



**IDEAM**

Instituto de Hidrología,  
Meteorología y  
Estudios Ambientales

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

**CUARTO TRIMESTRE 2021**  
(octubre - diciembre)

**SECRETARÍA GENERAL**  
**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**



**2021**



## INFORME PQRS CUARTO TRIMESTRE DE 2021

### INTRODUCCIÓN

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 de octubre al 31 de diciembre de 2021. 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 ATENCIÓN AL CIUDADANO propuesta por la Consultoría CRECE LTDA, con el fin inmediato de reorganizar y concentrar el trámite y gestión de las PQRS que recibe 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 implementan los procesos y procedimientos del Grupo, en diciembre de 2020 se actualiza el procedimiento, 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.

Para las siguientes vigencias se ha trabajado para que todas las dependencias cumplan con los términos de ley para las respuestas y suministren información eficiente, eficaz y de calidad. 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 tercer trimestre de 2020.

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 cumplimiento a la Ley 734 de 2012.





## PARTE A

### INFORME CUARTO TRIMESTRE 2021

El presente informe refleja el trámite y la gestión realizada a las diferentes peticiones radicadas durante el cuarto trimestre del año (octubre a diciembre de 2021) 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 y 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. Para tal fin y conforme al procedimiento de PQRS (M-SC-P001 Procedimiento Servicio al Ciudadano).

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 2021

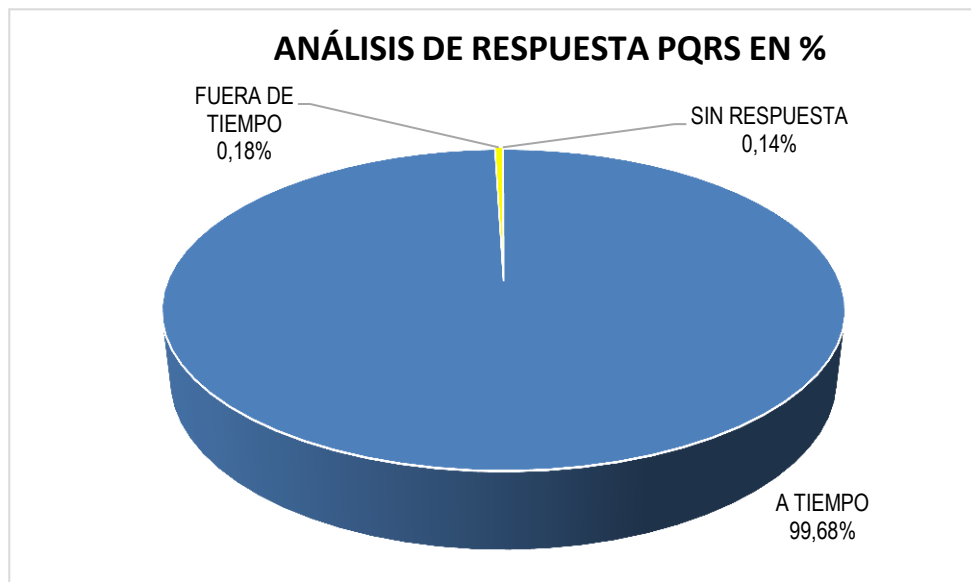
| ESTADO               | CANTIDAD     | PROMEDIO       |
|----------------------|--------------|----------------|
| A TIEMPO             | 2.154        | 99,68%         |
| FUERA DE TIEMPO      | 4            | 0,18%          |
| SIN RESPUESTA        | 3            | 0,14%          |
| <b>Total general</b> | <b>2.161</b> | <b>100,00%</b> |





Durante el cuarto trimestre de 2021, se recibieron en total 2.161 PQRS, de las cuales 2.154 fueron contestadas DENTRO DE LOS TÉRMINOS establecidos, 4 contestadas FUERA DE TÉRMINOS y 3 SIN GESTIONAR o NO CONTESTADAS.

| ESTADO               | CANTIDAD     | PROMEDIO       |
|----------------------|--------------|----------------|
| A TIEMPO             | 2.154        | 99,68%         |
| FUERA DE TIEMPO      | 4            | 0,18%          |
| SIN RESPUESTA        | 3            | 0,14%          |
| <b>Total general</b> | <b>2.161</b> | <b>100,00%</b> |



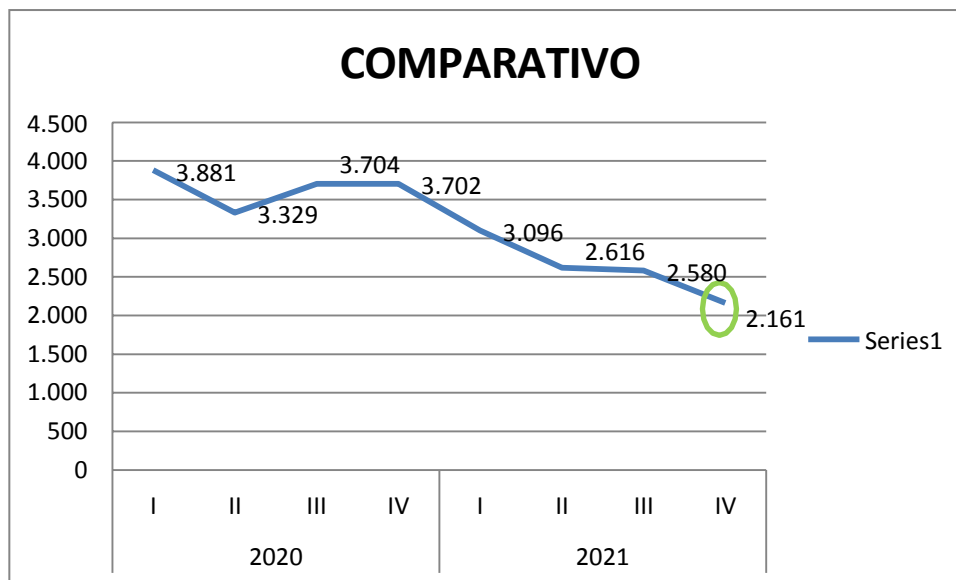
**COMPARATIVO  
PRIMER A CUARTO TRIMESTRE 2020 – PRIMER A CUARTO TRIMESTRE 2021**

| Año  | Trimestre | Total PQRS | Contestadas Dentro de Términos | Contestadas Fuera de Términos | Sin Gestionar |
|------|-----------|------------|--------------------------------|-------------------------------|---------------|
| 2020 | I         | 3.881      | 99,15%                         | 0,85%                         | 0%            |
|      | II        | 3.329      | 99,88%                         | 0,12%                         | 0%            |
|      | III       | 3.704      | 99,62%                         | 0,35%                         | 0,3%          |
|      | IV        | 3.702      | 99,76%                         | 0,19%                         | 0,05%         |
| 2021 | I         | 3.096      | 99,52%                         | 0,39%                         | 0,10%         |
|      | II        | 2.616      | 99,81%                         | 0,19%                         | 0%            |
|      | III       | 2.580      | 99,22%                         | 0,35%                         | 0,43%         |
|      | IV        | 2.161      | 99,68%                         | 0,18%                         | 0,14%         |





| Año  | Trimestre | Cantidad | %       | Comportamiento |
|------|-----------|----------|---------|----------------|
| 2020 | I         | 3.881    | 4%      | Aumento        |
|      | II        | 3.329    | -14%    | Reducción      |
|      | III       | 3.704    | 11%     | Aumento        |
|      | IV        | 3.702    | -0.05%  | Reducción      |
| 2021 | I         | 3.096    | -16.37% | Reducción      |
|      | II        | 2.616    | -16%    | Reducción      |
|      | III       | 2.580    | -1%     | Reducción      |
|      | IV        | 2.161    | -16%    | Reducción      |



