



INFORME PQRSDF

IV TRIMESTRE 2023

**Grupo de Servicio al Ciudadano
Secretaría General**



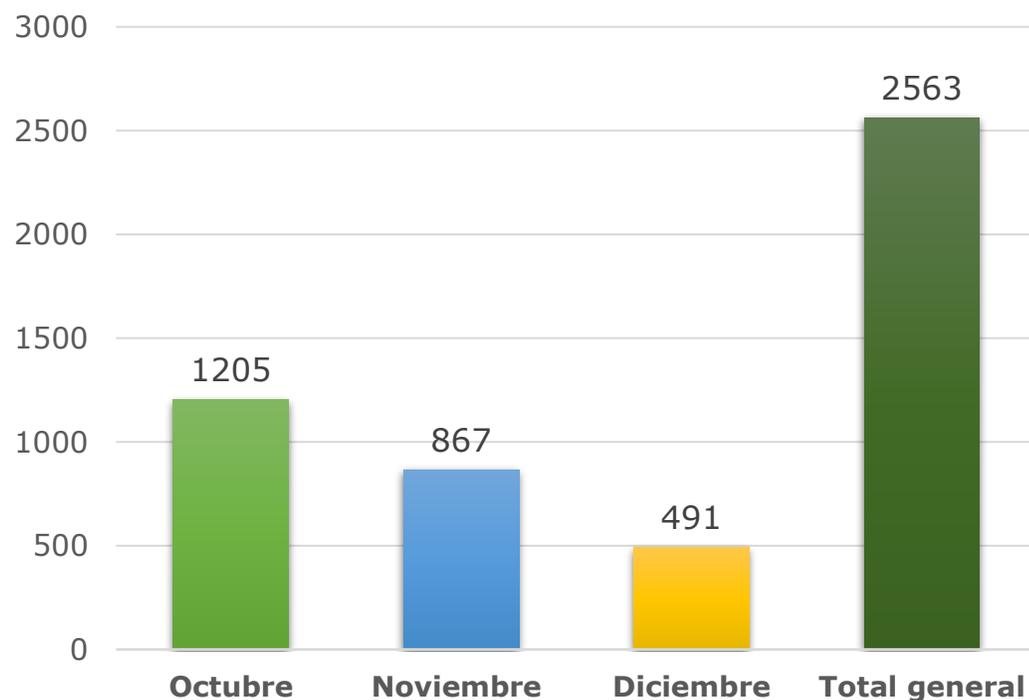
CONTENIDO

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 (días)
12. Acreditación de laboratorios
13. Nivel de satisfacción de los usuarios
14. Estado actual solicitudes "En trámite" del informe
III 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 octubre al 31 de diciembre 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 IV trimestre de 2023.

2. PQRSDF recibidas en el trimestre



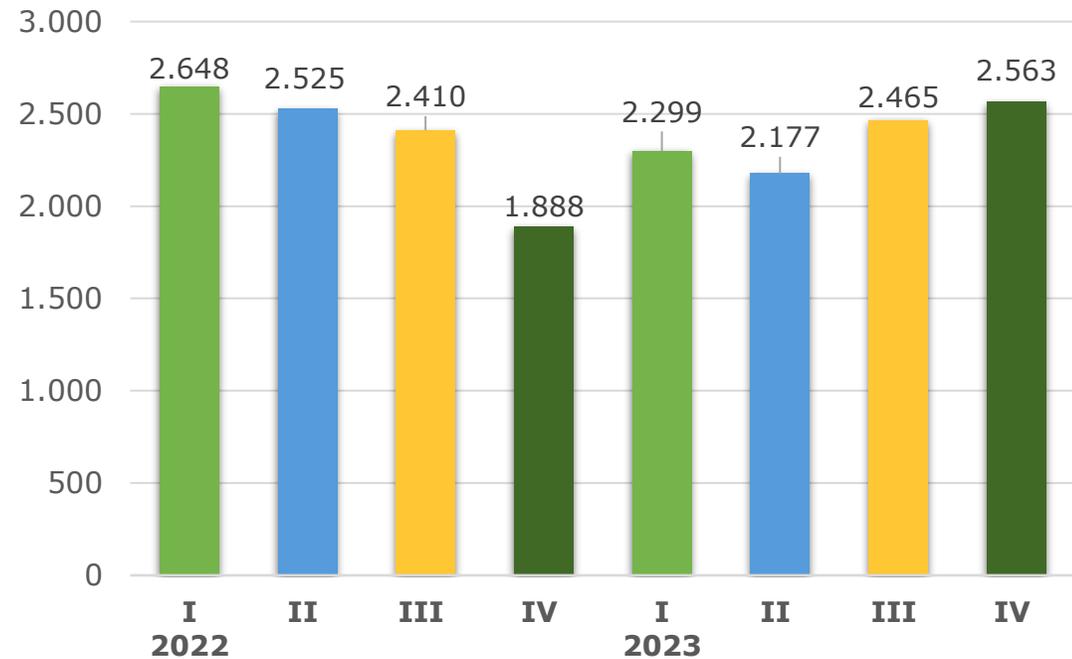
Durante el cuarto trimestre de 2023, ingresaron en total 2.563 solicitudes a la entidad; identificando que durante el mes de octubre se recibieron el 47% de estas, seguido del mes de noviembre con el 34%. En cuanto al mes de diciembre se evidencia una disminución del 28% y 15% respecto a la cantidad de PQRSDF radicadas al instituto en los meses anteriores.

