



INFORME PQRSDF

III TRIMESTRE 2023

**Grupo de Servicio al Ciudadano
Secretaría General**



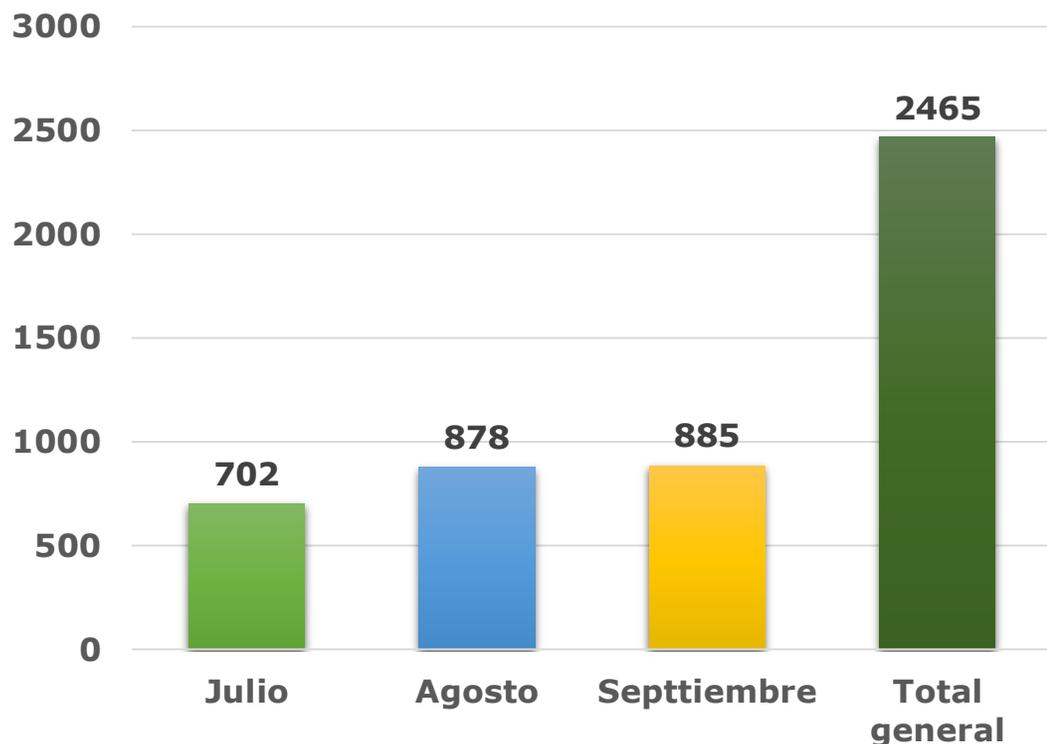
CONTENIDO

1. Introducción
2. PQRSDf recibidas en el trimestre
3. Comparación cantidad PQRSDf recibidas en periodos anteriores
4. Solicitudes por tipo de requerimiento
5. Gestión de las solicitudes
6. Canal de atención por donde ingresaron
7. Atenciones realizadas por GAIA - "chatbot"
8. Atenciones realizadas por "orientaciones"
9. PQRSDf asignadas por dependencia
10. Estado de las PQRSDf
11. Tiempo promedio de respuesta
12. Acreditación de laboratorios
13. Nivel de satisfacción de los usuarios
14. Estado actual solicitudes "En trámite" del informe
II Trimestre de 2023
15. Denuncias y quejas
16. Conclusiones
17. 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 julio al 30 de septiembre 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 III trimestre de 2023.

2. PQRSDF recibidas en el trimestre

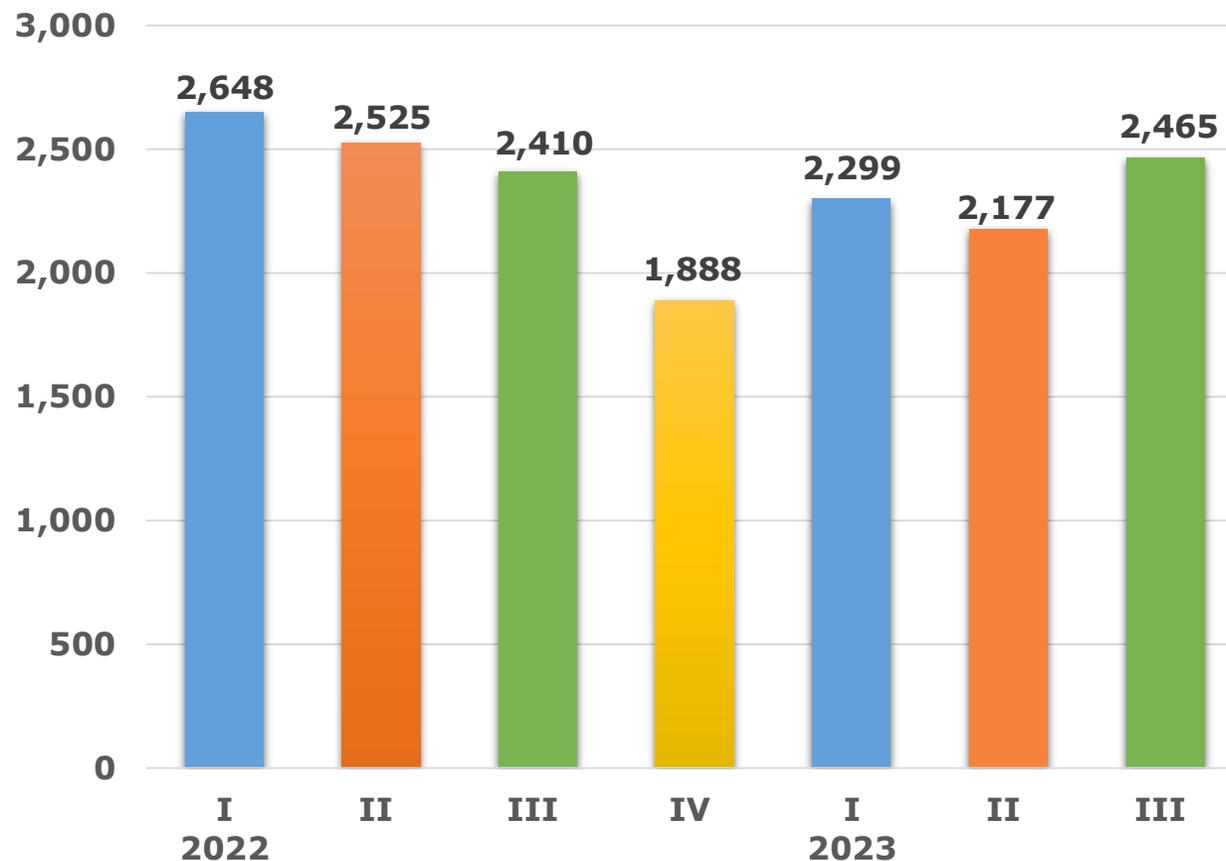


Durante el tercer trimestre de 2023, ingresaron en total 2.465 solicitudes a la entidad; identificando que durante los meses de agosto y septiembre se recibieron el 72% de estas, representando un incremento del 8% cada uno, con respecto al mes de julio.

