



# **INFORME PQRSDF**

## **II TRIMESTRE 2023**

**Grupo de Servicio al Ciudadano**  
**Secretaría General**



## CONTENIDO

1. Introducción
2. PQRSDf recibidas en el trimestre
3. Comparación cantidad PQRSDf recibidas en periodos anteriores
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. Estado de las PQRSDf
10. Tiempo promedio de respuesta
11. Acreditación de laboratorios
12. Denuncias y quejas
13. Conclusiones
14. Recomendaciones

## 1. Introducción

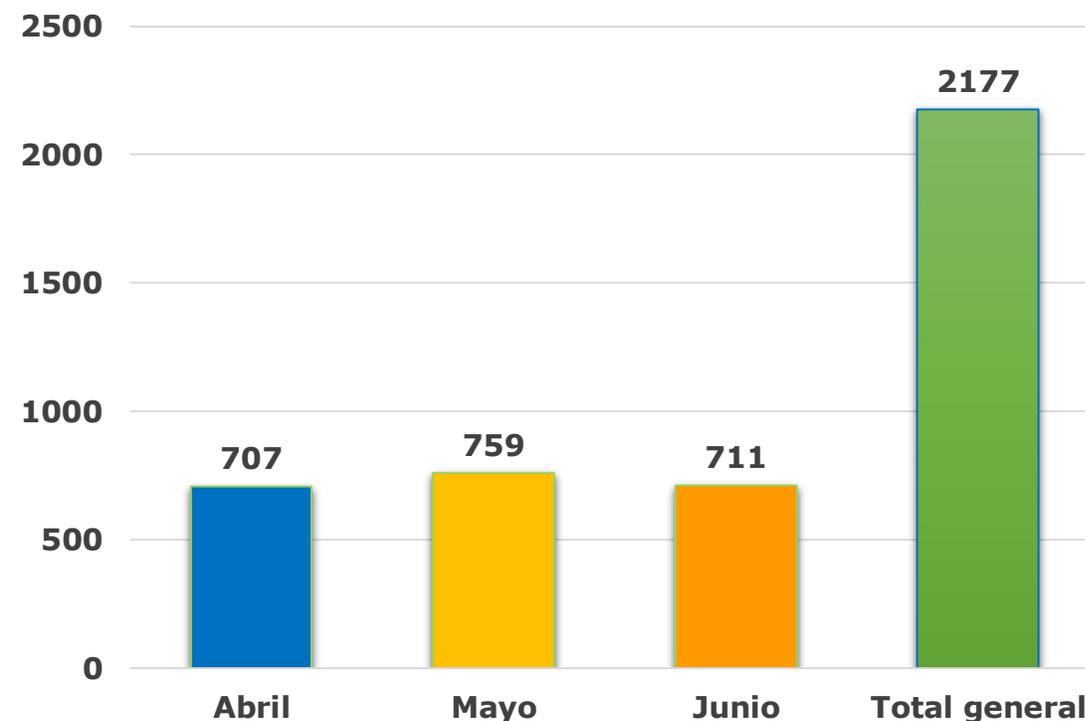
El presente informe da cumplimiento a lo establecido en el artículo 11, literal h de la Ley 1712 de 2014 *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y otras disposiciones"*, dando cuenta de todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, 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 abril al 30 de junio 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 hizo a cada una de estas durante el II trimestre de 2023.

