



Rad. IDEAM: 20249050055364

\*20246010064801\*

**Al contestar por favor cite estos datos**

Radicado No.: **20246010064801**

Fecha: **04 julio 2024**

Bogotá D.C.,

Señor (a)  
ANÓNIMO  
**Bogotá D.C.**

**Referencia: Respuesta al radicado No. 20249050055364**

Reciba un cordial saludo:

En cumplimiento a lo previsto en el artículo 23 de la Constitución Política, artículos 13, 14 y ss de la Ley 1437 del 2011 modificada por la Ley 1755 del 2015, Resolución interna 2628 del 18 de noviembre del 2016; por medio del presente damos respuesta al radicado No. 20249050055364, en los siguientes términos:

Respecto a su comunicación:

*“(...) Quiero poner una queja contra el laboratorio de aguas de la universidad del Quindío ya que está cometiendo una falta grave al momento de dar resultados de las empresas o muestras que se analizan. la universidad del Quindío está permitido que en el laboratorio de aguas la persona encargada de hacer los análisis recolecte las muestras o muestree también está permitiendo que estudiantes sin experiencia recolecten muestras además está permitiendo que la secretaria recolecte muestras y haga análisis todo esto bajo el conocimiento de la directora tecnica , cabe resaltar que todo esto es indebido porque la persona que analiza no puede muestriar y a que hay un sesgo y se puede presentar para alteración de resultados ademas una persona como la secretaria no puede hacer análisis es una persona sin las competencias ni el títulos adecuado para hacerlo y mas grave aún es una persona sin tarjeta profesional Es una falta de respeto para los clientes que confían en un servicio pagado de inconsistencias y malos procedimientos. (...)”*

Nos permitimos informarle:

Desde el Grupo de Acreditación del IDEAM agradecemos por la información remitida la cual permite establecer acciones en el marco del trámite de Acreditación y lo establecido en la Resolución N°104 de 2022, es así como esta dependencia cuenta con el Procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes M-S-A-P006 que contempla las acciones a tomar frente a comunicaciones recibidas y relacionadas



con las actividades de un Organismo de Evaluación de la Conformidad acreditado por este Instituto.


En virtud de lo anterior, con el fin de dar continuidad al Procedimiento para la atención de quejas, se hace necesario para el Instituto conocer si se cuenta con evidencias que soporten las actividades descritas en la comunicación, en caso que existan, agradecemos el envío de la respectiva información al correo [contacto@ideam.gov.co](mailto:contacto@ideam.gov.co) dentro del término de los quince (15) días siguientes al recibo de la presente comunicación.

Para el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales Ideam, es importante conocer la opinión y percepción de los ciudadanos que utilizan nuestros servicios. Por lo anterior y de acuerdo a su experiencia en el proceso de respuesta a sus solicitudes, lo invitamos a diligenciar la siguiente encuesta de Nivel de Percepción y Satisfacción de Usuarios: <https://forms.office.com/r/S95MhfttwR>

Sin otro en particular y quedamos atentos a la respuesta.

Atentamente,

### **Coordinador Grupo de Acreditación**

Proyectó: Johana Criollo Alvarado - Profesional Especializado -   
Archivado en: Expediente: 20249055610005628E