



Guía de tipificación PQRS



IDEAM Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	<h1>TIPIFICACIÓN DE LAS PQRS</h1>	<p>Código: M-SC-G004 Versión: 02 Fecha de emisión: 28/10/2021 Página: 2 de 22</p>
---	-----------------------------------	---

OBJETIVO: Brindar a los servidores públicos del Ideam una herramienta para la Gestión Documental que proporcione lineamientos de carácter técnico, administrativo y procedimental, para la gestión de los documentos y archivos que se reciben como parte de las funciones de la recepción y direccionamiento de correspondencia y solicitudes, en cumplimiento de las actividades propias del Grupo de Gestión Documental y el Grupo de Servicio al Ciudadano del IDEAM.

ALCANCE: Establecer parámetros para la prestación del servicio de radicación, distribución, gestión, seguimiento y control de las solicitudes en el instituto, aplicadas desde la recepción de los documentos o las solicitudes (independientemente del canal de recepción), hasta su respuesta y archivo.

RESPONSABLE: El responsable de la aplicación y ejecución del presente documento son los Líder del proceso de Gestión Documental y del proceso de Servicio al Ciudadano.

RECEPCIÓN DOCUMENTAL: Conjunto de actividades que incluyen la recepción, radicación, trámite y digitalización de las comunicaciones oficiales que ingresan a la entidad ya sea por la ventanilla única de correspondencia a nivel central o áreas operativas, agencias de correo, fax server, correo electrónico y módulo de radicación web.

El IDEAM definió tres (3) tipos de radicación para las comunicaciones oficiales así:

- Salida -1
- Entrada -2
- Memorando -3

Así mismo el número de radicación está compuesto por 14 dígitos, los cuales se establecen de la siguiente manera:

- a. Los 4 primeros corresponden al año (2013, 2014, 2015...).
- b. Los 3 siguientes corresponden al código de la dependencia que radicó (100, 208, 300, 701, 708...).
- c. Los 6 siguientes números corresponden al consecutivo (000191, 000052, 003803)



Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales

TIPIFICACIÓN DE LAS PQRS

Código: M-SC-G004

Versión: 02

Fecha de emisión: 28/10/2021

Página: 3 de 22

- d. El último dígito, corresponde al número que identifica si el documento es de salida - 1; de entrada - 2; - 3, memorandos.
- e. En el caso de la ventanilla única de correspondencia, se identificará con el código (991).
- f. En el caso de las áreas operativas, aparecerá el código del área (701, 702, 703...).

DIRECCIONAMIENTO: Es la actividad tendiente a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario de manera virtual y se relaciona con el flujo de los documentos al interior de la Entidad.

Las solicitudes que llegan a través del módulo de radicación web contáctenos, se dirigen por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, a la dependencia que corresponda.

Cuando los documentos llevan anexos, estos se registran en el ítem *DESCRIPCIÓN DE ANEXOS*, en el caso que dichos anexos sean CD, planos, memoria USB, cartillas, etc., se registrarán especificando el tipo de anexo que acompaña el radicado, el cual debe ser remitido junto con el radicado al área de archivo y allí se almacenará en el Archivo de Gestión Centralizado.

CODIFICACIÓN DE LAS DEPENDENCIAS: De acuerdo con la organización y organigrama del IDEAM, se estableció la siguiente codificación para la identificación de cada una de las dependencias que conforman el Instituto y que permiten la radicación y trámites al interior de la entidad para un mejor control y trazabilidad de las actividades propias del IDEAM.

Id	Nombre	Sigla
100	Dirección General	DGRAL
101	Oficina Asesora de Planeación	OPLA
102	Oficina Asesora Jurídica	OJUR
103	Oficina de Control Interno	OCINT
104	Oficina de Informática	OINF
105	Oficina de Pronósticos y Alertas	OPROS
200	Secretaría General	SGRAL
201	Grupo de Control Disciplinario Interno	GDISC
202	Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano	GTHUMA



Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales

TIPIFICACIÓN DE LAS PQRS

Código: M-SC-G004

Versión: 02

Fecha de emisión: 28/10/2021

Página: 4 de 22

203	Grupo de Presupuesto	GPRES
204	Grupo de Contabilidad	GCONTB
205	Grupo de Tesorería	GTES
206	Grupo de Servicios administrativos	GRFIS
207	Grupo de Inventarios y Almacén	GALMA
208	Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación	GDOC
209	Grupo de Servicio al Ciudadano	GATEC
210	Grupo de Comunicaciones	GCOM
300	Subdirección de Hidrología	SHIDRO
301	Grupo de Laboratorio de Calidad Ambiental	GLAB
400	Subdirección de Meteorología	SMETEO
500	Subdirección de Ecosistemas e información Ambiental	SECOSIAM
600	Subdirección de Estudios Ambientales	SESTUDAM
601	Grupo de Acreditación	GACRED
700	Grupo de Redes Ambientales	GREDES
701	Área Operativa No 1 Antioquia	AOP1
702	Área Operativa No 2 Atlántico	AOP2
703	Área Operativa No 3 Meta	AOP3
704	Área Operativa No 4 Huila	AOP4
705	Área Operativa No 5 Magdalena	AOP5
706	Área Operativa No 6 Duitama	AOP6
707	Área Operativa No 7 Nariño	AOP7
708	Área Operativa No 8 Santander	AOP8
709	Área Operativa No 9 Cali	AOP9
710	Área Operativa No 10 Tolima	AOP10
711	Área Operativa No 11 Bogotá	AOP11
712	Grupo de Automatización	GAUTO
713	Grupo de Instrumentos y Metalmeccánica	GINST
714	Grupo de Planeación Operativa	GPLAOP
800	Grupo de Meteorología Aeronáutica	GMETAERO
801	Meteorología Aeronáutica Oficina Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón	ABONILLA



Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales

TIPIFICACIÓN DE LAS PQRS

Código: M-SC-G004

Versión: 02

Fecha de emisión: 28/10/2021

Página: 5 de 22

802	Meteorología Aeronáutica Oficina Aeropuerto Alfonso López	ALOPEZ
803	Meteorología Aeronáutica Oficina Aeropuerto Almirante Padilla	APADILLA
804	Meteorología Aeronáutica Oficina Aeropuerto Antonio Nariño	ANARIÑO
805	Meteorología Aeronáutica Oficina Aeropuerto Benito Salas	BSALAS
806	Meteorología Aeronáutica Oficina Aeropuerto Camilo Daza	CDAZA
807	Meteorología Aeronáutica Oficina Aeropuerto El Caraño	CARAÑO
808	Meteorología Aeronáutica Oficina Aeropuerto El Dorado	DORADO
809	Meteorología Aeronáutica Oficina Aeropuerto El Edén	EDEN
810	Meteorología Aeronáutica Oficina Aeropuerto El Embrujo	EMBRUJO
811	Meteorología Aeronáutica Oficina Aeropuerto Ernesto Cortizo	ECORTIZO
812	Meteorología Aeronáutica Oficina Aeropuerto José María Córdoba	JMCORDOBA
813	Meteorología Aeronáutica Oficina Aeropuerto Los Cedros	CEDROS
814	Meteorología Aeronáutica Oficina Aeropuerto Los Garzones	GARZONES
815	Meteorología Aeronáutica Oficina Aeropuerto Matecaña	MCAÑA
816	Meteorología Aeronáutica Oficina Olaya Herrera	OHERRERA
818	Meteorología Aeronáutica Oficina Aeropuerto Perales	PERALES
819	Meteorología Aeronáutica Oficina Aeropuerto German Olano	GOLANO
820	Meteorología Aeronáutica Oficina Aeropuerto Rafael Núñez	RNUÑEZ
821	Meteorología Aeronáutica Oficina Aeropuerto Rojas Pinilla	RPINILLA
822	Meteorología Aeronáutica Oficina Aeropuerto San Luis	SLUIS
823	Meteorología Aeronáutica Oficina Aeropuerto Santiago Pérez	SPEREZ
824	Meteorología Aeronáutica Oficina Aeropuerto Simón Bolívar	SBOLIVAR
825	Meteorología Aeronáutica Oficina Aeropuerto Vanguardia	VGARDIA
826	Meteorología Aeronáutica Oficina Aeropuerto Vásquez Cobo	VCODO
827	Meteorología Aeronáutica Oficina Aeropuerto Yarigüies	YARIGUIES
900	Dependencia Administradora del Sistema	ADMIN
902	Dependencia PRBINETRNO	PRBINETRNO
903	Dependencia de Capacitación	CAPACITACIÓN
905	Petición, Quejas y Reclamos	PQRS
922	Administrador ORFEO	ORFEO
991	Ventanilla Única de Correspondencia	CORRESPONDENCIA

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	<h1>TIPIFICACIÓN DE LAS PQRS</h1>	<p>Código: M-SC-G004 Versión: 02 Fecha de emisión: 28/10/2021 Página: 6 de 22</p>
---	-----------------------------------	---

CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES SEGÚN EL CONTENIDO:

- Petición:** Toda solicitud diferente al suministro de información o copias.
- 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.
- 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 a lo establecido en el artículo 28 de la Ley 1437 del 2011 modificado por la Ley 1755 de 2015.
- 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
- Reclamo:** Toda manifestación efectuada a la entidad, relacionada con la prestación deficiente del servicio.
- Sugerencia:** Opinión del peticionario tendiente al mejoramiento en la prestación del servicio.
- 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.
- Petición entre autoridades:** Solicitud de información o documentos realizada por autoridades públicas.
- Solicitud de Congresistas:** Solicitud efectuada por los congresistas en ejercicio de sus funciones con fines de control político.
- Solicitud Judicial:** Son las solicitudes efectuadas por autoridades judiciales o administrativas que ejercen función judicial.
- Agradecimiento:** Carta o comentario alusivo al recibido satisfactorio de un producto o servicio.
- Certificaciones de Tiempo y Clima:** Solicitud de documento que certifica con fines probatorios, eventos Hidroclimatológicos.
- Felicitación:** Carta o comentario alusivo a una exaltación por el buen servicio prestado.

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	<h1>TIPIFICACIÓN DE LAS PQRS</h1>	<p>Código: M-SC-G004 Versión: 02 Fecha de emisión: 28/10/2021 Página: 7 de 22</p>
---	-----------------------------------	---

14. Remisión por Competencia: Procede cuando, conforme al contenido de la solicitud, la misma no corresponde a la naturaleza misional, ni a las funciones del IDEAM, razón por la cual se remite a la autoridad competente.

INDICADOR TEMÁTICO PARA LA TIPIFICACIÓN DE LAS PQRS Y SU CORRECTO DIRECCIONAMIENTO (TABLAS):

A continuación se encuentran dispuestas en tablas, guías temáticas por dependencia, las cuales corresponden a los ejes macro de productos y servicios ofrecidos por el IDEAM, con el fin de ser identificados y poder tipificar y direccionar de manera adecuada la correspondencia que ingresa al IDEAM.

Estas tablas tienen el objetivo de garantizar la identificación del tema que corresponde a cada dependencia, para su correcto direccionamiento, con lo que se permite minimizar el número de días que una petición pierde en días de respuesta, por errores relacionados con el desconocimiento de las competencias propias de cada área.

SUBDIRECCION DE ECOSISTEMAS E INFORMACION AMBIENTAL

No.	TEMA	Nombre del producto o servicio.	Descripción producto servicio o acción
1	BOSQUES	Bosques- Gestión indicadores recursos naturales	Serie de productos de información relacionados con el estado de los recursos naturales.
2		Bosques- Metadatos de la cartografía	Son datos a que describen información, describen el contenido, la calidad, la condición y otras características de los datos cartográficos.

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	<h1>TIPIFICACIÓN DE LAS PQRS</h1>	<p>Código: M-SC-G004 Versión: 02 Fecha de emisión: 28/10/2021 Página: 8 de 22</p>
--	-----------------------------------	---

3		Bosques -Incendios	<p>Información relacionada con incendios en las regiones, departamentos o municipios considerando las diferentes condiciones climáticas y otras variables.</p>
4		Bosques - Sistema Nacional de información forestal – SNIF -	<p>Información relacionada con la ubicación, el volumen anual aprovechado, movilizado y decomisado de madera y de productos no maderables, las principales especies presionadas en el ámbito nacional y regional; el uso actual y potencial de las especies forestales, las especies más comerciales, el depósito de biomasa y carbono almacenado, y las áreas afectadas por incendios forestales.</p>
5		Bosques - Inventario Forestal Nacional - IFN	<p>Estadística mediante la cual se registran variables de interés nacional de los bosques naturales de Colombia</p>



Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales

TIPIFICACIÓN DE LAS PQRS

Código: M-SC-G004

Versión: 02

Fecha de emisión: 28/10/2021

Página: 9 de 22

6	Bosques - Deforestación	Corresponde a la estimación de la deforestación Extinción plantas forestales en un terreno) en Colombia a dos escalas de referencia o de aproximación. La primera a una con resolución espacial gruesa de 250 metros (Esc 1:500.000) con una temporalidad semestral, a fin de identificar los núcleos de deforestación activos y emitir alertas tempranas por deforestación y la segunda a resolución espacial media de 30 metros (Esc 1:100.000) que se realizará cada año, a fin de detallar y mejorar la precisión de la cifra de la superficie deforestada en el país.
7	Bosques - Carbono: Biomasa - suelos	Información relacionada con el monitoreo del stock de carbono almacenado y aquel que ha sido liberado a la atmósfera por efectos de la deforestación.
8	Bosques - Cuentas Ambientales (WAVES)	Las cuentas ambientales corresponden a la valoración pecuniaria de un servicio que presta un ecosistema, en consecuencia existen cuentas de bosque, agua, suelo entre otras.
9	Bosques - Sistema de monitoreo	Sistema de alerta temprana de las dinámicas de cambio de la cobertura de bosque natural en el país.

