



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE



IDEAM

Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales





MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE



IDEAM Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales

INFORME PQRSDF I Trimestre 2023



Secretaría General

Grupo de Servicio al Ciudadano

CONTENIDO

1. Introducción
2. PQRSDF recibidas en el trimestre
3. Comparación con el periodo anterior
4. Tipo de requerimiento
5. Canal de atención por donde ingresaron
6. Atenciones realizadas por GAIA - “chatbot”
7. Atenciones realizadas por “orientaciones”
8. PQRSDF asignadas por dependencia
9. PQRSDF fuera de tiempo y sin respuesta
10. Tiempo promedio de respuesta
11. Acreditación de laboratorios
12. Denuncias y quejas
13. Conclusiones
14. Recomendaciones



1. Introducción

El presente informe da cumplimiento a lo establecido en el artículo 11, literal h de la Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y otras disposiciones”*, dando cuenta de todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y Agradecimientos, en adelante PQRSDF, recibidos en el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – Ideam, durante el tiempo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2023. Dicha información permitió analizar el número de PQRSDF recibidas por cada uno de los canales de atención habilitados por la entidad, y realizar el análisis estadístico en cuanto a la gestión, control y seguimiento que se dio a cada una de estas durante el I trimestre de 2023.



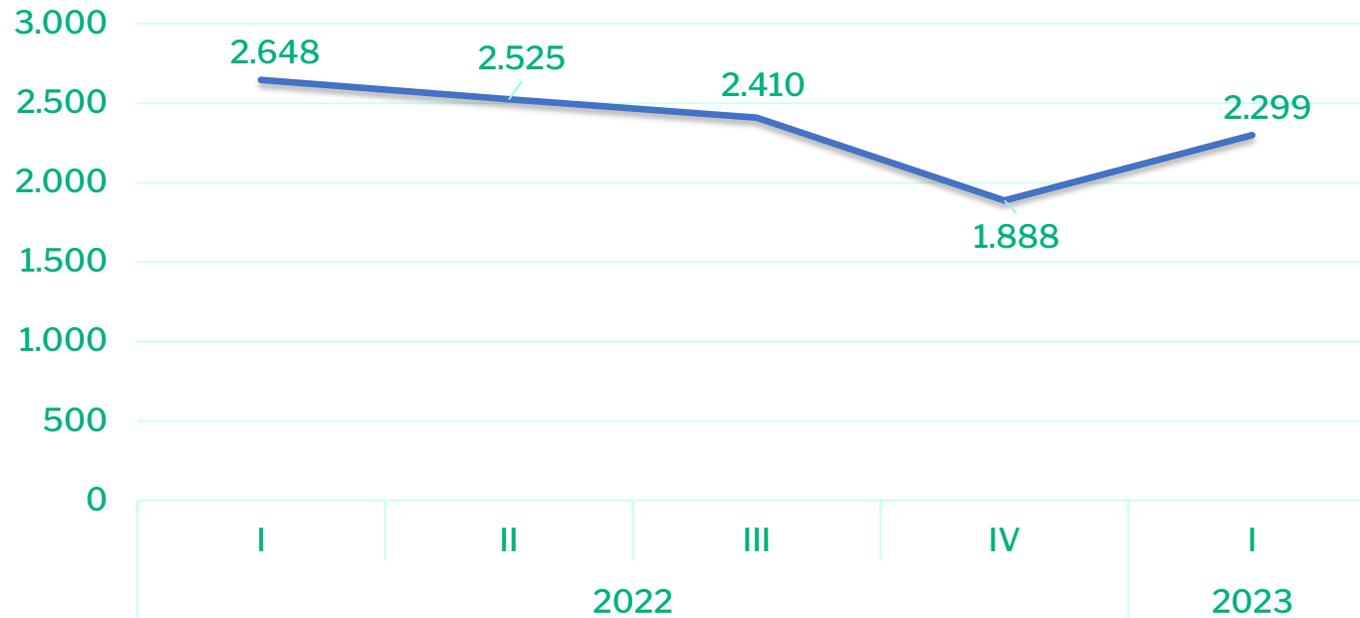
2. PQRSDf recibidas en el trimestre



Durante el primer trimestre del año 2023, ingresaron en total 2.299 PQRSDf a la entidad; el mes en el que más se registraron solicitudes fue en marzo, con 42.2%.



