



IDEAM Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales



RESOLUCIÓN No. 2 6 2 8 1 8 NOV 2016

"Por medio de la cual se deroga la Resolución N° 2071 del 30 de septiembre del 2015 y se establece el procedimiento interno para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales -IDEAM- y se regulan mecanismos para la atención de las peticiones verbales"

EL DIRECTOR DEL INSTITUTO DE HIDROLOGÍA, METEOROLOGÍA Y ESTUDIOS AMBIENTALES IDEAM

En ejercicio de sus facultades legales y en especial de las conferidas por el artículo 5° del Decreto 291 de 2004 y:

CONSIDERANDO

Que el artículo 23 de la Constitución Política en concordancia con el artículo 74 ibidem, establecen la facultad inherente a toda persona de elevar solicitudes ante las distintas autoridades y recibir de ellas una respuesta oportuna en términos de agilidad, eficacia y oportunidad, aspectos que en conjunto configuran el ejercicio pleno del denominado derecho de petición; cuya naturaleza y mención constitucional lo establece como derecho fundamental.

Que el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, consagra como uno de los deberes de los servidores públicos, dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que el inciso 3° del artículo 6° de la Ley 962 del 8 de julio del 2005, dispone que "*Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública*". Así mismo, el artículo 8° ibidem, establece que se deberá tener a disposición del público, a través de medios impresos o electrónicos de que se dispongan, o por medio telefónico o por correo, la información actualizada de las dependencias cargos o nombres de la entidad y a quien dirigirse en caso de una petición, queja, reclamo o sugerencia.

Que el artículo 234 de la Ley 1450 de 2011, ordena que con el objeto de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la administración pública al ciudadano, las entidades públicas conformarán equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizaran y optimizaran los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio.

A su turno, el artículo 76 de la Ley 1474 del 2011 ordena que: "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad".

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la

Página 1 de 12





IDEAM Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales



entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

PARÁGRAFO. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

Que el Decreto 2573 de 2014 establece los lineamientos generales de Gobierno en línea y reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009.

Que el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, estipula que las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que el Decreto 103 del 20 de enero de 2015, "Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"; establece en su artículo 52: *"Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4° del presente decreto. Parágrafo 1°. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Parágrafo 2°. El primer informe de solicitudes de acceso a la información deberá publicarse seis meses después de la expedición del presente decreto, para el caso de los sujetos obligados del orden nacional; los entes territoriales deberán hacerlo 6 meses después de la entrada en vigencia de la Ley 1712 de 2014".*

Que el Decreto 1166 del 9 de julio del 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente", establece en su artículo 2.2.3.12.11. lo siguiente: *"Las autoridades deberán reglamentar de acuerdo al artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver, y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales".*

Que la norma en comento implica la modificación de los procesos y procedimientos del Instituto, a fin de garantizar a los ciudadanos una atención eficiente en términos de calidad e igualdad de acceso a los productos, trámites y servicios de los que dispone el IDEAM en el marco de su competencia constitucional y legal.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

**CAPITULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

Página 2 de 12





TÍTULO I OBJETO, ALCANCE Y DEFINICIONES

ARTÍCULO 1. OBJETO. El propósito del presente acto administrativo consiste en trazar de forma clara y detallada, la ruta que debe seguirse al interior del IDEAM, para la correcta presentación, radicación y constancia de las peticiones que se presenten al Instituto por cualquiera de los medios dispuestos para la atención al ciudadano.

ARTICULO 2. ALCANCE. La presente resolución se aplica a todas las solicitudes que se presenten al IDEAM y tiene como finalidad brindar a todos los Ciudadanos, parámetros que les permitan identificar el estado de las peticiones que realicen en el Instituto desde el momento de la radicación hasta la notificación de su respuesta.

Lo aquí dispuesto no será aplicable al procedimiento para la acreditación de laboratorios el cual se rige conforme a la Resolución Interna 268 de 2015; sin embargo, cuando la solicitud involucre asuntos independientes al trámite, tales como solicitud de documentos o de información u otro tipo de petición, los términos aquí dispuestos se aplicarán en igualdad de condiciones a las demás peticiones.