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	<h1>TIPIFICACIÓN DE LAS PQRS</h1>	<p>Código: M-SC-G004 Versión: 02 Fecha de emisión: 28/10/2021 Página: 10 de 22</p>
---	-----------------------------------	--

10		Bosques - Cubo de datos	<p>Relacionado con solicitudes relacionadas con el sistema de Monitoreo el cual maneja imágenes satelitales LANDSAT</p>
11	SUELOS Y TIERRAS	Grupo Suelos y Tierras -Coberturas de la Tierra	<p>Solicitudes relacionadas con el monitoreo y seguimiento de las coberturas de la tierra las cuales comprenden además de la vegetación y los elementos antrópicos existentes sobre la tierra y otras superficies terrestres como afloramientos rocosos y cuerpos de agua.</p>
12		Grupo Suelos y Tierras - Degradación Suelos	<p>Solicitudes relacionadas con los cambios en la salud del suelo entendida como la disminución de la capacidad del ecosistema para producir bienes o prestar servicios para sus beneficiarios, comprende solicitudes sobre erosión, salinización y desertificación de suelos.</p>
13		Grupo Suelos y Tierras - Geomorfología a escala nacional	<p>Solicitudes relacionadas con las formas de la corteza terrestre es decir con el actual relieve a nivel nacional.</p>
14		Grupo Suelos y Tierras - Estructura Ecológica	<p>Solicitudes relacionadas con ecosistemas que prestan servicios básicos innegociables por ser estructura ecológica.</p>
15		Grupo Suelos y Tierras - Glaciares	<p>Solicitudes relacionadas con los glaciares entendidas como pequeñas masas de hielo que coronan lo más alto de las montañas más elevadas del territorio.</p>
16		Grupo Suelos y Tierras - Ecosistemas continentales	<p>Información sobre sistemas formados por un conjunto de organismos vivos que están en los continentes y el medio físico donde se relacionan.</p>

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	<h2>TIPIFICACIÓN DE LAS PQRS</h2>	<p>Código: M-SC-G004 Versión: 02 Fecha de emisión: 28/10/2021 Página: 11 de 22</p>
---	-----------------------------------	--

17		Grupo Suelos y Tierras - Susceptibilidad del terreno a los deslizamientos.	<p>Información sobre componentes de terreno: litología, densidad de fracturamiento, densidad de pliegues, forma de las cuencas, densidad de drenajes, inclinación de la pendiente, índice de relieve relativo, sistemas morfogénicos, morfodinámica (procesos erosivos), suelos y su relación con la dinámica del agua (infiltración, capacidad de almacenamiento y regulación de humedad), suelos y su constitución (textura, materia orgánica, profundidad, naturaleza y tipo de las arcillas como coloides del suelo) y coberturas de la tierra; los componentes citados determinan la susceptibilidad a los deslizamientos y las principales características asociadas a litología, suelos y cobertura vegetal y la susceptibilidad general del terreno a los deslizamientos</p>
18	SIA	Grupo Sistema de Información ambiental SIA - Información Cartográfica temática oficial	<p>Solicitudes relacionadas con cualquier clase de representación gráfica de medidas y datos de la tierra.</p>

SUBDIRECCION DE ESTUDIOS AMBIENTALES

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	<h1>TIPIFICACIÓN DE LAS PQRS</h1>	<p>Código: M-SC-G004 Versión: 02 Fecha de emisión: 28/10/2021 Página: 12 de 22</p>
---	-----------------------------------	--

No.	TEMA	Nombre del producto o servicio	Descripción producto servicio o acción
1	ACREDITACIÓN DE LABORATORIOS	Acreditación de laboratorios de agua, ruido, aire, suelo, residuos peligrosos entre otros.	Corresponde a las solicitudes de información relacionadas con el acceso al trámite de acreditación de laboratorio o información sobre laboratorios acreditados, siempre y cuando las mismas no formen parte del trámite; respecto a acreditación de laboratorios, únicamente serán radicadas por el módulo PQRS las solicitudes de carácter informativo. Los requerimientos relativos al trámite de acreditación tales como adición alcance resoluciones, visitas; deberán radicarse por correspondencia y direccionarse al Grupo de acreditación de laboratorios.
2	CAMBIO CLIMÁTICO	Cambio Climático - Tercera comunicación y sus variables- Gases efecto Invernadero	La tercera comunicación, es el reporte que elabora Colombia, para cumplir uno de los compromisos inherentes a su calidad de miembro de la Convención Marco de Naciones Unidas sobre Cambio Climático; en lo que respecta a gases de efecto invernadero Inventario Nacional de Gases de Efecto Invernadero (GEI): estimaciones de las emisiones GEI de Colombia y su aporte a nivel mundial, entendiendo el GEI como las emisiones de gases provenientes de las actividades del ser humano que alteran el efecto invernadero aumentando la concentración de gases con la consecuente modificación de las condiciones climáticas, frente a este ítem podrá encontrara solicitudes relacionadas con las acciones de mitigación desarrolladas para reducir el incremento de emisiones GEI, vulnerabilidad de Colombia al cambio climático, análisis de los riesgos para la población y los territorios, asociados a los efectos de la variabilidad y el cambio climático entre otros afines.
3		Cambio Climático - Tercera comunicación y sus variables- BUR (Reporte Bienal unificado)	Son informes periódicos de actualización de las comunicaciones nacionales, reportan actualizaciones de las circunstancias nacionales y los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero, así como los avances en las medidas