## 2. PQRSDF recibidas en el trimestre

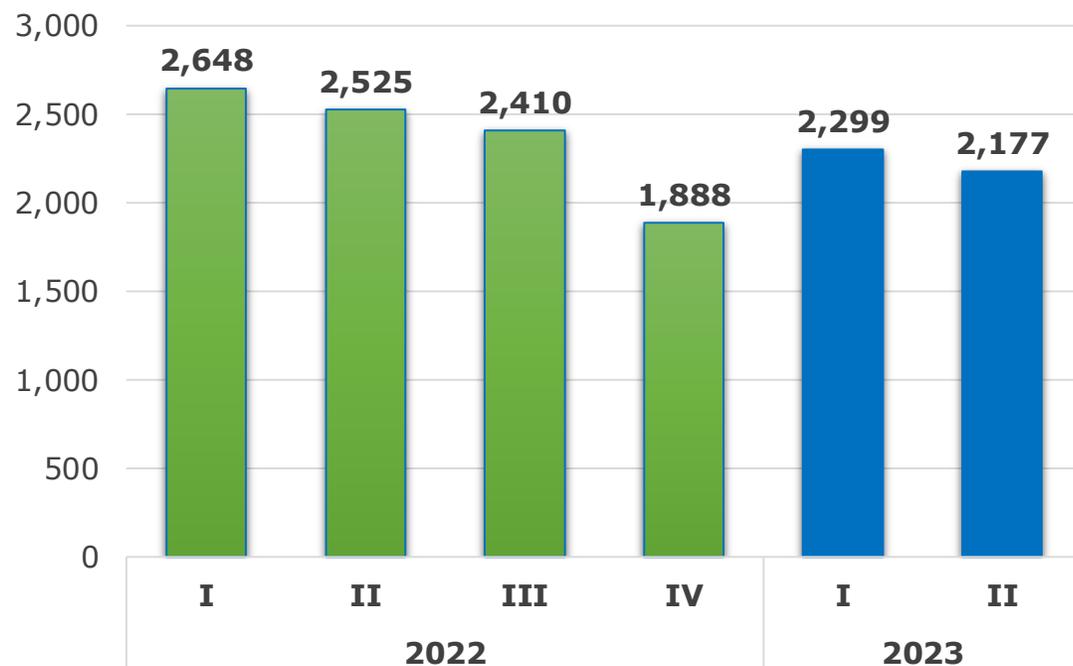
Durante el segundo trimestre de 2023, ingresaron en total 2.177 solicitudes a la entidad; el mes de mayo fue en el que mayor se recibieron.

Sin embargo, entre abril y junio, el número de solicitudes recepcionadas varió entre el 32% y el 35%.

En esta clasificación se excluyen: las atenciones realizadas a través del asistente virtual GAIA – Chatbot, las orientaciones, el trámite de acreditación de laboratorios, ni las denuncias de actos de corrupción, al no considerarse una PQRSDF; sin embargo, se analizan más adelante.



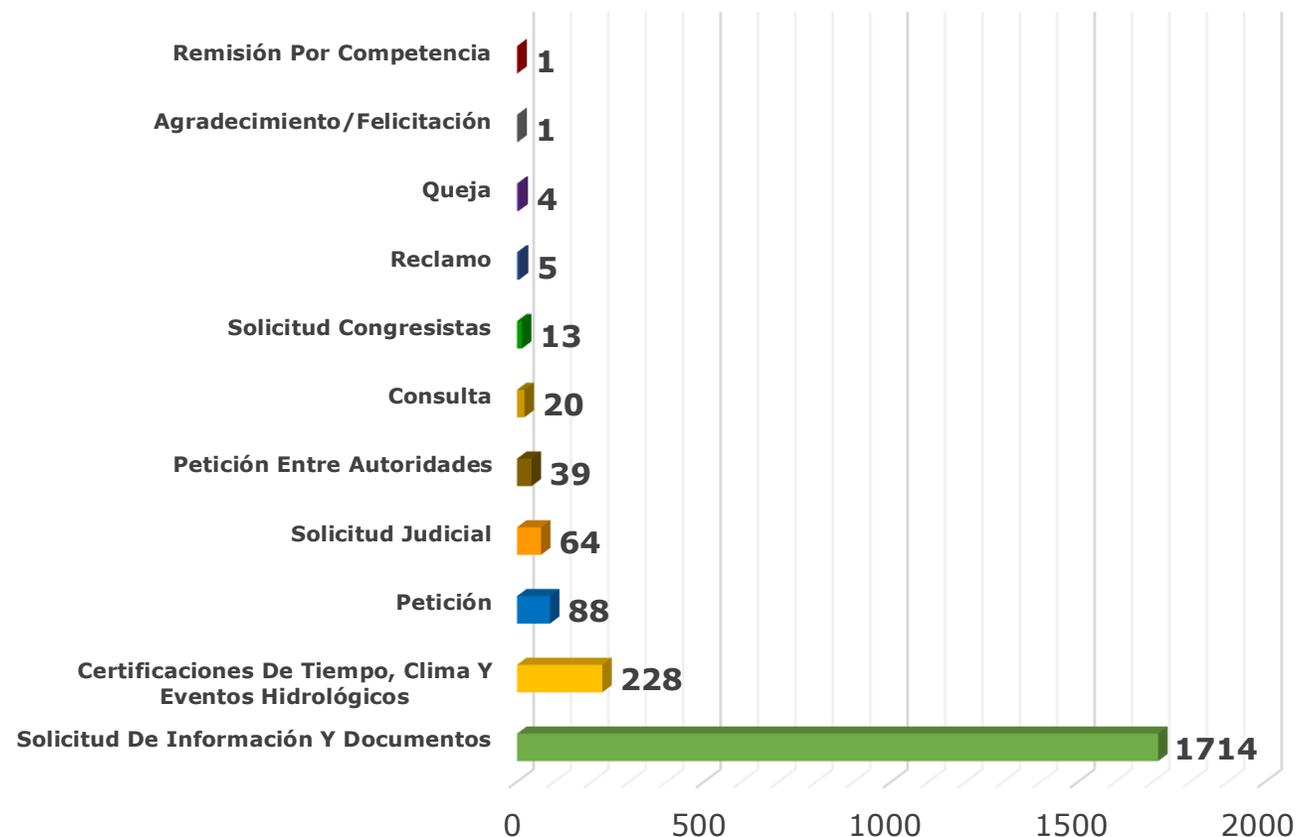
### 3. Comparación de PQRSDF recibidas en periodos anteriores



