



IDEAM

Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales

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

CUARTO TRIMESTRE 2022
(octubre - Diciembre)

SECRETARÍA GENERAL
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO



2022



INFORME PQRSDF CUARTO TRIMESTRE DE 2022

INTRODUCCIÓN

El presente informe da cumplimiento a lo establecido en el artículo 11, letra 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 octubre al 31 de diciembre de 2022. Dicha información nos permite analizar el número de PQRSDF recibidas por cada uno de los canales de atención habilitados por la entidad, para realizar los análisis estadísticos en cuanto a la gestión, control y seguimiento que se le dio a cada una de estas durante el IV trimestre de 2022.

ALCANCE

Evidenciar el cumplimiento en el proceso de recepción, calidad de la información y respuestas dentro de los términos de ley, de las PQRSDF formuladas por los usuarios internos y externos de la entidad, así como la clasificación y caracterización de estos últimos y los niveles de interacción que cada uno tiene con el Ideam.

METODOLOGÍA

Para realizar el informe de PQRSDF, se consolidó en una sola base de datos toda la información suministrada por las diferentes dependencias y los canales de atención, 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 de 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, dividido en una reseña histórica del proceso de PQRSDf que ha desarrollado la entidad desde 2015; la parte A, que da cuenta de la cantidad de solicitudes recibidas por Ideam a través de los diferentes canales de atención y el seguimiento realizado; y la parte B, que consolida la información de trámites de acreditación de laboratorios, Orientaciones, Denuncias de Actos de Corrupción y Quejas.

Durante el año 2015, el Ideam da inició al proceso de IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO propuesta por la Consultoría CRECE LTDA, con el fin inmediato de reorganizar y concentrar el trámite y gestión de las PQRSDf que recibe el Instituto.

Es así como, a través de la Resolución 485 del 21 de abril 2015, se crea el nuevo Grupo de Atención al Ciudadano.

A partir de esto, el Grupo de Atención al Ciudadano comienza su proceso de organización e implementación de controles para garantizar el derecho del ciudadano de obtener respuestas veraces, oportunas y de calidad a sus solicitudes dentro de los términos estipulados en 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 lo Contencioso Administrativo”; en consecuencia, el Ideam emite la Resolución 2071 del 30 de septiembre de 2015 y se determina otras disposiciones para el trámite y seguimiento de las PQRSDf, mejorando de esta manera la gestión del proceso.

En el tercer trimestre de 2015, se implementa el proceso y procedimiento del Grupo de Atención al Ciudadano, el cual fue actualizado en diciembre de 2020, en cual se prioriza la modificación y ajuste del procedimiento en cuanto a la resolución de PQRSDf. 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 Ideam.

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 PQRSDf.





Para las siguientes vigencias se ha trabajado para que todas las dependencias resuelvan las solicitudes que se les asignan dentro de los términos de ley, suministrando la información efectivamente y con calidad. Gráficamente se evidencia el comportamiento de las PQRSDF, recepcionadas en el Ideam por medio de los diferentes canales de atención, dándole seguimiento a su radicación, asignación, cumplimiento de tiempos y cierre de las solicitudes.

Este informe también refleja el número de solicitudes de trámite de Acreditación de Laboratorios y su respectiva notificación a 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 DE 2022

En esta parte se encuentra la gestión realizada a las diferentes peticiones radicadas durante el cuarto trimestre del año 2022 (octubre a diciembre) en el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – Ideam, como resultado de la consolidación de la información remitida por todas las dependencias 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, conforme al procedimiento de PQRSDF (M-AC-P001 Procedimiento Atención al Ciudadano).

A continuación, las estadísticas y el análisis de la información registrada a través del Formato Consolidado Seguimiento y Control PQRSDF del Instituto (M-AC-F012) el cual contempla todas las PQRSDF reportadas durante el presente periodo.

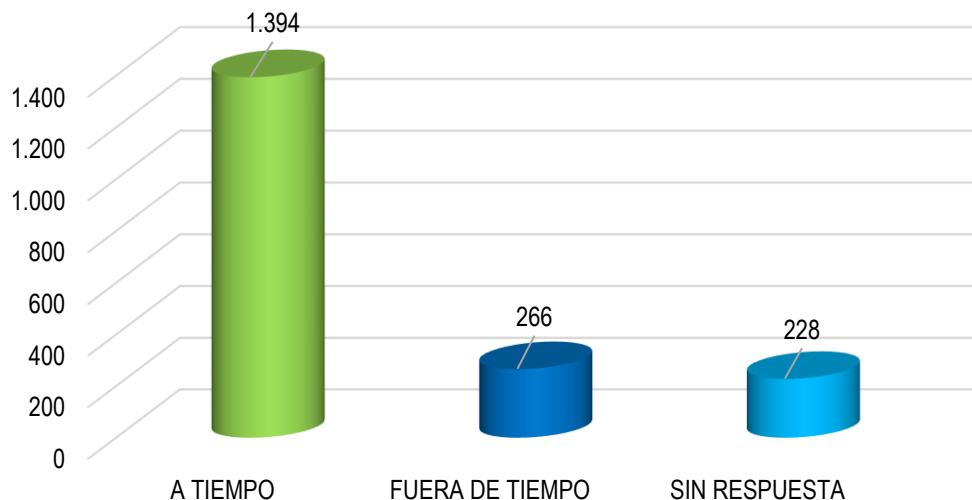
1. ANÁLISIS DE PQRSDF OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2022

ESTADO	CANTIDAD	PROMEDIO
A tiempo	1.394	73,83%
Fuera de tiempo	266	14,09%
Sin respuesta	228	12,08%
Total general	1.888	100,00%



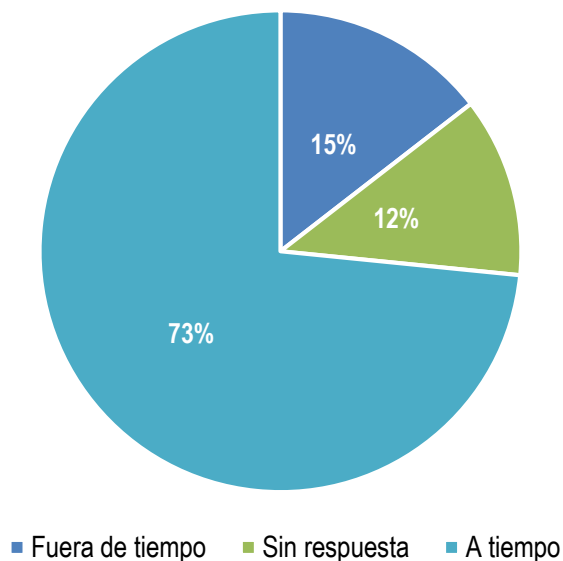


ANÁLISIS DE RESPUESTAS



Durante el cuarto trimestre de 2022, se recibieron en total 1.888 PQRSDF, de las cuales 1.394 fueron contestadas dentro de los tiempos establecidos por la ley, 266 se contestaron por fuera de los tiempos y 228 solicitudes que se reportan sin evidencia de respuesta a los peticionarios. Las solicitudes fuera de tiempo y sin respuesta tiene la justificación de que durante el tiempo transcurrido entre el 14 de octubre y el 5 de diciembre no se contó con el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, y fue necesario realizar el proceso a través del correo institucional y un drive compartido con las dependencias.