3. Comparación de PQRSDf recibidas en periodos anteriores



En comparación con el primer trimestre de 2022, se observa un descenso del 13.2% en el ingreso de PQRSDf al Instituto.



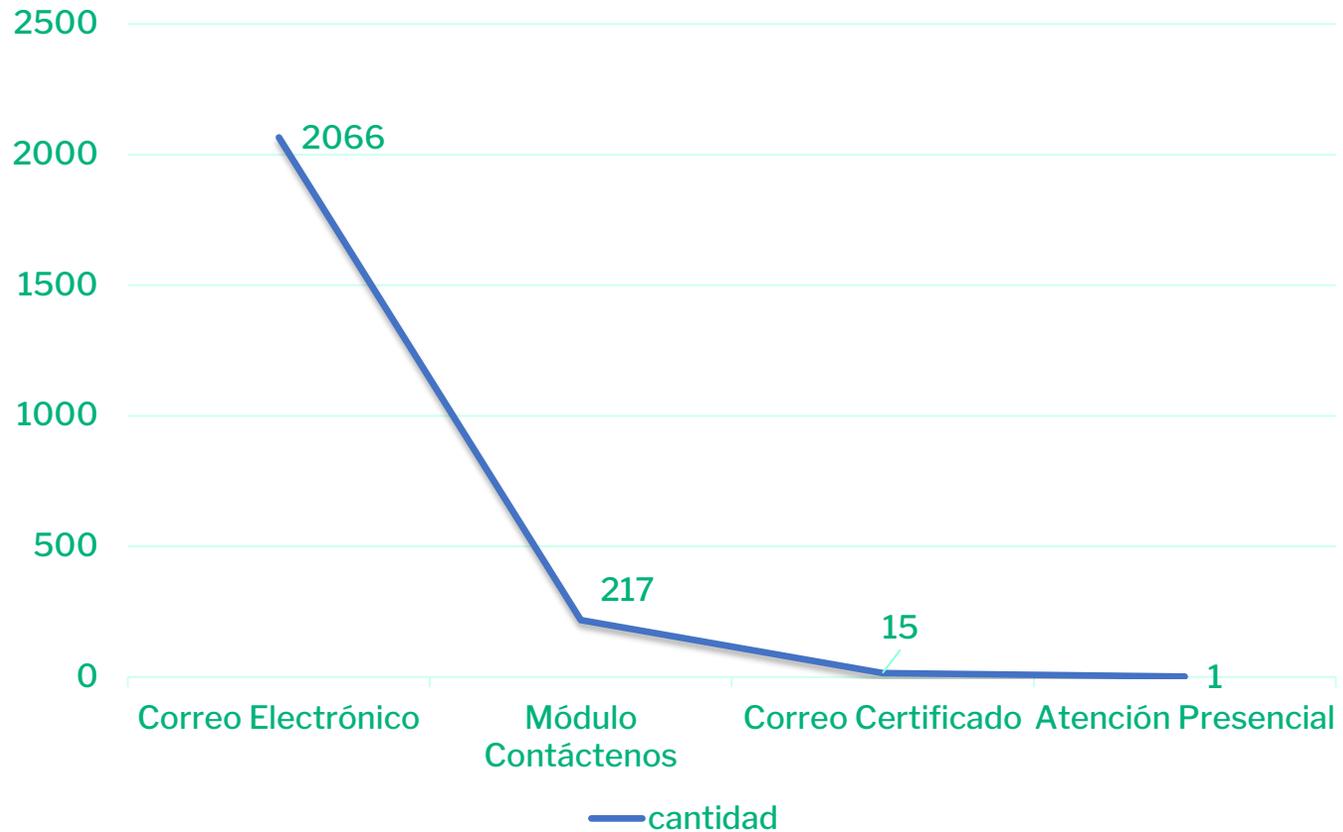
4. Tipo de requerimiento



De las 2.299 PQRSDf que fueron tramitadas durante el primer trimestre por el Ideam, el 80,1% correspondieron a solicitudes de información y documentos, el 8,4 a certificaciones de tiempo, clima y eventos hidrológicos; y el 5,8% a derechos de petición.



