



IDEAM

Instituto de Hidrología, Meteorología
y Estudios Ambientales

**INFORME PQRSDF, SOLICITUDES DE ACCESO A LA
INFORMACIÓN Y
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS**

**III Trimestre 2025
(Julio, Agosto y Septiembre)**

**Grupo de Servicio al Ciudadano
Secretaría General**



Contenido

1. Introducción
2. Normatividad
3. Cantidad PQRSDf recibidas
4. Comparativo PQRSDf recibidas 2024/2025
5. Solicitudes Tipo de Requerimiento
6. Gestión de las Solicitudes
7. Canales de Ingreso PQRSDf
8. PQRSDf asignadas por dependencia
9. Estados de las PQRSDf
10. Promedio días de respuesta por tipo de requerimiento
11. PQRSDf a tiempo vs. fuera de Tiempo Periodo anterior
12. Atenciones realizadas por GAIA – “CHATBOT”
13. Atenciones realizadas por “Orientaciones”
14. Nivel de Satisfacción de los Usuarios – NSU
 - 14.1. Experiencia en el canal de atención
 - 14.2. Imagen de la ciudadanía sobre la entidad
15. Acreditación de laboratorios
16. Denuncias y quejas
17. Conclusiones
18. Recomendaciones

1. Introducción

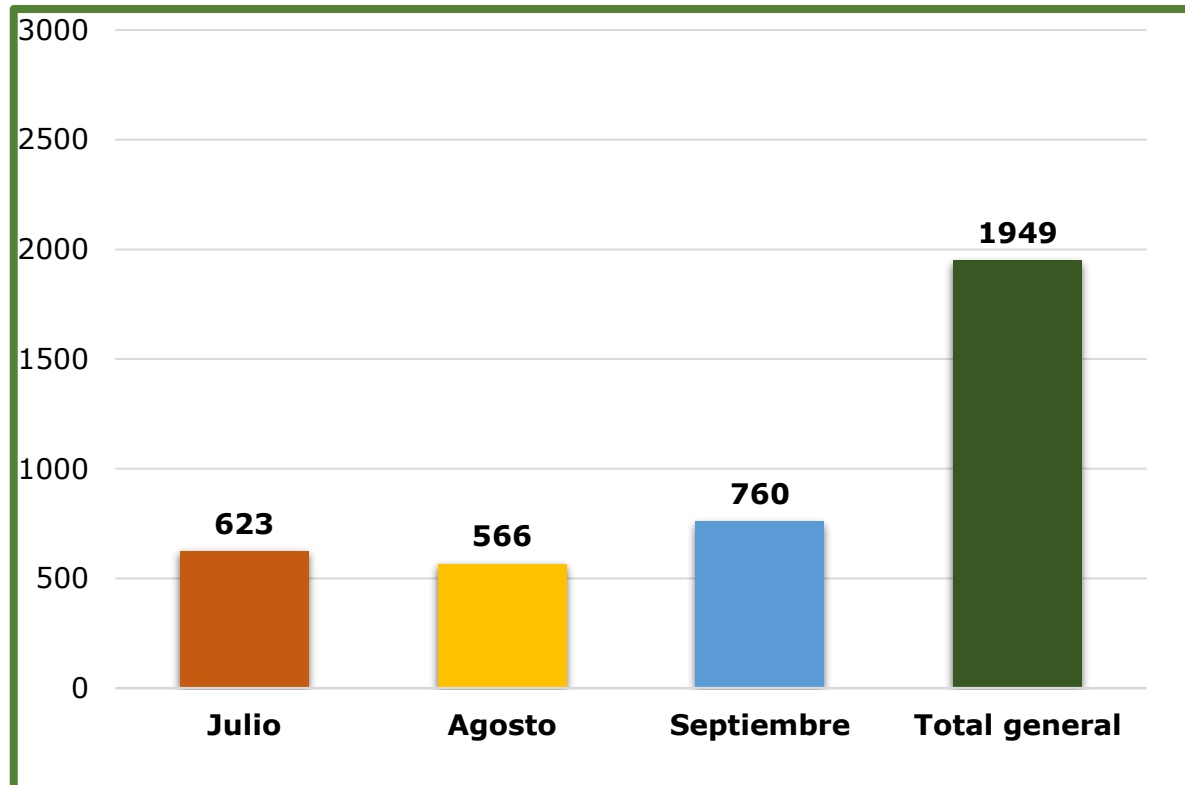
El presente **Informe Trimestral de PQRSDF**, solicitudes de acceso a la información y nivel de satisfacción de usuarios corresponde al periodo comprendido entre el **1 de julio al 30 de septiembre de 2025**. En él se consolidan y analizan las solicitudes recibidas a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad, así como los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios, con el propósito de fortalecer el seguimiento, control y evaluación de la gestión institucional.

2. Normatividad

En cumplimiento de lo establecido en el **artículo 11, literal h) de la Ley 1712 de 2014**, sobre transparencia y acceso a la información pública, y del **artículo 52 del Decreto 103 de 2015**, que la reglamenta parcialmente, así como de la **Circular Externa 100-006 de 2023** de la Procuraduría, que fortalece la trazabilidad y los tiempos de respuesta en las entidades públicas, el IDEAM atiende también lo dispuesto en los **artículos 28, 29 y 30 de la Resolución Interna 2628 de 2016**, que regula el procedimiento interno para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, garantizando transparencia, eficiencia y oportunidad en la atención al ciudadano.

En este marco, el Grupo de Servicio al Ciudadano adelantó las actividades de su competencia y consolidó el reporte correspondiente para la Secretaría General, relacionado con las solicitudes en trámite y aquellas que excedieron los plazos legales de respuesta, mediante el memorando No. 20252010137683.

3. Cantidad PQRSDf recibidas



*Fuente: Matriz control y seguimiento PQRSDf/ IDEAM

III
TRIMESTRE
2025

En los meses de **Julio, Agosto y Septiembre**, la entidad gestionó un total de **1.949 PQRSDf** a través de sus diferentes canales de atención.

La distribución mensual evidencia una tendencia descendente, así:

↑ **Julio el 32%**
↓ **Agosto el 29% y**
↑ **Septiembre el 39%**

Refleja un incremento en el número de solicitudes en el mes de septiembre frente a los meses anteriores.