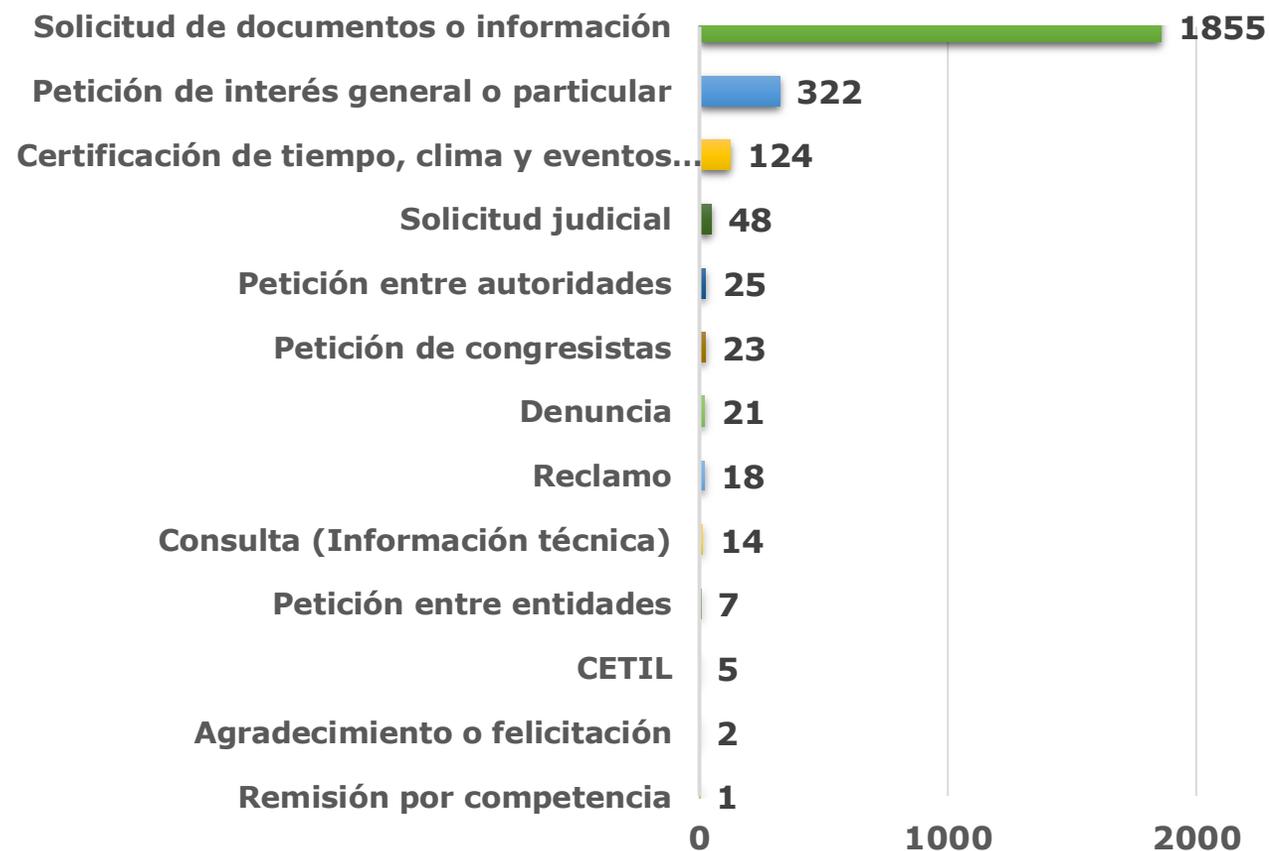
En esta clasificación se excluyen: las atenciones realizadas a través del asistente virtual GAIA – Chatbot, las orientaciones, el trámite de acreditación de laboratorios, ni las denuncias de actos de corrupción, al no considerarse una PQRSDF; sin embargo, se analizan más adelante.

3. Comparación de PQRSDF recibidas en periodos anteriores

En comparación con el tercer trimestre de 2022, se observa un aumento de 55 solicitudes al Ideam. Así mismo, en relación con segundo trimestre de 2023, aumentó en 288 solicitudes, radicadas a la entidad.