La recepción de las peticiones que se formulen en el Instituto, ya sea de manera escrita o verbal, se centrarán en el Grupo de Atención al Ciudadano quien tiene a su cargo, recibir, tramitar, valorar, decidir o hacer seguimiento a todas las peticiones.

El Grupo de Atención al Ciudadano del Instituto, propenderá por la continuidad de una relación satisfactoria entre las necesidades de información de los usuarios y las diferentes dependencias cumpliendo con la función de veedor y garante de la misión Institucional.

ARTICULO 3. DEFINICIÓN. Para efectos de la presente Resolución, por derecho de petición, debe entenderse el Derecho Fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas ante el IDEAM ya sea por razones de interés general o particular y a obtener una pronta respuesta en términos de contenido, pertinencia y oportunidad; las peticiones para efectos de la presente resolución se clasifican así:

1. Según su forma:

1.1 **Verbales:** Aquellas solicitudes efectuadas de manera personal o telefónica ante cualquier funcionario del IDEAM, independientemente del idioma en el que se presenten; para realizar una solicitud verbal no se requiere que medie documento electrónico o físico. Las solicitudes verbales incluyen las peticiones realizadas por personas sordas, atendiendo a que el lenguaje de señas constituye una lengua reconocida.

1.2 **Escritas:** Aquellas solicitudes efectuadas mediante documento ya sea físico o electrónico.

2. Según quien dirige la petición:

2.1 **Petición de interés particular:** Se dirige a satisfacer el interés propio y exclusivo de quien dirige la petición.

2.2 **Petición de interés general:** Se dirige a beneficiar a una colectividad o a un grupo de personas.

3. Según el contenido de la petición:

3.1 **Petición:** Toda solicitud diferente al suministro de información o copias.

3.2 **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.

3.3 **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 sustituido con el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.





- 3.4 **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
- 3.5 **Reclamo:** Toda manifestación efectuada a la entidad, relacionada con la prestación deficiente del servicio.
- 3.6 **Sugerencia:** Opinión del peticionario tendiente al mejoramiento en la prestación del servicio.
- 3.7 **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.
- 3.8 **Petición entre autoridades:** Solicitud de información o documentos realizada por autoridades públicas.
- 3.9 **Solicitud de Congresistas:** Solicitud efectuada por los congresistas en ejercicio de sus funciones con fines de control político.
- 3.10 **Solicitud Judicial:** Son las solicitudes efectuadas por autoridades judiciales o administrativas que ejercen función jurisdiccional.

CAPITULO II

DE LOS DEBERES DEL INSTITUTO Y DE LOS USUARIOS FRENTE AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES

TÍTULO I

DEBERES DE LOS USUARIOS Y DEBERES DEL IDEAM

ARTÍCULO 4. DEBERES DE LOS USUARIOS. Los usuarios tienen el deber de:

1. Observar la constitución y las leyes.
2. Ejercer con responsabilidad sus derechos evitando presentar solicitudes reiteradas que obstaculicen el ejercicio correcto de la función administrativa.
3. Dar un trato respetuoso al personal que presta sus servicios en el IDEAM y observar un buen comportamiento en las instalaciones de la Entidad.
4. Suministrar datos idóneos para efectos de notificación de la respuesta a las solicitudes.
5. Obrar conforme al principio de la buena fe.

Artículo 5. DEBERES DEL IDEAM. En ejercicio de las funciones propias del IDEAM, los funcionarios deben cumplir sus deberes y atender las solicitudes inherentes a las funciones propias de su cargo de manera oportuna dando cumplimiento a los términos de respuesta citados en la presente resolución y en todo caso garantizar:

1. Un trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas que se acerquen a la entidad escuchando de manera atenta sus necesidades para así garantizar una orientación oportuna y la prestación eficiente de los servicios prestados por el IDEAM.
2. Atender en igualdad de condiciones a los usuarios internos y externos del Instituto, garantizando la atención por turnos de acuerdo al artículo 15 de la Ley 962 de 2005; salvo requerimientos que ameriten prelación en la atención de la solicitud por involucrar el ejercicio de derechos fundamentales, en los eventos en los que la prontitud de la respuesta se hace necesaria a fin de evitar un perjuicio irremediable o en los eventos en los que las solicitudes se efectúan por comunicadores sociales en ejercicio de su profesión.
3. Garantizar la atención a todos los usuarios del IDEAM cuando el arribo a la entidad se efectuó en los horarios establecidos, asegurando la atención a todas las personas que se encuentren al interior de las oficinas.
4. Atender dentro de la oportunidad legal las solicitudes de los usuarios.
5. Garantizar la atención prioritaria para adultos mayores, gestantes, personas con niños de brazos y en condición de discapacidad que se acerquen al IDEAM a realizar cualquier tipo de solicitud, para lo pertinente dentro de los turnos se incluirán los de atención preferencial.