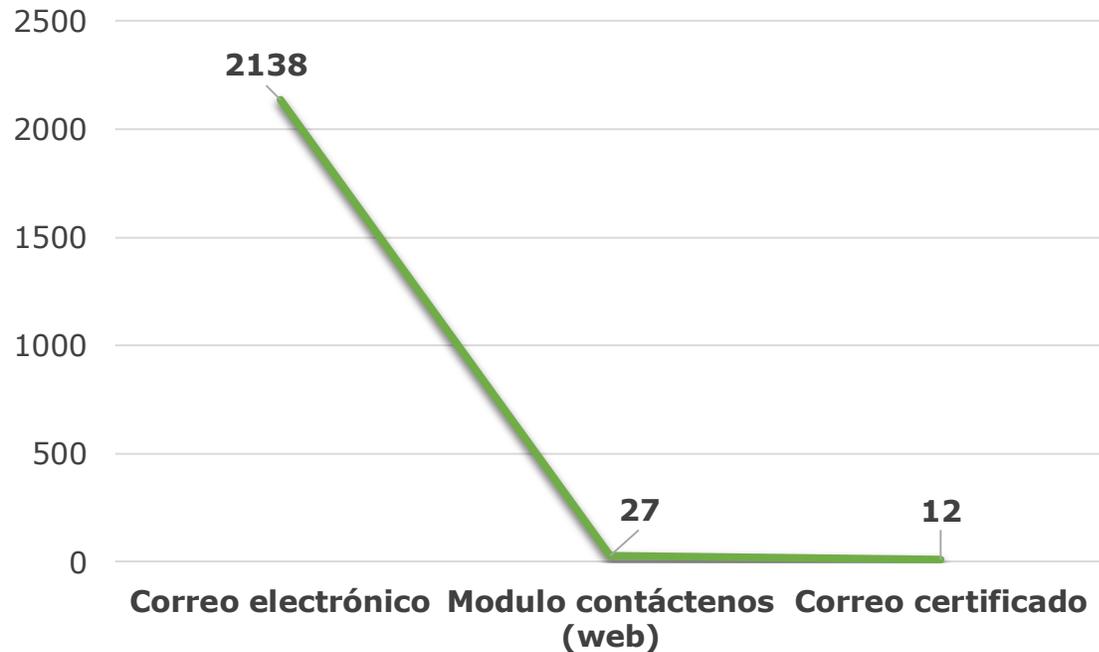
En comparación con el segundo trimestre de 2023, se observa una disminución de 348 solicitudes al Ideam.

## 4. Tipo de requerimiento

De las 2.177 solicitudes tramitadas durante el segundo trimestre por el Ideam, el 79% correspondieron a solicitudes de información y documentos, el 11% a certificaciones de tiempo, clima y eventos hidrológicos, y el 4% a derechos de petición.