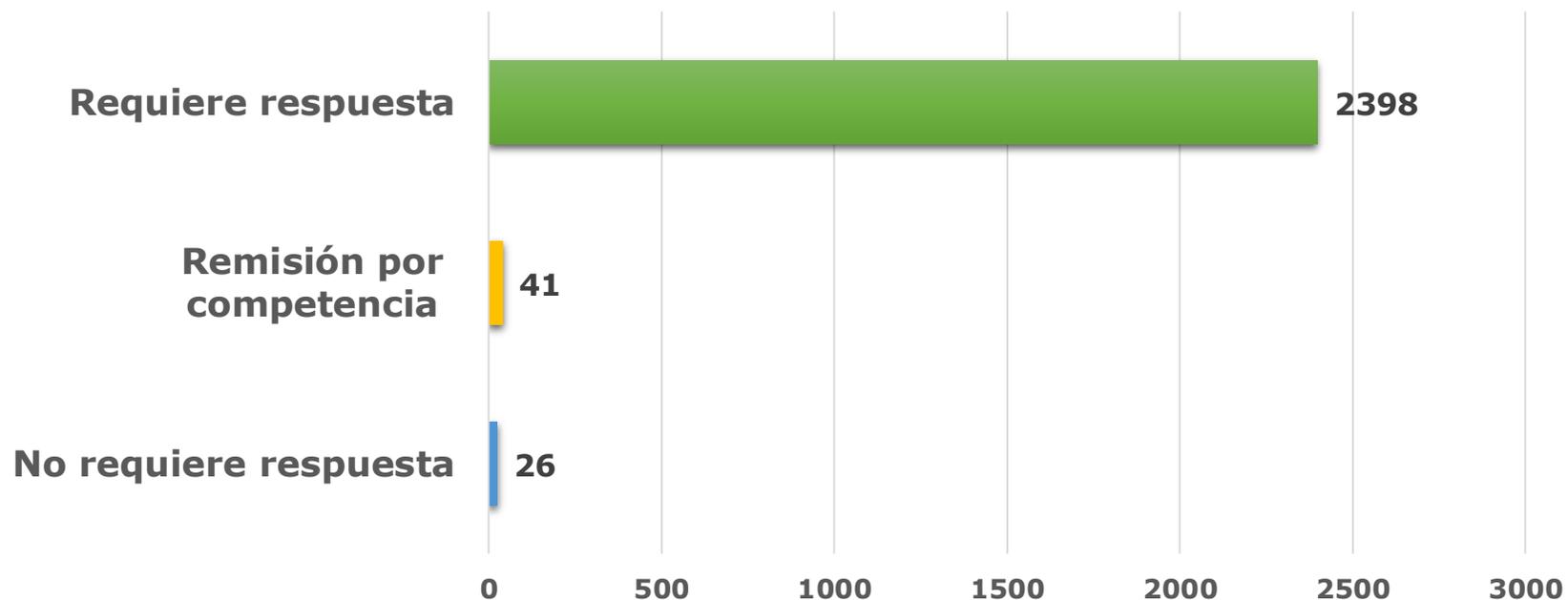


4. Solicitudes por tipo de requerimiento



De las 2.465 solicitudes tramitadas durante el tercer trimestre por el Ideam, el 75% correspondieron a solicitudes de información y documentos, el 13% a peticiones de interés general o particular, y el 5% a certificaciones de tiempo, clima y eventos hidrológicos.

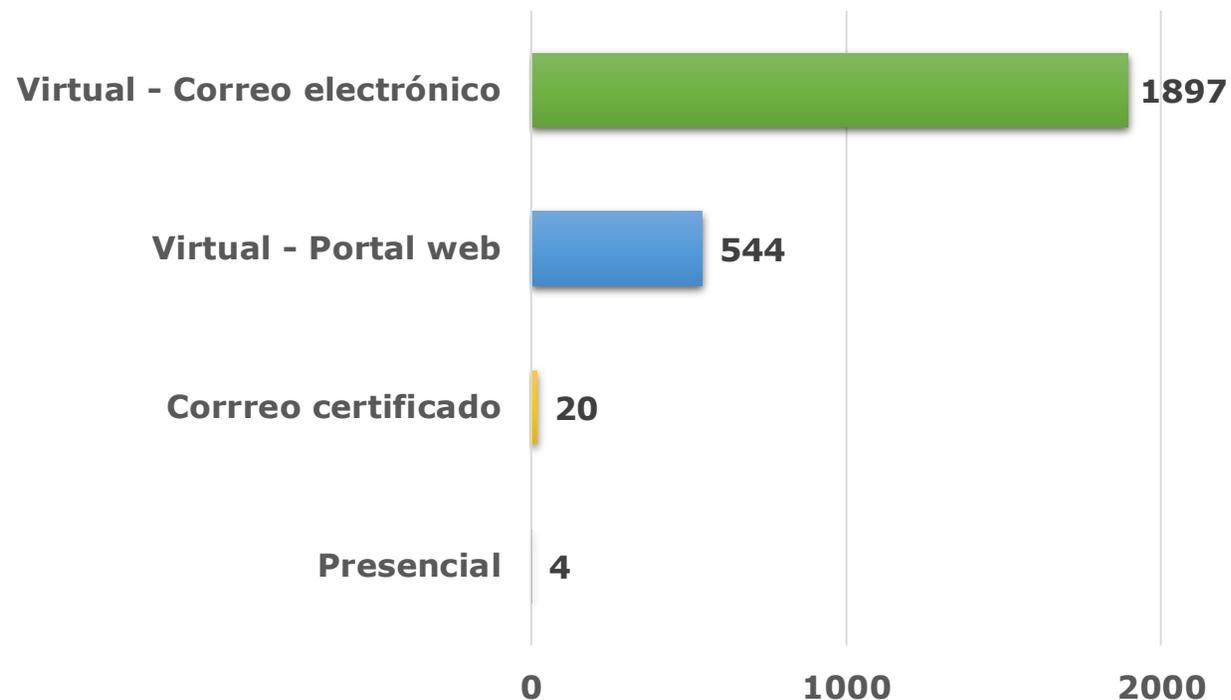
5. Gestión de las solicitudes



De las 2.465 solicitudes allegas al Ideam durante el tercer trimestre, el 92% requerían respuesta por parte de cualquiera de las dependencias, el 2% correspondieron a solicitudes que se remitieron a otras entidades por ser de su competencia y el 1% no requerían respuesta.

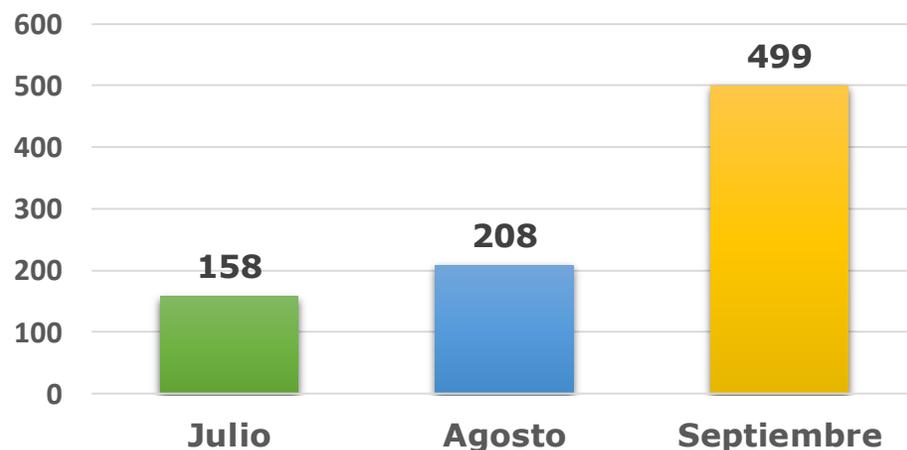
6. Canal de atención por donde ingresaron

Durante el tercer trimestre, se evidencia que los usuarios siguen prefiriendo realizar sus solicitudes por medio del correo electrónico, ya que por allí ingresaron el 77% de estas; sin embargo, es de resaltar que, con la reactivación del formulario de PQRSDF en el portal web, el 22% de los usuarios prefirieron radicar por allí sus solicitudes.