Teniendo en cuenta los cuadros y gráficas anteriores se evidencia una reducción en el volumen de las PQRs, representado en un -16%, para el cuarto trimestre de 2021, representadas en 419 peticiones menos, con respecto al trimestre anterior, motivo por el cual, se continuó el monitoreo y los controles a las labores de seguimiento realizadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano, persistiendo de forma reiterativa y logrando mejorar el porcentaje de peticiones contestadas dentro de términos en un 99,68%

Es importante mencionar que el Grupo de Servicio 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 Servicio al Ciudadano realizó



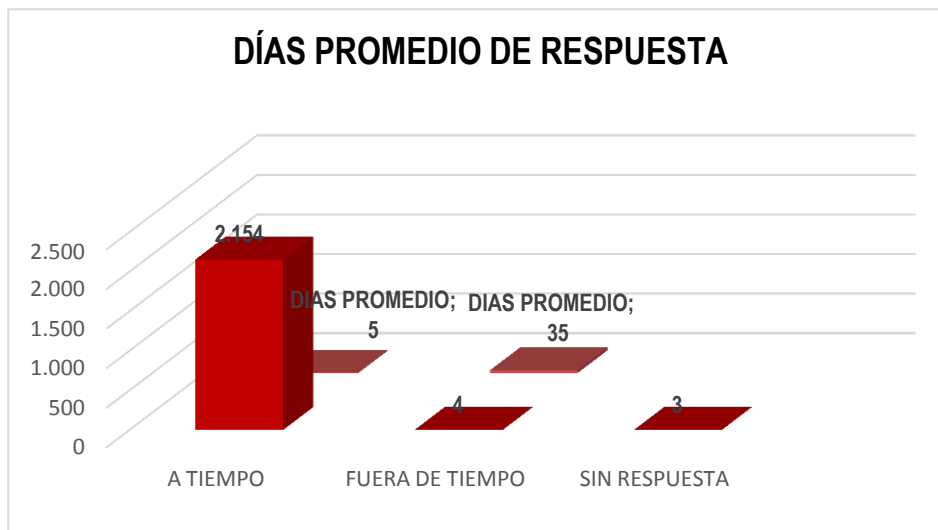




lo pertinente en su competencia para dar cumplimiento a dichos artículos, por lo anterior, se generó un reporte a la Secretaría General en lo correspondiente a solicitudes por fuera de término, por medio de comunicación oficial, con el radicado ORFEO 20222090019563

## 2. DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA DE PQRS OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2021.

| ESTADO               | CANTIDAD     | PROMEDIO       |
|----------------------|--------------|----------------|
| A TIEMPO             | 2.154        | 99,68%         |
| FUERA DE TIEMPO      | 4            | 0,18%          |
| SIN RESPUESTA        | 3            | 0,14%          |
| <b>Total general</b> | <b>2.161</b> | <b>100,00%</b> |



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 cinco (5) días hábiles de respuesta, las peticiones que se contestaron por fuera de términos entre cuatro (4) y treinta y cinco (35) días hábiles promedio y las peticiones sin respuesta tres (3) días hábiles.

| Año  | Trimestre         | Días promedio / Contestadas Dentro de Términos | Días promedio / Contestadas Fuera de Términos |
|------|-------------------|--|---|
| 2020 | Primer Trimestre  | 6  | 22  |
|      | Segundo Trimestre | 7  | 7   |
|      | Tercer Trimestre  | 7  | 13  |
|      | Cuarto trimestre  | 7  | 24  |
| 2021 | Primer trimestre  | 7  | 22  |
|      | Segundo trimestre | 12   | 27  |
|      | Tercer trimestre  | 7  | 22  |
|      | Cuarto trimestre  | 5  | 35  |



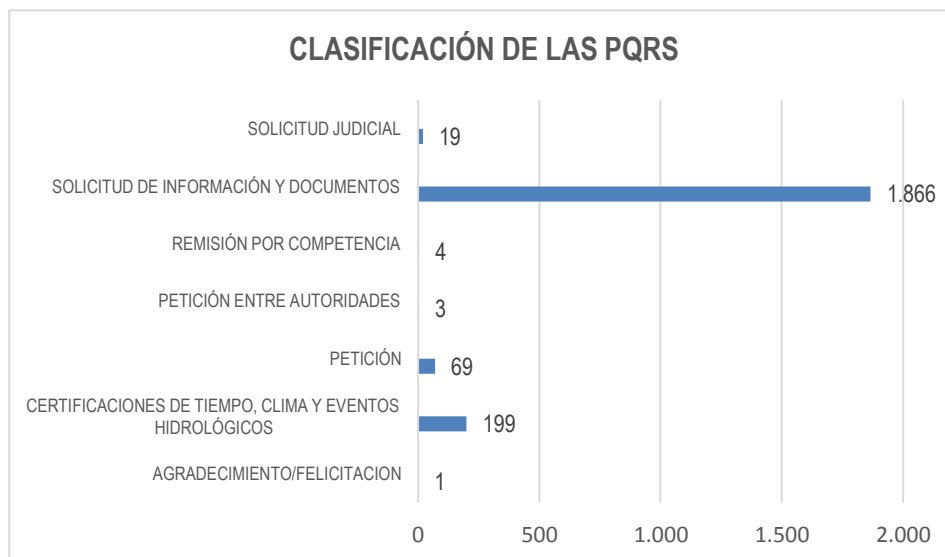




Los días de respuesta para las peticiones contestadas dentro de término, disminuyo frente al trimestre pasado, con cinco (5) días y los días de respuesta para las peticiones por fuera de términos, aumento a treinta y cinco (35) días.