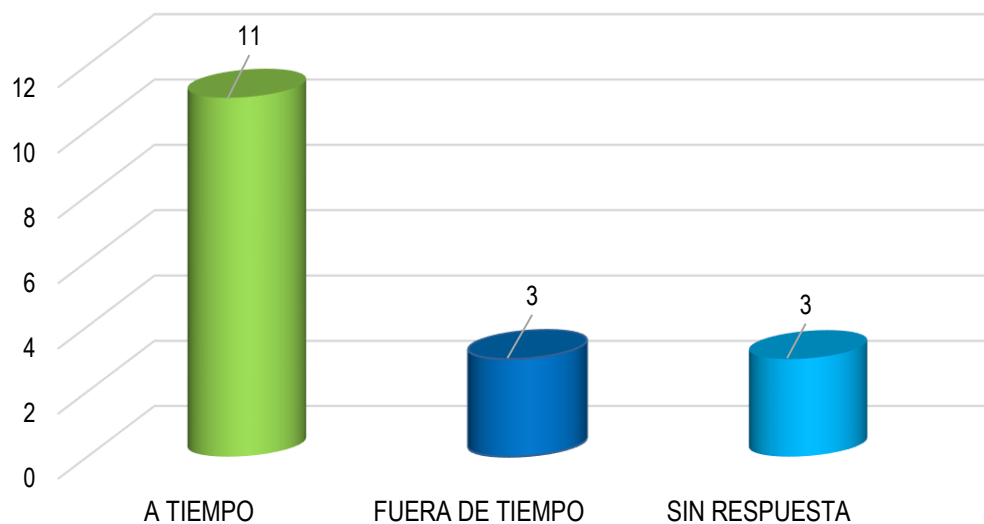
ANÁLISIS DE RESPUESTAS PQRSDF EN %





ESTADO	DÍAS DE PRÓRROGA
A tiempo	11
Fuera de tiempo	3
Sin respuesta	3
Total general	17

ESTADO PRÓRROGAS



De acuerdo con la gráfica “análisis de respuesta PQRSDf en porcentaje”, se puede evidenciar que el 73% de las solicitudes allegadas a la entidad fueron gestionadas y resueltas dentro de los tiempos que establece la ley; sin embargo, se evidencia un gran porcentaje de solicitudes resueltas fuera de tiempos o sin respuesta, esto se debe en gran parte a la contingencia presentada durante los meses de octubre y diciembre en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO.

En cuanto a las PQRSDf en las que se les solicitó prórroga en el tiempo de respuesta los peticionarios, se evidencia que de las 17 que solicitaron más tiempo, 11 de estas fueron contestadas dentro del tiempo adicional solicitado, mientras que 06 de ellas se encuentran con respuesta fuera de tiempo o sin respuesta.

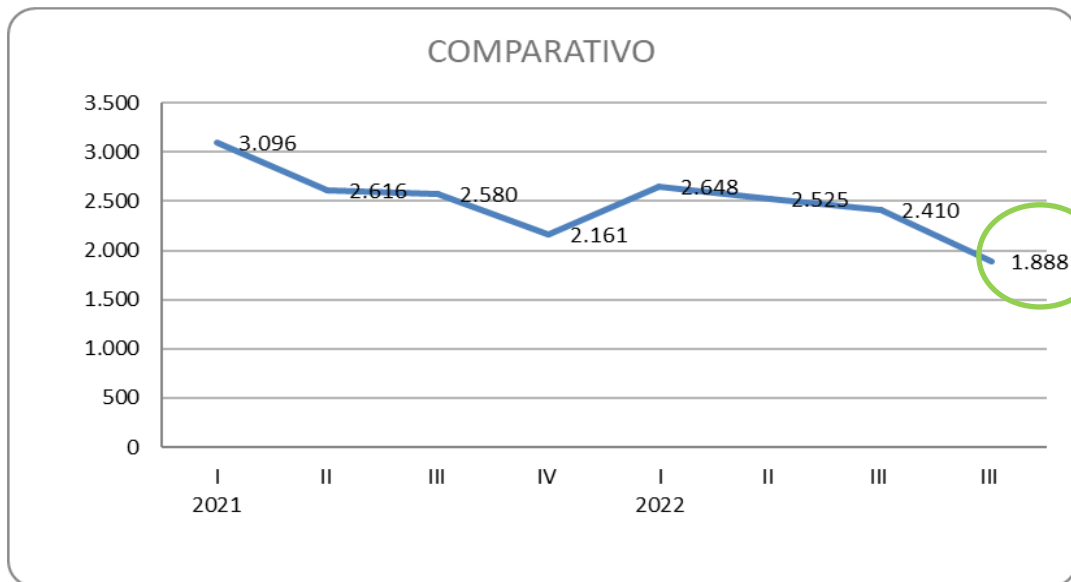




COMPARATIVO PRIMER A CUARTO TRIMESTRE 2021 – PRIMER A CUARTO TRIMESTRE DE 2022

Año	Trimestre	Total PQRSDF	Contestadas Dentro de Términos	Contestadas Fuera de Términos	Sin Gestionar
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%
2022	I	2.648	99.59%	0.26%	0.15%
	II	2.525	97.62%	1.82%	0.55%
	III	2.410	91,24%	8,67%	0,08%
	IV	1.888	73,83%	14,09%	12,08%

Año	Trimestre	Cantidad	%	Comportamiento
2021	I	3.096	-16.37%	Reducción
	II	2.616	-16%	Reducción
	III	2.580	-1%	Reducción
	IV	2.161	-16%	Reducción
2022	I	2.648	-18.39%	Aumento
	II	2.525	-4.87%	Reducción
	III	2.410	-4,55%	Reducción
	IV	1.888	-0,2165	Reducción





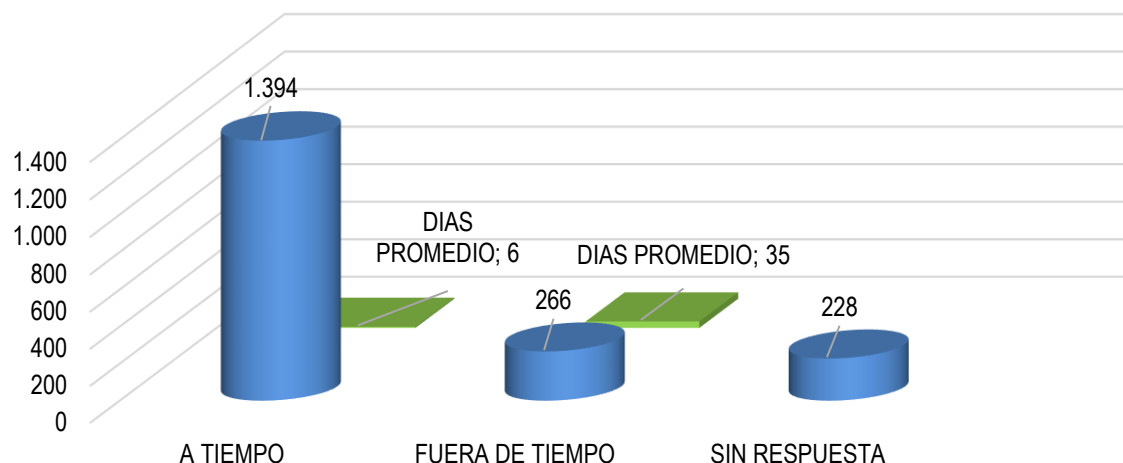
Teniendo en cuenta los cuadros y la gráfica anteriores se evidencia una reducción en el volumen de las SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, representado en un 21.65%, para el CUARTO TRIMESTRE de 2022, representadas en 522 solicitudes menos, con respecto al trimestre anterior, motivo por el cual, se continuo con el monitoreo y los controles a las labores de seguimiento realizadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano.

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 sus artículos 28, 29 y 30, el Grupo de Servicio al Ciudadano realizó lo de su competencia, 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 20232010023893.

2. DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA DE PQRSDF OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2022

ESTADO	CANTIDAD	DÍAS PROMEDIO
A tiempo	1.394	6
Fuera de tiempo	266	35
Sin respuesta	228	N/A
Total general	1.888	10

DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA





La gráfica “Días promedio de respuesta” muestra el comportamiento en términos del tiempo promedio en que se dio respuesta a las solicitudes durante el cuarto trimestre, donde 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 treinta y cinco (35) días hábiles promedio.

Año	Trimestre	Días promedio / Contestadas Dentro de Términos	Días promedio / Contestadas Fuera de Términos
2021	Primer trimestre	7	22
	Segundo trimestre	12	27
	Tercer trimestre	7	22
	Cuarto trimestre	5	35
2022	Primer trimestre	7	23
	Segundo trimestre	6	25
	Tercer trimestre	4	18
	Cuarto trimestre	6	35

Los días de respuesta para las peticiones contestadas dentro de término, aumentó frente al trimestre pasado, en dos (02) días y los días de respuesta para las peticiones por fuera de términos, aumentaron a diecisiete (17) días.

Es de aclarar, que como se indicó en el informe parcial de PQRSDf del IV trimestre de 2022, el aumento de respuesta fuera de término, se debió en parte a la contingencia que presentó la entidad con el Sistema de Gestión Documental – ORFEO durante los meses de Octubre a Diciembre de la vigencia en cuestión.

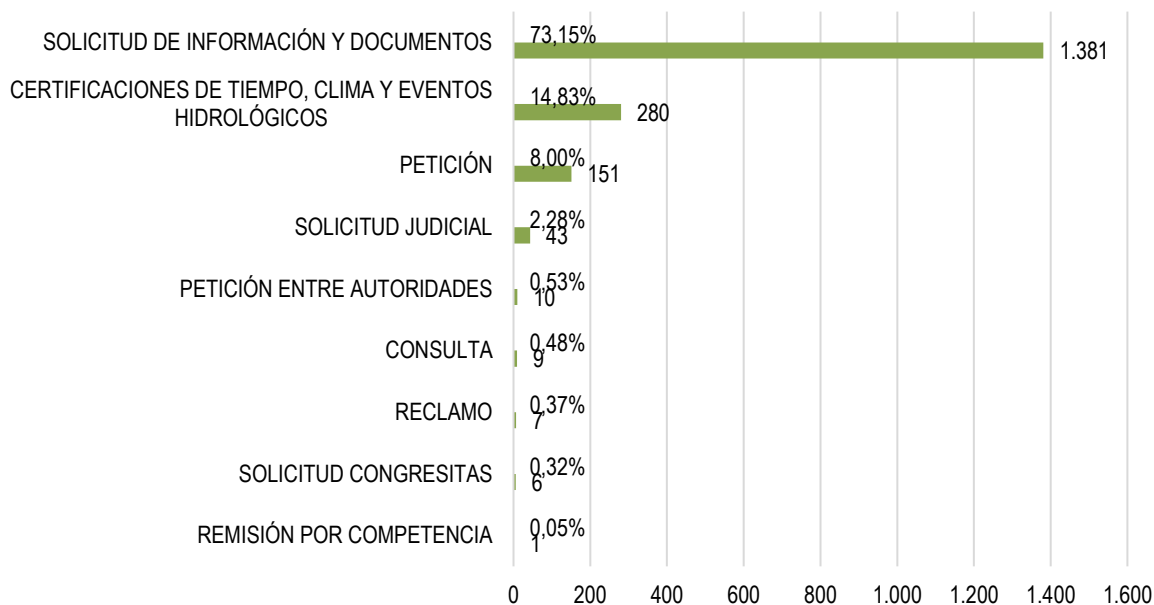
3. CLASIFICACIÓN PQRSDf OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2022. (Tipo de Requerimiento)

TIPO REQUERIMIENTO	CANTIDAD	PROMEDIO
Remisión por competencia	1	0,05%
Solicitud congresistas	6	0,32%
Reclamo	7	0,37%
Consulta	9	0,48%
Petición entre autoridades	10	0,53%
Solicitud judicial	43	2,28%
Petición	151	8,00%
Certificaciones de tiempo, clima y eventos hidrológicos	280	14,83%
Solicitud de información y documentos	1.381	73,15%
Total general	1.888	100,00%





CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSDF



El gráfico “Clasificación de las PQRSDF” muestra el comportamiento de estas, 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 73.15%, seguida por las CERTIFICACIONES DE TIEMPO, CLIMA Y EVENTOS HIDROLÓGICOS representadas por un 14.83%, del total de peticiones recibidas y en tercer lugar las PETICIONES que representan un 8.0% de las PQRSDF recibidas para este trimestre; así pues, se evidencia un aumento en las solicitudes denominadas PETICIONES, con respecto al periodo anterior.

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 receptionan 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 PQRSDF.

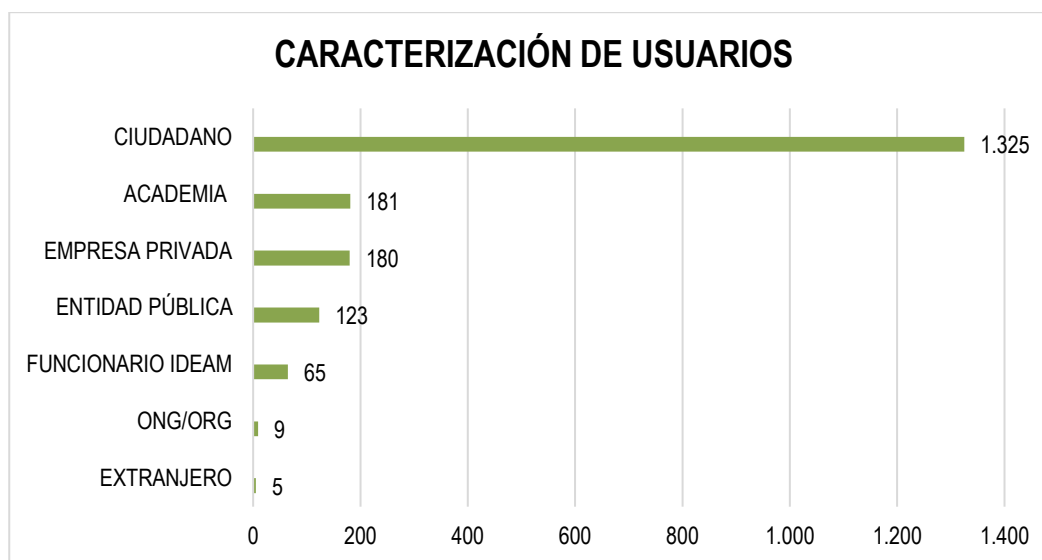
Cabe resaltar que desde el primer trimestre de 2017 se incluyó como nueva categoría en el tipo de requerimiento en la clasificación de las peticiones, la “PETICIÓN VERBAL”, atendiendo a lo que establece la resolución 2628 del 18 de noviembre de 2016, en la cual se establecen lineamientos para la atención 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 PQRSDF OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2022