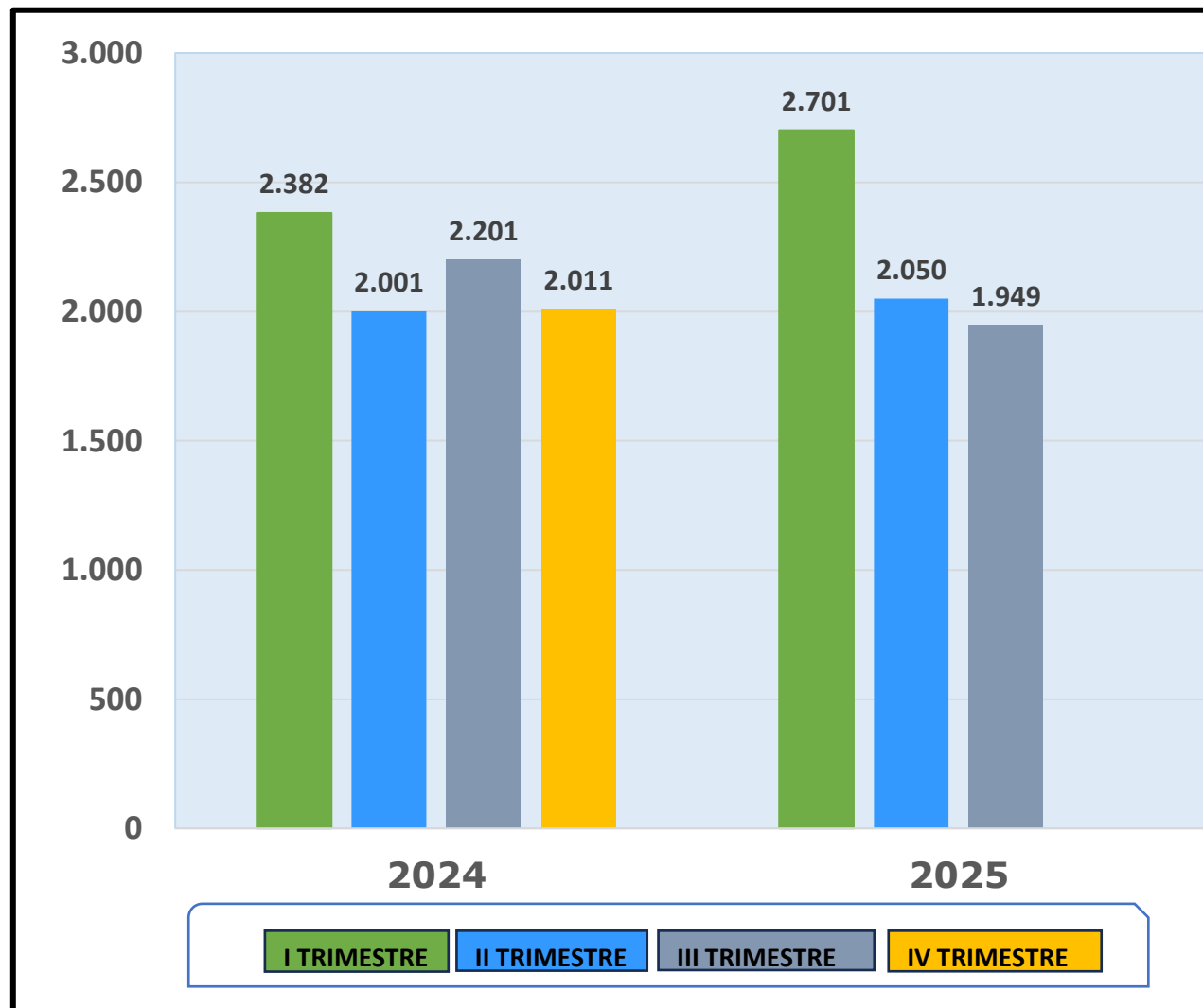
Esta dinámica sugiere una mayor demanda de servicios y atención por parte de los usuarios hacia el cierre del trimestre.

4. Comparativo PQRSDf recibidas 2024 y 2025

En el **2024** las PQRSDf se mantuvieron estables entre **2.001** y **2.382** casos por trimestre.

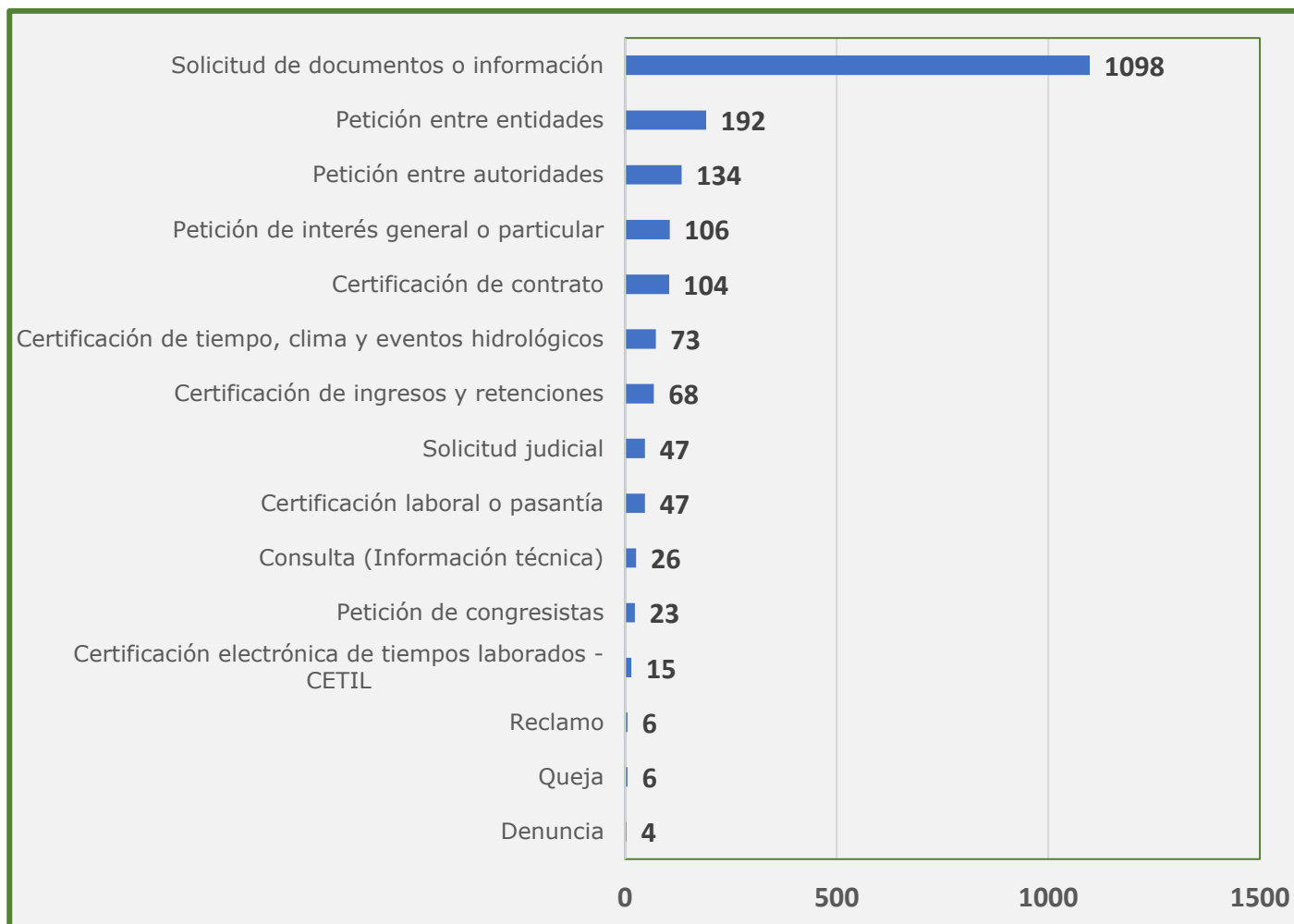
En el **2025** se registra un aumento en el I trimestre (2.701 casos) II trimestre (2.050) y una disminución en el **III trimestre (1.949 casos)**

Conclusión → En **2025** se registró un aumento de casos en los dos primeros trimestres y una disminución en el tercero, pasando de **2.701** a **1.949** casos.



Fuente: Matriz control y seguimiento PQRSDf/ IDEAM

5. Solicitudes Tipo de Requerimiento



Fuente: Matriz control y seguimiento PQRSDF/ IDEAM

En el III trimestre del año se gestionaron **1.949** PQRSDF.