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 cuarto trimestre de 2022, se observa un aumento de 675 solicitudes al Ideam. Así mismo, en relación con tercer trimestre de 2023, aumentó en 98 solicitudes, radicadas a la entidad.

En cuanto a la totalidad de PQRSDf recibidas en el Instituto de la vigencia 2022 a la de 2023, hubo un aumento de 33 solicitudes.

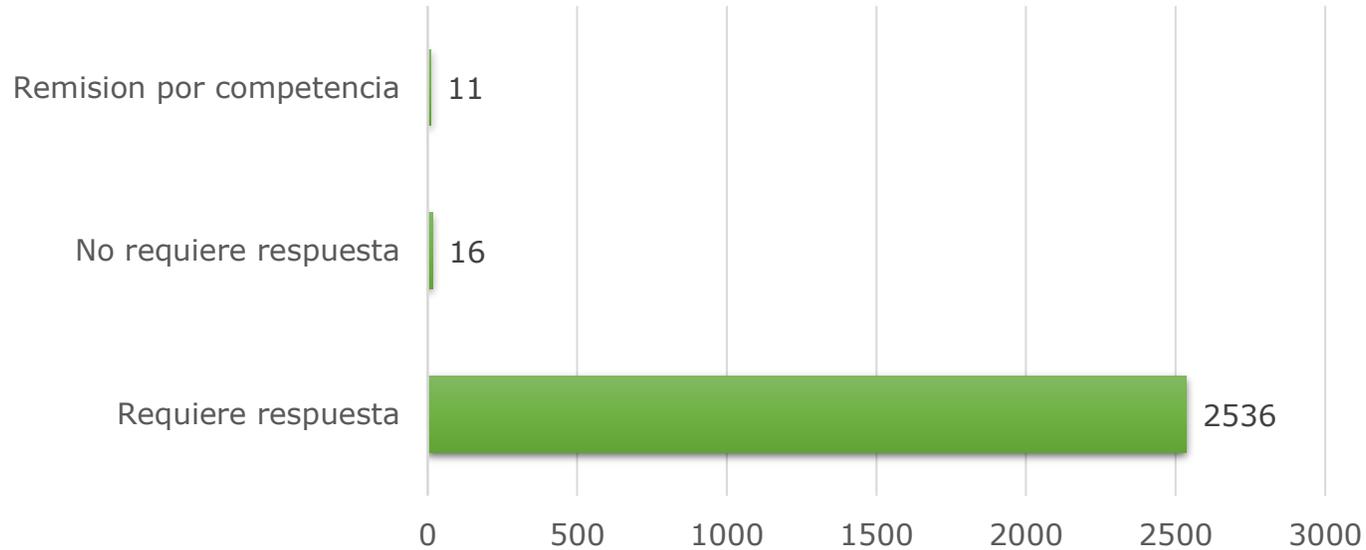


4. Solicitudes por tipo de requerimiento



De las 2.563 solicitudes tramitadas durante el cuarto trimestre por el Ideam, el 69% correspondieron a solicitudes de información y documentos, el 14% a peticiones de interés general o particular, y el 8% a certificaciones de tiempo, clima y eventos hidrológicos.

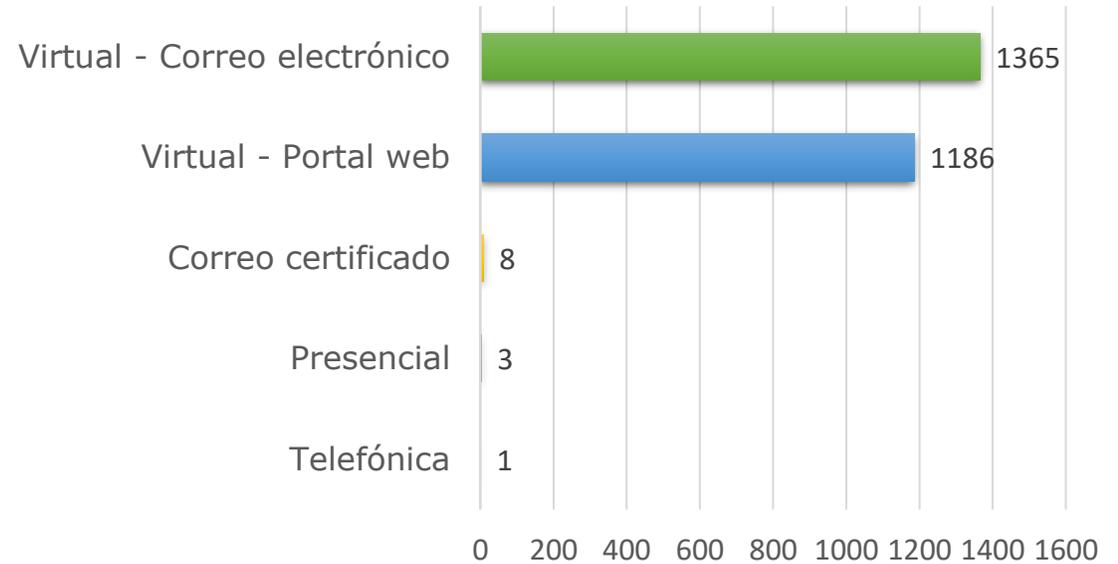
5. Gestión de las solicitudes



De las 2.563 solicitudes allegas al Ideam durante el cuarto trimestre, el 98,95% requirieron respuesta por parte de las dependencias de la entidad, el 0,43% correspondieron a solicitudes que se remitieron a otras entidades por ser de su competencia y el 0,62% no requerían respuesta.