USUARIO	CANTIDAD	PROMEDIO
Extranjero	5	0,26%
ONG/ORG	9	0,48%
Funcionario Ideam	65	3,44%
Entidad pública	123	6,51%
Empresa privada	180	9,53%
Academia	181	9,59%
Ciudadano	1.325	70,18%
Total general	1.888	100,00%



Para este trimestre se puede evidenciar que los usuarios que más consulta nuestra información son los ciudadanos con un 70.18%, seguidos por la academia con el 9.59% de las solicitudes y las empresas privadas con el 9.53%.

El Ideam continúa con la misma metodología aplicada para la caracterización de usuarios en el informe de PQRSDF, 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.

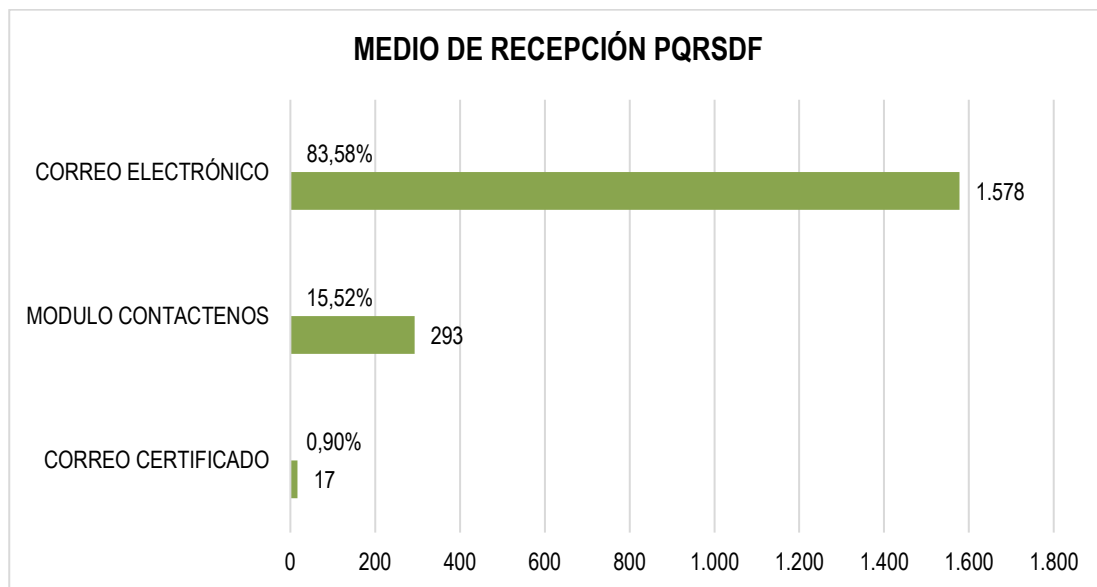
Como resultado de este análisis se evidencia que la “ciudadanía” es la población con mayor número de solicitudes asociadas a requerimientos de “solicitud de información o documentos”, y las cuales obedecen a requerimientos de solicitud de información técnica Hidrometeorológica, que reposa en su mayoría en la plataforma DHIME.





5. PQRSDf RECIBIDAS POR CANAL DE COMUNICACIÓN OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2022

MEDIO RECEPCIÓN	CANTIDAD	PROMEDIO
Correo certificado	17	0,90%
Módulo contáctenos	293	15,52%
Correo electrónico	1.578	83,58%
Total general	1.888	100,00%



Como lo evidencia la gráfica anterior “Medio de recepción PQRSDf”, el mayor volumen de solicitudes ingresa por el CORREO ELECTRÓNICO con un 83.58%, seguido por el MÓDULO CONTACTENOS con un 15.52%, y por último el correo certificado con un 0.90%.



Así pues, y con la intención de que la ciudadanía, grupos de valor y de interés cuenten con los medios de atención idóneos, el Ideam tiene a disposición los siguientes canales de atención que buscan ofrecer a orientación oportuna, trato amable y una respuesta efectiva a las solicitudes allegadas:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Atención Presencial	Ventanilla de Solicitudes	Calle 25D # 96B – 70 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.
Atención Telefónica	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	(571) 3527160 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	(571) 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 PQRSDf).
Virtual	Módulo PQRSDf Página Web	www.ideam.gov.co PARTICIPACIÓN CIUDADANA Módulo PQRSDf	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	Ruta: http://www.ideam.gov.co/web/atencion-y-participacion-ciudadana Columna derecha: Radique aquí su PQRSDf 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 "Denuncias de	denunciacorrupcion@ideam.gov.co	El correo electrónico se encuentra activo las	Se reciben denuncias relacionadas con posibles actos de corrupción, presuntamente





	Actos de Corrupción”		24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	cometidos por servidores públicos del IDEAM, en el desempeño de sus funciones. 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. (No es un canal de radicación de PQRSDF).
Buzón de Sugerencias	Buzón de Sugerencias	Calle 25D N° 96B – 70 Piso 1, Entrada Principal y Atención al Ciudadano, 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.
Redes Sociales	Twitter Facebook Youtube Instagram	Twitter: @IDEAMColombia Facebook: Ideam.Instituto Youtube: Instituto IDEAM 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 PQRSDF).

Para el Servicio 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 / DPTO	IND.	TELÉFONO	DIRECCIÓN
1	MEDELLIN - ANTIOQUIA	4	250 9148 / 250 9011 / 250 8093	Circular 4 No. 71-56, Barrio Laureles, Medellín - Antioquia
2	BARRANQUILLA - ATLANTICO	5	349 9341/ 349 9342 / 349 9343 / 360 5746	Calle 68 No. 54-82, Barrio Alto Prado, Barranquilla - Atlántico
3	VILLAVICENCIO - META	8	662 7652 / 662 8032 / 661 0471 / 668 6557 / 668 6463	Calle 44 No. 33- 11, Urbanización los Pinos, Villavicencio - Meta
4	NEIVA - HUILA	8	871 6830 / 872 1080 / 871 1744	Calle 3 No. 8-40, Barrio El Estadio, Neiva- Huila
5	SANTA MARTA - MAGDALENA	5	430 6674 / 430 6766 / 430 6565 / 430 7016	Calle 24 A No. 2- 54, Barrio El Prado, Santa Marta, Magdalena





6	DUITAMA - BOYACA	8	763 8010 / 763 8011	Kilómetro 1 Vía Pantano de Vargas, Duitama - Boyacá
7	PASTO - NARIÑO	2	731 3659 / 731 3998	Carrera 36 No. 18 -148, Barrio Palermo, Pasto- Nariño
8	FLORIDABLANCA SANTANDER	7	634 9607 / 632 1934 / 632 1935 / 634 9608	Calle 5 No. 3 – 18 Floridablanca, Santander
9	CALI - VALLE DEL CAUCA	2	665 4352 / 665 6058 / 654 4636 / 666 3356	Calle 48 Norte No. 3N -104 , Barrio Vipasa, Cali, Valle del Cauca
10	IBAGUE - TOLIMA	8	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 en la página principal.