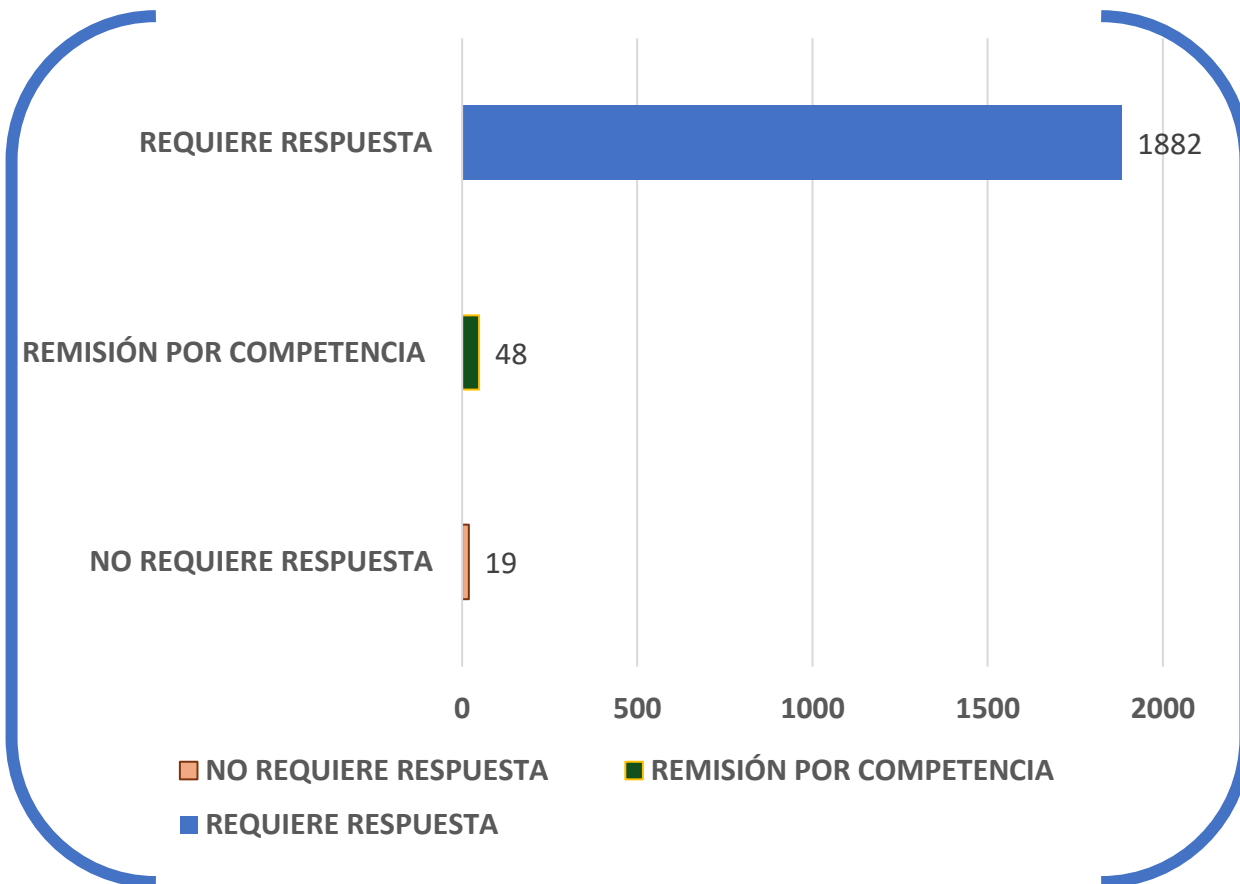
La mayoría correspondió a solicitudes de documentos o información, con **1.098** casos (**56,3%**), les siguen la petición entre entidades con **192** casos (**9,8%**), la petición entre autoridades con **134** (**6,9%**), la petición de interés general o particular con **106** (**5,4%**), y la certificación de contrato con **104** casos (**5,3%**).

Otros tipos de requerimientos, como certificaciones, solicitudes judiciales, consultas técnicas, reclamos, quejas y denuncias, presentaron volúmenes significativamente menores.

6. Gestión de las Solicitudes

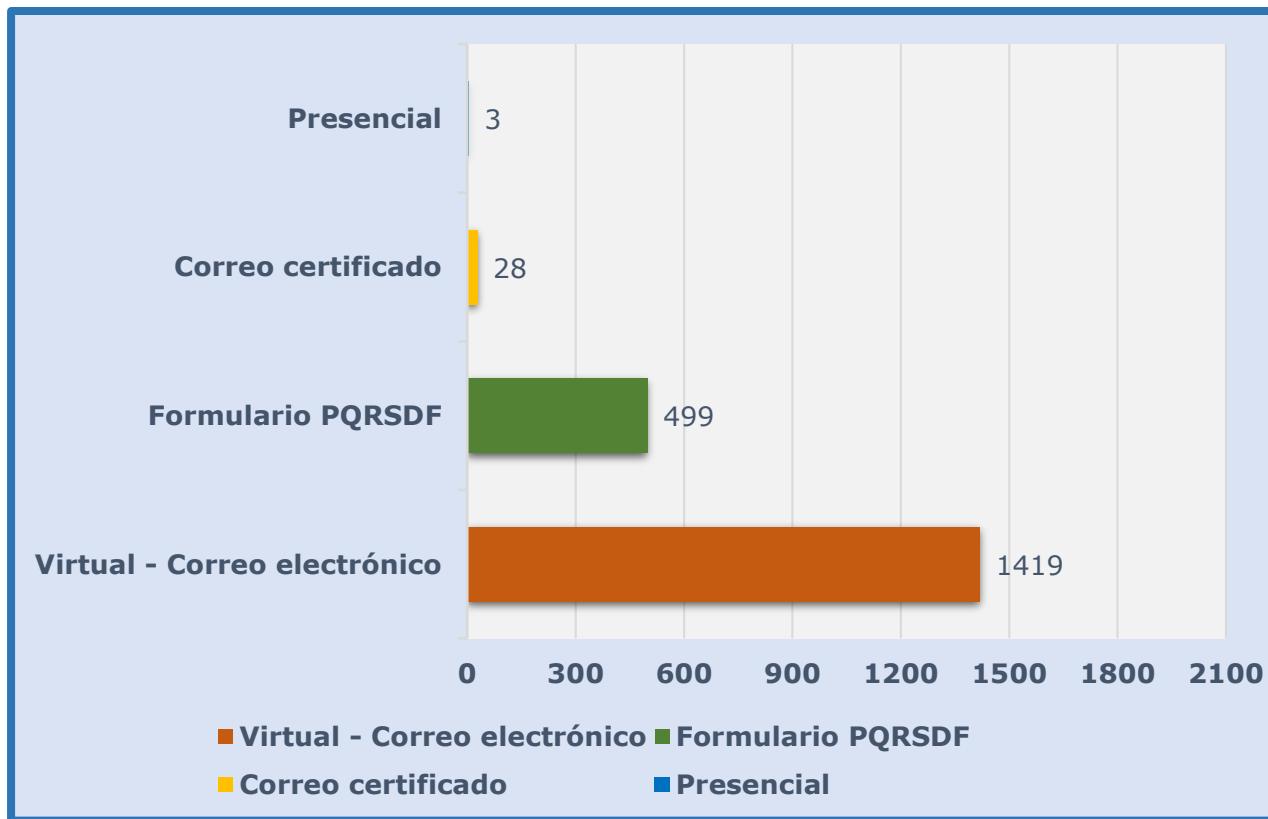
De las **1.949** PQRSDf radicadas ante el IDEAM en el **III trimestre** de 2025:

Del total de PQRSDf gestionadas en el periodo, **1.882 requerimientos (96,6%)** correspondieron a solicitudes que **requieren respuesta**. Asimismo, **48 casos (2,5%)** fueron **remitidos por competencia**, mientras que **19 casos (1,0%)** fueron clasificados como **no requieren respuesta**. Estos resultados evidencian que casi la totalidad de los requerimientos demandaron gestión directa por parte de la entidad.