### 3. CLASIFICACIÓN PQRS OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2021. (Tipo de Requerimiento)

| TIPO REQUERIMIENTO                                      | CANTIDAD     | PROMEDIO       |
|---|--------------|----------------|
| AGRADECIMIENTO/FELICITACION                             | 1            | 0,05%          |
| CERTIFICACIONES DE TIEMPO, CLIMA Y EVENTOS HIDROLÓGICOS | 199          | 9,21%          |
| PETICIÓN  | 69           | 3,19%          |
| PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES                              | 3            | 0,14%          |
| REMISIÓN POR COMPETENCIA                                | 4            | 0,19%          |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS                   | 1.866        | 86,35%         |
| SOLICITUD JUDICIAL                                      | 19           | 0,88%          |
| <b>Total general</b>                                    | <b>2.161</b> | <b>100,00%</b> |



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 86.35%, seguida por las CERTIFICACIONES DE TIEMPO, CLIMA Y EVENTOS HODROLÓGICOS representadas por un 9.21%, del total de peticiones recibidas y en tercer lugar las PETICIONES que representan un 3.19% de las PQRS recibidas para éste trimestre.

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





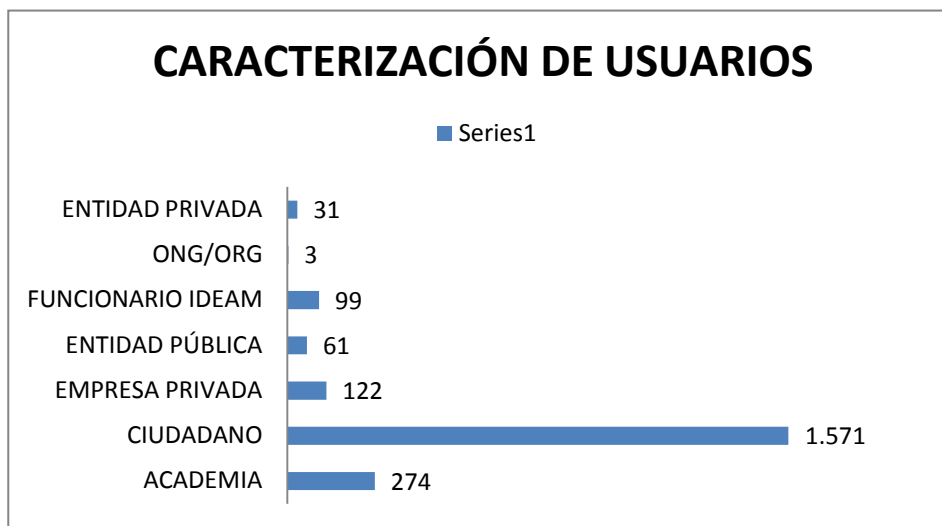
repcionan a través de la Oficina de Control Disciplinario Interno en cumplimiento a la Ley 734 de 2012, por no cumplir los requisitos para considerarse alguna de estas una PQRS.

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 2021.

| USUARIO              | cantidad     | PROMEDIO       |
|----------------------|--------------|----------------|
| ACADEMIA             | 274          | 12,58%         |
| CIUDADANO            | 1.571        | 72,77%         |
| EMPRESA PRIVADA      | 122          | 5,65%          |
| ENTIDAD PÚBLICA      | 61           | 2,83%          |
| FUNCIONARIO          | 99           | 4,59%          |
| IDEAM                |              |                |
| ONG/ORG              | 3            | 0,14%          |
| ENTIDAD PRIVADA      | 31           | 1,44%          |
| <b>Total general</b> | <b>2.161</b> | <b>100,00%</b> |





Para este trimestre se puede evidenciar que la población objetivo que más consulta nuestra información son los CIUDADANOS con un 72,77%, seguidos por la ACADEMIA con un 12.58% y la EMPRESA PRIVADA con un 5.65%

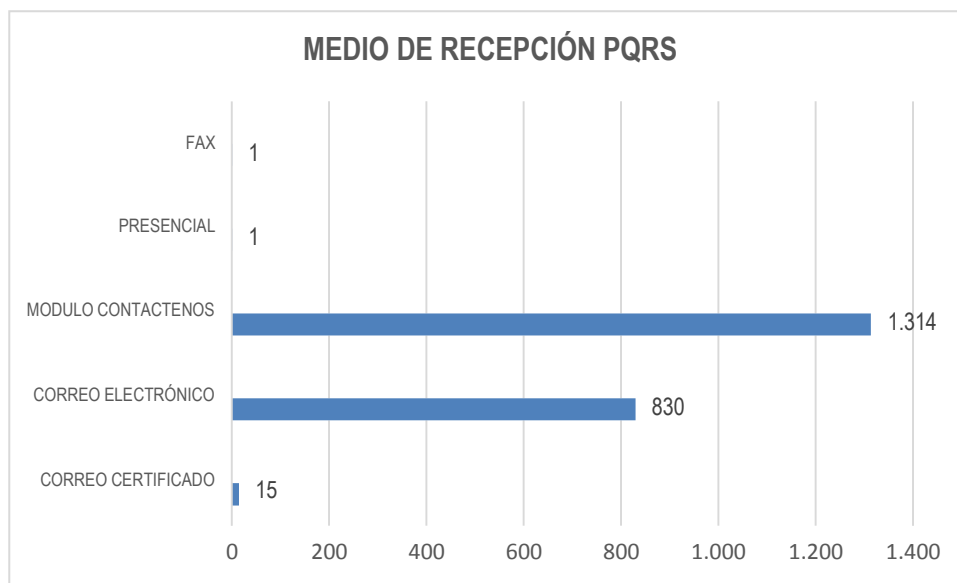
El IDEAM continúa con la misma metodología aplicada para la caracterización de usuarios en el informe de PQRS, la cual se estableció en la implementación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano, por cuanto se considera importante saber, la información mínima requerida para establecer quienes son nuestros 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 “CIUDADANÍA” 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 Hidrometeorológica, que reposa en su mayoría en DHIME.