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	<h1>TIPIFICACIÓN DE LAS PQRS</h1>	<p>Código: M-SC-G004 Versión: 02 Fecha de emisión: 28/10/2021 Página: 13 de 22</p>
---	-----------------------------------	--

			de mitigación adelantadas por los países, y las necesidades existentes en materia de financiamiento, acceso a tecnología y fortalecimiento de capacidades
4	REGISTROS AMBIENTALES	Registros Ambientales- Sistema uso de recursos SIUR	
5		Registros Ambientales- Residuos Peligrosos RESPEL	El Registro de Generadores de Residuos o Desechos Peligrosos contiene información normalizada, homogénea y sistemática sobre la generación y manejo de residuos o desechos peligrosos originados por las diferentes actividades productivas y sectoriales del país.
6		Registros Ambientales- RUA Manufacturero	El Registro Único Ambiental –RUA – para el sector manufacturero es el instrumento de captura para lograr el análisis y consulta de indicadores e información sobre el uso y/o aprovechamiento de los recursos naturales renovables, originado por los establecimientos del sector manufacturero en el desarrollo de sus actividades
7		Registros Ambientales- Registro Calidad del aire -SISAIRE-	El Subsistema de Información sobre Calidad del aire, es la principal fuente de información para el diseño, evaluación y ajuste de las políticas y estrategias nacionales y regionales de prevención y control de la calidad del aire.
8		Registros Ambientales- Registro PCB	Es un registro de los generadores de bifenilo policlorado (PCB ó BPCs), producto químico utilizado para aislar y enfriar equipos eléctricos.
9		Registros Ambientales- Registro RUA ELECTRICO	Información estandarizada sobre el uso, aprovechamiento o afectación de los recursos naturales renovables por las actividades del sector energético.
10		Registros Ambientales- RUA HIDROCARBUROS	Información estandarizada sobre el uso, aprovechamiento o afectación de los recursos naturales renovables por las actividades del sector que trabaja con la explotación de hidrocarburos.
11		Registros Ambientales- Capacitación manejo registros.	Solicitudes tendientes a obtener capacitación relacionada con el manejo de los diferentes registros ambientales.
12	INFORMES AMBIENTALES	Informe estado calidad del aire en Colombia.	Recopilación de la información reportada por las estaciones que integran los Sistemas de Vigilancia de la Calidad del Aire – SVCA, pertenecientes a catorce

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	<h1>TIPIFICACIÓN DE LAS PQRS</h1>	<p>Código: M-SC-G004 Versión: 02 Fecha de emisión: 28/10/2021 Página: 14 de 22</p>
--	-----------------------------------	--

			Autoridades Ambientales del país y realiza un análisis espacio temporal de la misma, generando una aproximación del estado de la calidad del aire
13		Informe RESPEL	Recopilación de la información reportada Sobre la generación y manejo de residuos o desechos peligrosos originados por las diferentes actividades productivas y sectoriales del país
14		Informe PCB	Recopilación, análisis y conclusiones periódicas de la información reportada por los generadores de bifenilo policlorado (PCB).
15		Informe del Estado de los recursos naturales	Instrumento técnico - científico cuya finalidad es la de servir de lineamiento para la ejecución de políticas, planes, programas y proyectos relacionados con el manejo, la protección y la vigilancia de los recursos naturales en todo el país.