Fuente: Matriz control y seguimiento PQRSDf/ IDEAM

7. Canales de Ingreso PQRSDf



Fuente: Matriz control y seguimiento PQRSDf/ IDEAM

Entre **Julio** y **Septiembre** de 2025, la mayoría de los usuarios prefirieron realizar sus solicitudes a través del correo electrónico:

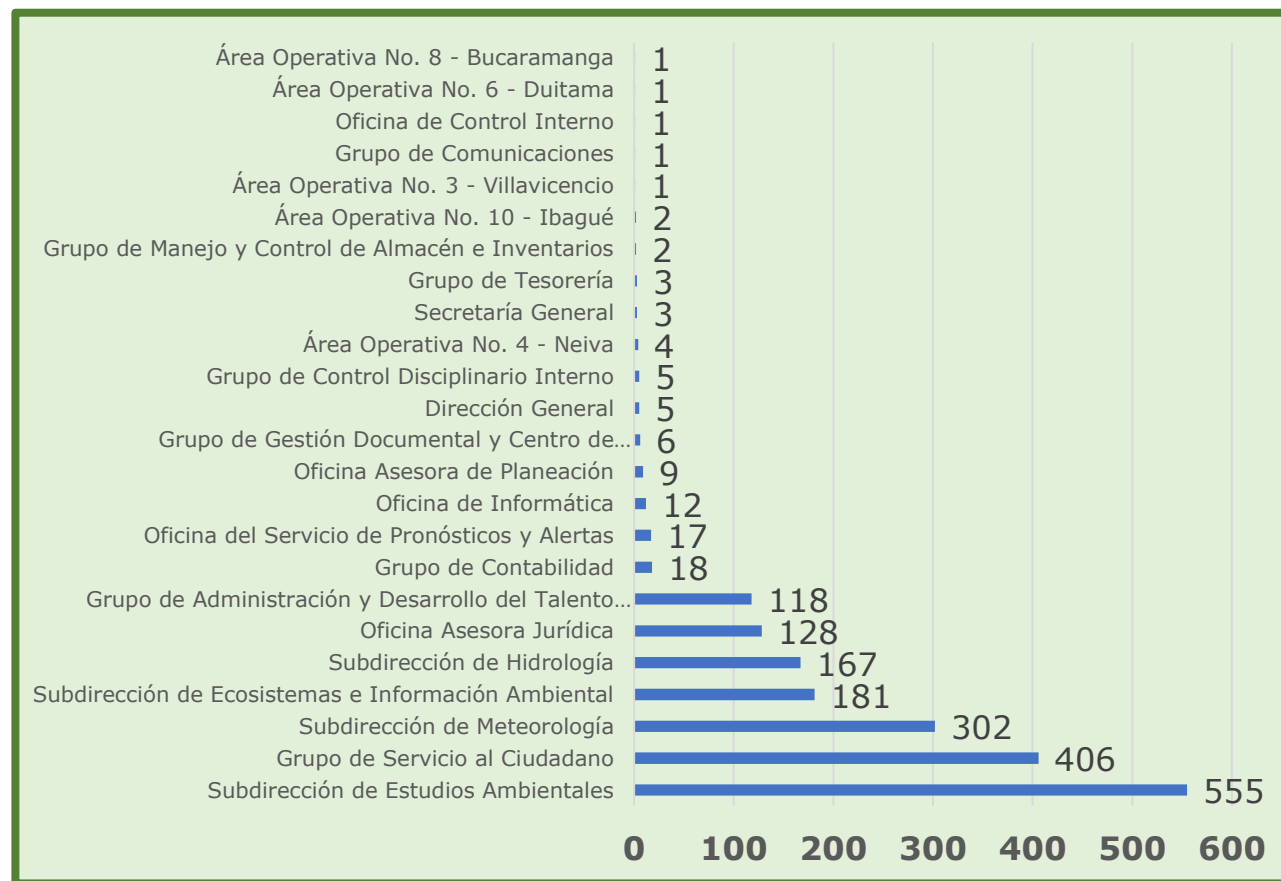
contacto@ideam.gov.co, canal por el cual se recibieron **1.419** solicitudes (**72,81%**). En segundo lugar, el [formulario de PQRSDf](#) disponible en el portal institucional concentró **499** solicitudes (**25,60%**). Por otra parte **28** solicitudes (**1,44%**) fueron enviadas por correo certificado, mientras que apenas **3** solicitudes (**0,15%**) fueron radicadas de manera presencial.

8. PQRSDf asignadas por dependencia

Durante el **III Trimestre las PQRSDf** fueron resueltas por las diferentes dependencias de la entidad, destacándose las siguientes cifras:

- ✓ **Subdirección de Estudios Ambientales** resolvió el 555 solicitudes (28.48%),
- ✓ **Grupo de Servicio al Ciudadano** atendió el 406 casos (20.83%),
- ✓ **Subdirección de Meteorología** gestionó el 302 solicitudes (15.50%) y
- ✓ **Subdirección de Ecosistema** resolvió el 181 casos (9.29%)

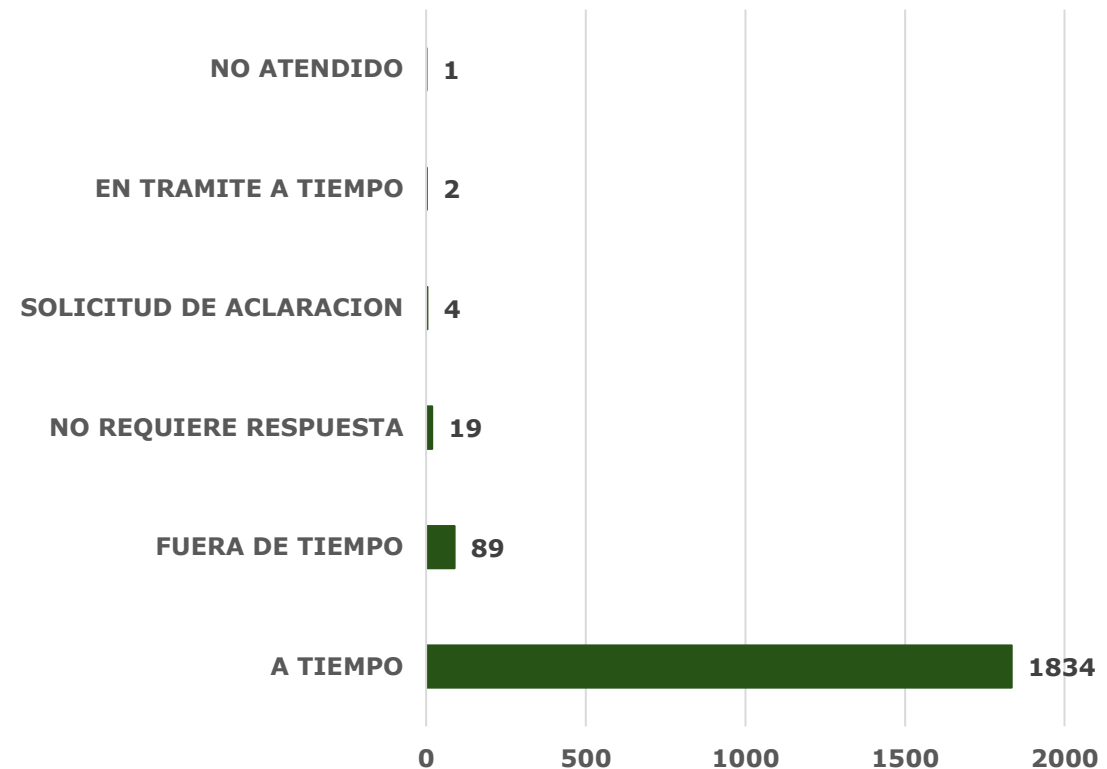
La ciudadanía demandó principalmente solicitudes información relacionada RUA (Registro Único Ambiental)*, registros ambientales, datos hidrometeorológicos y certificaciones de tiempo y clima.



Fuente: Matriz control y seguimiento PQRSDf/ IDEAM

9. Estado de las PQRSDF

Durante el **III Trimestre**, se observa que de las **1.949** solicitudes recibidas por la entidad, el **92,98%** se respondieron dentro de los plazos establecidos, el **6,10%** fueron atendidas fuera de tiempo, el **0,83%** no requirieron respuesta al tratarse de comunicaciones informativas, y el **0,05%** correspondieron a solicitudes de aclaración.





Tiempo oportuno de respuesta PQRSDF

Tipo de petición	Tiempo oportuno de respuesta Ley 1755 de 2015
Consulta	30 días hábiles
Petición de interés general y/o particular	15 días hábiles
Queja	15 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles
Denuncias	15 días hábiles
Solicitud de información o documentos	10 días hábiles
Petición entre entidades	10 días hábiles
Remisión por competencia (del Ideam a otras entidades)	5 días hábiles

Las **solicitudes judiciales** se atenderán dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción o en el plazo que determine el contenido de la solicitud.