## 5. Canal de atención por donde ingresaron



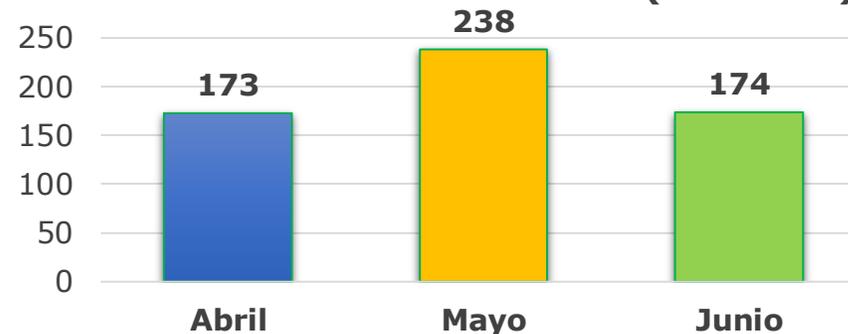
Del total de las solicitudes registradas, se evidencia que el canal de atención más utilizado por los usuarios, al igual que en el primer trimestre, es el correo electrónico con un 98%.

## 6. Atenciones realizadas por GAIA - "chatbot"

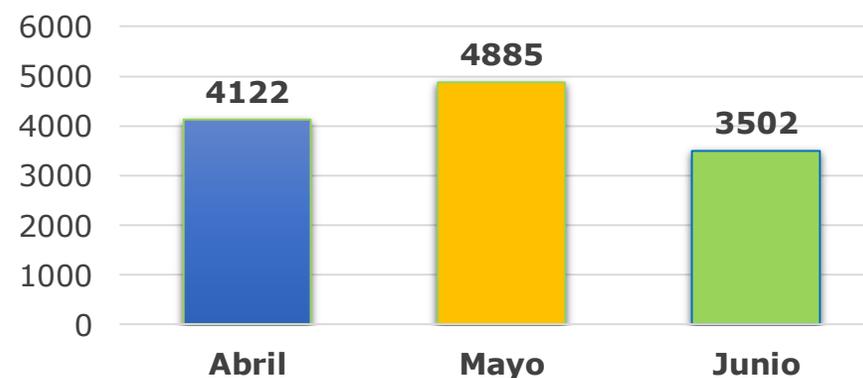
Entre los meses de abril y junio a través del asistente virtual GAIA, se recibieron en total 13.094 solicitudes; de estas el 96% fueron resueltas automáticamente y el 4%, recibieron atención personalizadas por nuestros asesores.

De igual forma, se evidencia que, tanto en la atención personalizada (41%) como en la remota (39%), que en el mes de mayo fue el que más preguntas realizaron por este medio.

**Atención Personalizada (asesores)**



**Atención Remota Automática**



## 7. Atenciones realizadas por “orientaciones”



Las “orientaciones” son consideradas por el Ideam como la información que se da al ciudadano en materia de servicios y ubicación de la entidad a través de las dependencias del Instituto y los canales de atención primaria.