SUBDIRECCIÓN DE HIDROLOGÍA

No.	TEMA	Nombre del producto o servicio	Descripción producto servicio o acción
-----	------	--------------------------------	--

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	<h1>TIPIFICACIÓN DE LAS PQRS</h1>	Código: M-SC-G004 Versión: 02 Fecha de emisión: 28/10/2021 Página: 15 de 22
--	-----------------------------------	--

1	SIRH	Sistema de Información del Recurso hídrico -SIRH- registro usuarios y permisos vertimiento	Es el inventario de personas (naturales o jurídicas) que tienen permisos ambientales asociados al uso y aprovechamiento del recurso hídrico, ya sea a través de una autorización de concesión de aguas o permiso de vertimientos sobre el tramo de una fuente hídrica o de un tipo de punto de agua subterránea.
2		SIRH -POMCAS-	Planes de ordenamiento de cuencas hidrográficas
3		SIRH- -PUEEA-	Planes de uso eficiente de agua
4	AGUAS SUBTERRÁNEAS	Aguas Subterráneas - provincias hidrológicas	Las Aguas subterráneas en el país se constituyen en algunas zonas del país en una fuente alterna a las fuentes tradicionales de abastecimiento de agua para diferentes fines, mientras en algunas regiones la única fuente disponible, las provincias hidrográficas corresponden a la zona donde está ubicada la cuenca.
5		Aguas Subterráneas - sistemas acuíferos	Los acuíferos son formaciones geológicas en las cuales se encuentra agua y que son permeables permitiendo así el almacenamiento de agua en espacios subterráneos
6		Aguas Subterráneas - niveles freáticos	Los niveles freáticos corresponden al manto superior de las aguas subterráneas.
7		Aguas Subterráneas - inventario de pozos	Inventario de los lugares donde existen aguas subterráneas.
8		Aguas Subterráneas - inventario aljibes	Inventario de los lugares donde existen aljibes.
9	EVALUACIÓN REGIONAL DEL AGUA	ERA	Las Evaluaciones regionales del agua ERA, corresponden o comprenden al análisis integrado de la oferta, demanda, calidad y análisis de los riesgos asociados al recurso hídrico en su jurisdicción para la zonificación hidrográfica de la autoridad ambiental, teniendo como base las subzonas hidrográficas.
10		Zonificación Hidrológica de Colombia - cuencas	Las cuencas se definen como zonas geográficas donde el escurrimiento de agua confluye hacia el mismo punto.
11	ZONIFICACIÓN HIDROGRÁFICA	Zonificación Hidrológica de Colombia - Macrocuencas	Las macrocuencas se definen como grandes sistemas hidrológicos formados por un conjunto de subcuencas.
12		Zonificación Hidrológica de Colombia - área	

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	<h1>TIPIFICACIÓN DE LAS PQRS</h1>	<p>Código: M-SC-G004 Versión: 02 Fecha de emisión: 28/10/2021 Página: 16 de 22</p>
---	-----------------------------------	--

13		Zonificación Hidrológica de Colombia - zona	
14		Zonificación Hidrológica de Colombia - Subzona	
15	OPERACIÓN DE REDES	Grupo Operación de redes - diseño construcción, operación y mantenimiento de estaciones	Requerimientos relacionados con el funcionamiento o locación de las estaciones.
16		Grupo Operación de redes - solicitudes visitas a estaciones	Requerimientos personas naturales o jurídicas para acudir con fines académicos o investigativos a conocer el funcionamiento de las estaciones.
17	LABORATORIO DE CALIDAD AMBIENTAL	Laboratorio de calidad ambiental - análisis de muestras	Cualquier solicitud relacionada con el estudio de una muestra el cual implica determinar la composición de la misma.
18		Laboratorio de calidad ambiental - Toma de muestras	Cualquier solicitud relacionada con la recolección y posterior estudio de una muestra.
19	SEDIMENTOS	Solicitudes relacionadas con el comportamiento de los ríos, niveles de los caudales y sedimentos.	So solicitudes que implican conceptos especializados que hacen referencia a la variabilidad de los parámetros, se entienden como consulta siempre y cuando no soliciten certificación.
20	ESTUDIO NACIONAL DEL AGUA - ENA	ENA - Estudio Nacional del Agua - oferta	Solicitudes relacionadas con la oferta, demanda y calidad del agua, incluye aguas su
21		ENA - Estudio Nacional del Agua - demanda	Se refiere a la cantidad o volumen de agua usado por los sectores económicos y la población.
22		ENA - Estudio Nacional del Agua - calidad	Se refiere a la evaluación de los cuerpos de agua y las cargas contaminantes puntuales medidas y analizadas en puntos específicos a partir de los parámetros que dan cuenta de las características físicas, químicas, biológicas.
23		ENA - Estudio Nacional del Agua - aguas subterráneas	Fracciones de agua ubicadas bajo la superficie.
24		ENA - Estudio Nacional del Agua - huella hídrica	Factor que el mide el impacto generado por un bien, producto o servicio del uso recurso hídrico por actividades propias del hombre.