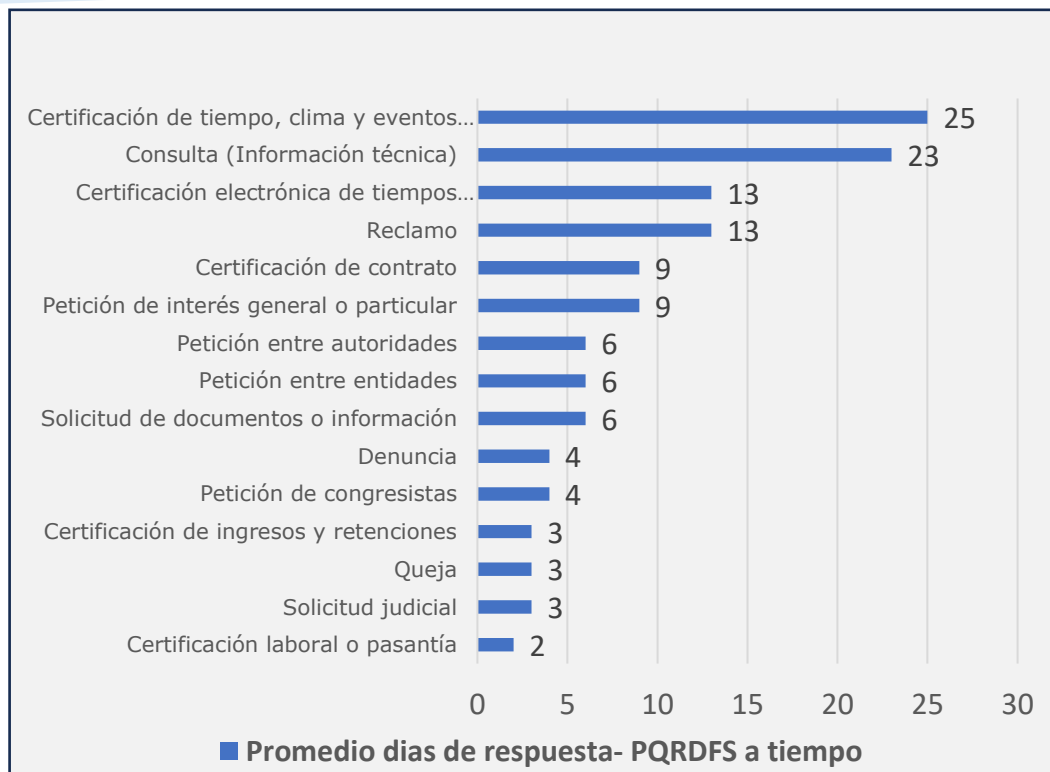
Las **peticiones de congresistas** se atenderán de acuerdo con la Ley 5 de 1992, artículos 258 y 260.



[https://www.ideam.gov.co/sites/default/files/informacion-de-la-entidad/plazos de respuesta pqrsdf ideam.pdf](https://www.ideam.gov.co/sites/default/files/informacion-de-la-entidad/plazos_de_respuesta_pqrsdf_ideam.pdf)

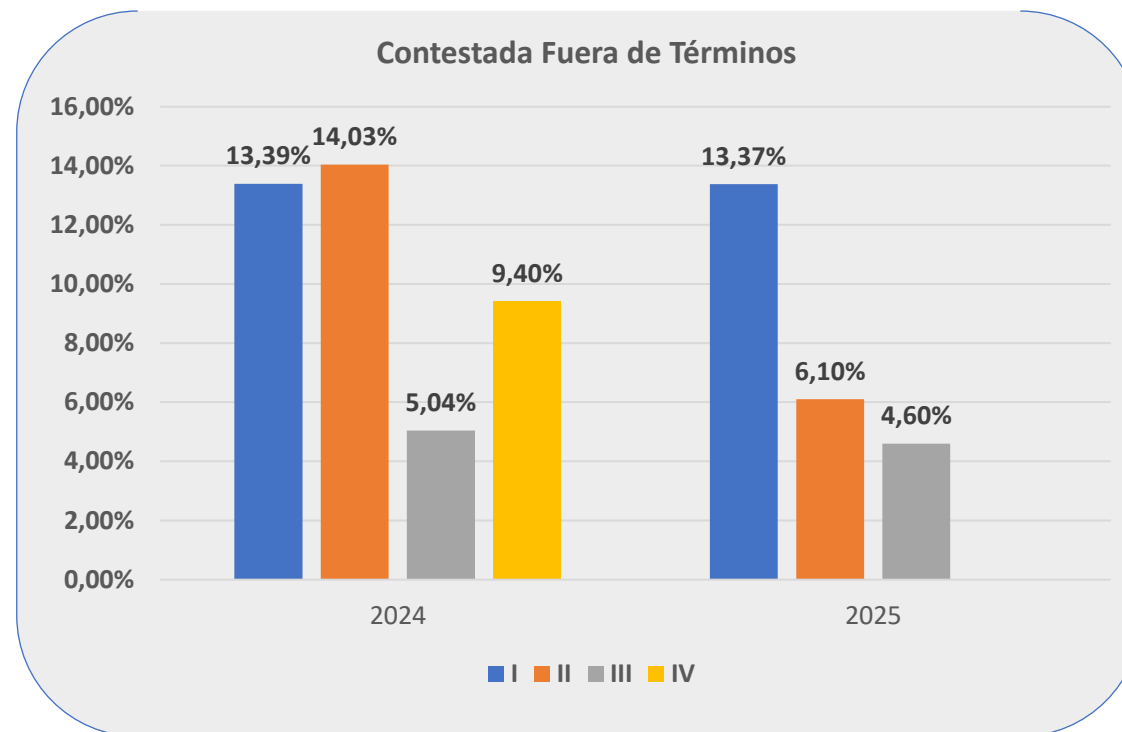
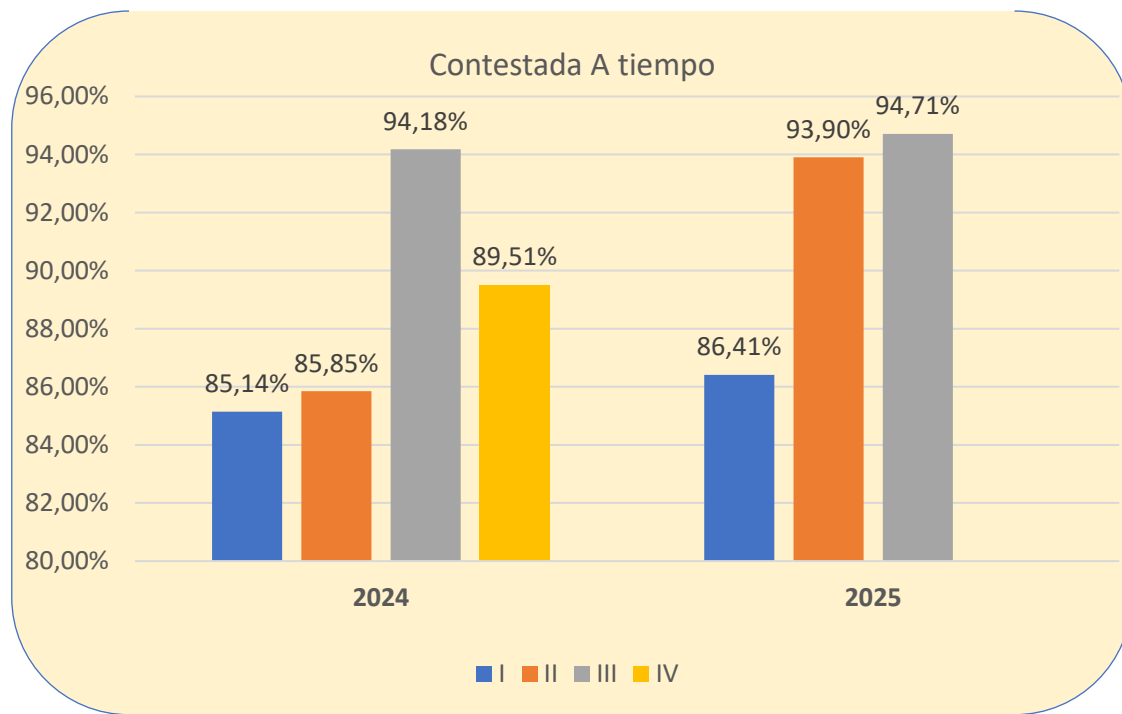