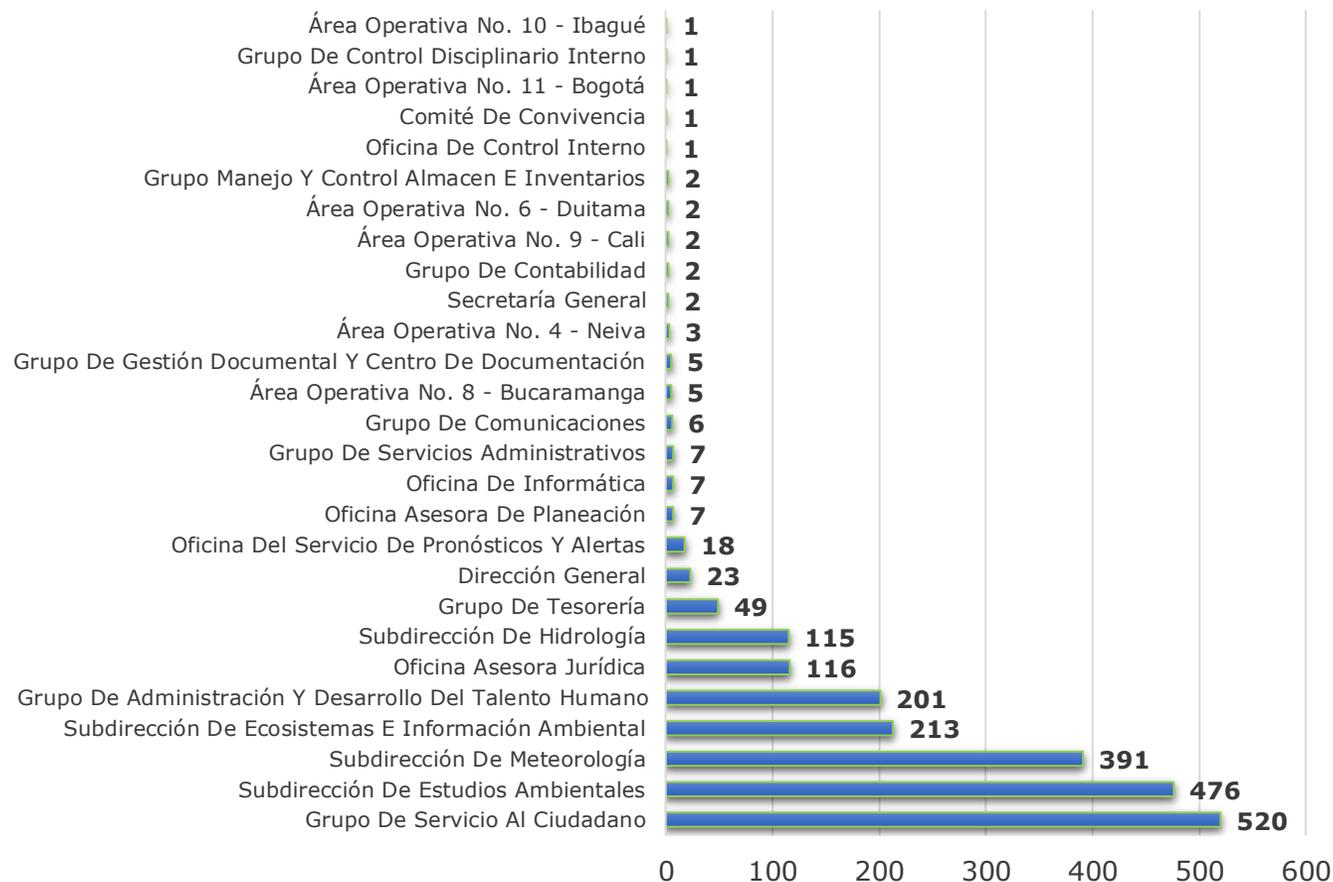
Se evidenció que, durante el segundo trimestre de 2023, se realizaron 133 “orientaciones” en total, en donde el 68% fueron telefónicas y el 32% presenciales.

En su mayoría fueron atendidas por el Grupo de Servicio al ciudadano y el Área operativa 07 – Pasto, con el 54% y el 16%, respectivamente.

