



# Estrategia de servicio al ciudadano



**IDEAM**

Instituto de Hidrología,  
Meteorología y  
Estudios Ambientales

**2022**



## CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	3
<b>OBJETIVO GENERAL.....</b>	4
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</b>	4
<b>NORMATIVIDAD .....</b>	4
Leyes .....	4
Decretos.....	5
CONPES .....	5
<b>CANALES DE SERVICIO.....</b>	6
<b>DEBERES DE LOS CIUDADANOS .....</b>	6
<b>DERECHOS DE LOS CIUDADANOS .....</b>	7
<b>MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA DE SERVICIO AL CIUDADANO .....</b>	8
<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2021 .....</b>	8
<b>ACTIVIDADES CONTEMPLADAS CULTURA DEL SERVICIO 2022.....</b>	9



## INTRODUCCIÓN

Uno de los enfoques del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales- Ideam es acercar a los ciudadanos a la información técnica y científica desde el Grupo de Servicio al Ciudadano, donde se gestionan las diferentes PQRS que los usuarios realizan a través de los diferentes canales de atención, además de realizar y organizar las actividades y eventos de la estrategia de participación ciudadana, la cual se desarrolla a lo largo de la vigencia con el objetivo de que los ciudadanos se apropien de la información de la entidad y estrechar la relación ciudadano-estado.

Con valores como el respeto, la diligencia, el compromiso, la justicia y la honestidad, el instituto se capacita constantemente para garantizar el mejor servicio a los usuarios, de forma que sea eficaz, oportuno y con calidad. Por ello, para el 2022 se ha planteado la estrategia de servicio al ciudadano, donde se brinda información a la ciudadanía de la gestión interna de la entidad teniendo en cuenta el Modelo de Gestión Pública de Servicio al Ciudadano, pues brinda los parámetros precisos para la gestión integral de servicio al ciudadano.

Esta estrategia contempla los derechos y deberes de los ciudadanos que integra la carta a trato digno de la presente vigencia, con los resultados del informe de la caracterización de usuarios del año 2021.

## OBJETIVO GENERAL

Garantizar a los usuarios internos y externos del Instituto, una atención y orientación oportuna, eficaz, eficiente y con calidad, ofreciendo un trato amable y el acceso efectivo a la información de la que dispone el Ideam.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Transformarnos en una entidad con personas enfocadas a cubrir las necesidades y expectativas de nuestros usuarios.
- Humanizar el servicio.
- Capacitar el personal para que tenga actitud de servicio, mejora continua y liderazgo.
- Buscar presencia en los sectores productivos del país y en las regiones.
- Crear una cultura del buen servicio que redunde en la imagen de calidad y confianza, ante todos nuestros usuarios

## NORMATIVIDAD

### Leyes

- **Ley 720 de 2001:** “Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos”.
- **Ley 850 de 2003:** “Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas”.
- **Ley 962 de 2005:** “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- **Ley 1474 de 2011:** “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- **Ley 1712 de 2014:** “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”.

## Decretos

- **Decreto 291 de 2004:** "Por el cual se modifica la estructura del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales, IDEAM, y se dictan otras disposiciones"
- **Decreto 2623 de 2009:** "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"
- **Decreto 019 de 2012:** "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"
- **Decreto 1649 de 2014:** (Art 15 N. 14) "Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos y conocer directamente de las quejas, sugerencias y reclamos que, por su gravedad, sean puestas en su conocimiento por el jefe o coordinador de la unidad o grupo de control interno disciplinario de cada entidad"
- **Decreto 1082 de 2015:** "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional"
- **Decreto 1083 de 2015:** "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".
- **Decreto 1499 de 2017:** "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015"

## CONPES

- **CONPES 3649 de 2010:** Política Nacional de Servicio al Ciudadano
- **CONPES 3785 de 2013:** Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano
- **CONPES 3955 de 2018:** Estrategia para el fortalecimiento de la acción comunal en Colombia