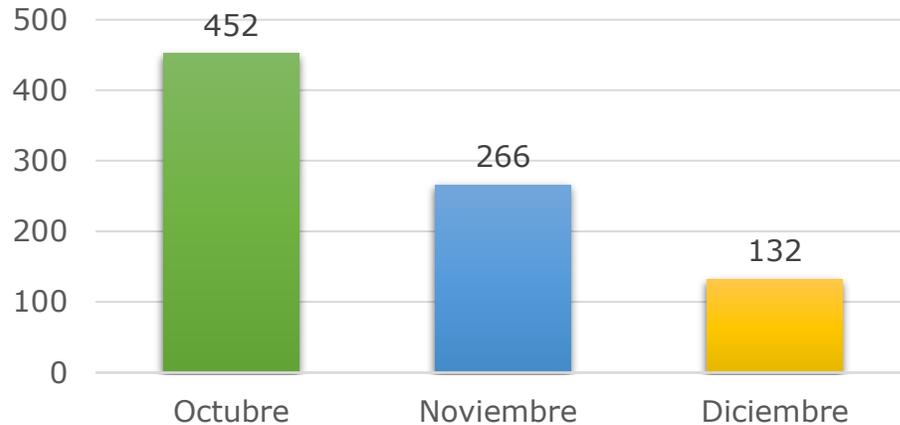
6. Canal de atención por donde ingresaron

Durante el cuarto trimestre, se evidencia que los usuarios siguen prefiriendo realizar sus solicitudes por correo electrónico, ya que por este medio ingresaron el 53,23% de estas; sin embargo, para este trimestre se evidenció un aumento del uso del formulario de PQRSDF en el portal web, con un 46,31% de los usuarios que radicaron sus solicitudes por ahí. El 0,46% hicieron sus solicitudes por otros canales de atención.

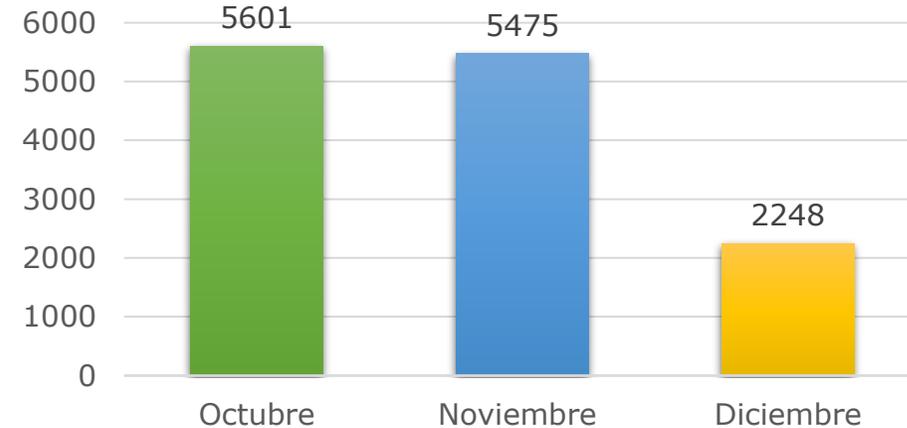


7. Atenciones realizadas por GAIA - "chatbot"

Atención Personalizada (asesores)