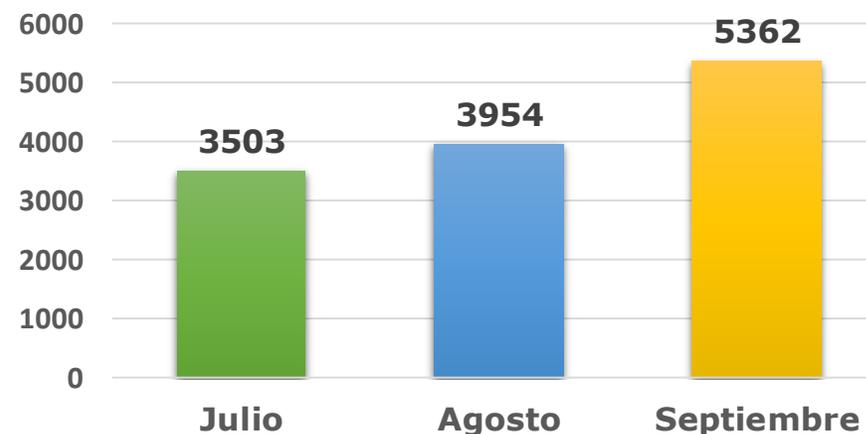


7. Atenciones realizadas por GAIA - "chatbot"

Atención Personalizada (asesores)



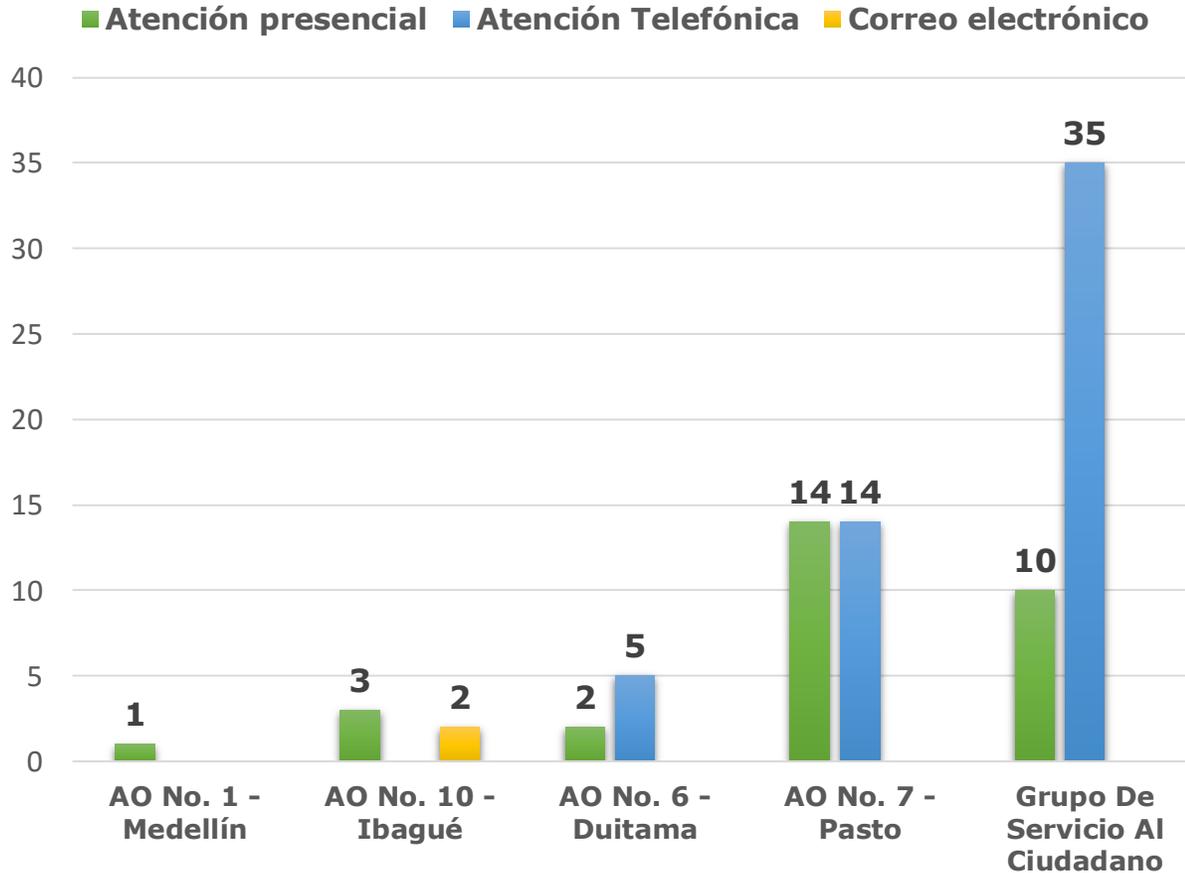
Atención Remota Automática



Entre los meses de julio y septiembre a través del chatbot, se recibieron en total 13.684 solicitudes; de las cuales el 93,67% fueron resueltas automáticamente y el 6,3%, fueron atendidas de manera personalizada.

En general, se evidencia una mayor interacción por este canal, tanto en la atención personalizada como en la automática durante el mes de septiembre, representando un 58% y un 42% respectivamente.

8. Atenciones realizadas por “orientaciones”



Las “orientaciones” son consideradas por el Ideam como la información que se da al ciudadano a través de los canales de atención primaria, por cada una de las dependencias del Instituto.