### 5. PQRS RECIBIDAS POR CANAL DE COMUNICACIÓN OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2021.

(Medio de Recepción)

| MEDIO RECEPCION      | CANTIDAD     | PROMEDIO       |
|----------------------|--------------|----------------|
| CORREO CERTIFICADO   | 15           | 0,69%          |
| CORREO ELECTRÓNICO   | 830          | 38,41%         |
| MODULO CONTACTENOS   | 1.314        | 60,81%         |
| PRESENCIAL           | 1            | 0,05%          |
| FAX                  | 1            | 0,05%          |
| <b>Total general</b> | <b>2.161</b> | <b>100,00%</b> |





Como lo evidencia la gráfica anterior (*CLASIFICACIÓN POR CANAL DE COMUNICACIÓN – MEDIO DE RECEPCIÓN*), el mayor volumen de solicitudes ingresa por el **MÓDULO CONTÁCTENOS** con un 60,81%, seguido por el **CORREO ELECTRÓNICO** con un 38,41%, y por último el correo certificado con un 0.69%

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  |
|-----------------------------|--|---|--|--|
| <b>Atención Presencial</b>  | Ventanilla de Solicitudes                                | Calle 25D # 96B – 70<br>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.   |
| <b>Atención Telefónica</b>  | 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                                      | (57601) 3527160<br>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             | (57601) 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).   |
| <b>Virtual</b>              | Módulo PQRS<br>Página Web                                | <a href="http://www.ideam.gov.co">www.ideam.gov.co</a><br><br>PARTICIPACIÓN CIUDADANA<br><br>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: <a href="http://www.ideam.gov.co/web/atencion-y-participacion-ciudadana">http://www.ideam.gov.co/web/atencion-y-participacion-ciudadana</a><br>Columna derecha: Radique aquí su PQRS<br>Así mismo en: Consulta radicado WEB ORFEO, se puede acceder a consultar el estado del trámite o de la solicitud.   |
|                             | 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<br>"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.<br><br>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.<br>(No es un canal de radicación de PQRS). |
| <b>Buzón de Sugerencias</b> | Buzón de Sugerencias                                     | Calle 25D N° 96B – 70 Piso 1,<br>Entrada Principal y<br>Atención al Ciudadano,<br>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.  |
| <b>Redes Sociales</b>       | Twitter<br>Facebook<br>Youtube<br>Instagram              | Twitter: @IDEAMColombia<br>Facebook: Ideam.Instituto<br>Youtube: Instituto IDEAM<br>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).   |

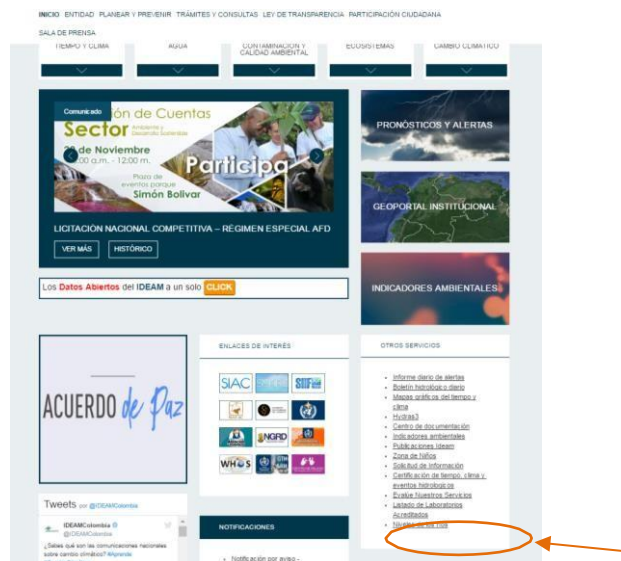




Para la Atención al Ciudadano en las ÁREAS OPERATIVAS se cuenta con una cobertura a nivel nacional de diez (10) sedes en las cuales los usuarios pueden radicar sus solicitudes de forma “PRESENCIAL, TELEFÓNICA o a través del BUZÓN DE SUGERENCIAS” o requerir información sobre la entidad en las siguientes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

| ÁREA OPERATIVA | CIUDAD / DEPTO           | IND. | TELÉFONO   | DIRECCIÓN   |
|----------------|--------------------------|------|--|---|
| 1              | MEDELLIN - ANTIOQUIA     | 604  | 250 9148 / 250 9011 / 250 8093                       | Circular 4 No. 71-56, Barrio Laureles, Medellín - Antioquia       |
| 2              | BARRANQUILLA - ATLANTICO | 605  | 349 9341/ 349 9342 / 349 9343 / 360 5746             | Calle 68 No. 54-82, Barrio Alto Prado, Barranquilla - Atlántico   |
| 3              | VILLAVICENCIO - META     | 608  | 662 7652 / 662 8032 / 661 0471 / 668 6557 / 668 6463 | Calle 44 No. 33- 11, Urbanización los Pinos, Villavicencio - Meta |
| 4              | NEIVA - HUILA            | 608  | 871 6830 / 872 1080 / 871 1744                       | Calle 3 No. 8-40, Barrio El Estadio, Neiva- Huila                 |
| 5              | SANTA MARTA - MAGDALENA  | 605  | 430 6674 / 430 6766 / 430 6565 / 430 7016            | Calle 24 A No. 2- 54, Barrio El Prado, Santa Marta, Magdalena     |
| 6              | DUITAMA - BOYACA         | 608  | 763 8010 / 763 8011                                  | Kilómetro 1 Vía Pantano de Vargas, Duitama - Boyacá               |
| 7              | PASTO - NARIÑO           | 602  | 731 3659 / 731 3998                                  | Carrera 36 No. 18 -148, Barrio Palermo, Pasto- Nariño             |
| 8              | FLORIDABLANCA SANTANDER  | 607  | 634 9607 / 632 1934 / 632 1935 / 634 9608            | Calle 5 No. 3 – 18 Floridablanca, Santander                       |
| 9              | CALI - VALLE DEL CAUCA   | 602  | 665 4352 / 665 6058 / 654 4636 / 666 3356            | Calle 48 Norte No. 3N -104 , Barrio Vipasa, Cali, Valle del Cauca |
| 10             | IBAGUE - TOLIMA          | 608  | 265 4400 / 265 5160 / 266 5092 / 265 4990            | Carrera 6 No. 46-71, Barrio Villa Marlen, Ibagué - Tolima         |

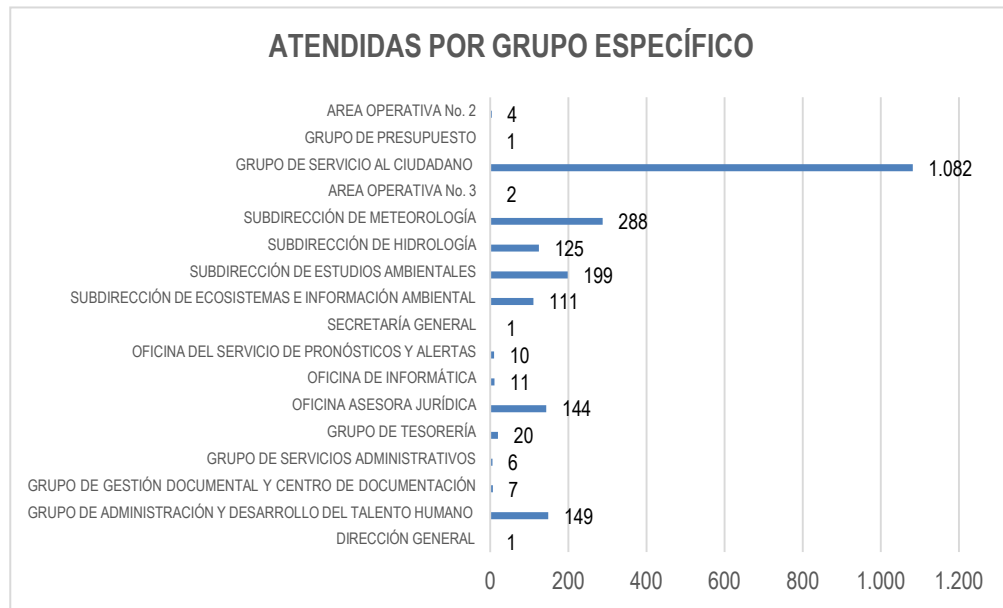
El canal de mayor utilización por los usuarios “MODULO CONTACTENOS” se encuentra disponible en la WEB institucional, [www.ideam.gov.co](http://www.ideam.gov.co) en la página principal, así:





### 6. PQRS ATENDIDAS POR GRUPO ESPECIFICO OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2021.

| DEPENDENCIA QUE RESPONDE                                | CANTIDAD     | PROMEDIO       |
|---|--------------|----------------|
| DIRECCIÓN GENERAL                                       | 1            | 0,05%          |
| GRUPO DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO | 149          | 6,89%          |
| GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y CENTRO DE DOCUMENTACIÓN   | 7            | 0,32%          |
| GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS                      | 6            | 0,28%          |
| GRUPO DE TESORERÍA                                      | 20           | 0,93%          |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA                                | 144          | 6,66%          |
| OFICINA DE INFORMÁTICA                                  | 11           | 0,51%          |
| OFICINA DEL SERVICIO DE PRONÓSTICOS Y ALERTAS           | 10           | 0,46%          |
| SECRETARÍA GENERAL                                      | 1            | 0,05%          |
| SUBDIRECCIÓN DE ECOSISTEMAS E INFORMACIÓN AMBIENTAL     | 111          | 5,14%          |
| SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES                    | 199          | 9,21%          |
| SUBDIRECCIÓN DE HIDROLOGÍA                              | 125          | 5,78%          |
| SUBDIRECCIÓN DE METEOROLOGÍA                            | 288          | 13,32%         |
| AREA OPERATIVA No. 3                                    | 2            | 0,09%          |
| GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO                          | 1.082        | 50,07%         |
| GRUPO DE PRESUPUESTO                                    | 1            | 0,05%          |
| AREA OPERATIVA No. 2                                    | 4            | 0,19%          |
| <b>Total general</b>                                    | <b>2.161</b> | <b>100,00%</b> |



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







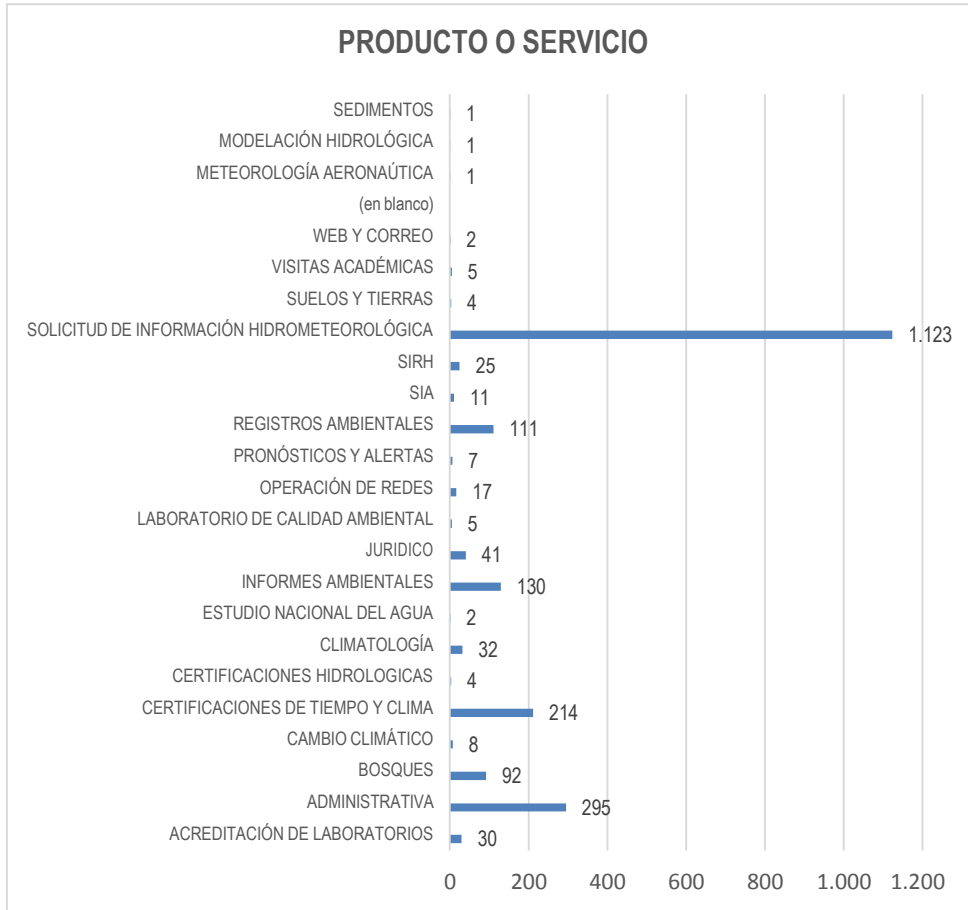
resolver, es el Grupo de SERVICIO AL CIUDADANO, representando un 50.07% de respuestas dadas por dicho grupo a las PQRS, seguido por la SUBDIRECCIÓN DE METEOROLOGIA con un 13,32% y por último el GRUPO DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO con un 6,89%, lo que muestra la gran importancia que tiene para los usuarios la información técnica Hidrometeorológica, la cual corresponde a los datos de las estaciones que monitorea el IDEAM, las peticiones asociadas con los registros ambientales y las solicitudes administrativas.