5. Canal de atención por donde ingresaron



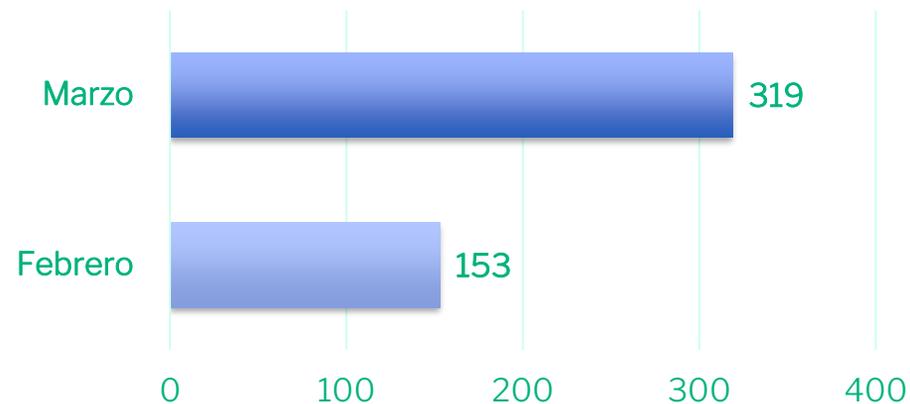
Del total de PQRSDF registradas, los medios de recepción más utilizados fueron el correo electrónico con un 89,9%, seguido del módulo contáctenos con un 9,4%.



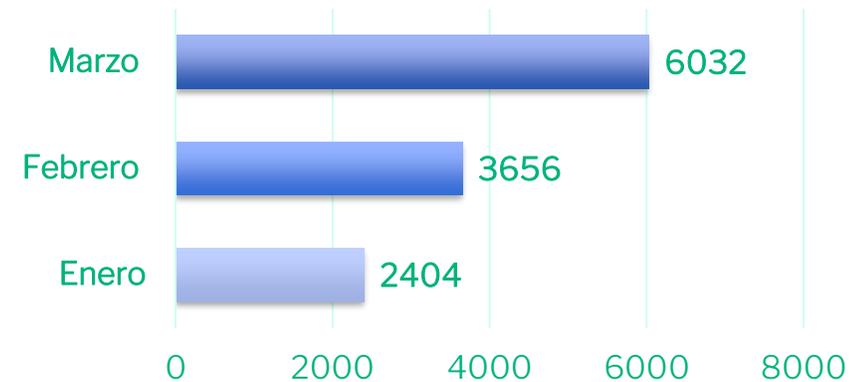
6. Atenciones realizadas por GAIA – Chatbot

Por medio del chatbot se recibieron en total 12.564 inquietudes por parte de los usuarios entre enero y marzo de 2023.

Atención personalizada (Asesores)



Atención remota (Automática)



De estas 12.564 preguntas realizadas por los usuarios durante el primer trimestre, el 3,7% requirieron de atención por parte de nuestros asesores.



7. Atenciones realizadas por “orientaciones”

Las “orientaciones” son para el Ideam, la solución de inquietudes a los grupos de valor y de interés, a través de los canales de atención primaria, en este caso, las áreas operativas a nivel nacional.