10. Promedio de días de respuesta por tipo de requerimiento



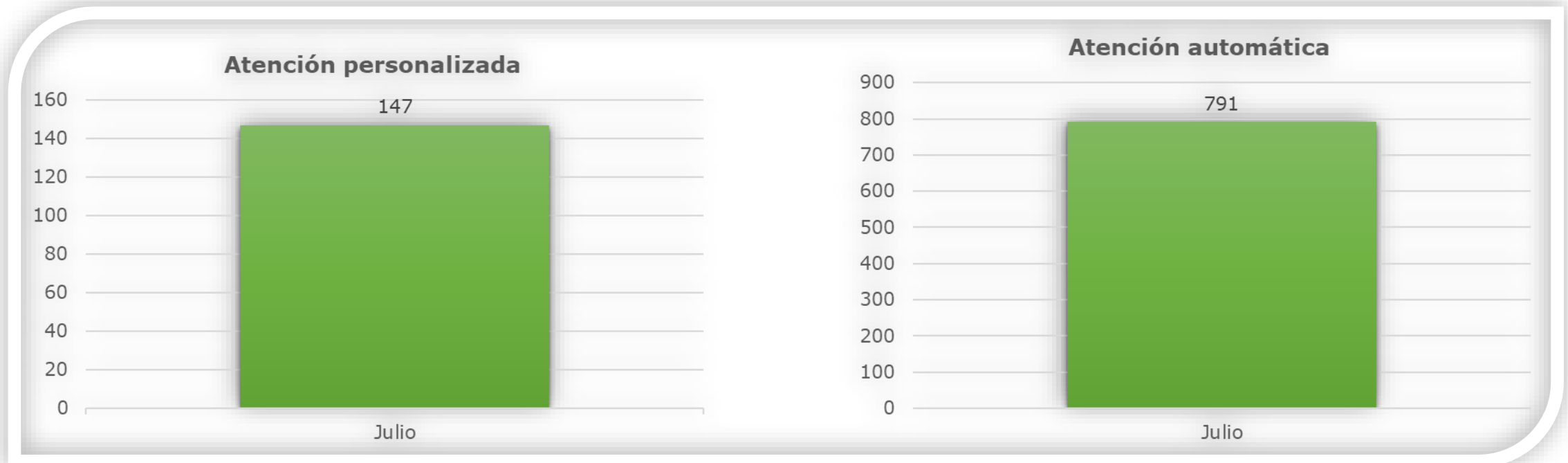
En el **III Trimestre 2025**, los trámites más ágiles fueron los certificados laboral o pasantía, solicitud judicial, certificación electrónica de tiempos con respuestas entre 2 y 13 días en tiempo legal. En contraste, los mayores retrasos se presentaron en las peticiones de congresistas y consultas técnicas, con tiempos de respuesta que alcanzaron hasta 6 y 38 días respectivamente, superando los plazos establecidos.

11. PQRSDF a tiempo vs. fuera de Tiempo/ Periodo anterior



En este III trimestre de **2025**, presenta un rendimiento sobresaliente: pasó de un de respuestas a tiempo el año anterior a **94.71%**, reflejando una alta eficiencia y un firme compromiso con la puntualidad. Asimismo, mejoró su porcentaje de respuestas fuera de tiempo, reduciéndolo de 5.84% a **4.60%**.

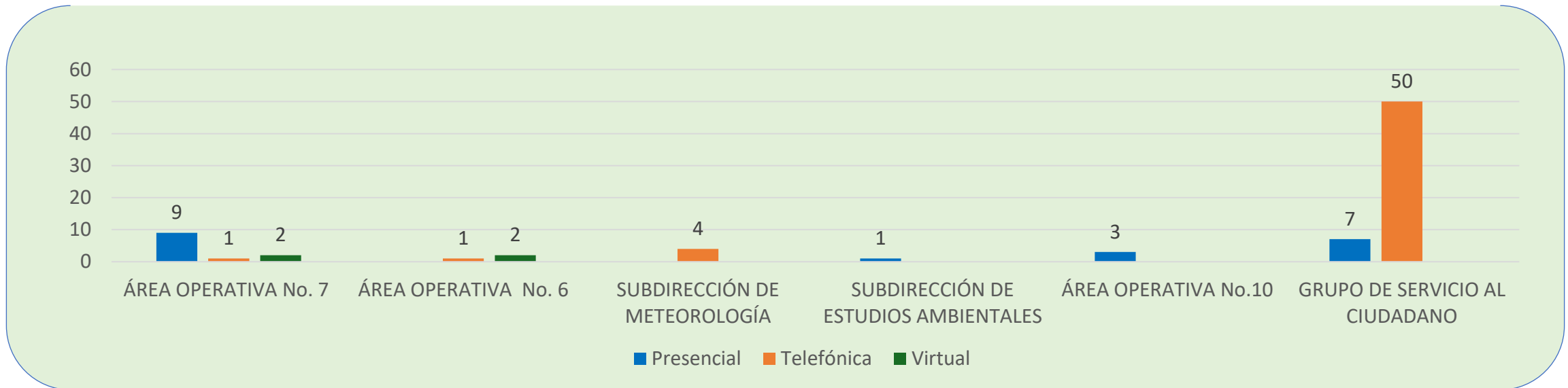
12. Atenciones realizadas por GAIA – “CHATBOT”



En el mes de **Julio** a través del "**CHATBOT**", la atención personalizada alcanzó un total de **147** casos atendidos, mientras que la atención automática registró un volumen significativamente mayor, con **791** casos atendidos; esto muestra una diferencia considerable en la cantidad de atenciones realizadas por cada modalidad durante dicho mes.

Cabe señalar que, durante los meses de **Agosto** y **Septiembre**, el "**CHATBOT**", de la entidad se encontró en proceso de actualización debido a la implementación de un nuevo proveedor institucional.

13. Atenciones realizadas por "ORIENTACIONES"



Las "**orientaciones**" son consideradas por el Ideam como las atenciones que se realizan a la ciudadanía, por cada una de las dependencias, a través de los canales de atención primaria.

Durante el III Trimestre, el Grupo de Servicio al Ciudadano lideró con **50 atenciones telefónicas** y **7 presenciales**, las Áreas Operativas No. 6 y No. 7 registraron principalmente atenciones presenciales, con **9** casos en el área No. 7 y las Subdirecciones de Meteorología y Estudios Ambientales mostraron **1** a **2** atenciones presenciales, sin atención telefónica o virtual. En conclusión, la atención telefónica fue notable solo en el Grupo de Servicio al Ciudadano.

14. Nivel de Satisfacción de los Usuarios - NSU

Con el propósito de identificar el grado de satisfacción de los grupos de valor, el Ideam implementa de manera periódica la **Encuesta de Nivel de Satisfacción** de Usuarios, como instrumento para medir la percepción frente a la oportunidad y calidad de los trámites y servicios que ofrece la entidad.

A continuación, se presentan algunos resultados relacionados con el acceso, la calidad y la oportunidad de los diferentes canales de atención.

Objetivo de la encuesta: Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los trámites y servicios prestados por el Ideam, con el fin de orientar acciones de mejora continua.

Periodo de aplicación: Del **1 de Julio al 30 de septiembre** de 2025.

Frecuencia: Trimestral.

Muestra: 574 personas pertenecientes a los grupos de valor que acceden a los servicios del Ideam y diligenciaron la encuesta.