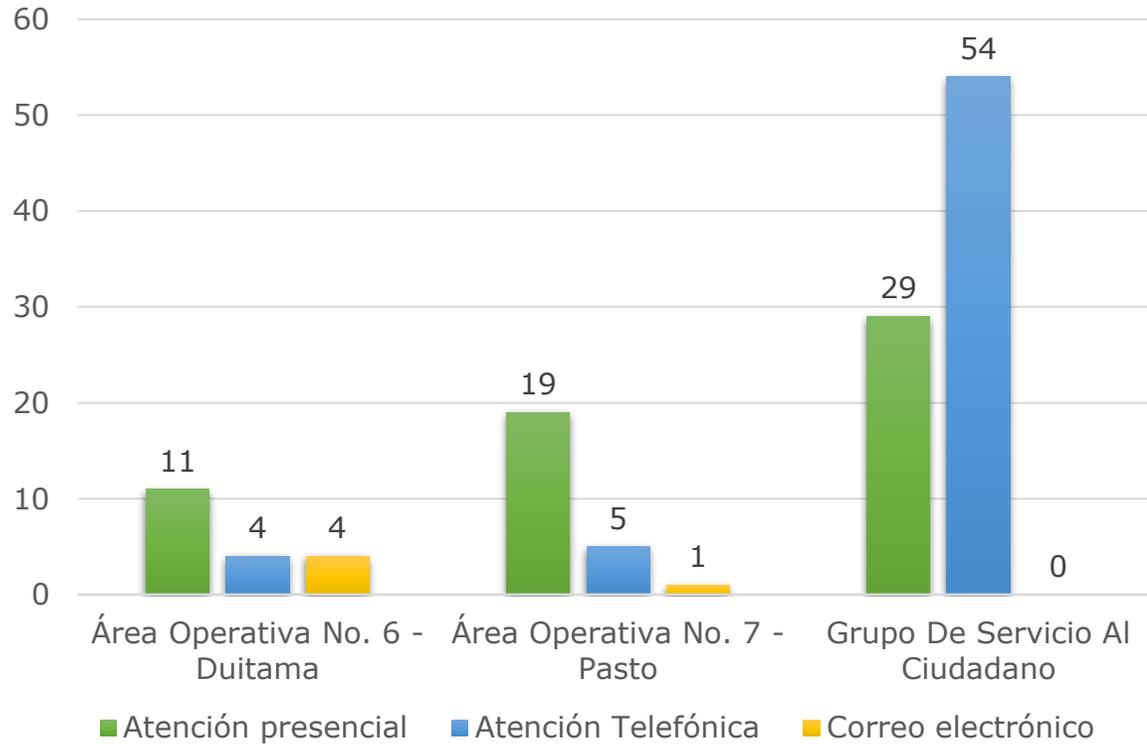
Atención Automática



Entre los meses de octubre y diciembre a través del chatbot, se recibieron en total 14.174 interacciones; de las cuales el 94% fueron resueltas automáticamente y el 6%, fueron atendidas de manera personalizada.

En general, se evidencia una mayor interacción por este canal, en la atención personalizada durante el mes de octubre con un 53%, mientras que en la atención automática se mantuvo entre el 41% y 42% en los meses de octubre y noviembre 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.

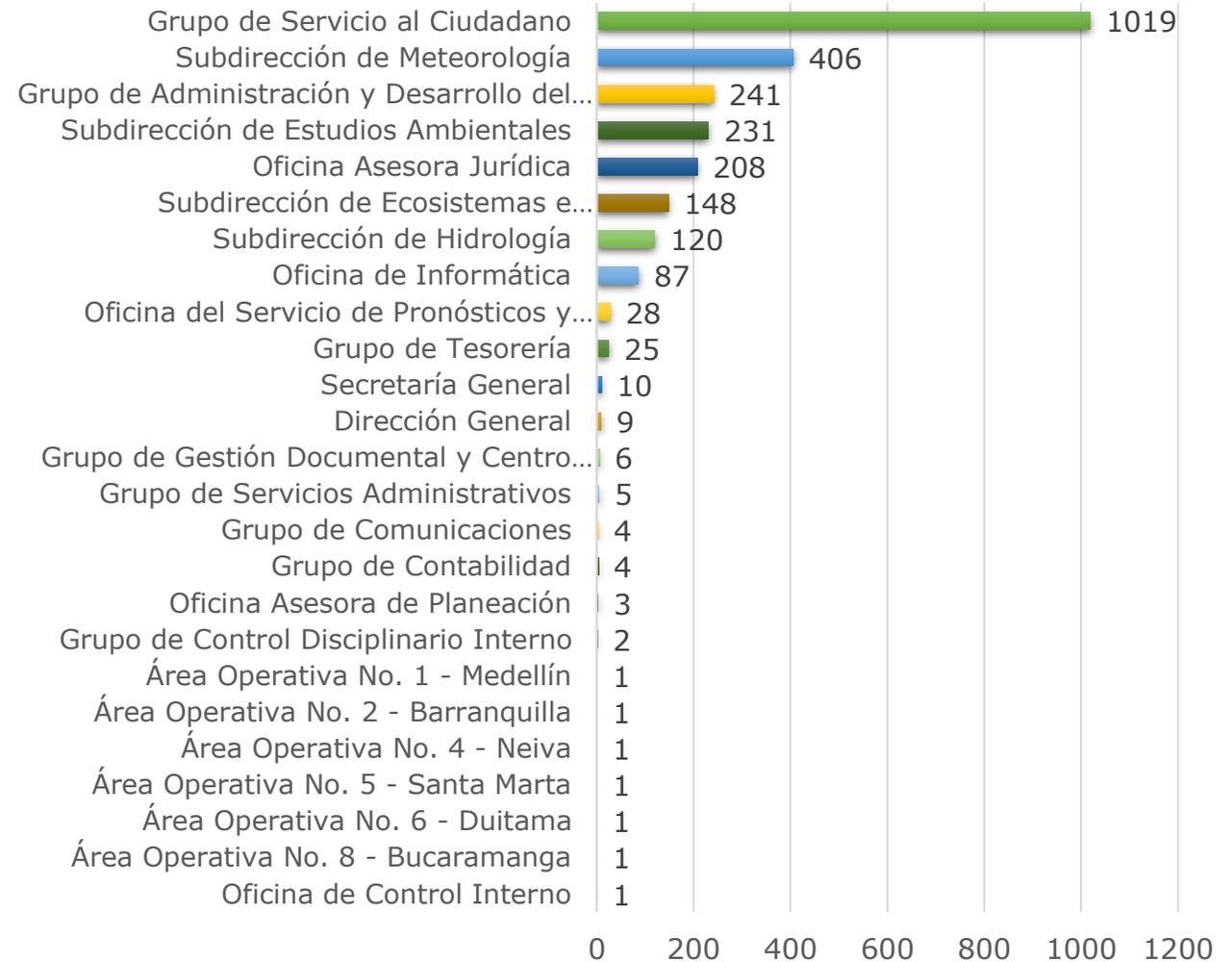
De acuerdo con lo reportado, durante el cuarto trimestre de 2023, se realizaron 127 “orientaciones” en total, en donde el 49,61% fueron telefónicas y el 46,46% presenciales.

El Grupo de Servicio al ciudadano atendió el 65% de estas, seguido del Área operativa 07 – Pasto, con el 20%.

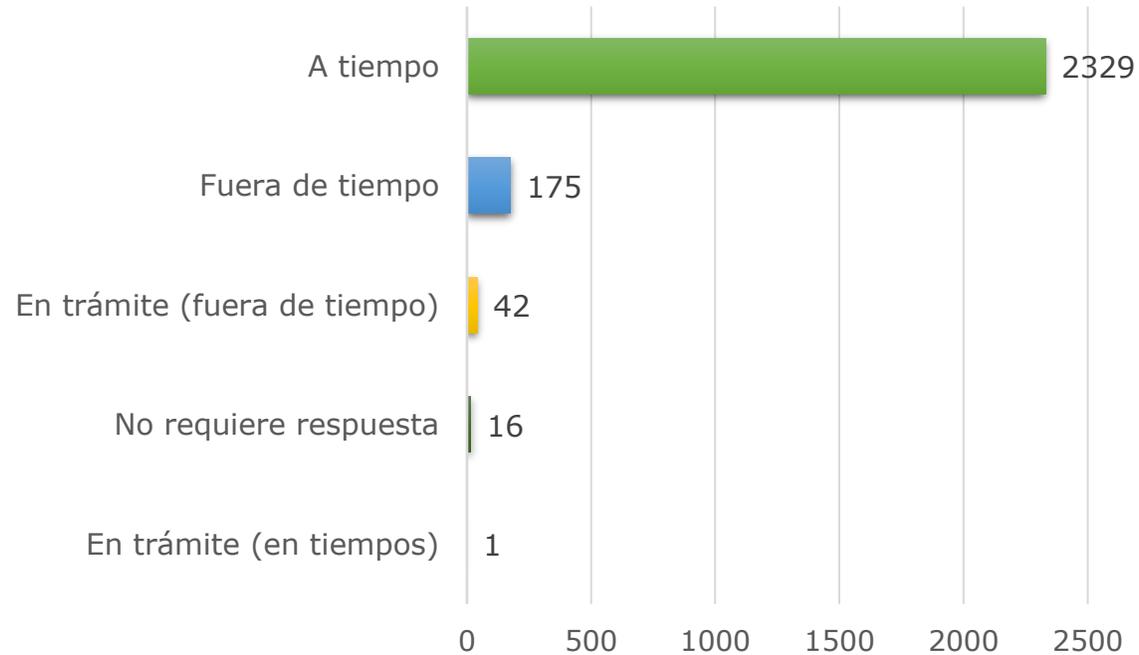
9. PQRSDf asignadas por dependencia

El 39,76% de las PQRSDf fueron resueltas por el Grupo de Servicio al Ciudadano, seguido de la Subdirección de Meteorología con un 15,84%, el Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano con el 9,40%, y la Subdirección de Estudios Ambientales con el 9,01%.

Lo anterior demuestra que la información hidrometeorológica, que corresponde a los datos de las estaciones monitoreadas por el Ideam y las certificaciones de tiempo, clima y eventos hidrológicos fueron relevantes para los usuarios que accedieron a los servicios de la entidad durante este trimestre.

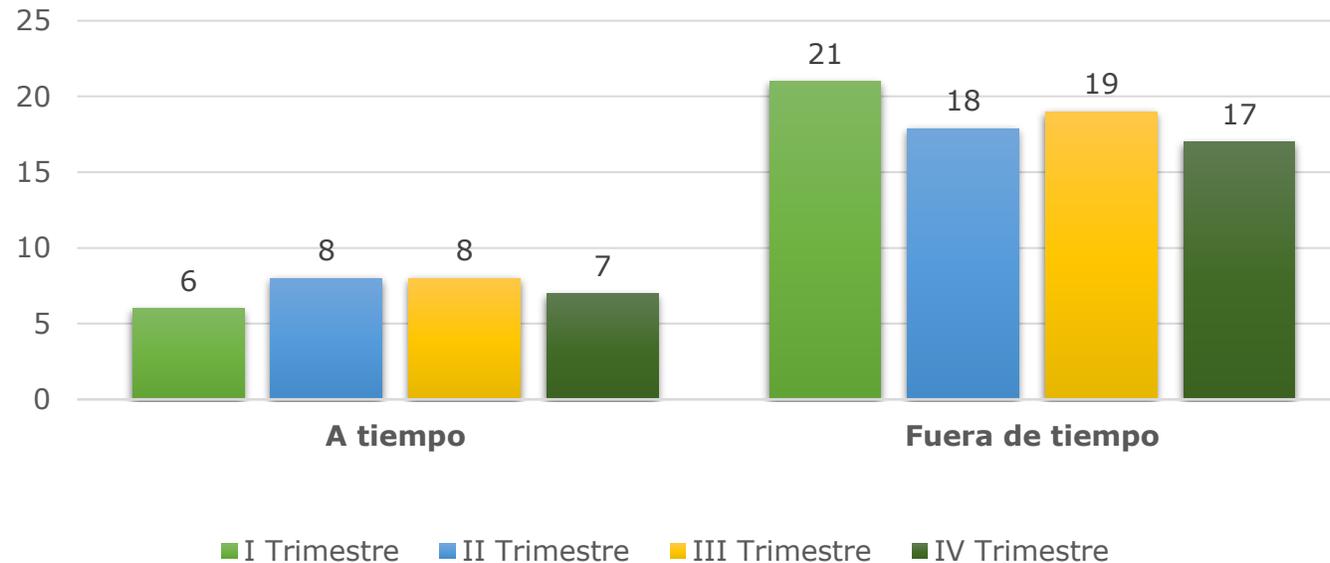


10. Estado de las PQRSDF



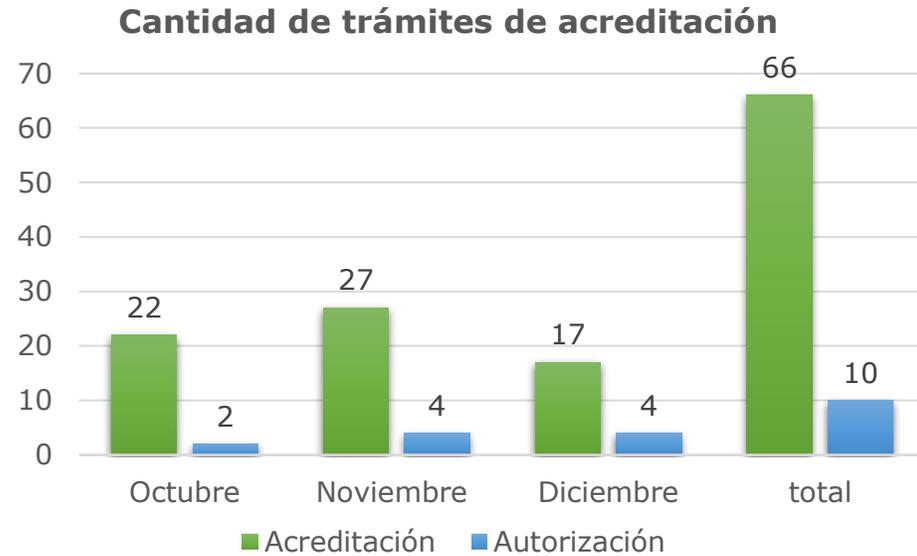
Durante el cuarto trimestre, se evidencia que, de las 2.563 solicitudes recibidas por la entidad, el 0,62% no requirieron respuesta al ser comunicaciones informativas, el 90,87% se contestaron dentro de tiempos, el 6,83% fuera de tiempo y actualmente el 1,68% se encuentran todavía en trámite.

11. Tiempo promedio de respuesta (días)



Las solicitudes contestadas a tiempo durante este trimestre, tuvieron un promedio de siete (07) días hábiles, disminuyendo un (01) día, y las respuestas fuera de tiempo, tuvieron un promedio de diecisiete (17) días, disminuyendo dos (02) días con respecto al tercer trimestre.

12. Acreditación de laboratorios



Este apartado corresponde a los trámites de acreditación y autorización de organismos para la medición de emisiones de fuentes móviles.

De acuerdo con el memorando No. 20242010009163 del 16 de enero de 2024, expedido por el Grupo de Acreditación de Laboratorios, en el cuarto trimestre 2023, se tramitaron 76 resoluciones, de las cuales el 86,84% correspondieron a acreditación y el 13,16% a autorizaciones; las cuales fueron resueltas parcialmente en línea. En comparación con el tercer trimestre 2023, se emitieron 35 resoluciones más.

13. Nivel de satisfacción de los usuarios

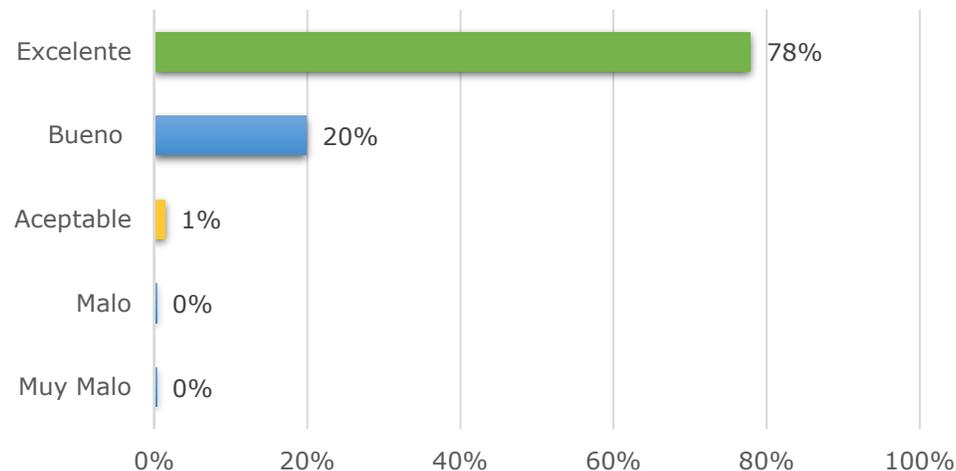
Con el objetivo de establecer el grado de satisfacción de los grupos de valor, el Ideam viene implementando la encuesta de nivel de satisfacción de usuarios, como un instrumento para medir la percepción de estos frente a la oportunidad y calidad de los trámites y servicios ofrecidos por la entidad.