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	<h1>TIPIFICACIÓN DE LAS PQRS</h1>	<p>Código: M-SC-G004 Versión: 02 Fecha de emisión: 28/10/2021 Página: 17 de 22</p>
---	-----------------------------------	--

25	MODELACIÓN	ENA - Estudio Nacional del Agua - Evaluación integrada	<p>La evaluación integrada del agua se construye desde la variabilidad de la oferta hídrica natural y el análisis del recurso hídrico por condiciones de uso expresadas en presiones y afectaciones por contaminación, con el objetivo de generar insumos técnicos para la categorización de las subzonas hidrográficas.</p>
26		ENA - Estudio Nacional del Agua - Sedimentos	<p>Datos relacionados con el material sólido transportado por una corriente de agua y se posa en el fondo del río</p>
27		Indicadores - IA	<p>Índice de aridez entendido como la relación entre evo transpiración potencial y real.</p>
28		Indicadores - IRH	<p>Índice de regulación hídrica</p>
29		Indicadores - IUA	<p>Índice de uso del agua</p>
30		Indicadores - ICA	<p>Índice de calidad del agua</p>
31		Indicadores - IACAL	<p>Índice alteración potencial calidad del agua</p>
32		Indicadores - IVH	<p>Índice de vulnerabilidad hídrica desabastecimiento</p>
33		Indicadores - Índice de Escases	<p>Hace relación a la oferta vs demanda de recurso hídrico.</p>
34		Indicadores - IPHE	<p>Índice de alteración potencial de los ecosistemas.</p>
35		Indicadores - IARC	<p>Índice de agua no retornada a la cuenca.</p>
36		Modelación - Modelación hidrológica	<p>Modelo hidrológico, sistema físico real representado en una cuenca hidrográfica y cada uno de los componentes del ciclo hidrológico en el que se determina estado real y futuro del recurso hídrico .</p>
37			
38			
39			
40			

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	<h2>TIPIFICACIÓN DE LAS PQRS</h2>	<p>Código: M-SC-G004 Versión: 02 Fecha de emisión: 28/10/2021 Página: 18 de 22</p>
---	-----------------------------------	--

SUBDIRECCIÓN DE METEOROLOGÍA

No.	TEMA	Nombre del producto o servicio.	Descripción producto servicio o acción
1	CERTIFICACIONES	Grupo de gestión de datos - Certificaciones	Documento que certifica el comportamiento de una variable meteorológica en un periodo de tiempo determinado (TRAMITE).
2		Grupo de gestión de datos - Datos estaciones automáticas	Información recopilada por las estaciones meteorológicas automáticas de las que dispone el IDEAM.
3	CLIMATOLOGÍA	Grupo de climatología - Índice de aridez	Característica cualitativa del clima, que permite medir el grado de suficiencia o insuficiencia de la precipitación.
4		Grupo de climatología -radiación solar y ozono	Solicitudes que impliquen datos sobre la radiación solar entendidas como el conjunto de radiaciones electromagnéticas emitidas por el Sol, por su parte el ozono es un gas que se forma en la ozonosfera y protege la Tierra de la acción de los rayos ultravioleta del Sol
5		Grupo de climatología -Boletín agroclimático	Documento informático que se genera mensualmente.
6		Grupo de climatología - información meteorología marina	La Meteorología Marina es la aplicación de la ciencia y de los servicios meteorológicos a las actividades desarrolladas en alta mar, aguas costeras y aguas interiores. Contempla a su vez dos temáticas, la primera enfocada a la investigación sobre la interacción entre el océano y la atmósfera y la segunda

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	<h1>TIPIFICACIÓN DE LAS PQRS</h1>	<p>Código: M-SC-G004 Versión: 02 Fecha de emisión: 28/10/2021 Página: 19 de 22</p>
---	-----------------------------------	--

			encaminada a suministrar servicios de pronóstico a los usuarios que desarrollan actividades económicas o habitan en las zonas costeras del país.
7		Grupo de climatología - Boletín predicción climática	Documento informático que se genera mensualmente.
8		Grupo de climatología - información cartográfica	Generación de Solicitudes de mapas que se elaboran a partir de la base de datos cartográfica conforme a lo requerido por el peticionario.
9	MODELAMIENTO	Grupo de Modelamiento	Información relacionada con variabilidad climática y cambio climático, corresponde por lo general a conceptos sobre las citadas variables
10	METEOROLOGÍA AERONÁUTICA	Meteorología aeronáutica - Conceptos técnicos accidentes aéreos	Conceptos sobre accidentes aéreos.
11		Meteorología aeronáutica - estado tiempo aeropuertos	Solicitudes históricas

OFICINA DE PRONÓSTICOS Y ALERTAS

No.	TEMA	Nombre del producto o servicio	Descripción producto servicio o acción
1		Estado del tiempo	Solicitudes del estado del tiempo, en tiempo cuasireal
2	PRONÓSTICOS Y ALERTAS	Pronósticos hidrológicos y ambientales	Informar y alertar con suficiente tiempo de antelación a las autoridades ambientales y población en general sobre el comportamiento de los principales cuerpos de agua del país y la probabilidad de ocurrencia de eventos extremos. Este seguimiento se encuentra en el Informe Hidrológico Diario que se publica en la página Web de la institución.