*[Encuesta satisfacción PQRSDF:](https://forms.office.com/r/S95MhfttwR)
<https://forms.office.com/r/S95MhfttwR>

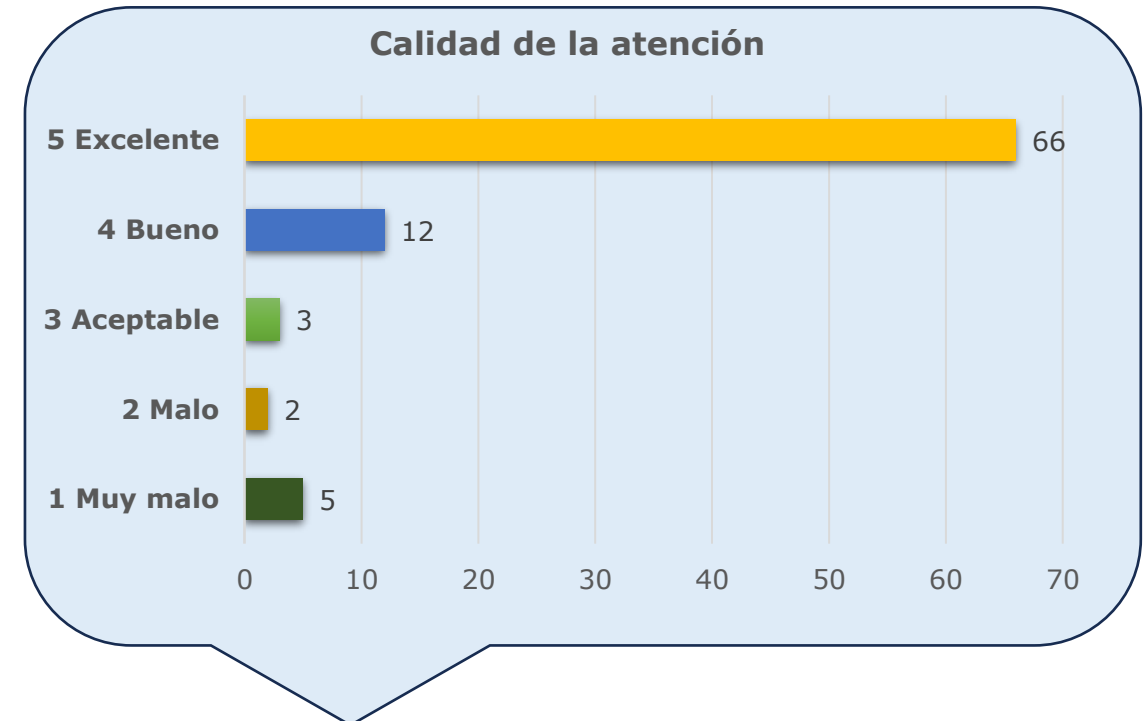
*[Encuesta satisfacción Actividades Participación Ciudadana:](https://forms.office.com/r/w5AZ2vuunK)
<https://forms.office.com/r/w5AZ2vuunK>



14.1. Experiencia en el canal de atención



Esto indica que la mayoría de las valoraciones se concentran en la categoría "*Excelente*", lo que sugiere que la claridad de la información es percibida mayormente como muy buena o excelente. Las categorías bajas tienen muy pocos valores, mostrando que pocas personas consideran la claridad como mala o muy mala.



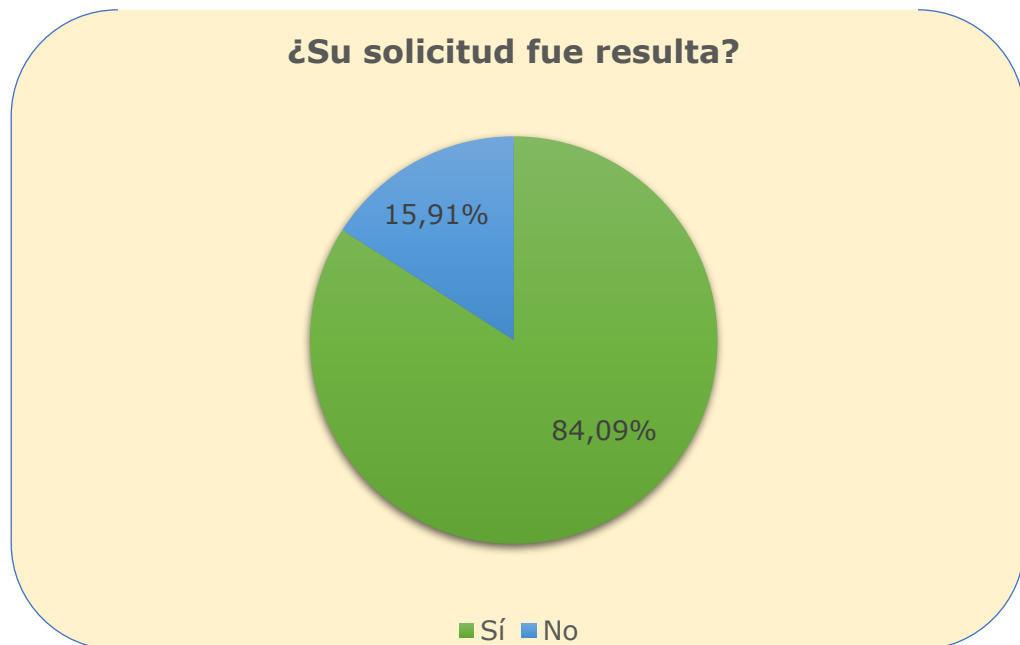
Esta variable permitió conocer la percepción de los usuarios sobre la disposición y amabilidad de los grupos de valor.

La mayoría evaluó la atención como "Excelente" (66 respuestas) " y "Muy malo" (5) fueron poco frecuentes. En conjunto, los resultados reflejan una percepción ampliamente positiva sobre la calidad de la atención.



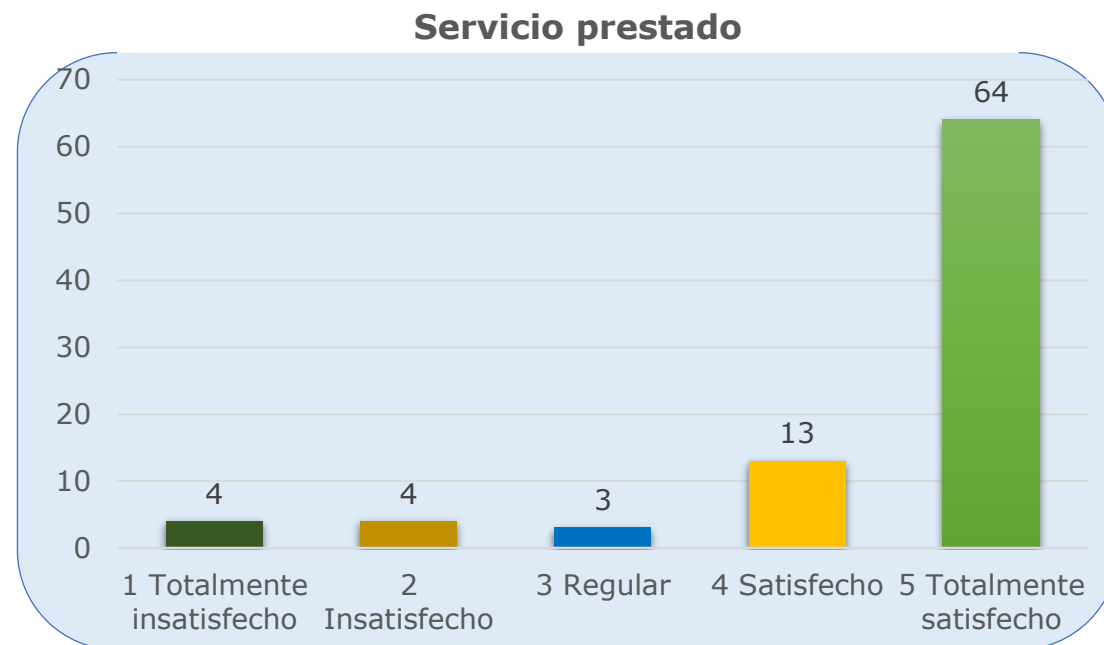
A

14.2. Imagen de la ciudadanía sobre la entidad



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.