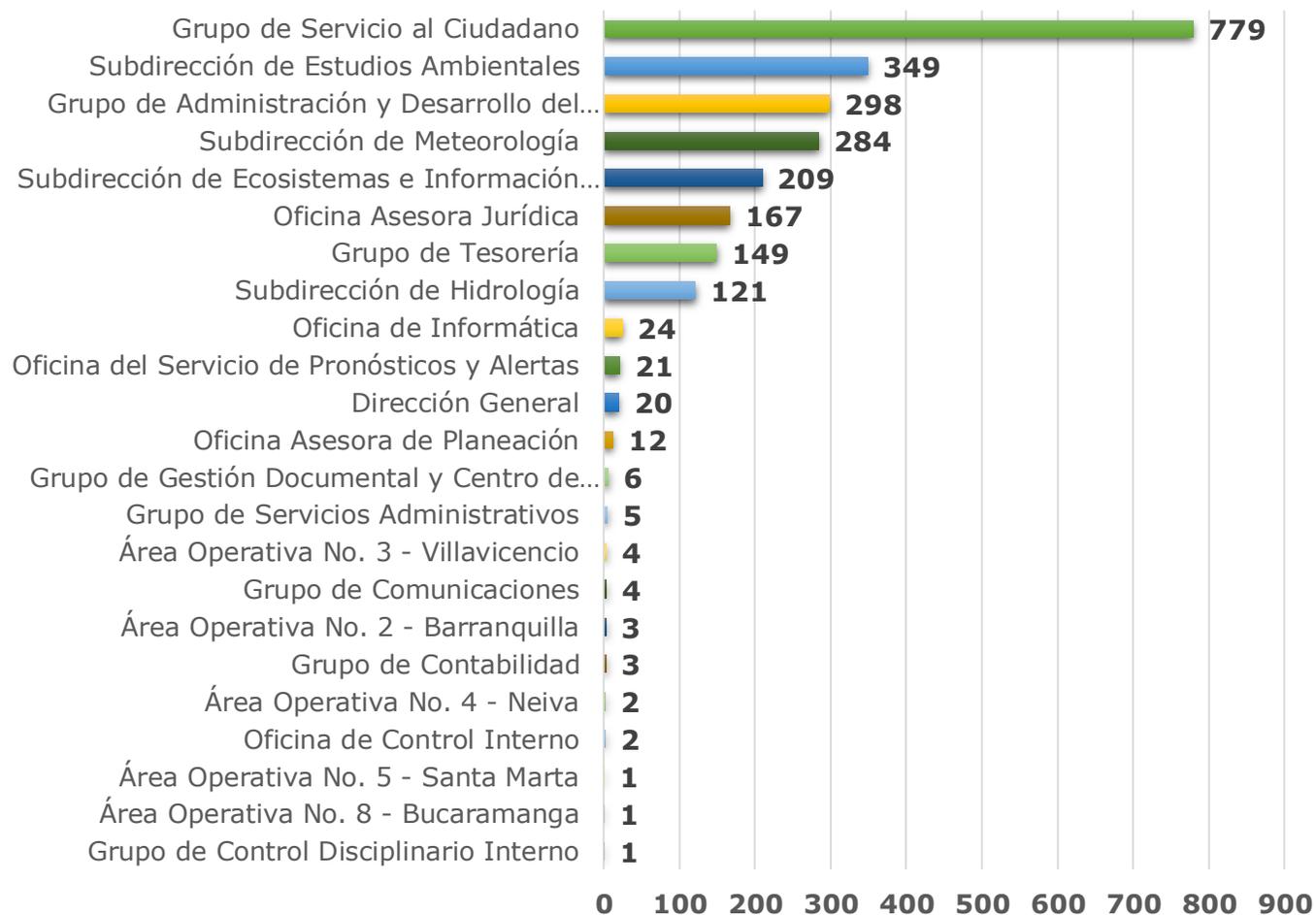
De acuerdo con lo reportado, durante el tercer trimestre de 2023, se realizaron 86 “orientaciones” en total, en donde el 62,8% fueron telefónicas y el 34,9% presenciales.

El Grupo de Servicio al ciudadano atendió el 52% de estas, seguido del Área operativa 07 – Pasto, con el 33%.

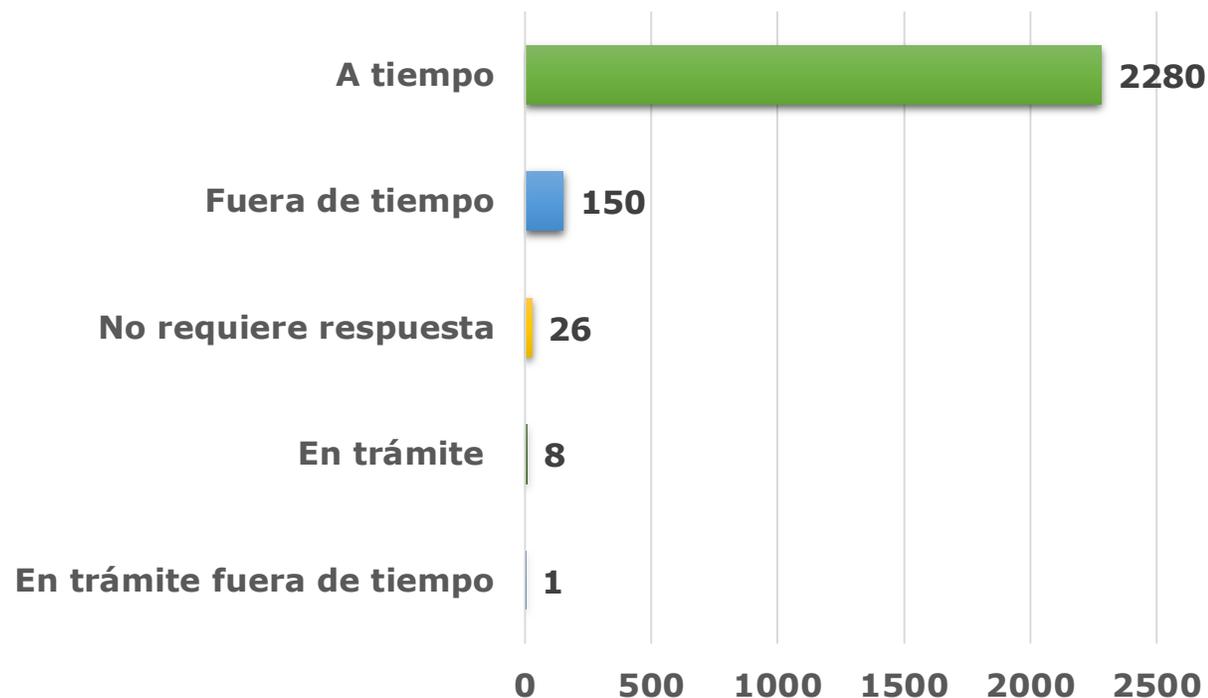
9. PQRSDF asignadas por dependencia

El 32% de las PQRSDF fueron resueltas por el Grupo de Servicio al Ciudadano, seguido de la subdirección de Estudios Ambientales con un 14%, la subdirección de meteorología y el Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano, con el 12% cada uno.

Lo anterior demuestra 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.