Página 4 de 12





6. El IDEAM a través del Grupo de Atención al Ciudadano coordinará la actualización y las estrategias para hacer visible la carta de trato digno al usuario en la que se especifican los derechos de los ciudadanos y los medios de los que dispone para acceder a los trámites y servicios.
7. Generar estrategias de mejoramiento continuo de la percepción y nivel de satisfacción del usuario en aras de la excelencia, como ideal de optimización en la prestación de los servicios del IDEAM.
8. El IDEAM no podrá negarse a recibir solicitudes.

CAPITULO III DE LOS CANALES DE ATENCIÓN, CONTENIDO Y TRÁMITE DE LAS PETICIONES

TÍTULO I CANALES DE ATENCIÓN A LAS PETICIONES.

Artículo 6. CANALES DE ATENCIÓN. El IDEAM busca ofrecer a todos los usuarios del Instituto, una orientación oportuna, trato amable y respuesta efectiva a las solicitudes allegadas, para tal fin se cuenta con diferentes canales de atención y orientación a los usuarios, los cuales se señalan a continuación:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Atención Presencial	Ventanilla de Solicitudes	Calle 25D # 96B – 70 Barrio: Fontibón, Bogotá	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm	Se radican las solicitudes de información y/o documentos, así como se brinda orientación de manera personalizada.
	Ventanilla de Correspondencia			Recibe, radica y direcciona la correspondencia que ingresa al IDEAM.
Atención Telefónica	Línea Gratuita Nacional	018000110012	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del IDEAM.
	Línea Fija - Bogotá	(571) 3527160 Ext: 1200 - 1205 - 1210 -1219 -1212- 1215		Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del IDEAM.
	Línea Fija de Pronósticos y Alertas - Bogotá	(571) 3075625	La línea se encuentra activa las 24 horas, los siete días de la semana.	Brinda información sobre Pronósticos y Alertas de las variables climatológicas que monitorea el IDEAM. (No es un canal de radicación de PQRS).
Virtual	Módulo PQRS Página Web	www.ideam.gov.co PARTICIPACIÓN CIUDADANA Módulo PQRS	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	Ruta: http://www.ideam.gov.co/web/atencion-y-participacion-ciudadana Columna derecha: Radique aquí su PQRS Así mismo en: Consulta radicado WEB ORFEO, se puede acceder a consultar el estado del trámite o de la solicitud.
	Módulo Solicitudes de Información Hidrológica y Meteorológica	www.ideam.gov.co SOLICITUD DE INFORMACIÓN	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles. (por este canal, el usuario debe contar con un usuario y una clave, para poder realizar la solicitud)	Ruta: http://www.ideam.gov.co/solicitud-de-informacion Columna derecha: Solicitud de Información En este módulo los usuarios encuentran: <ul style="list-style-type: none"> • Click aquí para iniciar el Trámite de Solicitud de Información • Descargue el Instructivo del Trámite • Formato de Solicitud de Parámetros Hidrometeorológicos • Evalúe Nuestros Servicios • Trámite Solicitud de Información
	Correo Electrónico	atencionalciudadano@ideam.gov.co	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por	Se reciben peticiones, quejas, reclamos y sugerencias las cuales se integran en nuestro Sistema de Gestión Documental para los consecutivos, en aras de dar trazabilidad al trámite.





			dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	
	Correo Electrónico "Denuncias de Actos de Corrupción"	denunciacorrupcion@ideam.gov.co	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	Se reciben denuncias relacionadas con posibles actos de corrupción, presuntamente cometidos por servidores públicos del IDEAM, en el desempeño de sus funciones. La persona encargada de atender las denuncias, es la Coordinadora del Grupo de Control Disciplinario Interno, a quien se puede ubicar en la Calle 25D N° 96B - 70, Piso 3, en un horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en jornada continua o al teléfono 3527160. (No es un canal de radicación de PQRS).
Buzón de Sugerencias	Buzón de Sugerencias	Calle 25D N° 96B – 70 Piso 1, Entrada Principal y Atención al Ciudadano, Barrio Fontibón, Bogotá	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm	Recibir sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios del IDEAM.
Redes Sociales	Twitter Facebook Youtube Instagram	Twitter: @IDEAMColombia Facebook: Ideam.Instituto Youtube: Instituto IDEAM Instagram: IDEAM COLOMBIA	Las redes sociales se encuentran activas las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles, de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm	Se brinda únicamente orientación a los ciudadanos, sobre información, trámites, servicios y temas que son competencia del IDEAM. (No es un canal de radicación de PQRS).

Artículo 7. ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LAS ÁREAS OPERATIVAS: El IDEAM tiene cobertura a nivel nacional con diez (10) sedes en las cuales los usuarios pueden radicar sus solicitudes de forma "PRESENCIAL, TELEFÓNICA o a través del BUZÓN DE SUGERENCIAS" o requerir información sobre la entidad; a efectos de contacto con las áreas operativas, los mismos podrán presentarse en:

ÁREA OPERATIVA	CIUDAD / DEPTO	IND.	TELÉFONO	DIRECCIÓN
1	MEDELLIN - ANTIOQUIA	4	250 9148 / 250 9011 / 250 8093	Circular 4 No. 71-56, Barrio Laureles, Medellín - Antioquia
2	BARRANQUILLA - ATLANTICO	5	349 9341/ 349 9342 / 349 9343 / 360 5746	Calle 68 No. 54-82, Barrio Alto Prado, Barranquilla - Atlántico
3	VILLAVICENCIO - META	8	662 7652 / 662 8032 / 661 0471 / 668 6557 / 668 6463	Calle 34 No. 41- 31, Barrio Barzal Alto, Villavicencio - Meta
4	NEIVA - HUILA	8	871 6830 / 872 1080 / 871 1744	Calle 3 No. 8-40, Barrio El Estadio, Neiva- Huila
5	SANTA MARTA - MAGDALENA	5	430 6674 / 430 6766 / 430 6565 / 430 7016	Calle 24 A No. 2- 54, Barrio El Prado, Santa Marta, Magdalena
6	DUITAMA - BOYACA	8	763 8010 / 763 8011	Kilómetro 1 Vía Pantano de Vargas, Duitama - Boyacá
7	PASTO - NARIÑO	2	731 3659 / 731 3998	Carrera 36 No. 18 -148, Barrio Palermo, Pasto- Nariño
8	BUCARAMANGA - SANTANDER	7	634 9607 / 632 1934 / 632 1935 / 634 9608	Avenida Quebrada Seca No. 30 -12, Piso 2 - Barrio La Aurora, Bucaramanga, Santander
9	CALI - VALLE DEL CAUCA	2	665 4352 / 665 6058 / 654 4636 / 666 3356	Calle 38 Norte No. 3HN-09, Barrio Prados del Norte, Cali, Valle del Cauca





10	IBAGUE - TOLIMA	8	265 4400 / 265 5160 / 266 5092 / 265 4990	Carrera 6 No. 46-71, Barrio Villa Marlen, Ibagué - Tolima
----	-----------------	---	--	--

TÍTULO II

CONTENIDO Y TRÁMITE DE LAS PETICIONES

ARTÍCULO 8. CONTENIDO. En lo que respecta a los requisitos de las peticiones, las mismas deberán ceñirse a los parámetros establecidos en el Título II de la Ley 1437 del 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, Decreto 1166 del 2016 y demás normas concordantes y complementarias. Así:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO: La ausencia de alguno de los requisitos, no justifica el rechazo de plano de la petición; en tal evento, en el acto mismo de recibido se debe indicar al peticionario los requisitos de los que carece la solicitud, siempre y cuando resulten imprescindibles para poder dar trámite a la petición, en tal caso se indicará los documentos faltantes y si el usuario insiste en la radicación se dejará la respectiva constancia.

