



CARTA DE TRATO DIGNO 2024

Respetados ciudadanos y ciudadanas:

El Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales, Ideam, con el objetivo de fortalecer la relación Estado-Ciudadano, se compromete a garantizar a todos nuestros usuarios, sus derechos constitucionales y legales, a través de un servicio con calidad y oportunidad en todo el territorio nacional.

1. **Presentar peticiones** en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
2. **Conocer**, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, **obtener información** que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. **Obtener respuesta oportuna y eficaz** a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. **Ser tratado con el respeto** y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. **Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores**, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. **Exigir el cumplimiento** de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. **A formular alegaciones** y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. **A relacionarse con las autoridades** por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrado en medios de acceso unificado a la administración pública.
10. **Identificarse** ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.
11. Cualquier otro que le reconozca la **Constitución y las leyes**.

DERECHOS de los CIUDADANOS

DEBERES de los CIUDADANOS

1. **Acatar** la Constitución y las leyes.
2. **Obrar conforme al principio de buena fe**, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. **Ejercer con responsabilidad sus derechos**, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un **trato respetuoso** con los servidores públicos.



Nuestros CANALES DE ATENCIÓN

Línea telefónica nacional:
018000 110012
PBX: (601) 352 7160
Pronóstico y Alertas: 320 841 2346

Portal institucional y Chat interactivo GAIA:
www.ideam.gov.co

Correo electrónico:
contacto@ideam.gov.co

Atención presencial en la Sede Principal y las 10 Áreas Operativas

Buzón de sugerencias y PQRSDF: Sede principal y 10 Áreas Operativas en todo el país

Haga clic aquí para ir al formulario de contacto

TIEMPOS DE RESPUESTA

Trámite	Tiempo
Solicitud judicial	El tiempo lo determina la autoridad, o en su defecto 5 días hábiles.
Solicitudes de congresistas. Remisión por competencia.	05 días hábiles
Certificación de pasantías. Certificación laboral o salarial con o sin funciones. Certificación de contrato. Certificado de Ingresos y Retenciones. Solicitud de información. Petición entre autoridades.	10 días hábiles
Petición, queja, reclamo, sugerencia. Certificado CETIL.	15 días hábiles
Solicitud de opinión de experto. Certificación de tiempo, clima y eventos hidrológicos. Consultas Técnicas – Análisis multitemporal.	30 días hábiles

CONTÁCTANOS

Sede Principal

Dirección y Ciudad	Teléfono	Correo Electrónico	Horario de Atención
Calle 25 D N° 96 B - 70 Barrio Puerta de Teja, Fontibón. Bogotá D.C.	(601) 352 71 60	contacto@ideam.gov.co	Lunes a viernes 8:00 am - 5:00 pm

Laboratorio de calidad ambiental

Dirección y Ciudad	Dependencia	Horario de Atención
Calle 12 N° 42 B - 44 Barrio Gorgonzola, Puente Aranda. Bogotá D.C	Grupo de Manejo y Control de Almacén e Inventarios	Lunes a viernes 8:00 am - 5:00 pm
	Grupo de Laboratorio de Calidad Ambiental	
	Grupo de Instrumentos y Metalmecánica	
	Grupo de Automatización	

Áreas Operativas

Dirección y Ciudad	Cobertura	Teléfono	Horario de Atención
Medellín Circular 4 N° 71 - 56 Barrio Laureles.	Antioquia - Chocó	320 840 9852	Lunes a viernes 7:00 am - 12:00 pm 1:00 pm - 5:00 pm
Barranquilla Calle 68 N° 54 - 82 Barrio Viejo Prado.	Atlántico - Bolívar Sucre - Córdoba	320 841 2354	Lunes a viernes 8:00 am - 5:00 pm
Villavicencio Carrera 44 N° 33 - 11 Urbanización los Pinos, Barrio Barzal alto.	Meta - Vichada Guaviare - Guainía Vaupés	320 841 2369	Lunes a viernes 8:00 am - 5:00 pm
Neiva Calle 3 N° 8 - 40 Barrio El Estadio.	Huila - Caquetá	320 840 3536 310 246 1704	Lunes a viernes 7:00 am - 5:00 pm
Santa Marta Calle 24 A N° 2 - 54 Barrio El Prado.	Magdalena - Guajira Cesar	320 841 1088 (605) 430 6565	Lunes a viernes 8:00 am - 5:00 pm
Duitama Km 1 vía a pantano de Vargas.	Boyacá - Casanare	320 841 1138 310 246 1572	Lunes a viernes 8:00 am - 12:00 pm 1:00 pm - 5:00 pm
Pasto Carrera 35 A N° 18 - 148 Barrio Palermo.	Nariño - Putumayo Sur Cauca	(602) 731 3998 320 841 1132 310 246 8120	Lunes a viernes 7:00 am - 5:30 pm
Floridablanca, Santander Calle 3 N° 5 - 18 Edificio CEGIRD.	Santanderes -Norte y Sur - Norte de Boyacá	310 246 6525 320 8411117	Lunes a viernes 8:00 am - 5:00 pm
Cali Calle 48 N N° 3 N - 104 Barrio Vipasa.	Valle - Sur de Chocó - Eje Cafetero - Norte de Cauca	(602) 665 4352 - 665 6058 320 841 1136 310 245 1893	Lunes a viernes 8:00 am - 5:00 pm
Ibagué Carrera 6 N° 46 - 71 Barrio Villa Marlen I.	Tolima	320 841 2330 310 246 7962	Lunes a viernes 8:00 am - 5:00 pm
Bogotá D.C. Calle 25 D N° 96 B - 70 Barrio Puerta de Teja.	Cundinamarca - Amazonas	(601) 352 7160 Ext 1530 320 841 1087	Lunes a viernes 8:00 am - 5:00 pm