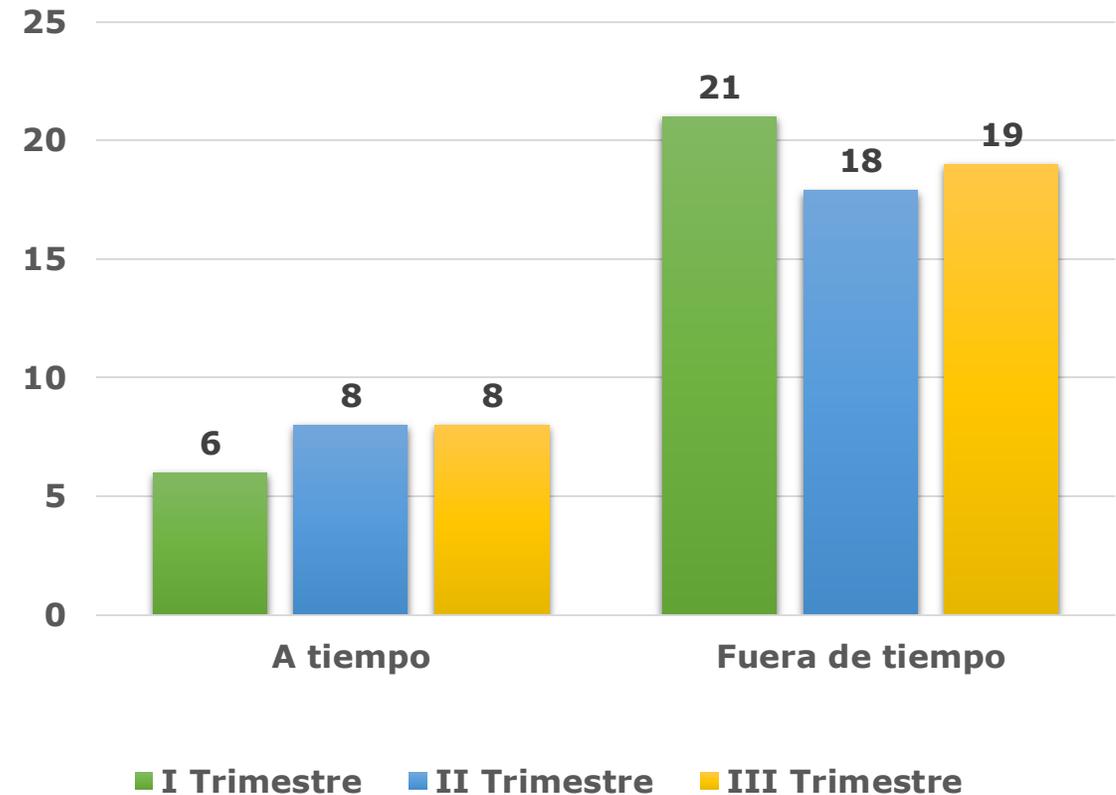
10. Estado de las PQRSDF



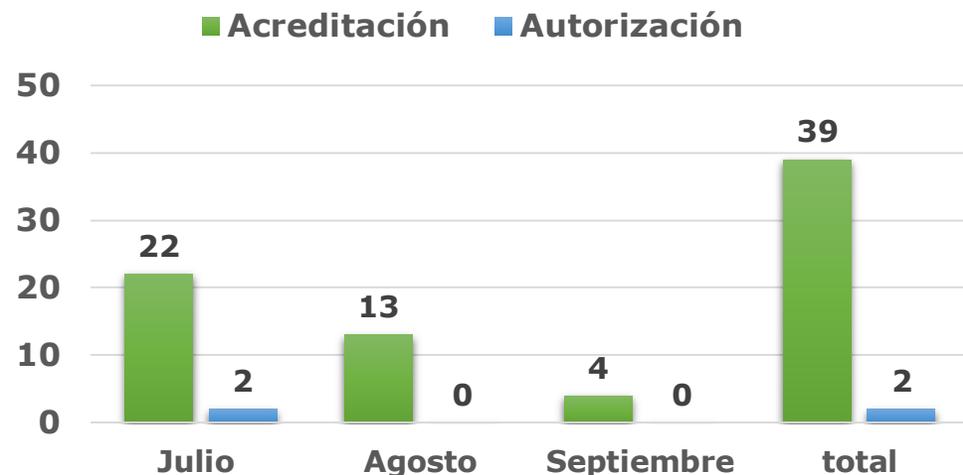
Durante el tercer trimestre, se evidencia que, de las 2.465 solicitudes recibidas por la entidad, el 1,05% no requirieron respuesta al ser comunicaciones informativas, el 92,49% se contestaron dentro de tiempos, el 6,09% fuera de tiempo y actualmente el 0,37% se encuentran todavía en trámite.

11. Tiempo promedio de respuesta (días)

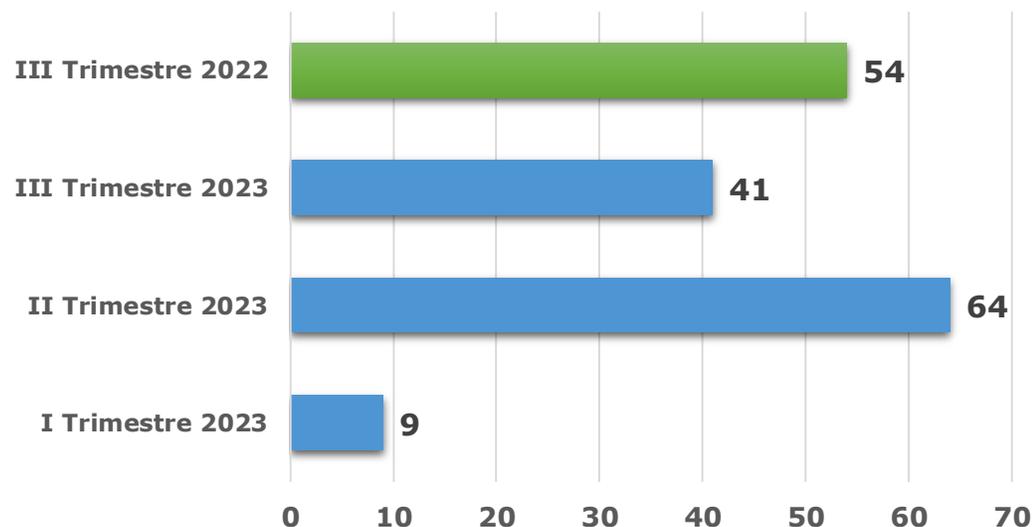
Las solicitudes contestadas a tiempo durante este trimestre, mantuvieron un promedio de ocho (08) días hábiles; en cuanto a las respuestas fuera de tiempo, se evidencia que fue de diecinueve (19) días, aumentando un (01) día con respecto al segundo trimestre.



12. 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. 20236010201693 del 31 de octubre de 2023, expedido por el Grupo de Acreditación de Laboratorios, en el trimestre 2023-III, se tramitaron 41 resoluciones, de las cuales el 95% correspondieron a acreditación y el 5% a autorizaciones; las cuales fueron resueltas parcialmente en línea. En comparación con el trimestre 2022-III, se emitieron 13 resoluciones menos.

13. Nivel de satisfacción de los usuarios

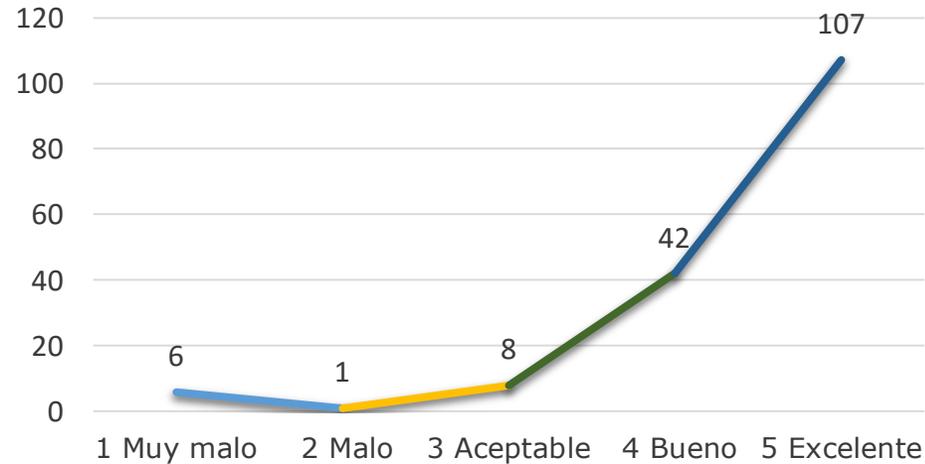
Con el objetivo de establecer el grado de satisfacción de los grupos de valor, el Ideam viene implementando la encuesta de nivel de satisfacción de usuarios, como un instrumento para medir la percepción de estos frente a la oportunidad y calidad de los trámites y servicios ofrecidos por la entidad.