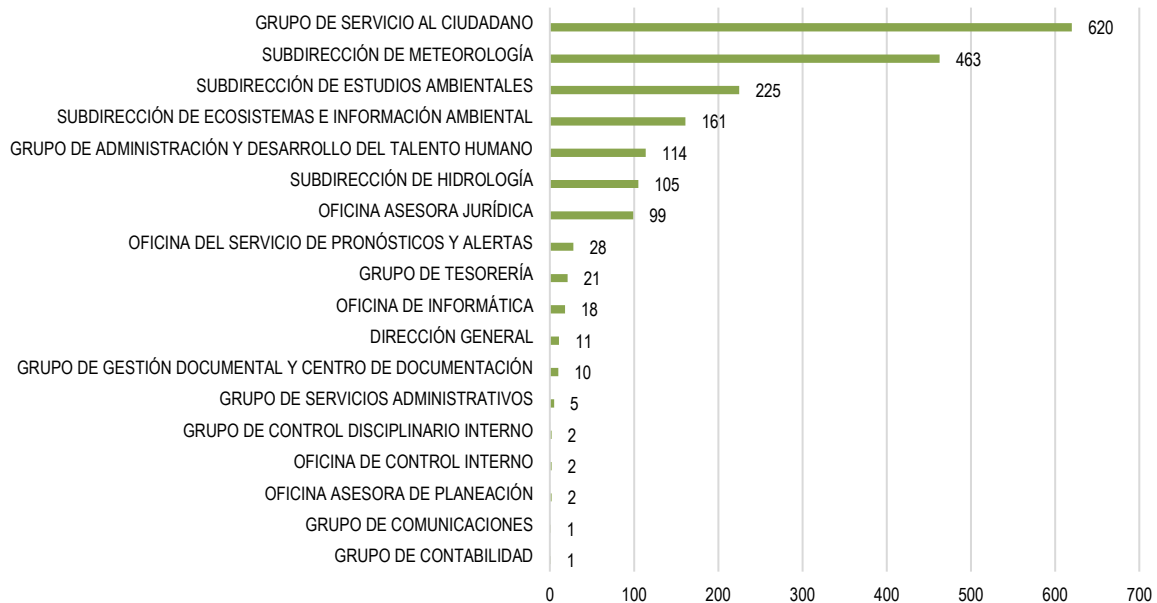
6. PQRSD F ATENDIDAS POR GRUPO ESPECIFICO OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2022

DEPENDENCIA QUE RESPONDE	CANTIDAD	PROMEDIO
Dirección general	19	1,01%
Grupo de administración y desarrollo del talento humano	114	6,04%
Grupo de comunicaciones	1	0,05%
Grupo de contabilidad	1	0,05%
Grupo de control disciplinario interno	2	0,11%
Grupo de gestión documental y centro de documentación	10	0,53%
Grupo de servicios administrativos	3	0,16%
Grupo de tesorería	21	1,11%
Oficina asesora de planeación	2	0,11%
Oficina asesora jurídica	96	5,08%
Oficina de control interno	2	0,11%
Oficina de informática	17	0,90%
Oficina del servicio de pronósticos y alertas	28	1,48%
Subdirección de ecosistemas e información ambiental	164	8,69%
Subdirección de estudios ambientales	223	11,81%
Subdirección de hidrología	112	5,93%
Subdirección de meteorología	454	24,05%
Grupo de servicio al ciudadano	619	32,79%
Total general	1.888	100,00%





ATENDIDAS POR GRUPO ESPECÍFICO



Como se observa en el cuadro anterior, los grupos específicos corresponden a una Oficina, Grupo o Subdirección del Ideam. De acuerdo con la cantidad de PQRSDf recepcionadas por la entidad, se evidencia que la dependencia a la que más se radican es el Grupo de SERVICIO AL CIUDADANO con un 32,84%, seguido por la SUBDIRECCIÓN DE METEOROLOGIA con un 24,52% y en tercer lugar, la SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS AMBIENTALES con un 11,92%; lo que nos indica que la información técnica hidrometeorológica, que corresponde a los datos de las estaciones que monitorea el Ideam, así como las peticiones sobre los registros ambientales y las solicitudes administrativas, son de gran importancia para los usuarios.

7. CLASIFICACIÓN DE PQRSDf, POR INSTANCIA, PRODUCTO O SERVICIO AL CUAL SE REFIERE EL REQUERIMIENTO JULIO A SEPTIEMBRE DE 2022.

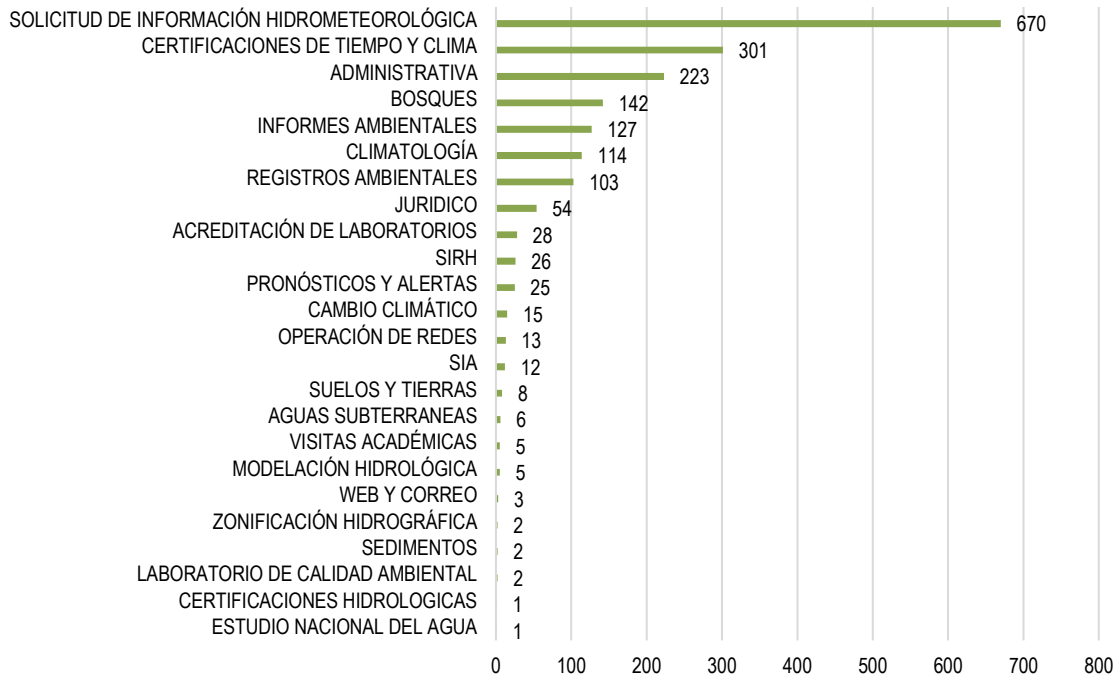
PRODUCTO O SERVICIO SOLICITADO	CANTIDAD	PROMEDIO
Acreditación de laboratorios	28	1,48%
Administrativa	223	11,81%
Aguas subterráneas	6	0,32%
Bosques	142	7,52%
Cambio climático	15	0,79%
Certificaciones de tiempo y clima	301	15,94%
Certificaciones hidrológicas	1	0,05%
Climatología	114	6,04%
Estudio nacional del agua	1	0,05%