Aeropuertos

Dirección y Ciudad	Teléfono	Correo Electrónico	Horario de Atención
Los Cedros Apartadó - Antioquia	320 840 4773	apto loscedros@ideam.gov.co	6:00 am - 6:00 pm
Santiago Pérez Quiroz Arauca - Arauca	320 840 9808	apto santiago@ideam.gov.co	6:00 am - 6:00 pm
El Edén Armenia - Quindío	320 840 3547	apto eden@ideam.gov.co	5:30 am - 12:00 am
Yariguies Barrancabermeja - Santander	320 840 9863	apto yariguies@ideam.gov.co	6:00 am - 6:00 pm
Ernesto Cortissoz Soledad - Atlántico	320 840 6060	apto cortissoz@ideam.gov.co	24 Horas
El Dorado Bogotá D.C.	Torre de Control 320 840 8571 Plan de Vuelo 320 841 1072	apto eldorado@ideam.gov.co	24 Horas
Palonegro Lebrija - Santander	320 840 7323	apto palonegro@ideam.gov.co	5:00 am - 11:00 pm
Alfonso Bonilla Aragón Palmira - Valle del Cauca	320 840 3477	apto bonilla@ideam.gov.co	24 Horas
Rafael Núñez Cartagena - Bolívar	310 231 9702	apto rafa@ideam.gov.co	24 Horas
Camilo Daza Cúcuta - Norte de Santander	320 841 2352	apto cucuta@ideam.gov.co	5:00 am - 12:00 am
Perales Ibagué - Tolima	320 840 4787	apto perales@ideam.gov.co	6:00 am - 8:00 pm
San Luis Ipiales - Nariño	320 840 35 06	apto sanluis@ideam.gov.co	6:00 am - 8:00 pm
Alfredo Vásquez Cobo Leticia - Amazonas	320 840 6027	apto vasquez@ideam.gov.co	24 Horas
Olaya Herrera Medellín - Antioquia	318 742 0671	apto oleya@ideam.gov.co	24 Horas
Los Garzones Montería - Córdoba	310 231 9740	apto losgarzones@ideam.gov.co	6:00 am - 11:00 pm
Benito Salas Neiva - Huila	320 841 2401	apto salas@ideam.gov.co	6:00 am - 10:00 pm
Antonio Nariño Chachagüí - Nariño	320 840 4747	apto nariño@ideam.gov.co	6:00 am - 6:00 pm
Matecaña Pereira - Risaralda	310 231 9715	apto matecana@ideam.gov.co	5:00 am - 12:00 am
Embrujo Isla de Providencia	320 840 3517	apto embrujo@ideam.gov.co	6:00 am - 7:00 pm
Germán Olanó Puerto Carreño - Vichada	320 840 3497	apto germanolano@ideam.gov.co	6:00 am - 6:00 pm
El Caraño Quibdó - Chocó	318 741 2702	apto elcarano@ideam.gov.co	6:00 am - 7:00 pm
Almirante Padilla Riohacha - Guajira	320 840 7307	apto padilla@ideam.gov.co	6:00 am - 7:00 pm
José María Córdoba Rionegro - Córdoba	318 740 5144	apto jmcordoba@ideam.gov.co	24 Horas
Gustavo Rojas Pinilla San Andrés Islas	320 840 6044	apto rojas@ideam.gov.co	24 Horas
Simón Bolívar Santa Marta - Magdalena	320 840 4802	apto simon@ideam.gov.co	6:00 am - 11:00 pm
Alfonso López Valledupar - Cesar	310 246 8025	apto alopez@ideam.gov.co	6:00 am - 8:00 pm
Vanguardia Villavicencio - Meta	320 840 2150	apto vanguardia@ideam.gov.co	6:00 am - 12:00 am

DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Señor usuario, si usted desea presentar una denuncia relacionada con posibles Actos de Corrupción, presuntamente cometidos por Servidores Públicos del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales Ideam, en el desempeño de sus funciones, lo puede hacer a través del siguiente correo electrónico:

denunciacorrupcion@ideam.gov.co

Las denuncias también pueden ser atendidas por el Departamento adscrito al Grupo de Instrucción de Control Disciplinario Interno del Ideam, a través del teléfono (601) 3527160 en la extensión: 1140

Si su denuncia es por presuntos actos de corrupción cometidos por servidores públicos no vinculados al Instituto, deberá presentarla directamente ante la entidad a la que se encuentre vinculado el funcionario o contratista.