A continuación, se presenta una parte de los resultados, en lo que tiene que ver con el acceso, la calidad y oportunidad de los diferentes canales de atención.

- **Objetivo de la encuesta:** Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios y trámites prestados por parte del Ideam, con el propósito de generar acciones de mejora.
- **Periodo de aplicación:** 1 de julio de 2023 a 30 de septiembre de 2023
- **Frecuencia:** Trimestral
- **Muestra:** grupos de valor que acceden a los servicios del Ideam y diligenciaron la encuesta.

Experiencia en el canal de atención.

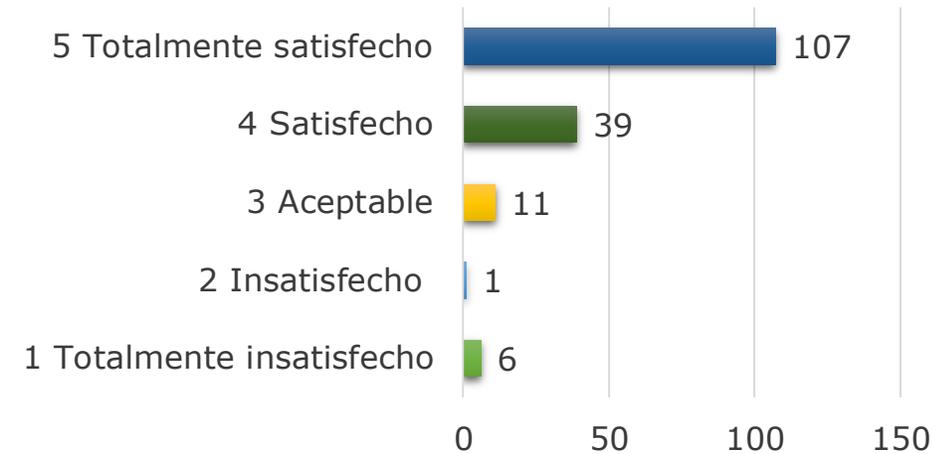
Claridad de la información



Esta variable recolectó datos sobre la percepción del usuario frente a la orientación que recibe por parte de los funcionarios y contratistas de la entidad, y si la información entregada es clara.

Para el 65,2% de los usuarios la información suministrada para resolver su solicitud ha sido excelente, el 25,6% consideran que es bueno y el 4,9% aceptable.

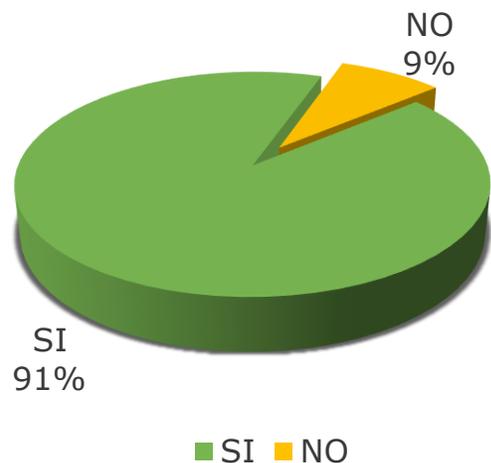
Calidad de la atención



Esta variable permitió conocer la percepción de los usuarios frente a la disposición y amabilidad por parte de los funcionarios y contratistas.

El 65,2% de los usuarios se siente totalmente satisfecho con la atención recibida en el canal a través del cual interactuó con la entidad, mientras el 23,8% satisfecho.

¿La solicitud fue resuelta?

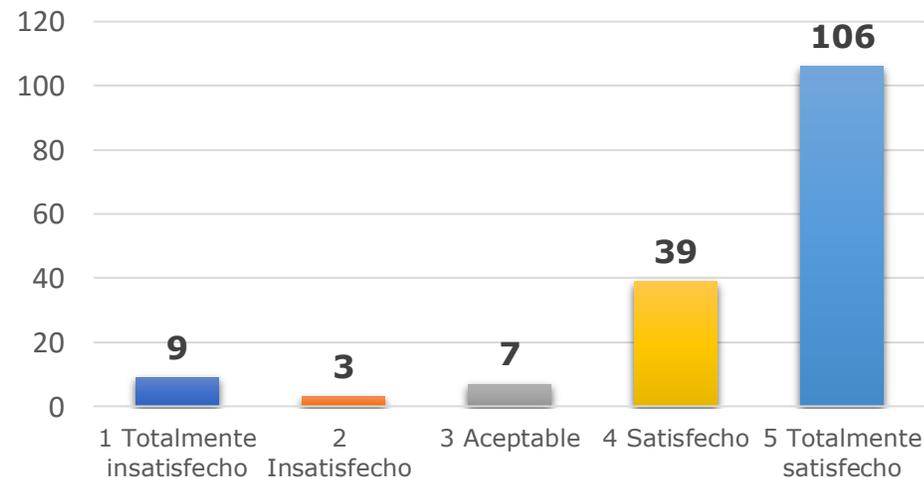


Esta variable permitió conocer la percepción que tienen los ciudadanos sobre el acceso efectivo a la información, trámite o servicio que lo llevó a interactuar con la entidad.

Para 150 usuarios la solicitud fue resuelta, mientras 14 consideran que no, y algunos de los motivos fueron:

- Información incompleta.
- El proceso para descargar la información es confuso.
- Demoras en los tiempos de respuesta.