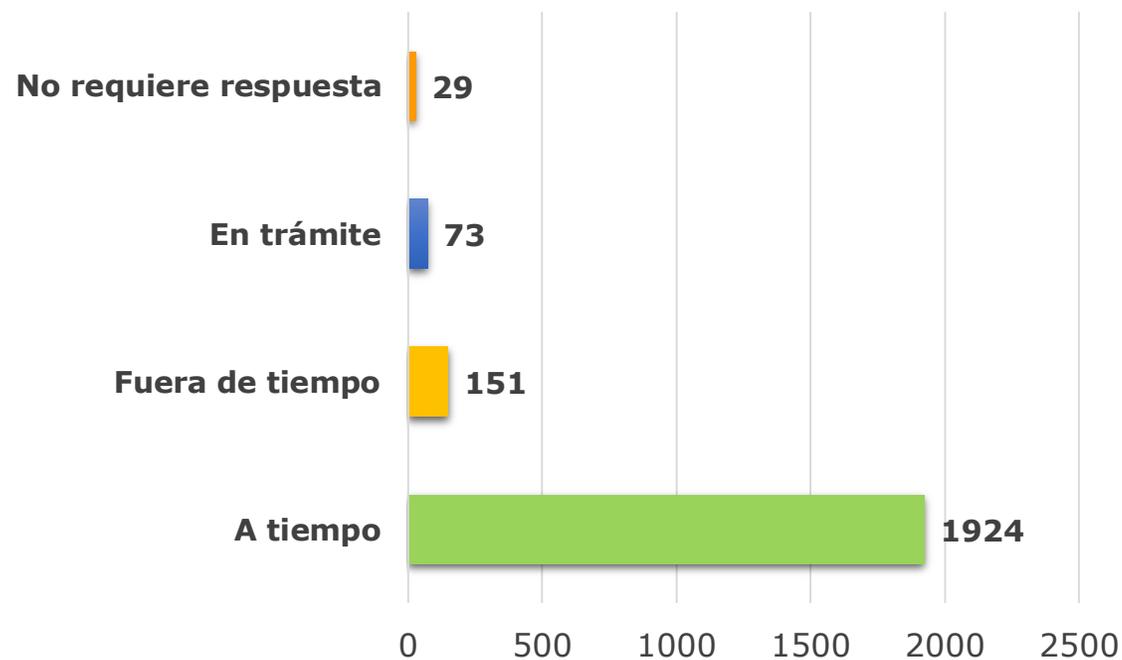
## 8. PQRSDF asignadas por dependencia

El 24% de las PQRSDF fueron resueltas por el Grupo de Servicio al Ciudadano, seguido de la subdirección de Estudios Ambientales con un 22% y la subdirección de Meteorología con el 18%.

Con ello se evidencia que la información hidrometeorológica, que corresponde a los datos de las estaciones monitoreadas por el Ideam y las solicitudes asociadas a las plataformas de registros ambientales son relevantes para los usuarios que acceden a los servicios de la entidad.



## 9. Estado de las PQRSDF

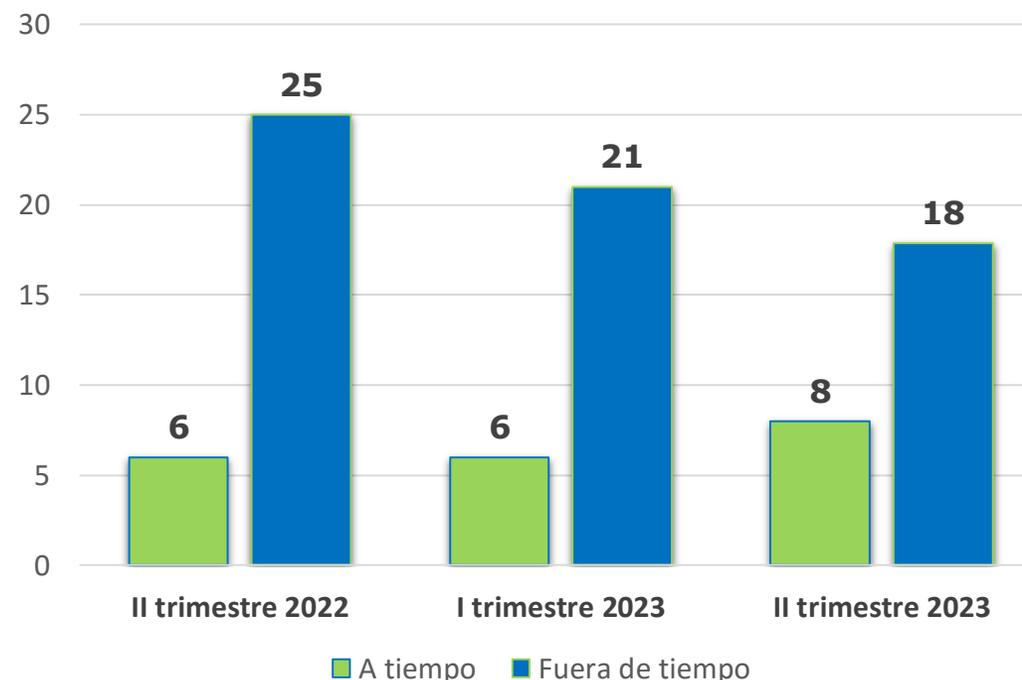


Durante el segundo trimestre, se evidencia que, de las 2.177 solicitudes recibidas por la entidad, el 1% no requirieron respuesta al ser comunicaciones informativas, el 88% se contestaron dentro de tiempos, el 7% fuera de tiempo y en la actualidad el 3% se encuentran todavía en trámite.