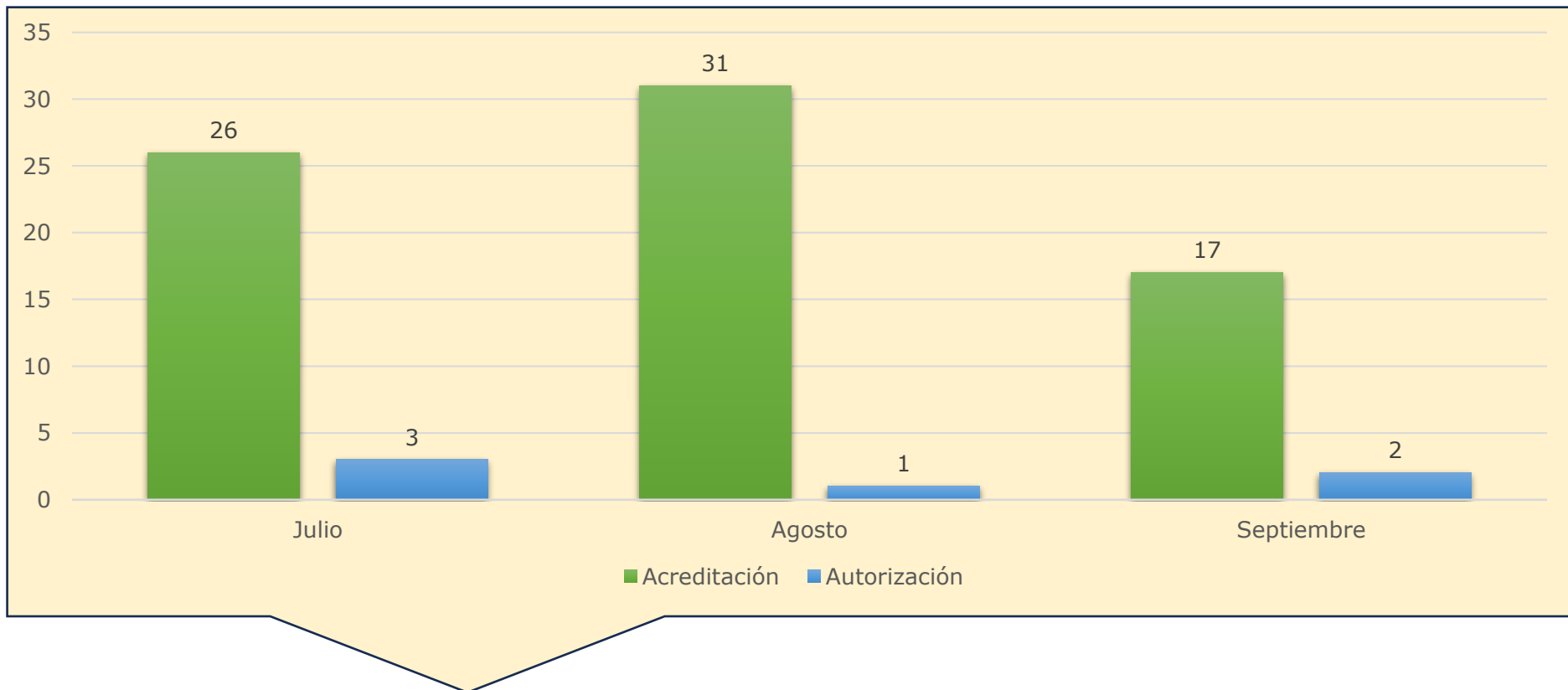
Para el **84.094%** de usuarios la solicitud fue resuelta, mientras el **15.91%** consideran que no, y algunos de los motivos fueron: información incompleta y problemas para el descargue y visualización de información en la página web.



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, **64** usuarios se sienten totalmente **satisfecho** y el **4** totalmente **insatisfecho**.

15. 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. 20256010007425 del 6 de noviembre de 2025, expedido por el Grupo de Acreditación de Laboratorios, en el III Trimestre 2025, se tramitaron 80 resoluciones, de las cuales el 93% correspondieron a acreditación y el 8 a autorizaciones; las cuales fueron resueltas parcialmente en línea.



Ambiente

16. Denuncias anticorrupción

....El grupo de servicio al ciudadano informa que por el canal de denunciacorrupcion@ideam.gov.co, para el periodo comprendido entre el **1 de Julio al 30 de septiembre** del presente, no se registraron denuncias referentes a casos de corrupción ni ninguna otra índole....



¿Sabías que existen actos de corrupción, distintos a la administración de recursos?

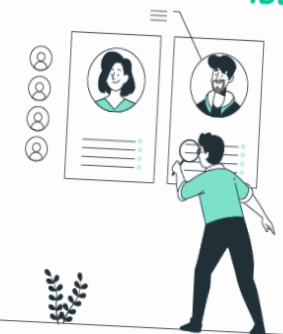
En Colombia, las denuncias contra entidades estatales y sus funcionarios por actos de corrupción o irregularidades se rigen principalmente por las siguientes leyes:



Ley 1474 de 2011
Estatuto Anticorrupción



Ley 190 de 1995
Estatuto General de Contratación de la Administración Pública



Si conoces o sospechas de alguna actividad inusual o potencialmente relacionada con actos de corrupción

Es fundamental reportarlo de manera oportuna a través de los siguientes canales:

- ✉ Correo Electrónico: denunciacorrupcion@ideam.gov.co
- 🌐 Página web: <http://sgdorfeo.ideam.gov.co/orfeo-6.1/formularioWeb>
- ☎ Telefónica: PBX: +57 (601) 352 7160
- 📞 Línea gratuita nacional: 01 8000 110012
- 📍 Presencial: Calle 25 D No. 96 B - 70 Bogotá D.C
o en cualquiera de nuestras 10 áreas operativas a nivel nacional.



17. Conclusiones

- Entre el **1 de julio** y el **30 de septiembre** de **2025**, el Instituto gestionó de forma oportuna las solicitudes ciudadanas recibidas por los distintos canales, asegurando el acceso a la información pública y el ejercicio de los derechos de los usuarios.
- El análisis de las PQRSDF permitió reconocer tendencias en las necesidades y expectativas de la ciudadanía, lo que aporta insumos relevantes para la toma de decisiones y el ajuste de procesos internos.
- Asimismo, los resultados de la Encuesta de Satisfacción reflejan una percepción favorable sobre la calidad de la atención, especialmente en los tiempos de respuesta y la pertinencia de la información brindada. No obstante, se identifican oportunidades de mejora en la optimización de los canales de atención y en el fortalecimiento de la comunicación con los usuarios, con el propósito de consolidar la confianza y la transparencia institucional.
- En conjunto, este informe sirve como herramienta fundamental para el seguimiento, control y evaluación de la gestión, contribuyendo a acciones de mejora continua que promuevan una relación más cercana y efectiva con la ciudadanía. la gestión, y contribuye a la implementación de acciones de mejora continua que promueven una relación más cercana y efectiva con la ciudadanía.

18. Recomendaciones

- Se recuerda a todos los colaboradores responder las solicitudes ciudadanas dentro de los plazos de la Ley 1755 de 2015, garantizando oportunidad, transparencia y calidad.
- Se recomienda a todos los colaboradores incluir en el 100% de correos y oficios el enlace de la Encuesta de Satisfacción y el Formulario PQRSDf disponible en la página web.
- Reiterar a todos los colaboradores del Instituto 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.
- Usar obligatoriamente el formato M-SC-F010 para registrar atenciones presenciales y telefónicas de funcionarios y contratistas, el cual debe enviarse trimestralmente al Grupo de Servicio al Ciudadano para consolidar y visibilizar la gestión institucional en atención.
- Fortalecer los procesos de capacitación a funcionarios y contratistas en el manejo de los canales de atención y en la normatividad vigente en materia de derecho de petición y acceso a la información, con el propósito de mejorar la calidad de las respuestas y aumentar la satisfacción de los usuarios.



IDEAM

Instituto de Hidrología, Meteorología
y Estudios Ambientales