ARTÍCULO 9. TRÁMITE DE LAS PETICIONES. Cualquiera sea el medio por el que se alleguen las peticiones, el IDEAM a través del Grupo de Atención al Ciudadano deberá dejar constancia, tipificarlas y radicarlas; en consecuencia y para su correcto trámite se debe:

1. Una vez allegada la solicitud al Instituto independientemente del medio por el que se allegue, deberá radicarse de manera inmediata; el IDEAM cuenta con el término de un día hábil para efectos de direccionamiento de la petición; para las peticiones verbales, se entregará constancia de la recepción de petición, la cual deberá contener:
 - 1.1 Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
 - 1.2 Fecha y hora de recibido.
 - 1.3 Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad.
 - 1.4 Dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las respectivas notificaciones; si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
 - 1.5 Objeto de la petición.
 - 1.6 Razones en las que fundamenta la petición.
 - 1.7 Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
 - 1.8 Constancia explícita que la petición se formuló de manera verbal.
2. Independientemente el canal por el que ingrese la solicitud y a más tardar el día hábil siguiente a la fecha de recibida, se direccionará a la dependencia encargada de dar respuesta final al requerimiento, el cual deberá contestarse de fondo y notificarse de manera oportuna, para lo cual se debe considerar el carácter Institucional de los términos de respuesta, los cuales se cuentan a partir del día hábil siguiente al recibo de la solicitud.
3. Las solicitudes que se presenten de manera verbal serán radicadas por el Grupo de Atención al Ciudadano, en consecuencia toda petición efectuada de manera verbal ya sea por vía telefónica o presencial deberá constar en el Sistema de Gestión Documental.





4. Independientemente del derecho que le asiste a los ciudadanos a presentar solicitudes verbales, las solicitudes de información hidrometeorológica que impliquen varias estaciones o parámetros, deben efectuarse diligenciando el formato de solicitud de parámetros hidrometeorológicos A-AC-F005.
5. Las peticiones, solo son susceptibles de archivo una vez se evidencie en el Sistema de Gestión Documental la notificación de la respuesta, para lo pertinente, cuando la solicitud se allegue en medio físico la respuesta se notifica por este mismo medio, salvo que el peticionario indique en la petición la declaración expresa que desea se le notifique por medios electrónicos; sin perjuicio de lo anterior y en los términos del artículo 54 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las peticiones efectuadas través de correo electrónico podrán ser atendidas por la misma vía. Cuando la notificación a la respuesta se efectuó por correo físico, la respuesta deberá entregarse en la Oficina de Correspondencia con una antelación de por lo menos un día con respecto a la fecha de vencimiento quienes obligatoriamente deberán enviarlo a más tardar al día siguiente de dicha entrega, atendiendo al Instructivo para Envío de Correspondencia y Carga a través de Servicios Postales Nacionales 4-72 de uso interno.
6. Las peticiones presentadas de manera verbal en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia se recibirán y responderán en el dialecto respectivo; cuando no se cuente con intérpretes para traducir directamente la petición, se dejará constancia de ese hecho y se grabará la petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, que facilite su posterior traducción y respuesta.
7. La respuesta a todas las peticiones que se presenten en el Instituto salvo las que correspondan a orientación deberán constar por escrito y soportarse debidamente en el Sistema de Gestión Documental dispuesto por el IDEAM.

PARÁGRAFO 1. La no presentación de razones en que se fundamenta una petición, o la ausencia de alguno de los requisitos no impedirán la radicación de las solicitudes.

PARÁGRAFO 2. Todo funcionario que reciba una petición por medio electrónico, deberá remitirla de inmediato al correo electrónico atencionalciudadano@ideam.gov.co, para que allí se le asigne un número de radicado en el Sistema de Gestión Documental y se dirija según corresponda.

PARÁGRAFO 3. No será necesario dejar constancia ni radicar las solicitudes de información presentadas de manera verbal cuando la respuesta al ciudadano consista en una orientación brindada del servidor público.

ARTÍCULO 10. OBLIGACIÓN DE INFORMAR EL ESTADO DEL TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES. Para efecto de un correcto seguimiento es obligación de todos los funcionarios que tengan asignadas las solicitudes en el Sistema de Gestión Documental, informar tanto los redireccionamientos, como la respuesta final, mediante la opción informado del administrador de PQRS. Por otra parte el Grupo de Atención al Ciudadano tiene la obligación de informar a los usuarios el estado de su trámite cuando éste lo requiera cualquiera sea el medio por el que se consulte el estado de la petición.

TÍTULO III

TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES

Artículo 11. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Las peticiones presentadas al IDEAM deberán resolverse atendiendo al principio de oportunidad en el menor tiempo posible, dependiendo la complejidad de la solicitud y en todo caso respetando los tiempos máximos de trámite y respuesta que se relacionan a continuación:

TIPO DE SOLICITUD	TERMINO LEGAL DE RESPUESTA
Petición entre autoridades	Cuando una autoridad solicite información o documentos al IDEAM, la solicitud se deberá resolver dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de recibido, en los demás casos las solicitudes se resuelven conforme a lo establecido en el artículo 14 de la ley 1437 del 2011.
Solicitudes de documentos y de Información	Las solicitudes de información deben resolverse durante los diez (10) días siguientes a la fecha de recibido.





Consulta	Las solicitudes de opinión experta deben resolverse durante los treinta (30) días siguientes a la fecha de recibido.
Queja	Al no contar con término especial, están sometidas al término general de respuesta de quince (15) días.
Reclamo	Al no contar con término especial, están sometidas al término general de respuesta de quince (15) días.
Sugerencia	Al no contar con término especial, están sometidas al término general de respuesta de quince (15) días.
Solicitudes de los congresistas de la que trata el artículo 258 de la Ley 5 de 1992	Las solicitudes efectuadas por los Congresistas en ejercicio de sus funciones con fines de control político, se deberán resolver dentro de un término máximo de cinco (5) días.
Solicitud Judicial	Las solicitudes efectuadas por autoridades judiciales o administrativas que ejercen función jurisdiccional deberán atenderse dentro del término por ellas indicado, en todo caso son susceptibles de prórroga, solicitud de aclaración y complemento en los mismos términos que las solicitudes de otra índole.
Petición sin término especial	Si la petición a resolver no cuenta con un término especial o no se trata de las peticiones antes relacionadas, se contará con un término de 15 días para su respuesta.

Artículo 11. PETICIONES INCOMPLETAS Y CONFUSAS. En virtud del principio de eficacia, cuando el IDEAM constate que una petición ya radicada está incompleta, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete o aclare según corresponda, para lo cual el peticionario cuenta con el término máximo de un (1) mes prorrogable hasta por otro mes a solicitud del ciudadano; una vez efectuada la solicitud de aclaración o complemento de la petición los términos de respuesta se interrumpen reanudándose a partir del día siguiente a la fecha en la que el interesado aclare o complete su solicitud.

Artículo 12. DESISTIMIENTO TÁCITO. Cuando el IDEAM solicite aclaración o complemento a una solicitud sin obtener respuesta por parte del peticionario en la oportunidad legal referida en el artículo anterior, se entenderá que el ciudadano ha desistido de su solicitud, en consecuencia se aplicará la figura del desistimiento tácito en cuya virtud se ordenará mediante la emisión de un acto administrativo motivado en el sistema de gestión documental el archivo del expediente, decisión que se notificará personalmente al peticionario y contra la cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Artículo 13. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN. Manifestación de la voluntad del peticionario en el sentido de prescindir de su solicitud; sin embargo el IDEAM podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público; en tal caso se expedirá un acto administrativo motivada que fundamente las razones de interés general que soportan la necesidad de atender la petición independientemente la manifestación expresa de desistimiento del interesado.

Artículo 14. PETICIONES IRRESPETUOSAS. Las peticiones irrespetuosas constituyen el único evento en el que una solicitud podrá ser objeto de rechazo circunstancia que debe comunicarse al peticionario.

Artículo 15. PETICIONES REITERATIVAS. En virtud del principio de celeridad y economía administrativa cuando una solicitud tenga contenido idéntico y haya sido dirigida por un mismo peticionario, se responderá, remitiendo a la respuesta previamente generada y notificada.

Artículo 16. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. Las solicitudes que lleven implícito el inminente riesgo de vulneración de un derecho fundamental y la posible generación de un perjuicio irremediable para el peticionario, serán atendidas de manera prioritaria haciendo viable inclusive adoptar medidas de urgencia concomitantes al recibo de la solicitud, encaminadas a evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable, lo anterior sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición; en tales eventos el peticionario debe demostrar por lo menos de manera sumaria, el peligro inminente a la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada.





IDEAM Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales



Artículo 17. FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA. Si la solicitud no es competencia del IDEAM se informará de inmediato al interesado cuando este actúe verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito; término dentro del cual, se remitirá la solicitud al competente. En los casos en los que deba remitirse la petición a otra entidad, se informará lo pertinente y se entregará copia del oficio remitido al peticionario.

CAPÍTULO IV DE LA ATENCIÓN EN CONDICIONES DE IGUALDAD

TÍTULO I ATENCIÓN PRIORITARIA Y PREFERENCIAL

Artículo 18. ATENCIÓN PRIORITARIA. En el evento en el que se invoque el reconocimiento de un derecho fundamental para evitar un perjuicio irremediable al peticionario o a un tercero, el IDEAM deberá darle respuesta prioritaria, siempre que el interesado pruebe de forma sumaria el riesgo de perjuicio invocado.

Artículo 19. ATENCIÓN DIFERENCIADA Y PREFERENCIAL. El IDEAM garantizará atención respetuosa a todos los usuarios y dispondrá de turnos para la atención preferente, principalmente a aquellas con especial protección constitucional, como: víctimas del conflicto armado, personas en condición de discapacidad, grupos étnicos minoritarios y toda persona que por su condición personal sea sujeto de protección especial como gestantes y lactantes, adultos mayores, niños, niñas y adolescentes.

Artículo 20. SOLICITUDES COMUNICADORES SOCIALES. Las peticiones elevadas por comunicadores sociales en ejercicio de su profesión, deberán atenderse de forma prioritaria.

CAPÍTULO V ASPECTOS TEMPORALES

TÍTULO PRÓRROGA, INTERRUPCIÓN Y SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS

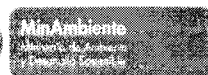
Artículo 21. PRÓRROGA DEL PLAZO PARA CONTESTAR LAS PETICIONES. De manera excepcional y motivada, cuando no sea posible dar respuesta a la petición se informará al peticionario, antes del vencimiento del plazo inicial, las circunstancias que imposibilitan responder la solicitud dentro del término legal, indicando además la fecha en la que se dará respuesta, la cual no podrá exceder el doble del tiempo máximo inicialmente previsto.

Artículo 22. SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS. Los términos se suspenden en los casos de la remisión por competencia, desde o hacia otras autoridades, en tal evento, el término se cuenta a partir del día siguiente a la fecha en la que la solicitud ingresa a la entidad encargada de dar respuesta final al peticionario.

Artículo 23. INTERRUPCIÓN DE TÉRMINOS. Los términos máximos para dar respuesta se interrumpirán cuando se solicite documentos adicionales al usuario o se solicite aclaración de una solicitud, atendiendo a lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 del 2015; en aquellos eventos en los que la documentación o información suministrada por el peticionario no sea suficiente para resolver la solicitud, se requerirá la información que hace falta y se interrumpirá el término hasta el momento en el que el solicitante allegue lo requerido, en todo caso el término máximo para aportar la documentación será de un (1) mes prorrogable a solicitud del peticionario hasta por un periodo igual. En caso de respuesta se reactivará el término para resolver la petición a partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos.

PARÁGRAFO 1. Respecto a quejas y reclamos, en el término máximo indicado en la tabla término legal de respuesta, se informará al quejoso el trámite de la solicitud; en los casos en los que la queja obedezca a mora en la respuesta a alguna solicitud, independientemente de las posibles consecuencias disciplinarias, se responderá al solicitante de manera inmediata.

Página 10 de 12





PARÁGRAFO 2. Toda solicitud proveniente de autoridad administrativa, judicial, disciplinaria o fiscal que involucre como parte al Instituto en procesos judiciales o administrativos será competencia de la Oficina Jurídica del IDEAM, por lo tanto, una vez recibida, deberá direccionarse de manera inmediata a dicha dependencia.

CAPÍTULO VI RESERVA DE LA INFORMACIÓN Y SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

TÍTULO I DOCUMENTOS SOMETIDOS A RESERVA

Artículo 24. DOCUMENTOS RESERVADOS Y RECHAZO DE PLANO RESERVA LEGAL DE LOS DOCUMENTOS. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la Ley.

En consecuencia, el IDEAM rechazará de plano las peticiones que versen sobre documentos sometidos a reserva, conforme a lo establecido en el artículo 25 de la Ley 1437 del 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.

Artículo 25. INSISTENCIA DEL PETICIONARIO. Cuando el IDEAM invoque la reserva Constitucional o Legal de información o documentos, el peticionario podrá interponer el recurso de insistencia el cual se tramitará conforme a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1437 del 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.

Artículo 26. INAPLICABILIDAD DE RESERVA. El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

PARÁGRAFO. En virtud a lo establecido en el literal k, artículo 6 de la Ley 1712 del 2014, la información preliminar del IDEAM no constituye información pública; el carácter público de la información del Instituto está supeditado a la validación de los datos.

Artículo 27. SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES. El tratamiento de los datos personales y la protección de la información de quienes presentan sus peticiones se someterán a los principios rectores establecidos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012.

CAPÍTULO VII CONTROL Y SEGUIMIENTO

TÍTULO I SEGUIMIENTO, SANCIONES Y VIGILANCIA

Artículo 28. SEGUIMIENTO. El Grupo de Atención al Ciudadano, realizará el seguimiento a las solicitudes que se reciban por los canales de atención conforme a los procedimientos establecidos para tal fin, para lo pertinente dispondrá de mecanismos para de seguimiento preventivo; de la misma forma, se efectuarán seguimientos periódicos a las solicitudes sin respuesta y fuera de término, en todo caso, el cumplimiento a la obligación de respuesta a las solicitudes corresponde directa y exclusivamente al área y funcionario al cual fue remitida la solicitud petición para su respuesta.

Artículo 29. DE LA OMISIÓN Y RETARDO EN LA RESPUESTA A LAS SOLICITUDES. Conforme a lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1437 del 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, la





falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, constituirá falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. Así mismo, el numeral 8 del artículo 35 de la Ley 734 de 2002 estipula que a todo servidor le está prohibido omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones de los usuarios.

Artículo 30. VIGILANCIA. El Grupo de Atención al Ciudadano será el encargado de realizar el seguimiento al cumplimiento de la presente resolución. En consecuencia atendiendo a lo establecido en el literal h del artículo 11 de la Ley 1712 del 2004, presentará trimestralmente informe del comportamiento en cuanto a respuestas de las peticiones allegadas en el trimestre.

Artículo 31. SUPERVIGILANCIA DE LAS PETICIONES. El Grupo Especial de Supervigilancia de la Procuraduría General de la Nación será el encargado de supervigilar y promover el cumplimiento de la normativa que regula el trámite de las peticiones. Los ciudadanos podrán solicitar el servicio de Supervigilancia al correo vigilanciaderechodepeticion@procuraduria.gov.co

CAPÍTULO VIII DISPOSICIONES FINALES

TÍTULO I REMISIÓN Y DEROGATORIA

Artículo 32. REMISIÓN. Lo no previsto en la presente resolución se regirá por lo dispuesto en la Ley 1755 del 2015, Ley 1564 del 2012, Ley 1437 del 2011, Ley 1474 del 2011, Decreto 1166 del 2016 y demás normas complementarias.

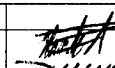
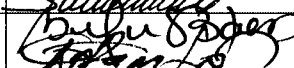
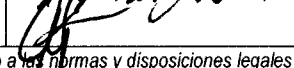
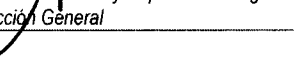
F

Artículo 33. DEROGATORIA Y VIGENCIA. La presente resolución deroga la Resolución Número 2071 de 2015, y las demás que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D. C., a los **18 NOV 2016**


ÓMAR FRANCO TORRES
Director General

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectó	Johanna K. Aguilera Aperador Diana Milena Vega Garzón	Abogada-Grupo de Atención al Ciudadano Abogada-Oficina Asesora Jurídica	
Revisó	Bibiana L. Sandoval Báez Gilberto A. Ramos Suárez Adriana Portillo Trujillo	Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano Jefe Oficina Asesora Jurídica Secretaria General	  

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes y por lo tanto bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma de la Dirección General

28162690001003