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	<h1>TIPIFICACIÓN DE LAS PQRS</h1>	<p>Código: M-SC-G004 Versión: 02 Fecha de emisión: 28/10/2021 Página: 20 de 22</p>
---	-----------------------------------	--

3		Alertas meteorológicas	<p>Una Alerta Meteorológica se emite cuando el Servicio meteorológico, recibe suficiente información que indica alta probabilidad de fuertes tormentas, granizo, fuertes vientos bajo criterios de severas tormentas, temperaturas extremas.</p>
4		Rayos	<p>Descarga natural de electricidad estática, producida durante una tormenta eléctrica</p>
5		huracanes	<p>Sistema de tormentas caracterizado por una circulación cerrada alrededor de un centro de baja presión y que produce fuertes vientos y abundante lluvia</p>
6		Vendavales	<p>Viento fuerte que sopla de la mar.</p>
7		Heladas	<p>Fenómeno climático que consiste en un descenso de la temperatura ambiente a niveles inferiores al punto de congelación del agua y hace que el agua o el vapor que está en el aire se congele depositándose en forma de hielo en las superficies.</p>
8		Pronostico Incendios	<p>Modelo, denominado SIGPI (Sistema de Información Geográfica para la Prevención de Incendios) incorpora la amenaza que existe por aspectos climáticos (precipitación diaria acumulada y temperatura máxima diaria), biológicos (susceptibilidad de la cobertura vegetal a los incendios) y antrópicos (cercanía a centros poblados) a fin de identificar las zonas de riesgo para la ocurrencia de estos fenómenos.</p>
9		Pronostico deslizamientos	<p>El servicio de Seguimiento y Pronóstico de la amenaza diaria por deslizamientos, tiene como objeto proveer información oportuna acerca de la probabilidad de ocurrencia de deslizamientos asociados a lluvias</p>

OTROS

No.	TEMA	Nombre del producto o servicio	Descripción producto servicio o acción
1	VISITAS	Visitas a estaciones	Solicitudes de los ciudadanos para visitar estaciones automáticas o convencionales del IDEAM, con fines académicos.

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	<h1>TIPIFICACIÓN DE LAS PQRS</h1>	Código: M-SC-G004 Versión: 02 Fecha de emisión: 28/10/2021 Página: 21 de 22
--	-----------------------------------	--

2		Visitas al IDEAM	Solicitudes de los ciudadanos para visitar la sede central de IDEAM con fines académicos.
3	ASESORIAS Y CHARLAS	Solicitud de asesorías personalizadas, charlas y capacitaciones	Solicitudes para brindar apoyo en asesorías de proyectos, charlas, foros y capacitaciones.
4	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Atención a medios de comunicación	Solicitudes para atender a medios de Comunicación.
5	WEB Y CORREO	Página WEB / Correo electrónico	Solicitud de requerimientos técnico por fallas o intermitencias en el servicio.
6	CONSULTA BIBLIOTECA	Consulta bibliográfica, biblioteca virtual, circulación y préstamo	Solicitud de consultas bibliográficas del IDEAM.
7	ORIENTACIÓN	Orientación al usuario	Solicitudes de orientación al ciudadano en cualquier tema.
8	SOLICITUD DE INFORMACIÓN HIDROMETEOROLÓGICA	Solicitud de Información Hidrometeorológica	Solicitud de Información Hidrometeorológica del Banco de datos del IDEAM.

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción
01	14/03/2017	Creación del documento
02	28/10/2021	Modificación del documento

ELABORÓ:	REVISÓ: Angela M. Díaz	APROBÓ:
----------	---------------------------	---------



Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales

TIPIFICACIÓN DE LAS PQRS

Código: M-SC-G004

Versión: 02

Fecha de emisión: 28/10/2021

Página: 22 de 22

Jorge Enrique Roncancio Cárdenas
Contratista Grupo de Servicio al Ciudadano

Ángela María Díaz Medina
Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano

César Tovar
Contratista Grupo de Servicio al Ciudadano

Gilberto Galvis
Secretario General