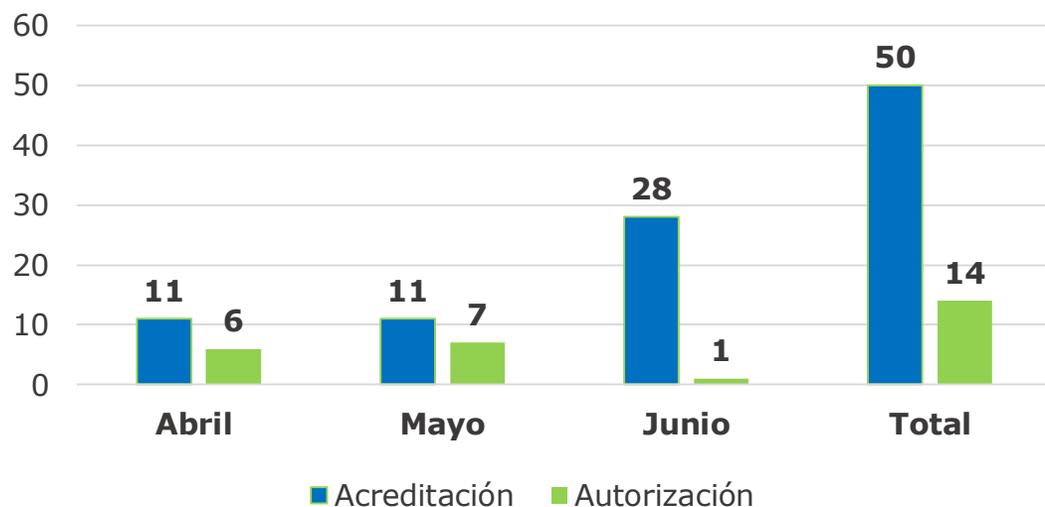
## 10. Tiempo promedio de respuesta (días)

Las solicitudes contestadas durante este trimestre a tiempo tuvieron un promedio de ocho (08) días hábiles, lo cual refleja un aumento de dos (02) con respecto al trimestre anterior; en cuanto a las respuestas fuera de tiempo, se evidencia que fue de dieciocho (18) días, notando un disminución con respecto al primer trimestre de la vigencia actual y el segundo semestre de la vigencia anterior.

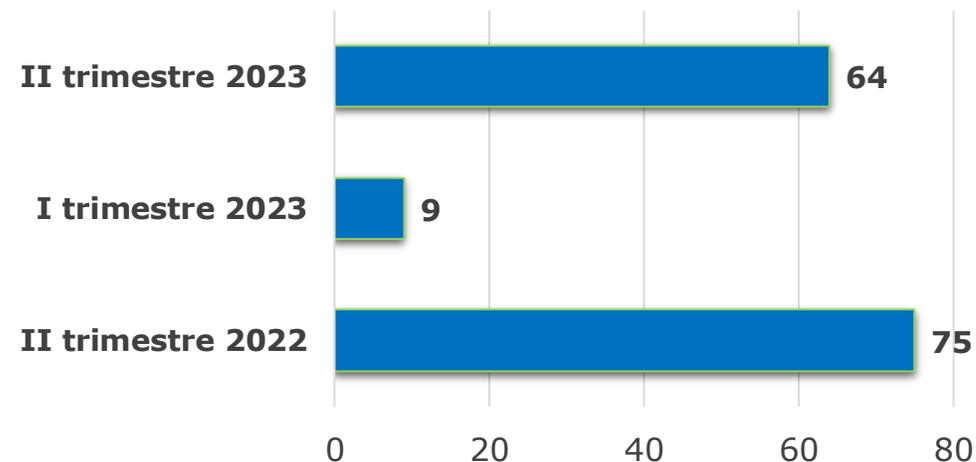
Comparación tiempo promedio de respuesta (días)



## 11. Acreditación de laboratorios



### Emisión resoluciones de acreditación



Corresponde a los trámites de acreditación y autorización de organismos para la medición de emisiones de fuentes móviles.

De acuerdo con el memorando No. 20236010116953 del 14 de julio de 2023, expedido por el Grupo de Acreditación de Laboratorios, en el trimestre 2023-I, se tramitaron 64 resoluciones, de las cuales el 78% correspondieron a acreditación y el 22% a autorizaciones; los cuales fueron resueltos parcialmente en línea.

## 12. Denuncias y quejas

En el segundo trimestre de 2023 no se recibieron denuncias, información certificada por el Grupo de Instrucción de Control Disciplinario Interno, por medio del memorando No. 20232100116783 emitido el día 14 de julio del 2023, en el cual afirman que: “De manera atenta y en atención a lo solicitado en el memorando No. 20232010115333, me permito informarle que en el segundo trimestre de 2023 (Abril, mayo y junio) NO se recibieron quejas por medio del correo [denunciacorrupcion@Ideam.gov.co](mailto:denunciacorrupcion@Ideam.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

- Con respecto al trimestre 2022-II, en el trimestre 2023-II, se recibieron 348 solicitudes menos; de igual forma, disminuyeron 122 solicitudes en comparación con el trimestre 2023-I.
- El 79% de los requerimientos que fueron atendidos por el Ideam durante el trimestre 2023-II, corresponden a Solicitudes de información y documentos; este tipo de requerimiento tuvo un aumento de 996 en comparación con el trimestre 2022-II y una disminución de 128 solicitudes con respecto al trimestre 2023-I.
- El canal de atención por donde más ingresaron solicitudes, fue el correo electrónico con el 98%. Con respecto al trimestre 2022-II, se evidencia un aumento en 503 solicitudes y en comparación con el trimestre 2023-I, solamente aumentó en 53 solicitudes; esto en parte, puede responder a las actualizaciones que se estaban generando sobre el modulo contáctenos.

## Conclusiones

- El 74% de las solicitudes que ingresaron al Ideam durante el trimestre 2023-II, fueron atendidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano (24%), la Subdirección De Estudios Ambientales (22%), la Subdirección De Meteorología (18%) y la Subdirección De Ecosistemas E Información Ambiental (10%).
- Respecto de las Orientaciones presenciales y telefónicas que se realizaron durante este periodo, se presentó un aumento, en comparación con los trimestre 2022-II y 2023-I. El Grupo de Servicio al Ciudadano atendió el 54% de estas.
- Los trámites de acreditación de laboratorios, que corresponde a los actos administrativos de acreditación y autorizaciones, de la vigencia 2022-II a 2023-II, se evidencia una variación de 75 a 64 resoluciones, pero, con respecto al trimestre del 2023-I aumentaron en 55 resoluciones, pasaron de 9 a 64.

## 14. Recomendaciones

- El Grupo de Servicio al Ciudadano, recomienda a las dependencias revisar la razón por la cual se están generando demoras en la atención de las PQRSDf y tomar las acciones internas a las que haya lugar.
- Se recomienda tener presentes las cápsulas informativas y mensajes de difusión que se comparten masivamente por el grupo de servicio al ciudadano, en donde se brinda información relevante sobre la respuesta oportuna a las PQRSDf asignadas a las dependencias.
- Se recomienda a todos los funcionarios y contratistas, que en el 100% del cuerpo del correo y/o de los oficios de respuesta, incluyan el enlace de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios, el cual se encuentra [aquí](#).

## Recomendaciones

- Se recomienda que cada dependencia revise que sus respuestas cumplan con los criterios de calidad tanto de fondo como de forma, atendiendo al derecho de la ciudadanía a acceder a la información pública de forma oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada.
- Es importante que todas las dependencias hagan uso del formato de orientaciones Código M-SC-F010, el cual fue creado para registrar las atenciones presenciales y telefónicas que realicen funcionarios y contratistas. Este debe ser enviado al Grupo de Servicio al Ciudadano trimestralmente, para que desde allí se consolide la información y se evidencie más la gestión realizada por las dependencias respecto a los trámites y/o servicios que atienden.

**Luz Yadira Páez Pirabán**  
**Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano**

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

**Revisó: Natalia Torres Garzón**  
**Asesora Secretaría General**

**Aprobó: Juan Fernando Acosta Mirkow**  
**Secretario General**