## 7. CLASIFICACIÓN DE PQRS, POR INSTANCIA, PRODUCTO O SERVICIO AL CUAL SE REFIERE EL REQUERIMIENTO OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2021.

| PRODUCTO O SERVICIO SOLICITADO              | CANTIDAD     | PROMEDIO       |
|---|--------------|----------------|
| ACREDITACIÓN DE LABORATORIOS                | 30           | 1,39%          |
| ADMINISTRATIVA                              | 295          | 13,66%         |
| BOSQUES                                     | 92           | 4,26%          |
| CAMBIO CLIMÁTICO                            | 8            | 0,37%          |
| CERTIFICACIONES DE TIEMPO Y CLIMA           | 214          | 9,82%          |
| CERTIFICACIONES HIDROLOGICAS                | 4            | 0,19%          |
| CLIMATOLOGÍA                                | 32           | 1,48%          |
| ESTUDIO NACIONAL DEL AGUA                   | 2            | 0,09%          |
| INFORMES AMBIENTALES                        | 130          | 6,02%          |
| JURIDICO                                    | 41           | 1,90%          |
| LABORATORIO DE CALIDAD AMBIENTAL            | 5            | 0,23%          |
| OPERACIÓN DE REDES                          | 17           | 0,79%          |
| PRONÓSTICOS Y ALERTAS                       | 7            | 0,32%          |
| REGISTROS AMBIENTALES                       | 111          | 5,14%          |
| SIA   | 11           | 0,51%          |
| SIRH  | 25           | 1,16%          |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN HIDROMETEOROLÓGICA | 1.123        | 52,01%         |
| SUELOS Y TIERRAS                            | 4            | 0,19%          |
| VISITAS ACADÉMICAS                          | 5            | 0,23%          |
| WEB Y CORREO                                | 2            | 0,09%          |
| METEOROLOGÍA AERONAÚTICA                    | 1            | 0,05%          |
| MODELACIÓN HIDROLÓGICA                      | 1            | 0,05%          |
| SEDIMENTOS                                  | 1            | 0,05%          |
| <b>Total general</b>                        | <b>2.161</b> | <b>100,00%</b> |







La anterior tabla y su respectiva gráfica nos muestran, que dentro de las solicitudes realizadas al IDEAM en el cuarto trimestre de 2021, el producto más requerido fue el de SOLICITUD DE INFORMACIÓN HIDROMETEOROLÓGICA con un 52,01%, seguida por las ADMINISTRATIVAS CON UN 13,66% y en tercer lugar las CERTIFICACIONES DE TIEMPO Y CLIMA con un 9,82%

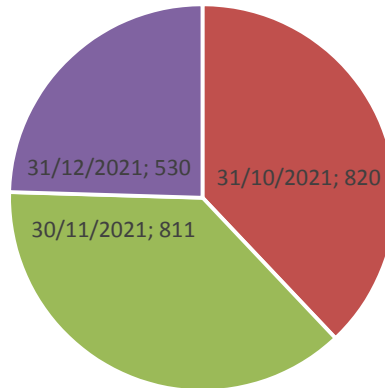
#### 8. CANTIDAD DE PQRS POR MES, OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2021.

| DIAS, MES, TRIMESTRE | CANTIDAD     | PROMEDIO       |
|----------------------|--------------|----------------|
| oct                  | 820          | 37,95%         |
| nov                  | 811          | 37,53%         |
| dic                  | 530          | 24,53%         |
| <b>Total general</b> | <b>2.161</b> | <b>100,00%</b> |





### PQRS RECIBIDAS POR MES



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

Es importante resalta, Como quiera que el artículo 49 de la Constitución Política determina, entre otros aspectos, que toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad; y el artículo 95 del mismo ordenamiento dispone que las personas deben "obrar conforme al principio de solidaridad social, respondiendo con acciones humanitarias, ante situaciones que pongan en peligro la vida o la salud".

Que la Ley 1751 de 2015 regula el derecho fundamental a la salud y dispone en el artículo 5° que el Estado es responsable de respetar, proteger y garantizar el goce efectivo del derecho fundamental a la salud, como uno de los elementos fundamentales del Estado Social de Derecho.

Que dicha norma, en el artículo 10°, enuncia como deberes de las personas frente a ese derecho fundamental, los de "propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad" y de "actuar de manera solidaria ante situaciones que 'pongan en peligro la vida y la salud de las personas".

Amparado en el anterior mandato Constitucional y Legal, través de la RESOLUCIÓN 385 del 12 DE MARZO DE 2020 EL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL: "declaró la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus".

Por lo anterior, el Gobierno Nacional ha establecido una serie de normas, entre otras a lo concerniente con la atención de peticiones (PQRS):





Es así como El MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO, expidió el DECRETO LEGISLATIVO NÚMERO 491 DEL 28 DE MARZO 2020; fundamentado en la precitada resolución Ministerial; y por tanto, establece tener presente y resaltar que A PARTIR DEL 12 de MARZO/2020 los "nuevos" términos de respuesta a las peticiones que transitoriamente quedan (**mientras dure la emergencia sanitaria**)

Es así como consagra en su artículo 5º la: "Ampliación de términos para atender las peticiones". Decreto Legislativo al que posteriormente el IDEAM, dio alcance a través de la Resolución interna 314 de 13 de abril de 2020 en su artículo 2º de la parte resolutive, en referencia con dicha ampliación de términos.

Que resumida y transitoriamente quedaron de la siguiente forma:

- 1 - Para Solicitud de Información y Documentos que "era" de 10 días, pasa a 20 días hábiles.
- 2 - Para el Derecho de Petición en interés general y/o particular que "era" de 15 días, pasa a 30 días hábiles.
- 3 - Para Consultas - Conceptos técnicos que "era" de 30 días, pasa a 35 días hábiles.
- 4 - Se entiende que las demás modalidades de peticiones que no han sido aquí citadas o incluidas mantendrán sus términos legales originales. Por tanto, para ellas NO se contempló la ampliación de términos.

Las peticiones o solicitudes con fecha anterior al 12 de marzo/2020, para efecto de trámite y respuesta oportuna se tendrán en cuenta con los términos que originalmente consagra la Ley 1755 de 2015.

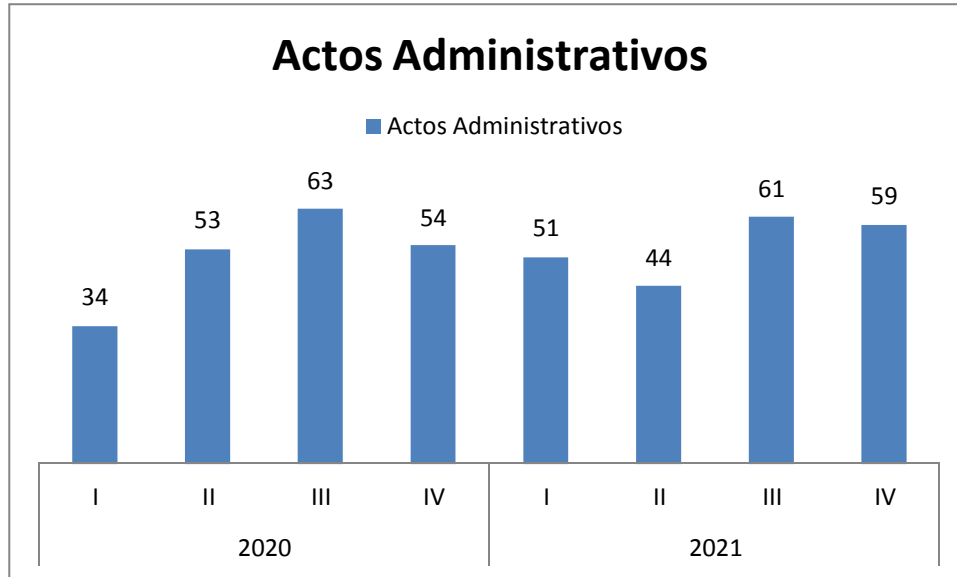
## PARTE B

### 1. TRAMITE ACREDITACIÓN DE LABORATORIOS

En el cuarto trimestre de la vigencia 2021 se tramitaron 59 actos administrativos que corresponden al proceso de ACREDITACIÓN DE LABORATORIOS y AUTORIZACIÓN, 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 3 de febrero de 2022, con el radicado N° 20222090013103