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 octubre de 2023 a 31 de diciembre 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

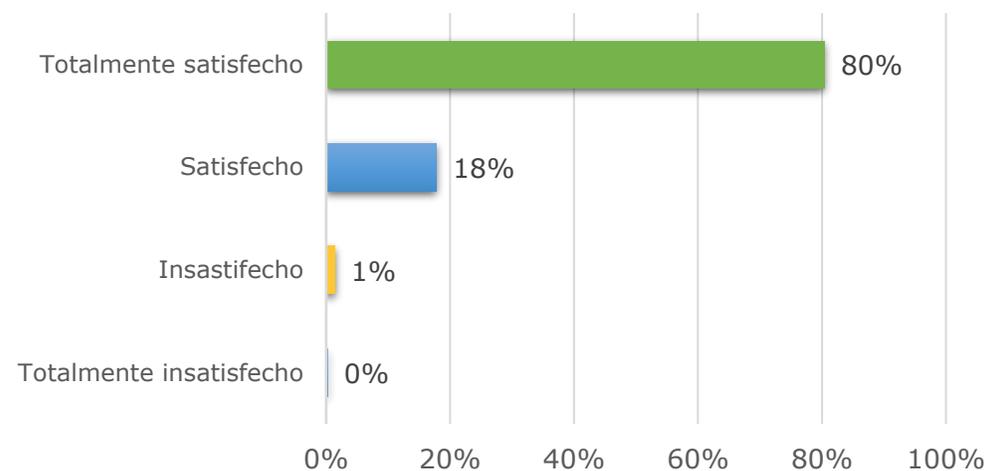
Claridad de la información



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

Para el 78% de los usuarios la información suministrada para resolver su solicitud ha sido excelente, el 20% consideran que es bueno y el 1% aceptable.

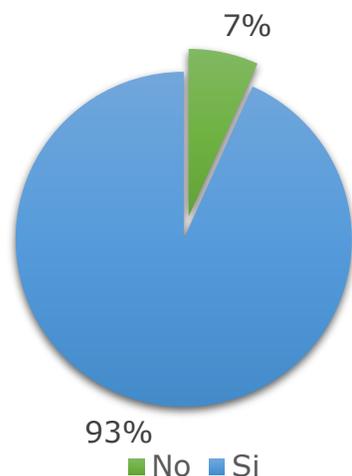
Calidad de la atención



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

El 80% de los usuarios se siente totalmente satisfecho con la atención recibida en el canal a través del cual interactuó con la entidad, el 18% satisfecho, y el 1% se sintieron insatisfechos.

¿La solicitud fue resuelta?

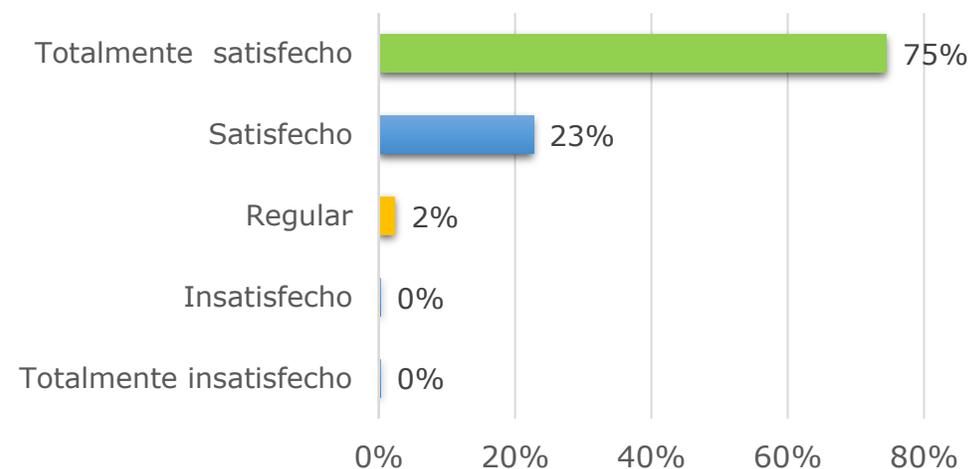


Esta variable permitió conocer la percepción que tienen los ciudadanos sobre el acceso efectivo a la información, trámite o servicio que lo llevó a interactuar con la entidad.

Para 125 usuarios la solicitud fue resuelta, mientras 9 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.
- Problemas para el descargue y visualización de información en la página web.