Informes ambientales	127	6,73%
Jurídico	54	2,86%
Laboratorio de calidad ambiental	2	0,11%
Operación de redes	13	0,69%
Pronósticos y alertas	25	1,32%
Registros ambientales	103	5,46%
SIA	12	0,64%
SIRH	26	1,38%
Solicitud de información Hidrometeorológica	670	35,49%
Suelos y tierras	8	0,42%
Visitas académicas	5	0,26%
Web y correo	3	0,16%
Modelación hidrológica	5	0,26%
Zonificación hidrográfica	2	0,11%
Sedimentos	2	0,11%
Total general	1.888	100,00%

PRODUCTO O SERVICIO



La anterior tabla y su respectiva gráfica nos muestran, que dentro de las solicitudes realizadas al Ideam en el cuarto trimestre de 2022, el producto más requerido fue el de SOLICITUD DE INFORMACIÓN HIDROMETEOROLÓGICA con un 35.49% seguida por las CERTIFICACIONES DE



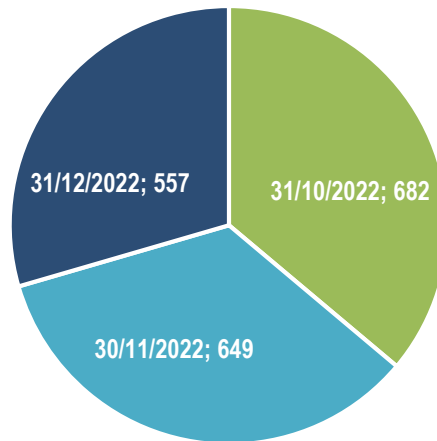


TIEMPO Y CLIMA con un 15.94%, y, en tercer lugar, se encuentran las solicitudes de tipo ADMINISTRATIVAS con un 11.81%.

8. CANTIDAD DE PQRSDF POR MES DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2022

DÍAS, MES, TRIMESTRE	CANTIDAD	PROMEDIO
Octubre	682	36,12%
Noviembre	649	34,38%
Diciembre	557	29,50%
Total general	1.888	100,00%

PQRS RECIBIDAS POR MES



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



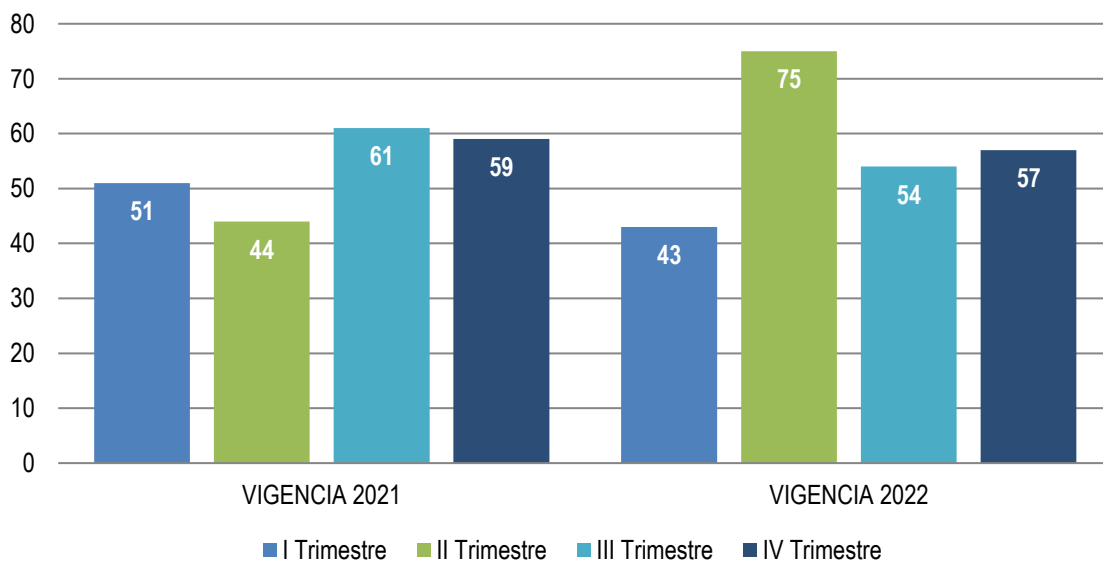
PARTE B

1. TRÁMITE ACREDITACIÓN DE LABORATORIOS

En el cuarto trimestre de la vigencia 2022 se tramitaron 57 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 15 de febrero de 2023, con el radicado N° 20232010023533.

AÑO	TRIMESTRE	ACTOS ADMINISTRATIVOS
2021	I	51
	II	44
	III	61
	IV	59
2022	I	43
	II	75
	III	54
	IV	57

COMPARATIVO CANTIDAD DE ACTOS ADMINISTRATIVOS TRAMITADOS



Como se evidencia en la gráfica “Comparativo cantidad de acto administrativos tramitados”, con respecto al trimestre anterior, hubo un aumento de 03 actos administrativos más tramitados.





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 Decreto 1166 de 2016 *“Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”*, 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...”*.

En concordancia, las ORIENTACIONES no son consideradas PQRSDF, sin embargo, el Ideam desde el cuarto trimestre de 2016 implementó en el Sistema de Gestión Integrado el formato M-AC-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:

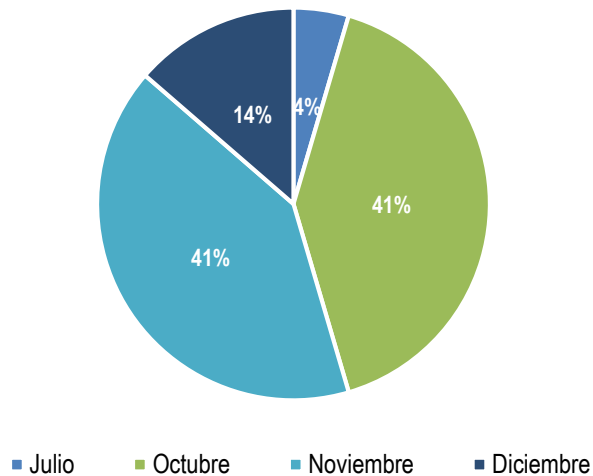
2.1. ORIENTACIONES IV TRIMESTRE 2022

MESES	CANTIDAD	PROMEDIO
Julio	1	4%
Octubre	9	41%
Noviembre	9	41%
Diciembre	3	14%
Total general	22	100,00%





TOTAL ORIENTACIONES



Tal como se evidencia en la gráfica “TOTAL ORIENTACIONES”, en el IV trimestre se realizaron 22 orientaciones en total, de las cuales hubo un mayor volumen en los meses de octubre y noviembre con un 41% respectivamente, las cuales fueron gestionadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano y las áreas operativas a través de el formato de orientaciones; mientras que en el mes de diciembre solo se registraron tres (03) atenciones por la modalidad de orientación, representando un 14% de las orientaciones del trimestre.