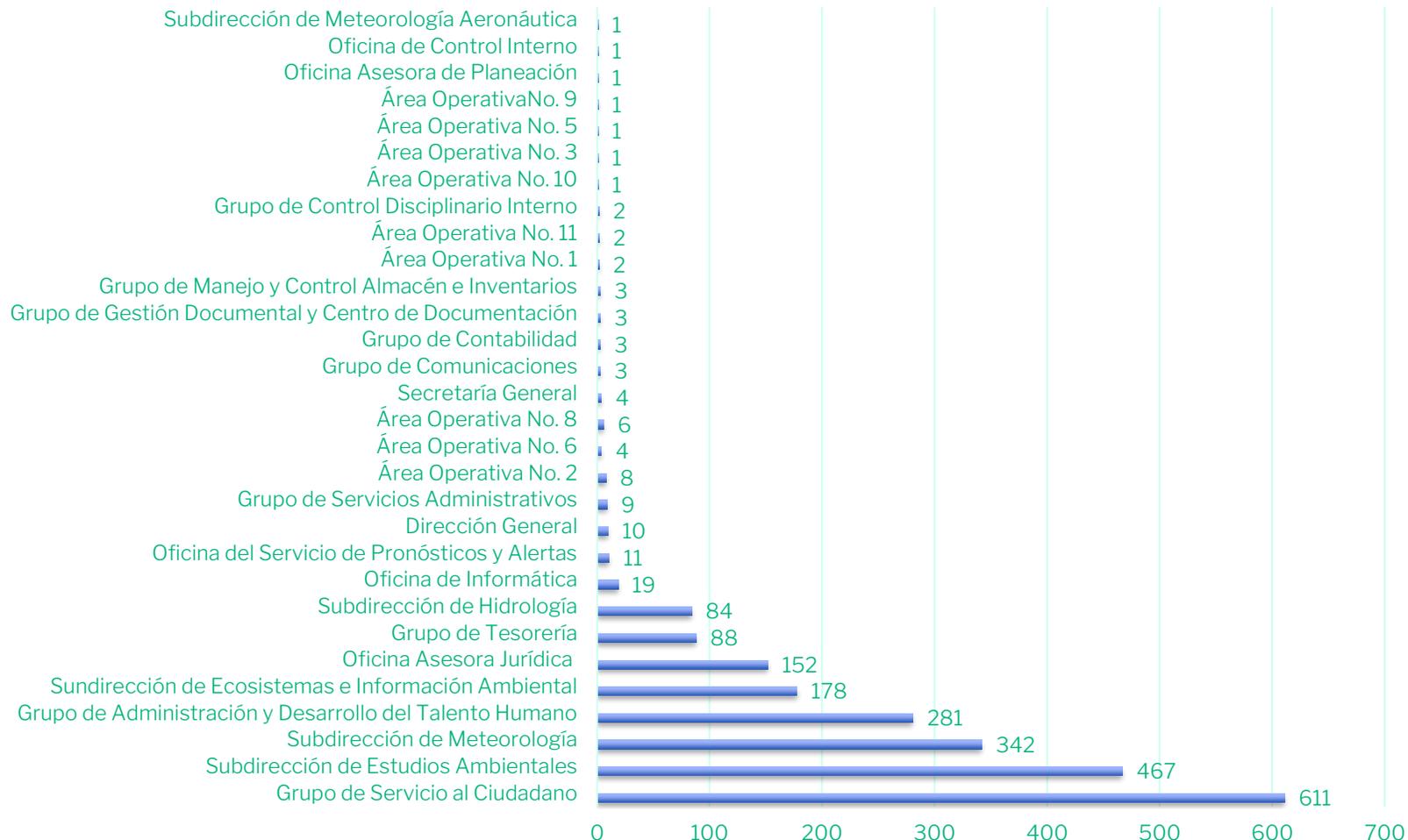


Se evidenció que durante el primer trimestre se realizaron 29 “orientaciones” en total, donde el mayor volumen fue atendido por las áreas 7 y 6 con el 49% y el 24% de las solicitudes respectivamente. Así mismo, se concluyó que el mayor canal de recepción de estas fue la atención presencial, con un total del 52% de atenciones.