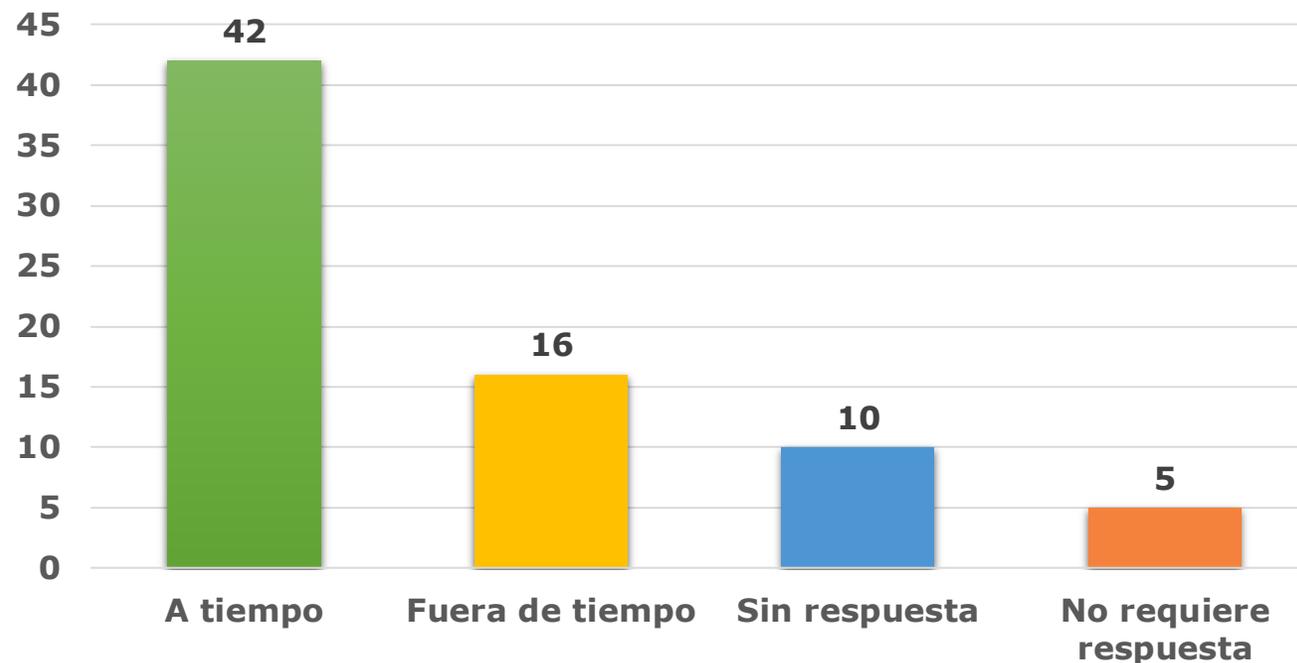
Servicio prestado por la entidad



Esta variable midió la percepción del ciudadano frente a la experiencia en su interacción con la entidad, el acceso al canal de atención, la realización de la solicitud y la imagen que se lleva de la entidad.

En cuanto al servicio prestado por el Instituto, el 64,6% de los usuarios se siente totalmente satisfecho y el 23,8% satisfecho. Esto demuestra que aunque la mayoría está satisfecho con el servicio, aun se deben implementar acciones de mejora.

14. Estado actual solicitudes "En trámite" del informe II Trimestre de 2023



Con respecto a las 73 solicitudes que se reportaron como "en trámite" en el informe correspondiente al II Trimestre de 2023, se evidencia que a la fecha, el 7% no requerían respuesta, el 58% se respondieron a tiempo, el 22% fuera de tiempo y el 14% no registran evidencia de respuesta todavía.

15. Denuncias y quejas

En el tercer trimestre de 2023 no se recibieron denuncias, información certificada por el Grupo de Instrucción de Control Disciplinario Interno, por medio del memorando No. 20232100194783 emitido el día 26 de octubre del 2023, en el cual afirman que: “De manera atenta y en atención a lo solicitado en el memorando No. 20232010193363, me permito informarle que en el tercer trimestre de 2023 (julio, agosto y septiembre) se recibieron TRES (03) quejas por medio del correo denunciacorrupcion@Ideam.gov.co, a las cuales se les otorgó el trámite de la Ley 1952 de 2019 modificada por la Ley 2094 de 2021.

De igual forma, este despacho REITERA que 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.”

16. Conclusiones

- Con respecto al trimestre 2022-III, en el trimestre 2023-III, se recibieron 55 solicitudes más; de igual forma, aumentaron 288 solicitudes en comparación con el trimestre 2023-II.
- El 75% de los requerimientos que fueron atendidos por el Ideam correspondieron a solicitudes de información y documentos; este tipo de requerimiento presentó una reducción de 956 en comparación con el trimestre 2022-III y un aumento de 141 solicitudes con respecto al trimestre 2023-II.
- Durante este trimestre se identificó que de las 2.465 allegas al Ideam durante el tercer trimestre por el Ideam, el 92% requerían respuesta por parte de cualquiera de las dependencias, el 2% correspondieron a solicitudes que se remitieron a otras entidades por ser de su competencia y el 1% no requerían respuesta.
- El canal de atención por donde más ingresaron solicitudes, fue el correo electrónico con el 77%. Con respecto al trimestre 2022-III, se evidencia un aumento en 471 solicitudes y en comparación con el trimestre 2023-II, disminuyó en 241 solicitudes; esto en parte, puede responder a que con la reactivación del módulo contáctenos de la página web, para este trimestre se generaron 544 solicitudes.

Conclusiones

- El 69% de las solicitudes que ingresaron al Ideam durante el trimestre 2023-III, fueron atendidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano (32%), la Subdirección De Estudios Ambientales (14%), el grupo de administración y desarrollo del talento humano (12%) y la Subdirección De Meteorología (12%).
- En cuanto a las interacciones que se presentaron en el "chatbot" durante el trimestre, se evidencia que en el mes de septiembre hubo un aumento tanto en la atención personalizada (58%) como en la automática (42%). Con respecto al trimestre 2023-II, se evidencia que aumentó en 770 interacciones.
- 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 disminuyeron respecto al periodo 2023-II. El Grupo de Servicio al Ciudadano atendió el 52% de estas.
- Los trámites de acreditación de laboratorios, que corresponde a los actos administrativos de acreditación y autorizaciones, de la vigencia 2022-III a 2023-III, se evidencia una variación de 54 a 41 resoluciones, pero, con respecto al trimestre del 2023-II redujeron 23 resoluciones, pasaron de 64 a 41.

17. 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](#); así como el enlace de [Formulario PQRSDf](#) dispuesto en nuestra página web.
- Se recuerda a todos los colaboradores del Ideam y usuarios que el único correo dispuesto para la recepción de comunicaciones oficiales y/o solicitudes es contacto@ideam.gov.co.
- 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.

17. Recomendaciones

- 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.

Henry Alonso Rozo Fernández
Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano

Elaboró: Luz Yadira Páez Pirabán
Laura Camila Bautista Espinosa
Grupo de Servicio al Ciudadano

Revisó: Natalia Torres Garzón
Asesora Secretaría General

Aprobó: Juan Fernando Acosta Mirkow
Secretario General