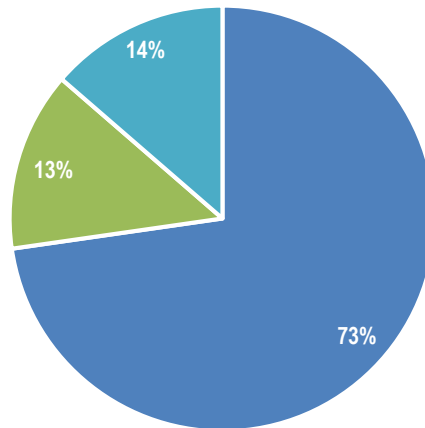
2.2. MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS ORIENTACIONES IV TRIMESTRE 2022

MEDIO RECEPCIÓN	CANTIDAD	PROMEDIO
Atención presencial	16	14%
Atención telefónica	3	13%
Correo electrónico	3	73%
Total general	22	100,00%





MEDIO DE RECEPCIÓN



■ ATENCIÓN PRESENCIAL ■ ATENCIÓN TELEFÓNICA ■ CORREO ELECTRÓNICO

La gráfica evidencia que el mayor número de orientaciones atendidas en el cuarto trimestre de 2022, llegaron al Ideam por medio de correo electrónico con un 73% de orientaciones atendidas por este medio, seguidas de las de atención presencial con un 14%.

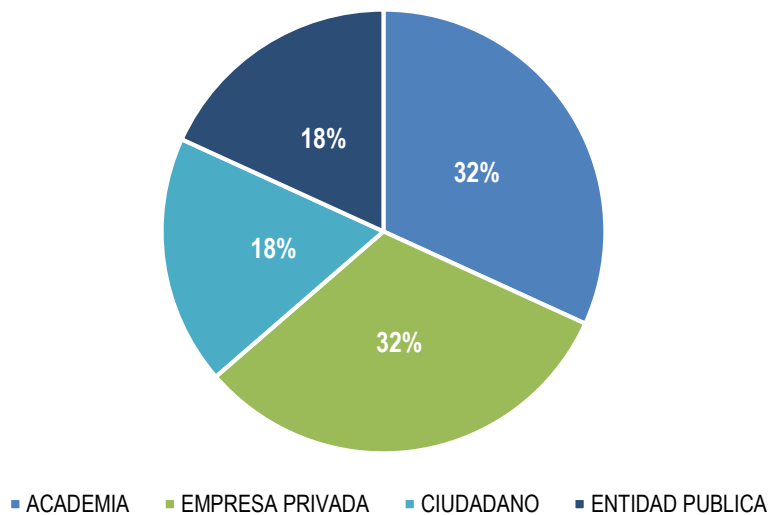
2.3. TIPO DE USUARIO QUE REQUIERE ORIENTACIÓN IV TRIMESTRE 2022

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PROMEDIO
Academia	7	32%
Empresa privada	7	32%
Ciudadano	4	18%
Entidad pública	4	18%
Total general	22	100,00%





TIPO DE USUARIO



Se evidencia por medio de la gráfica “Tipo de Usuario” que referente a los tipos de usuario que requirieron orientación por parte del Ideam en el IV trimestre 2022, las empresas privadas y el sector de la academia fueron quienes más requirieron información, representando un 32% cada uno, seguidas de los ciudadanos y entidades públicas con un 18,18% cada uno.

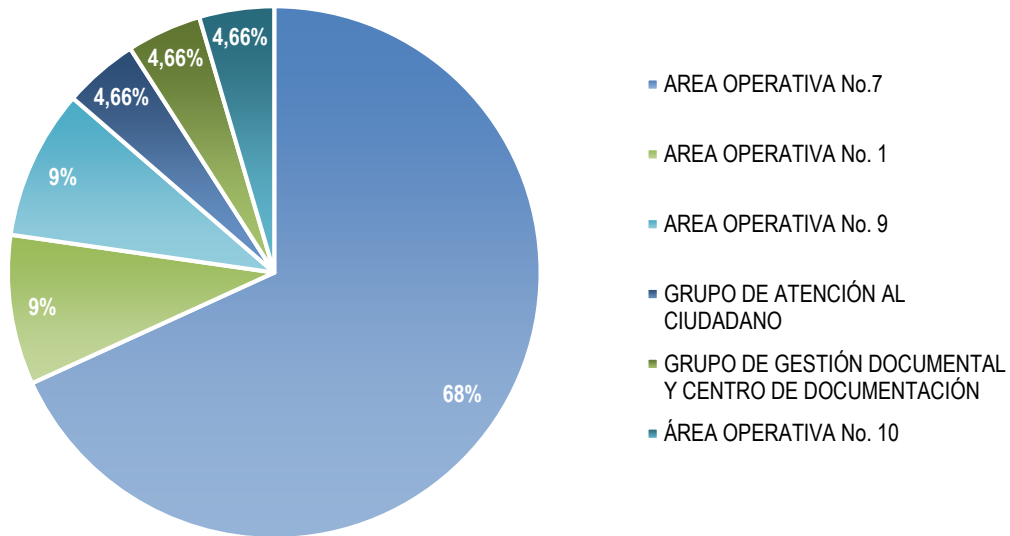
2.4. DEPENDENCIA ORIENTADORA IV TRIMESTRE 2022

DEPENDENCIA ORIENTADORA	CANTIDAD	PROMEDIO
Área operativa No. 7	15	68%
Área operativa No. 1	2	9%
Área operativa No. 9	2	9%
Grupo de atención al ciudadano	1	4,66%
Grupo de gestión documental y centro de documentación	1	4,66%
Área operativa No. 10	1	4,66%
Total general	22	100,00%





DEPENDENCIA ORIENTADORA



Para el cuarto trimestre de 2022, la dependencia que mayor número de orientaciones atendió fue el área operativa No. 7 con un 68% de las veintidós (22) orientaciones realizadas, seguida de las áreas operativas No. 1 y No. 9 con un 9% cada una.

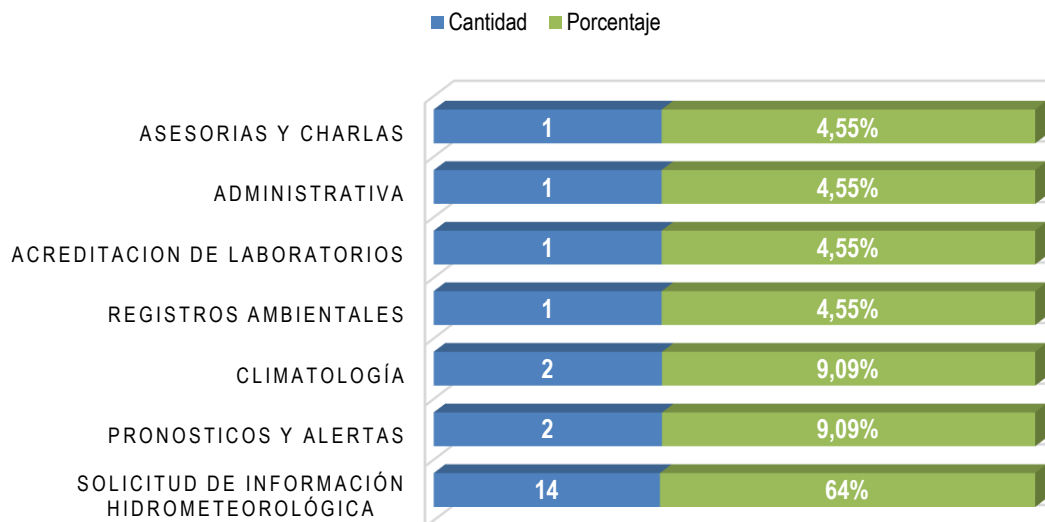
2.5. PRODUCTO O SERVICIO OBJETO DE LA ORIENTACIÓN IV TRIMESTRE 2022

PRODUCTO O SERVICIO	CANTIDAD	PROMEDIO
Solicitud de información hidrometeorológica	14	64%
Pronósticos y alertas	2	9,09%
Climatología	2	9,09%
Registros ambientales	1	4,55%
Acreditación de laboratorios	1	4,55%
Administrativa	1	4,55%
Asesorías y charlas	1	4,55%
Total general	22	100,00%





PRODUCTO O SERVICIO



La gráfica nos muestra que la información que más requirieron los usuarios durante el IV trimestre de 2022, por medio de las orientaciones, fueron las de hidrometeorología con un 64% del total de las solicitudes, seguido de pronósticos y alertas, y climatología con un 9,09% cada uno. Así mismo, se observa que la información que menos requirieron los usuarios fue la de acreditación y laboratorios, de tipo administrativa y de asesorías y charlas, con un 4,55% cada una.

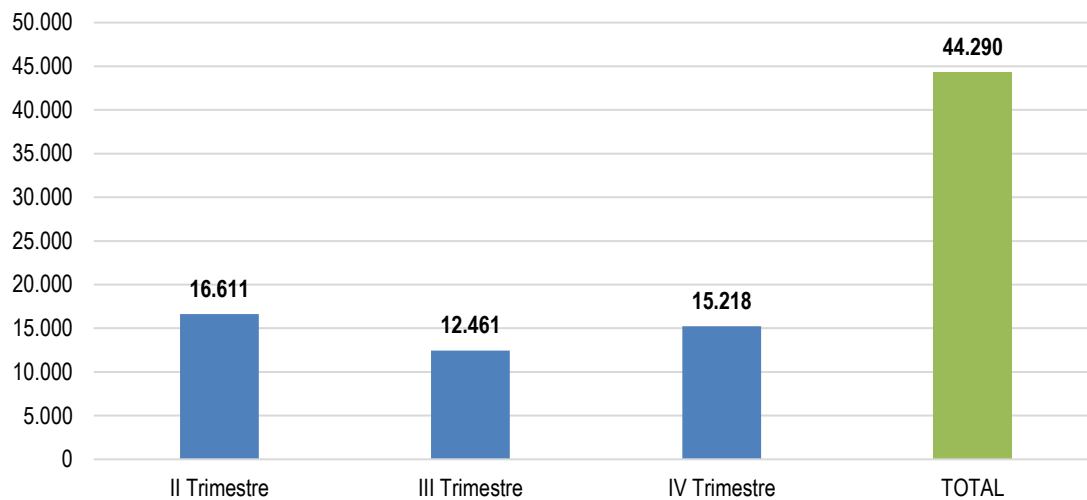
3. ORIENTACIONES POR MEDIO DE CHATBOT IV TRIMESTRE 2022

Durante la vigencia 2022, el Ideam implementó un nuevo canal de atención a la ciudadanía “chatbot” - Gaia, por medio del cual se realiza orientación virtual a los usuarios. Este asistente virtual, cuenta con 19 preguntas frecuentes, parametrizadas para que sean resueltas automáticamente; sin embargo, como una medida para fortalecer este canal de atención, se dispuso personal que brinda atención personalizada de lunes a viernes entre 8:00 am y 5:00 pm.





CANTIDAD DE PREGUNTAS ATENDIDAS POR CHATBOT



Así pues, como se evidencia en la gráfica relacionada, el “chatbot” comenzó a atender virtualmente a la ciudadanía durante el segundo trimestre del 2022, con un total de 16.611 preguntas atendidas; para el tercer trimestre disminuyen 4.150 preguntas, alcanzando solamente 12.461 interacciones por este canal. Con respecto al cuarto trimestre, se puede ver que se alcanzaron 15.218 preguntas atendidas por nuestro “chatbot”, aumentando en 2.757 con respecto al tercer trimestre.

En total, se puede ver que el “Chatbot” ha sido una herramienta útil para la ciudadanía, en cuanto brinda asistencia virtual de respuesta inmediata, alcanzando desde el II trimestre de la vigencia 2022, un total de 44.290 preguntas resueltas automáticamente o por el personal dispuesto para ello.

4. 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, en el siguiente enlace: <http://www.ideam.gov.co/web/atencion-y-participacion-ciudadana/denuncias-de-actos-de-corrupcion>. Este enlace 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.

La persona encargada de atender las denuncias es el servidor público Jamil Alberto Beltrán Calderón, Coordinador del Grupo de Instrucción 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 3527160.





ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA | PRINCIPAL Regresar

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Atención al Ciudadano

En el marco de la política de "Un mejor Estado al servicio de los ciudadanos", el Ideam cuenta con un Servicio de Atención al Ciudadano, que busca ofrecer a todos los ciudadanos/clientes del Instituto, una orientación oportuna, trato amable y respuestas efectivas, con respecto a todas las solicitudes de información relacionadas con el cumplimiento de la misión del Instituto, es así como hemos habilitado los canales de atención: presencial, telefónico, Chat, correo postal, correo electrónico, página web, donde estaremos atentos a conocer las necesidades reales de nuestros ciudadanos/clientes y a satisfacerlas de manera clara, ágil y oportuna.

- [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 2016](#)
- [Medición de nivel de satisfacción del usuario - IDEAM 2015](#)

Linea nacional: 018000110012
P.B.X.: (571) 352 71 60 Ext. 1001
Correo electrónico: atencionalcidudano@ideam.gov.co
Información y atención personalizada: De 8 a.m. a 5 p.m.

Radique aquí su PQR

CONSULTA RADICADO
Web Orfeo

GUÍA DE ORIENTACIÓN CIUDADANA

- **Denuncias de Actos de Corrupción**
- Contactenos
- Agencia Ambiental
- Trámites y Servicios
- Geoportal Institucional
- Preguntas Frecuentes
- Glosario
- Ayuda
- Mapa del Sitio
- Carta de Trato digno al

En el cuarto trimestre de 2022, no se recibido ninguna denuncia, dato que fue certificado por el Grupo de Control Disciplinario Interno, por medio de comunicación oficial emitida el 05 de Enero de 2023, por medio del memorando N° 007 radicado N° 20232100002113 en el cual se expresa:

"De manera atenta y en atención a lo solicitado en el memorando N°20232010001053, me permito informarle que en el cuarto trimestre de 2022 (octubre, noviembre y diciembre) NO se recibieron quejas por medio del correo 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."

5. QUEJAS

En el cuarto trimestre de 2022 no se presentaron quejas.

Reviso y publicó:

LUZ YADIRA PAÉZ PIRABAN

Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano

SECRETARÍA GENERAL

Proyecto: Laura Camila Bautista Espinosa – Contratista Grupo de Servicio al Ciudadano.