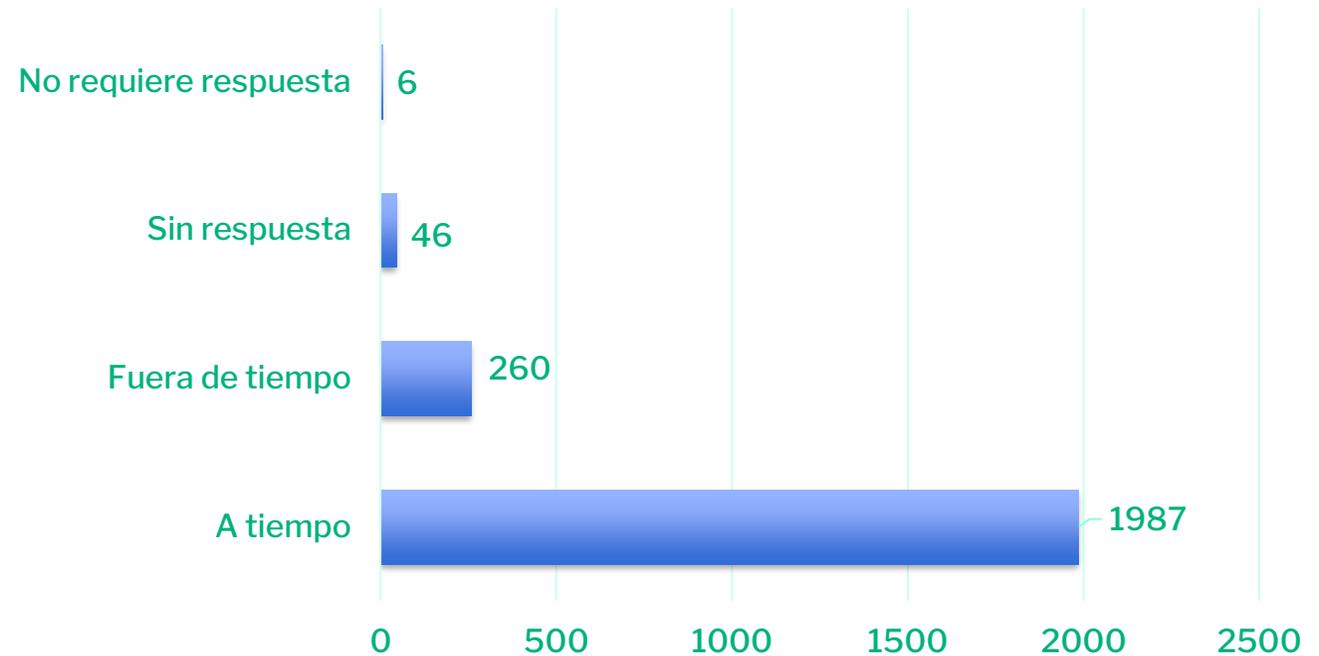
8. PQRSDf asignadas por dependencias

El 26,6% de las PQRSDf fueron resueltas por el Grupo de Servicio al Ciudadano, seguido de la Subdirección de Estudios Ambientales con el 20,3% de las solicitudes y la Subdirección de Meteorología con el 14,9%.



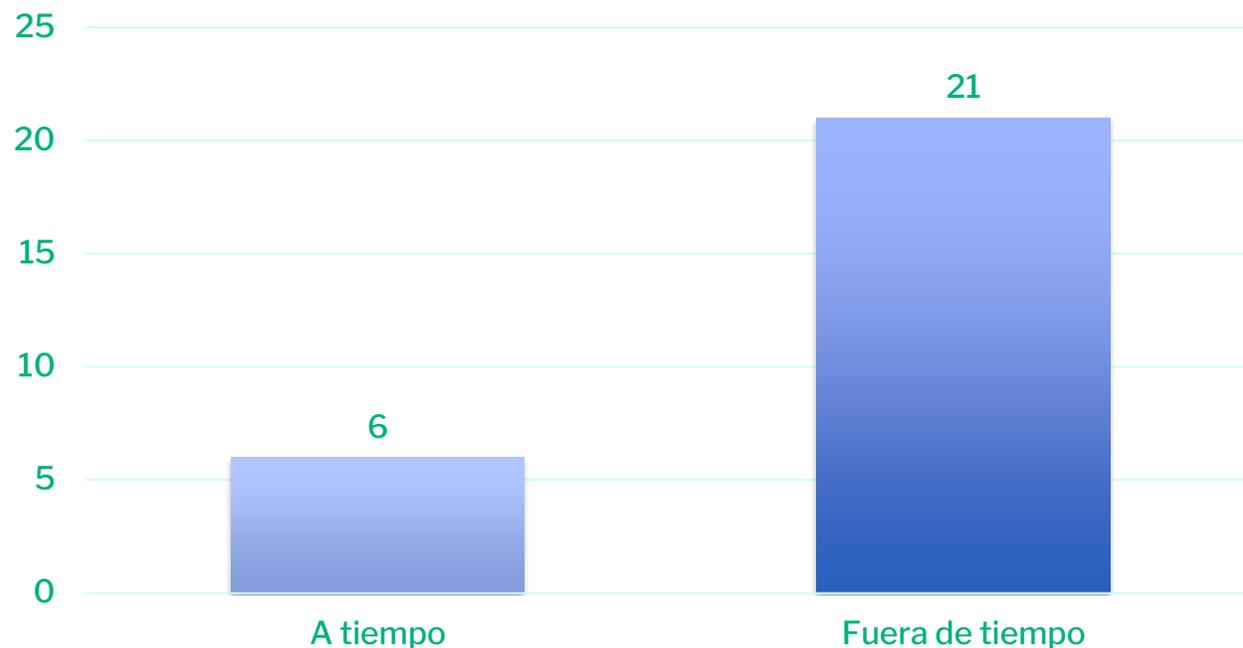
9. PQRSDf a tiempo, fuera de tiempo y sin respuesta