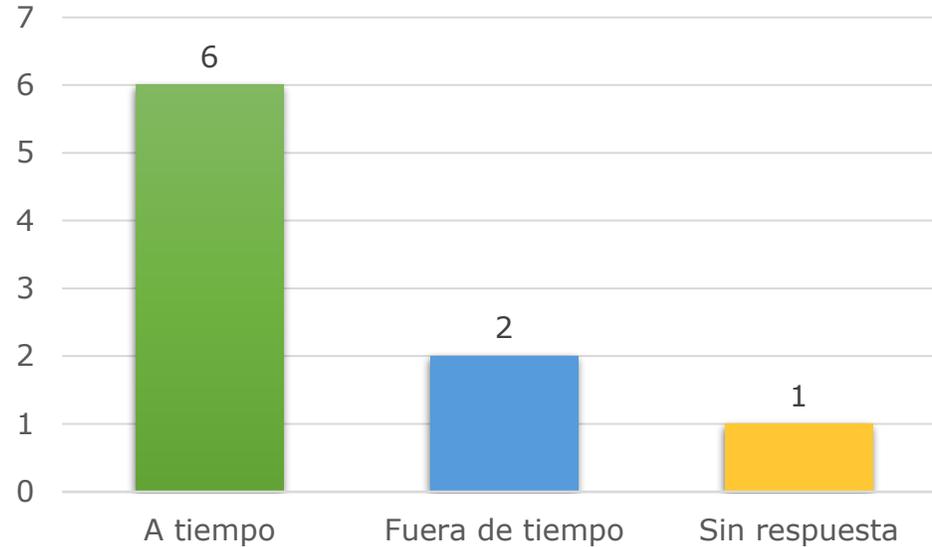
Servicio prestado por la entidad



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 75% de los usuarios se siente totalmente satisfecho, el 23% satisfecho y el 2% consideran que la prestación del servicio fue regular. 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 III Trimestre de 2023



Con respecto a las 9 solicitudes que se reportaron como “en trámite” en el informe correspondiente al III Trimestre de 2023, se evidencia que a la fecha, el 6 fueron contestadas a tiempo, 2 fueron contestadas fuera de tiempo y 1 permanece sin evidencia de respuesta en el Sistema de Gestión Documental de la entidad.

15. Denuncias y quejas

En el cuarto trimestre de 2023 se recibieron 02 denuncias, información certificada por el Grupo de Instrucción de Control Disciplinario Interno, por medio del memorando No. 20242010009173 emitido el día 26 de enero del 2024, en el cual afirman que: “De manera atenta y en atención a lo solicitado en el memorando No. 20242010009173, me permito informarle que en el cuarto trimestre de 2023. (Octubre, noviembre y diciembre) se recibieron DOS (02) 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

- En comparación con el cuarto trimestre de 2022, hubo un aumento de 675 solicitudes al Ideam. Así mismo, en relación con tercer trimestre de 2023, aumentaron en 98 solicitudes, radicadas a la entidad.
- El 69% correspondieron de los requerimientos atendidos por la entidad, correspondieron a solicitudes de información y documentos; este tipo de requerimiento presentó una disminución de 85 solicitudes en comparación con el tercer trimestre 2023 y de 118 con respecto al IV Trimestre 2022.
- Durante este trimestre se identificó que de las 2.563 allegas al Ideam, el 0,62% no requirieron respuesta, el 90,87% se contestaron dentro de tiempos, el 6,83% fuera de tiempo y actualmente el 1,68% se encuentran todavía en trámite. .
- El canal de atención por donde más ingresaron solicitudes, fue el correo electrónico con el 53,23%; sin embargo, para este trimestre se evidenció un aumento del uso del formulario de PQRSDf en el portal web, ya que el 46,31% de los usuarios prefirieron radicar por allí sus solicitudes.

Conclusiones

- El 74,01% de las solicitudes que ingresaron al Ideam durante el cuarto trimestre 2023, fueron atendidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano (39,76%), la Subdirección de Meteorología (15,84%), el Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano (9,40%) y la Subdirección De Estudios Ambientales (9,01%).
- En cuanto a las interacciones que se presentaron en el “chatbot” durante el trimestre, se evidencia que entre los meses de octubre y diciembre, se recepcionaron en total 14.174 solicitudes; de las cuales el 94% fueron resueltas automáticamente y el 6%, fueron atendidas de manera personalizada.
- De acuerdo con lo reportado, durante el cuarto trimestre de 2023, se realizaron 127 “orientaciones” en total, en donde el 49,61% fueron telefónicas y el 46,46% presenciales. El Grupo de Servicio al ciudadano atendió el 65%.

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 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.
- Se recuerda a todas las dependencias que los únicos soportes válidos para que el grupo de servicio al ciudadano considere como tramitadas las solicitudes, son la evidencia del correo de envío de la respuesta a los peticionarios, la evidencia de envío por correo certificado y/o el informado al 905 sobre cualquier novedad, por medio de Sistema de Gestión Documental – ORFEO.

Recomendaciones

- 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 los únicos canales dispuestos para la recepción de comunicaciones oficiales y/o solicitudes son el [Formulario PQRSDF](#) dispuesto en nuestra página web y el correo contacto@ideam.gov.co.
- 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