| AÑO  | TRIMESTRE | Actos Administrativos |
|------|-----------|-----------------------|
| 2020 | I         | 34                    |
|      | II        | 53                    |
|      | III       | 63                    |
|      | IV        | 54                    |
| 2021 | I         | 51                    |
|      | II        | 44                    |
|      | III       | 61                    |
|      | IV        | 59                    |





## 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 Artículo 2.2.3.12.4 “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-SC-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 Servicio 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 2021.

| MESES                | CANTIDAD  | PROMEDIO       |
|----------------------|-----------|----------------|
| oct                  | 10        | 29,41%         |
| nov                  | 13        | 38,24%         |
| dic                  | 11        | 32,35%         |
| <b>Total general</b> | <b>34</b> | <b>100,00%</b> |

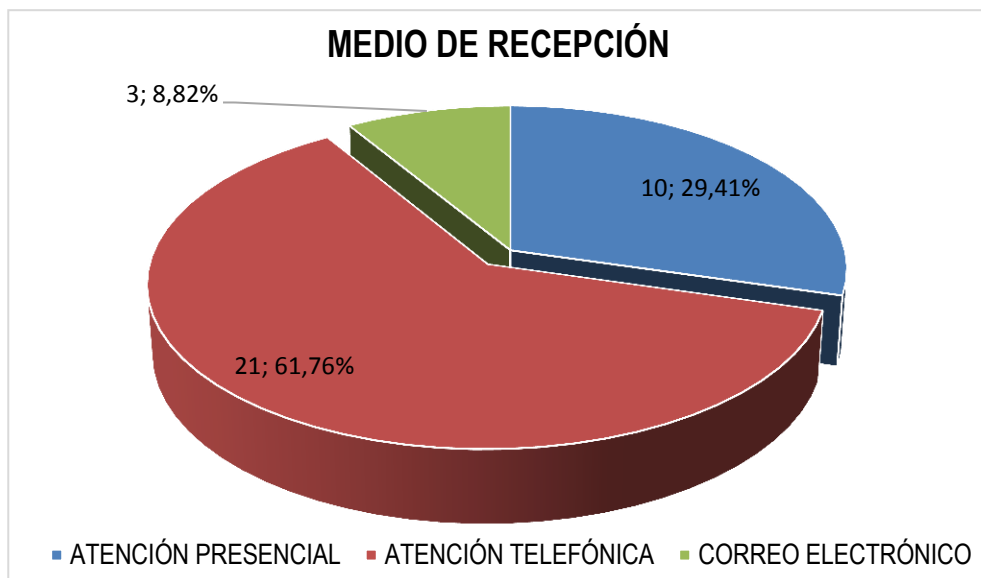




La gráfica nos muestra que en el mes de noviembre tuvo el mayor volumen de ORIENTACIONES, con un 38,24%.

## 2.2. MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS ORIENTACIONES IV TRIMESTRE 2021

| MEDIO RECEPCIÓN      | CANTIDAD  | PROMEDIO       |
|----------------------|-----------|----------------|
| ATENCIÓN PRESENCIAL  | 10        | 29,41%         |
| ATENCIÓN TELEFÓNICA  | 21        | 61,76%         |
| CORREO ELECTRÓNICO   | 3         | 8,82%          |
| <b>Total general</b> | <b>34</b> | <b>100,00%</b> |

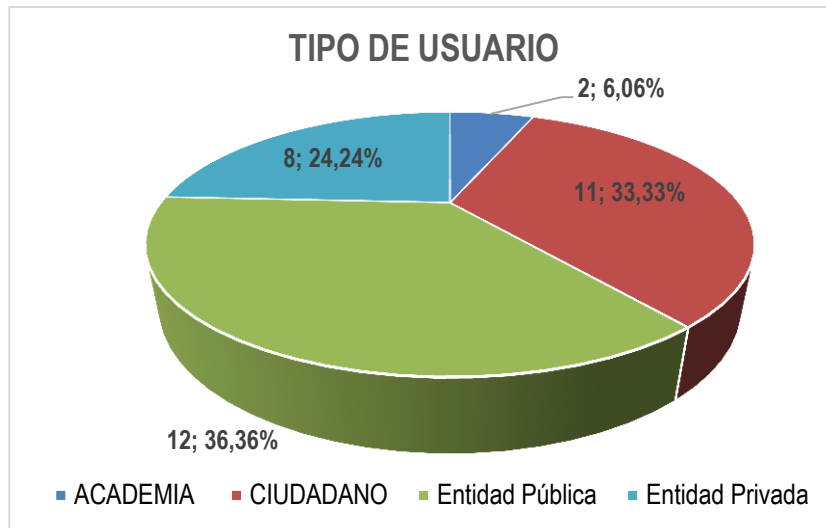




La gráfica evidencia que el mayor número de orientaciones atendidas en el cuarto trimestre de 2021, se presentaron de forma telefónica, representadas en un 61,76% del total de las atendidas.

### 2.3. TIPO DE USUARIO QUE REQUIERE ORIENTACIÓN IV TRIMESTRE 2021

| TIPO DE USUARIO      | CANTIDAD  | PROMEDIO       |
|----------------------|-----------|----------------|
| ACADEMIA             | 3         | 6,06%          |
| CIUDADANO            | 11        | 33,33%         |
| Entidad Pública      | 12        | 36,36%         |
| Entidad Privada      | 8         | 24,24%         |
| <b>Total general</b> | <b>34</b> | <b>100,00%</b> |