Se logró evidenciar que de las 2.299 PQRSDf que ingresaron a la entidad, el 86,4% fueron resueltas a tiempo, mientras el 11,3% se respondieron fuera de tiempo y el 2% estaban sin respuesta en el momento de elaboración del presente informe.



10. Tiempo promedio de respuesta

Días promedio de respuesta



Las peticiones contestadas de forma oportuna tuvieron un promedio de seis (6) días hábiles de respuesta y las peticiones que se contestaron por fuera de términos, fueron resueltas en veintiún (21) días hábiles promedio.



11. Acreditación de laboratorios



De acuerdo con el memorando No. 20236010061163 del Grupo de Acreditación, en el primer trimestre de 2023 se tramitaron 09 resoluciones correspondientes al proceso de Acreditación de laboratorios y autorización.



12. Cantidad de denuncias recibidas

En el primer trimestre de 2023 no se recibió ninguna denuncia, dato que fue certificado por el Grupo de Control Disciplinario Interno, por medio del memorando No. 20232100060973 emitido el día 20 de abril del 2023, en el cual afirman que:

“De manera atenta y en atención a lo solicitado en el memorando N°20232010001053, me permito informarle que en el primer trimestre de 2023 (Enero, febrero y marzo) NO se recibieron quejas por medio del correo denunciacorrupcion@ldeam.gov.co.

De igual forma y respecto a la solicitud referente a si existe queja cursando ante este despacho en contra de algún funcionario del Grupo de Servicio al Ciudadano en dicho periodo de tiempo, me permito indicarle que dicha información se encuentra cubierta por lo dispuesto por el artículo 115 de la Ley 1952 de 2019.”.



13. Conclusiones

- En comparación con el primer trimestre de 2021, se presentó una disminución del 13,2% en la cantidad de PQRSDf recepcionadas por la entidad. Pasando de 2.649 a 2.299.
- El canal de atención más utilizado por los grupos de valor y de interés, fue el correo electrónico, con un 89.9%.
- De las 2.299 PQRSDf recepcionadas, el 26,6% fueron resueltas por el Grupo de Servicio al Ciudadano.
- El tipo de requerimiento que más presentan al Instituto los grupos de valor y de interés, son las solicitudes de información y documentos que representan el 80,1% del total de PQRSDf.



14. Recomendaciones

- El Grupo de Servicio al Ciudadano recomienda a las Dependencias revisar por qué al momento de realizar el presente informe se encuentran solicitudes sin respuesta y otras con respuesta fuera de tiempo, con el objetivo de que se adelanten las acciones correctivas necesarias.
- Se recomienda a todas las dependencias seguir el procedimiento establecido para la respuesta y cargue de evidencias de las respuestas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Luz Yadira Páez Pirabán
Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano

Elaboró: Laura Camila Bautista Espinosa
Contratista Grupo de Servicio al Ciudadano

Revisó: Julieth Milena Salazar Bahamón
Profesional Grupo de Servicio al Ciudadano

Aprobó: Luz Yadira Páez Pirabán
Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE



Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE



IDEAM

Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales

