país y la probabilidad de ocurrencia de eventos extremos. Este seguimiento se encuentra en el Informe Hidrológico Diario que se publica en la página Web de la institución.
3	Pronósticos y alertas	Alertas meteorológicas	Una Alerta Meteorológica se emite cuando el Servicio meteorológico, recibe suficiente información que indica alta probabilidad de fuertes tormentas, granizo, fuertes vientos bajo criterios de severas tormentas, temperaturas extremas.
4	Pronósticos y alertas	Alertas meteorológicas	Descarga natural de electricidad estática, producida durante una tormenta eléctrica
5	Pronósticos y alertas	Alertas meteorológicas	Sistema de tormentas caracterizado por una circulación cerrada alrededor de un centro de baja presión y que produce fuertes vientos y abundante lluvia
6	Pronósticos y alertas	Alertas meteorológicas	Viento fuerte que sopla de la mar.
7	Pronósticos y alertas	Alertas meteorológicas	Fenómeno climático que consiste en un descenso de la temperatura ambiente a niveles inferiores al punto de congelación del agua y hace que el agua o el vapor que está en el aire se congele depositándose en forma de hielo en las superficies.
8	Pronósticos y alertas	Alertas meteorológicas	Modelo, denominado SIGPI (Sistema de Información Geográfica para la Prevención de Incendios) incorpora la amenaza que existe por aspectos climáticos (precipitación diaria acumulada y temperatura máxima diaria), biológicos (susceptibilidad de la cobertura vegetal a los incendios) y antrópicos (cercanía a centros poblados) a fin




Gestión del Servicio al Ciudadano
GUÍA TIPIFICACIÓN DE LAS PQRSDF

Código: GSC-G004
Versión: 3
Fecha: 31/05/2024

			de identificar las zonas de riesgo para la ocurrencia de estos fenómenos.
9	Pronósticos y alertas	Alertas meteorológicas	El servicio de Seguimiento y Pronóstico de la amenaza diaria por deslizamientos tiene como objeto proveer información oportuna acerca de la probabilidad de ocurrencia de deslizamientos asociados a lluvias

OTROS

No	TEMA	Nombre del producto o servicio	Descripción producto servicio o acción
1	Visitas	Visitas a estaciones	Solicitudes de los ciudadanos para visitar estaciones automáticas o convencionales del IDEAM, con fines académicos.
2	Visitas	Visitas al IDEAM	Solicitudes de los ciudadanos para visitar la sede central de IDEAM con fines académicos.
3	Asesorías y charlas	Solicitud de asesorías personalizadas, charlas y capacitaciones	Solicitudes para brindar apoyo en asesorías de proyectos, charlas, foros y capacitaciones.
4	Medios de comunicación	Atención a medios de comunicación	Solicitudes para atender a medios de Comunicación.
5	WEB y correo	Página WEB / Correo electrónico	Solicitud de requerimientos técnico por fallas o intermitencias en el servicio.
6	Consulta biblioteca	Consulta bibliográfica, biblioteca virtual, circulación y préstamo	Solicitud de consultas bibliográficas del IDEAM.
7	Orientación	Orientación al usuario	Solicitudes de orientación al ciudadano en cualquier tema.

	Gestión del Servicio al Ciudadano GUÍA TIPIFICACIÓN DE LAS PQRSDF	Código: GSC-G004 Versión: 3 Fecha: 31/05/2024
---	--	---

8	Solicitud de información	Solicitud de Información Hidrometeorológica	Solicitud de Información Hidrometeorológica del Banco de datos del IDEAM.
----------	---------------------------------	--	---

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción
01	14/03/2017	Creación del documento
02	08/10/2021	Modificación del documento
03	31/5/2024	Actualización