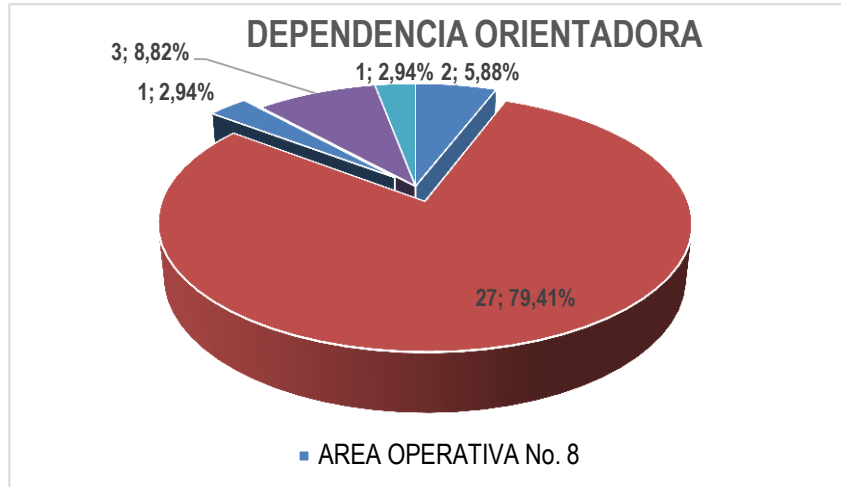


Se evidencia por medio de la gráfica que los tipos de usuario que más requirieron orientación por parte del IDEAM en el IV trimestre 2021 son las ENTIDADES PÚBLICAS con un 36,36% y los CIUDADANOS con un 33,33%, seguida por las ENTIDADES PRIVADAS con un 24,24%.

### 2.4. DEPENDENCIA ORIENTADORA IV TRIMESTRE 2021

| DEPENDENCIA ORIENTADORA        | CANTIDAD  | PROMEDIO       |
|--------------------------------|-----------|----------------|
| Área Operativa No. 8           | 2         | 5,88%          |
| Área Operativa No.7            | 27        | 79,41%         |
| Grupo de Servicio al Ciudadano | 1         | 2,94%          |
| Área Operativa No. 1           | 3         | 8,82%          |
| Oficina De Informática         | 1         | 2,94%          |
| <b>Total general</b>           | <b>34</b> | <b>100,00%</b> |

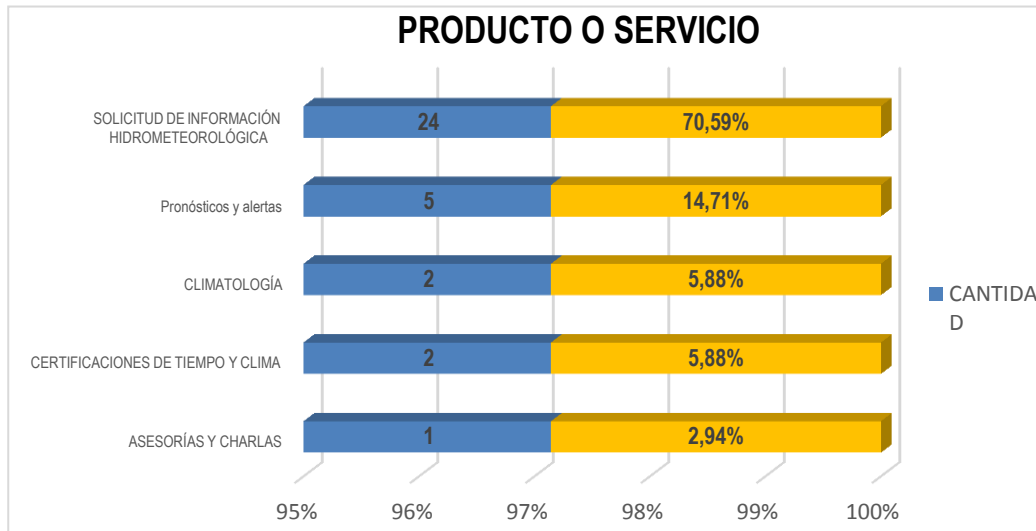




Para el cuarto trimestre de 2021, la dependencia que mayor número de orientaciones atendió fue el GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO con un 96.02% y el ÁREA OPERATIVA N° 7 con un 3.51%

### 2.5. PRODUCTO O SERVICIO OBJETO DE LA ORIENTACIÓN IV TRIMESTRE 2021

| PRODUCTO O SERVICIO                         | CANTIDAD  | PROMEDIO       |
|---|-----------|----------------|
| ASESORÍAS Y CHARLAS                         | 1         | 2,94%          |
| CERTIFICACIONES DE TIEMPO Y CLIMA           | 2         | 5,88%          |
| CLIMATOLOGÍA                                | 2         | 5,88%          |
| Pronósticos y alertas                       | 5         | 14,71%         |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN HIDROMETEOROLÓGICA | 24        | 70,59%         |
| <b>Total general</b>                        | <b>34</b> | <b>100,00%</b> |







La grafica nos muestra que los usuarios requieren información primaria en un alto volumen sobre los REGISTROS AMBIENTALES con un 349,41% y seguido de SOLICITUD DE INFORMACIÓN HIDROMETEOROLÓGICA con un 31,15%

### 3. DENUNCIAS DE ACTOS DE CORRUPCIÓN

A partir del cuarto 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](mailto: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 (601)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>

The screenshot shows the IDEAM website's 'PARTICIPACIÓN CIUDADANA' section. It includes a navigation menu with options like 'INICIO', 'ENTIDAD', 'PLANEAR Y PREVENIR', 'TRÁMITES Y CONSULTAS', 'PARTICIPACIÓN CIUDADANA', and 'SALA DE PRENSA'. The main content area is titled 'ATENCIÓN AL CIUDADANO' and contains a list of links for citizen services. A red circle highlights the link 'Denuncias de Actos de Corrupción' in the 'GUÍA DE ORIENTACIÓN CIUDADANA' section. Other links include 'Guía de orientación ciudadana', 'Carta de Trato digno al ciudadano 2016', 'Radique su petición, queja o reclamo (PQR's) y derechos de petición', 'Solicite información y orientación', 'Reporte una falla', 'Preguntas niños/jóvenes', 'Resultado encuesta de nivel de satisfacción y percepción ciudadana', 'Resolución 2071 de 2015', and 'Medición de nivel de satisfacción del usuario - IDEAM 2015'. Contact information for the national line, PBX, and email is also provided.





En el cuarto trimestre de 2021, no se recibió ninguna denuncia, dato que fue certificado por el Grupo de Control Disciplinario Interno, por medio de comunicación oficial emitida el 6 de enero de 2022, por medio del radicado N° 20222010002203 en el cual se expresa:

*...” De manera atenta y de acuerdo a su solicitud, me permito comunicarle que luego de confrontada la información contenida en el correo (denunciacorrupcion@ideam.gov.co) durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2021, el grupo de Control Disciplinario Interno no recibió quejas o denuncias a través de dicho canal.”...*

#### 4. QUEJAS

En el cuarto trimestre de 2021 no se presentaron quejas.

*Elaboró y publicó:*

**ANGELA MARÍA DÍAZ MEDINA**

**Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano**

**SECRETARÍA GENERAL**

**Febrero de 2022**