## CANALES DE SERVICIO

	<p><b>Línea telefónica nacional</b> 018000110012 PBX (57+601)3527160 Pronósticos y alertas (57+601) 3075625</p>
	<p><b>Chat interactivo GAIA y portal institucional</b> <a href="http://www.ideam.gov.co">www.ideam.gov.co</a></p>
	<p><b>Sede Principal</b> Dirección: Calle 25 D No. 96 B - 70 Bogotá D.C. Código Postal: 110911 Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00</p>
	<p><b>Correo electrónico</b> <a href="mailto:atencionalciudadano@ideam.gov.co">atencionalciudadano@ideam.gov.co</a></p>
	<p><b>Redes sociales</b> Facebook: Ideam Instituto Twitter:@IDEAMColombia YouTube: IDEAM Colombia</p>

## DEBERES DE LOS CIUDADANOS

(Artículo 6 de la Ley 1437 de 2011)

- Acatar la Constitución Política y las leyes
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes, para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de estos
- Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas declaraciones o documentos falsos, o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite o necesidad.
- Dar un trato respetuoso al personal del Ideam y conservar un buen comportamiento en sus instalaciones.



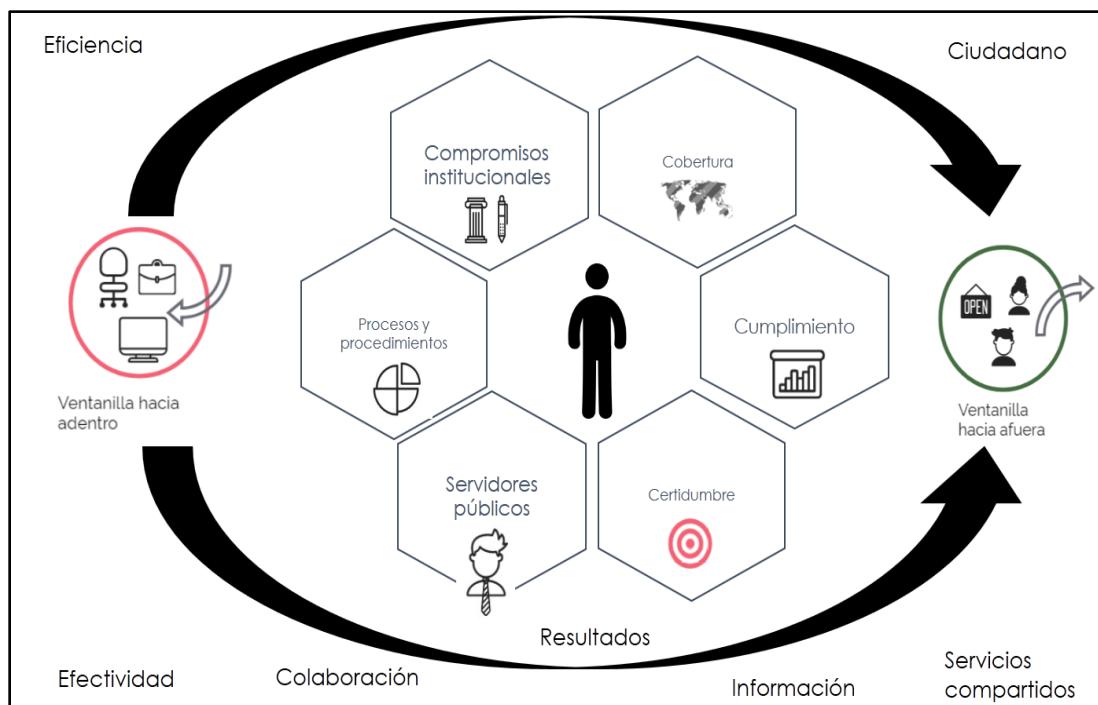
## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios que presten sus servicios al instituto.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas y reclamos verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado. Así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta; de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- A obtener, salvo reserva legal, información que repose en los registros y archivos públicos de la entidad, en los términos previstos por la Constitución Política y las leyes.
- A ser recibidas de forma prioritaria, las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
- A presentar recursos conforme al CPA y de los CCA (Calle 25 D #96B -70- Código postal 110911055 Bogotá D.C- PBX Colombia 601+3527160)
- A ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
- A exponer argumentos y aportar documentos y otros elementos de prueba en las actuaciones administrativas en las cuales se le reconozca la calidad de interesado y a que los mismos sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir y a que los mismos sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir y a que se le informe sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

## MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

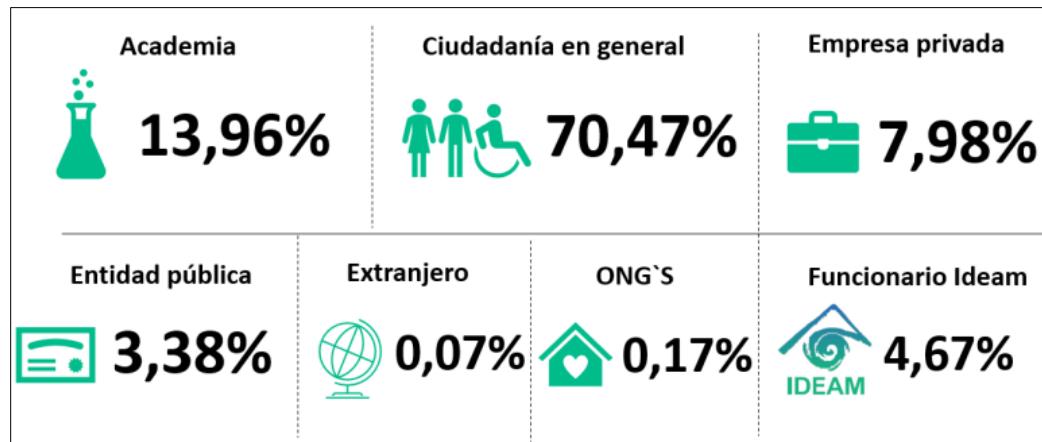
De acuerdo con la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 de 2013), se determinó el Modelo de Gestión Pública de Servicio al Ciudadano, que reúne una serie de parámetros para realizar una gestión integral de servicio al ciudadano. Este modelo, se compone de dos fases claves para mejorar la efectividad de servicio en las entidades del sector público.

- De la ventanilla hacia afuera: ciudadano y eficiencia
- De la ventanilla hacia adentro: información y servicios compartidos



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2021

Para la vigencia 2022 es importante tener en cuenta los diferentes grupos de interés de la entidad, según la información recopilada de los informes trimestrales de PQRS en el año 2021. Esta caracterización nos permite como entidad establecer y determinar los diferentes modelos, planes y estrategias con veras al fortalecimiento institucional y el acercamiento con el ciudadano. A continuación, se evidencia la caracterización de los diferentes tipos de usuarios.



## ACTIVIDADES CONTEMPLADAS CULTURA DEL SERVICIO 2022

Para la vigencia 2022, se contempla desplegar diferentes capacitaciones acerca de la cultura del servicio, comprometiéndose con el ciudadano a garantizar un servicio eficaz y oportuno, esto se logra con personal calificado y preparado. Adicionalmente, sigue trabajando para realizar el seguimiento respectivo a la estrategia de participación ciudadana 2022 y estrechar la relación entre ciudadano-estado.

- **Capacitaciones de PQRS:** dirigida a funcionarios y contratistas con el objetivo de esclarecer las dudas respectivas a la gestión de las PQRS en la entidad y su trazabilidad
- **Capacitaciones de participación ciudadana:** estas capacitaciones se realizarán a lo largo de la vigencia para fortalecer espacios de interacción y diálogo con los ciudadanos, también va enfocada a funcionarios y contratistas del Ideam.
- **Capacitación de lenguaje claro:** El lenguaje claro es un pilar importante para una comunicación asertiva para la interacción con los ciudadanos. El grupo de servicio al ciudadano adelantará capacitaciones donde se tenga en cuenta un lenguaje eficaz y fortalecer la cultura del servicio 2022

Elaborado por

Ángela María Díaz Medina

Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano