

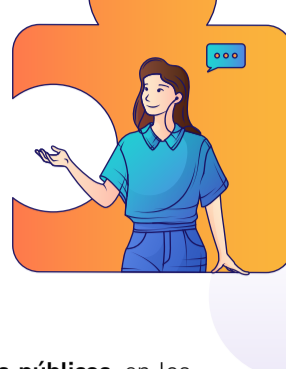


CARTA TRATO DIGNO 2025

El Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (Ideam), con el propósito de **fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía**, se compromete con todos sus usuarios a garantizar sus derechos constitucionales y legales, **mediante la prestación de un servicio oportuno y de calidad** en todo el territorio nacional.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- 1 Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades**, ya sea de manera verbal, escrita o por cualquier otro medio idóneo, sin necesidad de apoderado; así como obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos exigidos por las disposiciones vigentes para tal efecto.
- 2 Conocer**, salvo expresa reserva legal, **el estado de cualquier actuación o trámite**, y obtener, a su costa, copias de los respectivos documentos.
- 3 Obtener**, salvo reserva legal, **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 dentro de los plazos establecidos para tal efecto.



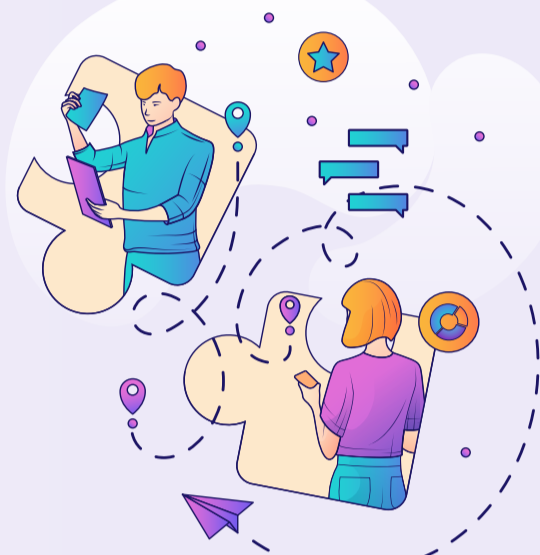
Plazos para dar respuesta a las PQRSDF

Tipo de PQRSDF	Tiempo oportuno de respuesta (Días hábiles siguientes a su recepción)
Consulta o concepto técnico	30 días hábiles
Petición de interés general y/o particular	15 días hábiles
Queja	15 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles
Denuncia	15 días hábiles
Solicitud de información o documentos	10 días hábiles
Petición entre entidades	10 días hábiles
Remisión por competencia	5 días hábiles
Petición de organismos de control y entidades jurisdiccionales	En el plazo determinado en la solicitud
Peticiones de congresistas	5 días hábiles cuando se trate de informes 10 días hábiles cuando se trate de solicitud de documentos

- 5 Ser tratado con respeto y consideración** en coherencia con la dignidad 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, 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 Formular alegaciones** y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que tenga interés, que dichos insumos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y que el interviniente sea informado del resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- 9 Relacionarse con las autoridades** por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrado en los canales de acceso unificados a la administración pública.
- 10 Identificarse ante las autoridades** a través de medios de autenticación digital.
- 11** Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

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



VALORES QUE GUÍAN NUESTRO SERVICIO AL CIUDADANO

RESPECTO:

Reconocemos, valoramos y tratamos con dignidad a todas las personas, considerando sus virtudes y defectos, sin importar su labor, procedencia, títulos o cualquier otra condición.

HONESTIDAD:

Actuamos siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, favoreciendo siempre el interés general.

COMPROMISO:

Somos conscientes de la importancia de mi rol como servidor público y estamos en disposición permanente de comprender y resolver las necesidades de las personas con las que nos relacionamos durante las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

JUSTICIA:

Actuamos con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin discriminación.

DILIGENCIA:

Cumplimos con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a nuestro cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN

PRESENCIAL

Atención presencial en las 11 áreas operativas distribuidas a nivel nacional.

TELEFÓNICO

Línea telefónica nacional: 018000 110012

PBX: +57 (601) 3527160

Pronóstico y Alertas: +57 (601) 3527160

Ext. 1334, 1335, 1336

VIRTUAL

Portal institucional y Chat interactivo GAIA

www.ideam.gov.co

Correo contacto

contacto@ideam.gov.co

Formulario contáctenos

<https://sgdorfeo.ideam.gov.co/orfeo-6.1/formularioWeb/>

- IDEAMColombia
- @ideamcolombia
- Ideam Instituto
- @ideamcolombia
- @ideamcolombia
- @ideamcolombia

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.	+57 (601) 3527160	contacto@ideam.gov.co	Lunes a viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m.

LABORATORIO DE CALIDAD AMBIENTAL

Dirección y ciudad	Horario de atención
Calle 12 N° 42 B - 44 Barrio Gorgonzola, Puente Aranda, Bogotá D.C.	Sujeto a programación previa

ÁREAS OPERATIVAS

Dirección y ciudad	Cobertura	Teléfono	Horario de atención
Medellín Circular 4 N° 71 - 56 Barrio Laureles.	Antioquia- Chocó	Tel: 320 8409852	Lunes a viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
Barranquilla Calle 68 N° 54 - 82 Barrio Viejo Prado.	Atlántico - Bolívar Sucre - Córdoba	Tel: 320 8412354 310 6050538	Lunes a viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
Villavicencio Carrera 44 N° 33 - 11 Urbanización los Pinos, Barrio Barzal alto.	Meta- Vichada- Guaviare- Guainía- Vaupés	Tel: 320 8412369 310 2455199	Lunes a viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
Neiva Calle 3 N° 8-40 Barrio El Estadio.	Huila- Caquetá	Tel: 320 8403536	Lunes a viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
Santa Marta Calle 24 A N° 2 - 54 Barrio El Prado.	Magdalena- Guajira- Cesar	Tel: 320 8411079 320 8411088	Lunes a viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
Duitama Km 1 vía a pantano de Vargas.	Boyacá- Casanare	Tel: 310 2461572 320 8411138	Lunes a viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
Pastero Carrera 35 A N° 18 - 148 Barrio Palermo.	Nariño- Putumayo- Sur del Cauca	Tel: 310 2468120	Lunes a viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
Bucaramanga Calle 36 N° 22-89	Norte de Santander - Santander - Norte de Boyacá	Tel: 320 8411117 320 8411126	Lunes a viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
Cali Calle 48 N° 3 N - 104 Barrio Vipasa.	Valle - Sur del Chocó - Eje Cafetero - Norte del Cauca	Tel: 310 2451893	Lunes a viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
Ibagué Carrera 6 N° 46 - 71 Barrio Villa Marlen I.	Tolima	Tel: 320 8412330 310 2467962	Lunes a viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
Bogotá D.C. Calle 25 D N° 96 B - 70 Barrio Puerta de Teja.	Cundinamarca - Amazonas	Tel: 601 3527160 Ext 1534	Lunes a viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m.

Señor usuario, si 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, puede hacerlo a través del siguiente correo electrónico:

denunciacorrupcion@ideam.gov.co