



PUBLICACIÓN PARA COMENTARIOS DE PROYECTO NORMATIVO

El Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – IDEAM, en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 8 de la Ley 1437 de 2011, mediante el cual se establece el deber de las autoridades de publicar los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamentan con el fin de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas por parte de los ciudadanos y grupos de interés, publica el proyecto de acto administrativo *"Por medio de la cual se actualiza el reglamento del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) en el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – IDEAM y se deroga la Resolución No. 2628 del 8 de noviembre de 2016"*, junto con su respectiva memoria justificativa.

Las observaciones, comentarios o propuestas alternativas, por lo no revestir un alto grado de complejidad, podrán presentarse dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la publicación del presente aviso, a través del correo electrónico juridica@ideam.gov.co.

Las observaciones recibidas dentro del término establecido serán analizadas por el Instituto y podrán dar lugar a ajustes en el proyecto normativo.



**INSTITUTO DE HIDROLOGÍA METEOROLOGÍA Y ESTUDIOS
AMBIENTALES – Ideam**

RESOLUCIÓN N° XXX

"Por medio de la cual se actualiza el reglamento del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) en el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales -Ideam y se deroga la Resolución N° 2628 del 08 de noviembre del 2016"

**LA DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO DE HIDROLOGÍA, METEOROLOGÍA Y
ESTUDIOS AMBIENTALES -Ideam-**

En ejercicio de sus facultades legales y en especial las conferidas por el artículo 5° del Decreto 291 de 2004, Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes,

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución, e igualmente acceder a los documentos públicos salvo aquellos que establezca la ley como restringidos.

Que el numeral 1 del artículo 5° de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1° de la Ley 2080 de 2021, señala "(...) Artículo 5°. Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a: 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. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público. (...)".

Que el artículo 13 y siguientes de la Ley 1755 de 2015 establecen que el derecho de petición es un trámite gratuito y que las entidades públicas deben adoptar la regulación interna necesaria para garantizar su adecuado trámite, así como implementar los mecanismos de gestión y atención de quejas que permitan asegurar la eficiencia y oportunidad en la prestación de los servicios a su cargo.

Que el artículo 15 de la misma norma establece que las solicitudes pueden formularse de manera verbal, dejando registro de ello, o por escrito, utilizando cualquier mecanismo idóneo para la comunicación o transferencia de información.

Que, conforme a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, todas las entidades públicas deben contar con una dependencia responsable de recibir, gestionar y resolver las quejas, sugerencias, reclamos y denuncias presentadas por los ciudadanos en relación con el cumplimiento de su misión institucional, así como garantizar que en su página web principal exista un acceso visible, directo y sencillo para la presentación de estos requerimientos.

Que, en atención a esta obligación, el Instituto realizó el estudio y análisis de los lineamientos técnicos emitidos por organismos competentes, entre ellos la Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas de la Función Pública, la cual establece criterios para identificar, valorar y tratar los riesgos asociados al fraude, la corrupción y las fallas en los canales institucionales de atención y denuncia; el Anexo Técnico del Programa de Transparencia y Ética Pública de la Secretaría de Transparencia, que define directrices para la administración, operación y protección de los canales de denuncia; y la Guía para la implementación y puesta en marcha de canales de denuncia de corrupción

de Transparencia por Colombia y la Secretaría de Transparencia, que orienta el diseño, operación, accesibilidad y seguridad de dichos mecanismos.

Que, como resultado del análisis de estos instrumentos, se armonizaron los lineamientos de la Política de Ética de la entidad conforme a lo dispuesto en el Programa de Transparencia y Ética Pública–PTEP 2025, incorporando los criterios para la operación de canales de reporte accesibles, seguros y confidenciales, así como los procedimientos de recepción, clasificación, análisis, trámite y seguimiento de denuncias, garantizando que su gestión se realice bajo estándares de integridad, transparencia y control institucional, en concordancia con las guías nacionales y el marco normativo vigente.

Que los artículos 12 y 13 del Decreto Ley 019 de 2012 disponen una atención especial a los niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública. Por otro lado, la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012 establece disposiciones generales para la protección de datos personales, garantizando la seguridad y privacidad de la información. Y de igual forma, el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992 establece el plazo para la respuesta a las solicitudes de informes presentadas por los Congresistas.

Que el Título IV de la Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, regula lo referente a las garantías del ejercicio del derecho de acceso a la información; y la Ley 1952 de 2019, modificada por la Ley 2094 de 2021, establece las disposiciones que constituyen las faltas disciplinarias de los funcionarios públicos.

Que el Decreto 2573 de 2014 establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea y reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009, con el objetivo de fortalecer el acceso a la información y mejorar la eficiencia en la administración pública a través del uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

Que el Decreto 1069 de 2015, en su Capítulo 12, y modificado por el Decreto 1166 de 2016, regula el marco jurídico referente a la presentación, radicación y constancia de las peticiones que se presentan verbalmente, ya sea de manera presencial, telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos, o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de voz.

Que mediante la Resolución No. 2628 de 2016 se derogó la Resolución No. 2071 del 30 de septiembre de 2015, y se estableció el procedimiento interno para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – Ideam, así como los mecanismos para la atención de las peticiones verbales.

Que en ocasión a la estructura organizativa y a los grupos internos de trabajo del Instituto, es preciso actualizar el procedimiento interno para la gestión de peticiones, sugerencias, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), así como los trámites y servicios ofrecidos por el Ideam dentro del marco de sus competencias constitucionales y legales.

Que por tratarse de un acto de contenido general, se generó la publicación de la memoria justificativa y el proyecto de resolución como medida promoción de la participación ciudadana y se publicó el documento de respuesta a las observaciones y propuestas recibidas.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

CAPÍTULO I Generalidades

Artículo 1. Objeto: El presente acto administrativo reglamenta el trámite interno para la gestión de peticiones, sugerencias, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones

(PQRSDF) que le corresponde resolver al Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales-Ideam, de conformidad con sus competencias legales.

Parágrafo. Lo aquí dispuesto no será aplicable al procedimiento de acreditación o autorización de laboratorios, el cual se rige por la normativa interna y externa vigente que regula dicha materia. No obstante, cuando una solicitud relacionada con acreditación incluya requerimientos independientes al trámite acreditador como solicitudes de documentos, información u otro tipo de peticiones estos serán tramitados conforme a los términos previstos en el presente acto administrativo. Para efectos de precisión normativa, la Oficina responsable del proceso de acreditación deberá verificar el marco regulatorio actualmente aplicable a su operación.

Artículo 2. Definiciones: Para efectos de la presente resolución se adoptan los siguientes conceptos, sin perjuicio de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo:

- a. Canal Electrónico:** Medios electrónicos dispuestos por el Ideam, a través del cual se pueden formular las PQRSDF – Formulario electrónico dispuesto en la página web. Chat institucional disponible en el Espacio Virtual de Asesoría, Email (contacto@ideam.gov.co).
- b. Canal Escrito:** Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, correo electrónico, formulario electrónico y buzón de sugerencias.
- c. Canal Presencial:** Permite el contacto directo con el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional en el primer nivel de servicio, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a las peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones o recibir las mismas de manera verbal adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.
- d. Canal Recepción PQRSDF:** Son los canales establecidos por el Ideam, a través de los cuales las entidades, los servidores públicos y los ciudadanos pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- e. Canal Telefónico:** Medio de comunicación verbal a través del cual pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, las cuales serán recepcionadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano, instancia que adelantará el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.
- f. Consulta:** Son aquellas solicitudes en las que se requiere una manifestación o concepto del Ideam, referente a materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. Esta información no es de carácter vinculante, es decir, depende del ciudadano acogerla o no.
- g. 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.
- h. Felicitación:** Es la manifestación positiva de un ciudadano acerca del servicio brindado.
- i. Petición:** Manifestación verbal o escrita presentada por una persona ante las autoridades, por motivos de interés general o particular. Para efectos de determinar los términos de respuesta, las peticiones se clasifican, conforme al artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, en peticiones de información, peticiones de documentos y consultas, las cuales constituyen peticiones especiales y cuentan con términos específicos de respuesta.

Asimismo, para garantizar la adecuada atención y trámite, se establece la categoría de petición principal, que comprende todas aquellas solicitudes que no corresponden a las peticiones especiales antes señaladas y cuyo término general de respuesta es de quince (15) días, entre ellas aquellas relacionadas con certificaciones contractuales o de convenios.

Adicionalmente, para efectos de su gestión interna, las peticiones podrán identificarse como incompletas, análogas, irrespetuosas, oscuras o reiterativas, de acuerdo con lo previsto en la normativa vigente.

- j. Petición Análoga:** Petición respecto de la cual hay identidad en el objeto y versa sobre los mismos fundamentos de hecho y de derecho, frente a otra petición.
 - k. Petición de Documentos:** Es la manifestación verbal o escrita que presenta una persona al Ideam, para solicitar la reproducción y entrega de documentos públicos que reposan en la entidad.
 - l. Petición de Información:** Es la manifestación verbal o escrita que eleva una persona al Ideam, para solicitar información sobre el cumplimiento de sus funciones, o para requerir orientación relacionada con prestación de los servicios propios de la entidad.
 - m. Petición entre Autoridades:** Es aquella solicitud que proviene de una autoridad, la cual formula una petición de información o de documentos a otra entidad.
 - n. Petición Escrita:** Aquellas solicitudes efectuadas mediante documento ya sea físico o electrónico.
 - o. Petición Incompleta:** Es la manifestación verbal o escrita que eleva una persona ante el Ideam que no cumple con los requisitos mínimos establecidos y necesarios o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley.
 - p. Petición Irrespetuosa:** Es la manifestación verbal o escrita que eleva una persona ante el Ideam cuyo lenguaje es irrespetuoso, hostil u ofensivo.
 - q. Petición Oscura:** Es la manifestación verbal o escrita que eleva una persona ante el Ideam cuya finalidad u objeto no es comprensible.
 - r. Petición Reiterativa:** Es la manifestación verbal o escrita que eleva una persona ante el Ideam relacionada con una petición sustancialmente idéntica a otra presentada anteriormente, que ya fue resuelta.
 - s. Petición Verbal:** Aquella solicitud efectuada de forma personal o telefónica ante cualquier funcionario del Ideam, independientemente el idioma en que se presenten. Para presentar una solicitud verbal no se requiere que medie documento electrónico o físico que la contenga, así se realicen de forma presencial o no.
- Las solicitudes verbales incluyen peticiones realizadas por personas sordas, atendiendo a que el lenguaje de señas constituye una lengua reconocida.
- t. Petición Interés Particular:** Se dirige a satisfacer el interés propio y exclusivo de quien dirige la petición.
 - u. Petición Interés General:** Se dirige a beneficiar a una colectividad o a un grupo de personas.

- v. Petición (Petición sin término especial):** Corresponde a toda solicitud que no se ubica dentro de las categorías de petición de información, petición de documentos o consulta. En esta clasificación se agrupan solicitudes cuyo objeto es distinto al suministro de información o copias y que no constituyen reclamaciones, quejas o denuncias.
- w. Reclamo:** Solicitud encaminada a poner en conocimiento la suspensión injustificada o la prestación deficiente del servicio prestado por el Instituto.
- x. Queja:** Solicitud encaminada a poner en conocimiento las conductas irregulares del funcionario público en ejercicio de su cargo.
- y. Solicitud Judicial:** Son las solicitudes efectuadas por autoridades judiciales o administrativas que ejercen una función jurídica.
- z. Solicitud de los congresistas de las que tratan los artículos 258 y 260 de la Ley 5 de 1992:** Solicitudes efectuadas por los congresistas en ejercicio de sus funciones con fines de control político.
- aa. Solicitudes de Documentos:** Son aquellas solicitudes mediante las cuales el usuario requiere acceder, consultar o recibir copias de documentos que reposan en los archivos físicos o virtuales del Instituto y que tienen carácter público. Su trámite consiste en la entrega del documento existente, sin elaboración, análisis o creación de información adicional.
- bb. Solicitudes de información:** Son aquellas mediante las cuales el usuario solicita conocer datos, contenidos o información específica que el Instituto ya posee y administra, sin que ello implique producir documentos nuevos, emitir conceptos, realizar interpretaciones o efectuar desarrollos adicionales.
- cc. Sugerencia:** Opinión del peticionario sobre una materia sometida a una actuación administrativa.

CAPITULO II

De los deberes del Instituto y de los Usuarios frente al trámite de las peticiones

Artículo 3. Deberes de los Usuarios: De acuerdo con el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", las personas tienen el deber de:

- a.** Acatar la Constitución y las leyes.
- b.** 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.
- c.** Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- d.** Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Parágrafo. El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.

Artículo 4. Deberes del Ideam: En ejercicio de las funciones propias del Instituto, las y los funcionarios y contratistas 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:

- a. 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.
- b. 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.
- c. Garantizar la atención a todos los usuarios del Ideam cuando el arribo a la entidad se efectué en los horarios establecidos, asegurando la atención a todas las personas que se encuentren al interior de las oficinas.
- d. Atender dentro de la oportunidad legal las solicitudes de los usuarios.
- e. 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.
- f. El Ideam a través del Grupo de Servicio 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.
- g. 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.
- h. El Ideam no podrá negarse a recibir solicitudes.
- i. Abstenerse de expresar ante los usuarios apreciaciones que afectan el buen nombre de la entidad o de otros colaboradores.

CAPITULO III

TITULO I

Canales de atención, contenido y trámite de las PQRSD

Artículo 5. Canales de Atención: El Ideam ofrece 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 O CONTACTO	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Atención Presencial	Ventanilla de Correspondencia Buzón de sugerencias	Sede Principal: Calle 25 D No. 96 B – 70 Puerta de Teja, Fontibón, Bogotá D.C. Sedes de las 11 áreas operativas a nivel nacional	Lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm	Se radican las PQRSD o comunicaciones oficiales, así como se brinda orientación de manera personalizada.
Atención Telefónica	Línea gratuita nacional (Desde teléfonos fijos)	01 8000 110012	Lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del Ideam.



	PBX	+57 (601) 352 7160		Solicitar una cita para recibir asesoría presencial.
	Pronósticos y Alertas - Bogotá	+57 (601) 352 7160 Ext. 1334, 1335, 1336	Lunes a domingo 24 horas	Brinda información sobre Pronósticos y Alertas de las variables climatológicas que monitorea el Ideam. <u>(No es un canal de radicación de PQRSDF).</u>
Virtual	Correo Electrónico	contacto@ideam.gov.co	Buzón de ingreso lunes a Domingo 24 horas *Los requerimientos son radicados de lunes a viernes Horario laboral	Se reciben PQRSDF o comunicaciones, las cuales se registran en el Sistema de Gestión Documental de la entidad.
	Portal Institucional Chat Interactivo	www.Ideam.gov.co	Navegabilidad Lunes a domingo 24 horas Asistente virtual Atención personalizada Lunes a viernes 8:00 am a 5:00pm Atención automática 24 horas	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del Ideam
	Formulario PQRSDF	https://sgdorfeo.Ideam.gov.co/orfeo-6.1/formularioWeb/	Lunes a Domingo 24 horas *Los requerimientos son asignados a las dependencias responsables de lunes a viernes Horario Laboral	Radical PQRSDF. (Diligenciar todos los campos y asegúrese de dejar la información necesaria para responderle adecuadamente)
	Canal de Denuncias por actos de corrupción	denunciacorrupcion@Ideam.gov.co	Buzón de ingreso lunes a domingo 24 horas *Los requerimientos son radicados de lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm	Este canal es exclusivamente para recibir denuncias relacionadas con posibles actos de corrupción presuntamente cometidos por servidores públicos del Ideam en el ejercicio de sus funciones. <u>(No es un canal de radicación de PQRSDF).</u>
	Notificaciones Judiciales	notificacionesjudiciales@ideam.gov.co	Buzón de ingreso lunes a Domingo 24 horas *Los requerimientos son radicados de lunes a viernes Horario Laboral	Dirección electrónica exclusiva para notificaciones judiciales al Ideam. <u>(No es un canal de radicación de PQRSDF).</u>

Parágrafo. Asistencia al ciudadano en las áreas operativas. El instituto cuenta con presencia a nivel nacional mediante Once (11) sedes, donde los usuarios pueden realizar sus solicitudes de manera presencial, telefónica, por correo electrónico o mediante el buzón de sugerencias, además de acceder a información sobre el Ideam. Para comunicarse con las áreas operativas, pueden acudir a:

ÁREA OPERATIVA	COBERTURA	CONTACTO	DIRECCIÓN	CORREO ELECTRÓNICO
1. Medellín	Antioquia y Chocó	3208409852	Circular 4 No. 71 - 56 Barrio Laureles Medellín	contacto@ideam.gov.co
2. Barranquilla	Atlántico, Bolívar Sucre y Córdoba	3208412354	Calle 68 No. 54 - 82 Barrio Viejo Prado Barranquilla	
3. Villavicencio	Meta, Vichada, Guaviare, Guainía y Vaupés	3208412369	Carrera 44 No. 33 - 11 Urbanización los Pinos, Barrio Barzal alto. Villavicencio	
4. Neiva	Huila y Caquetá	3208403536 3102461704	Calle 3 No. 8 - 40 Barrio El Estadio Neiva	
5. Santa Marta	Magdalena, Guajira y Cesar	3208411088 6054306565	Calle 24 A No. 2 - 54 Barrio El Prado Santa Marta	
6. Duitama	Boyacá y Casanare	3208411138 3102461572	Km 1 vía a Pantano de Vargas. Duitama	
7. Pasto	Nariño, Putumayo, Sur Cauca	3208411132 3102468120 6027313998	Carrera 35 A No. 18 - 148. Barrio Palermo Pasto	
8. Bucaramanga	Santanderes, Norte y Sur y Norte de Boyacá	3102466525 3208411117	Calle 3 No. 5 - 18 Edificio CEGIRD Floridablanca, Santander	
9. Cali	Valle, Sur del Choco, Eje Cafetero y Norte del Cauca	3208411136 3102451893 6026654352 6026656058	Calle 48 No. 3 N - 104 Barrio Vipasa. Cali	
10. Ibagué	Tolima	3208412330 3102467962	Carrera 6 No. 46 - 71 Barrio Villa Marlen I Ibagué	
11. Bogotá	Cundinamarca y Amazonas	6013527160 Ext 1530 3208411087	Calle 25 D N° 96 B - 70 Barrio Puerta de Teja, Fontibón, Bogotá D.C.	

Artículo 6. Contenido de las PQRSDF: Las peticiones deberán contener como mínimo la siguiente información:

- a. La designación de la autoridad a la que se dirige.
- b. 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 jurídica que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- c. El objeto de la petición.
- d. Las razones en las que fundamenta su petición.
- e. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo 1. El equipo del Ideam encargado de gestionar las solicitudes tiene el deber de analizarlas en su totalidad y, en ningún caso, las considerará insuficientes por la ausencia de documentos o requisitos que no estén dentro de la normativa actual, que no sean esenciales para su trámite o que ya estén en sus registros.

Parágrafo 2. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Parágrafo 3. Cuando la petición no se acompañe de los documentos necesarios para resolverla, al momento de la recepción y radicación, la persona que está realizando el registro o quien la tenga asignada, deberá indicar al peticionario los documentos que faltan. Si éste insiste en que se radique así, se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Parágrafo 4. Cuando se actúe a través de mandatario, éste deberá acompañar el respectivo poder en los términos señalados en el artículo 74 de la Ley 1564 de 2012 y demás normas concordantes o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Artículo 7. Tratamiento de los datos personales: El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan verbalmente o por escrito las peticiones, se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4º de la Ley 1581 de 2012 y a la Política de Tratamiento de Datos Personales¹.

Artículo 8. Clasificación y reparto interno (PQRSDF): Todas las PQRSDF radicadas por los canales dispuestos por el Ideam para este fin, serán analizadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano y asignadas a través del Sistema de Gestión Documental, a la dependencia competente según las funciones previstas en el acto administrativo que determina la estructura del Ideam, y demás normas a que haya lugar.

Parágrafo 1. Las actuaciones judiciales, solicitudes de conciliación y demás requerimientos de autoridades judiciales, o las peticiones que tengan relación directa con las funciones de la Oficina Asesora Jurídica, deberán ser radicadas por el Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación, Correspondencia y Archivo, a través del Sistema de Gestión Documental y remitidas de manera inmediata a dicha Oficina para su respectivo trámite.

Parágrafo 2. Las denuncias presentadas por los ciudadanos sobre presuntos hechos de corrupción que involucren a otras entidades deberán ser remitidas al Grupo de Servicio al Ciudadano para el trámite de traslado por competencia. No obstante, antes de dicho traslado, la Oficina de Control Disciplinario realizará un análisis preliminar de mérito, conforme a los lineamientos de la Secretaría de Transparencia, con el fin de identificar si la información recibida exige medidas adicionales, tales como la valoración de eventuales acciones de protección o el impulso de indagaciones internas. Cuando del análisis surjan elementos que lo justifiquen, la Oficina de Control Disciplinario efectuará el traslado correspondiente a la Fiscalía General de la Nación o a las autoridades competentes para el inicio de investigaciones.

Artículo 9. Traslado por Competencia: Las PQRSDF que no sean de competencia del Ideam deberán ser remitidas de manera inmediata al Grupo de Servicio al Ciudadano, el cual será responsable de elaborar y tramitar el oficio remitisorio para trasladar el asunto a la entidad competente, así como de informar al peticionario sobre dicha remisión.

En los casos en que una PQRSDF haya sido asignada a una dependencia y, con base en su análisis técnico especializado, se determine que es necesario realizar la remisión total o parcial, dicha dependencia deberá elaborar y tramitar el oficio remitisorio correspondiente y comunicar la remisión al peticionario.

Parágrafo 1. El oficio de traslado por competencia deberá tramitarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la petición en el Instituto. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará oficio de comunicación de la remisión por competencia al peticionario.

Parágrafo 2. En el caso de las peticiones verbales, se informará de inmediato al interesado cuando el Instituto carezca de competencia para conocer del asunto.

Artículo 10. Peticiones Incompletas y Desistimiento Tácito: Cuando el Ideam determine que una petición está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión necesaria para decidir de fondo, la dependencia competente requerirá al interesado dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación para que complete la información o realice la actuación necesaria dentro del plazo previsto. Si el peticionario no atiende el requerimiento ni solicita prórroga antes de su vencimiento, se entenderá que ha desistido tácitamente de su solicitud. En este caso, la dependencia que efectuó el requerimiento proyectará el acto administrativo que declara el desistimiento y lo remitirá a la Oficina Asesora Jurídica mediante Orfeo para su revisión y firma. Una vez suscrito el acto administrativo, será devuelto a la dependencia solicitante para que, con el apoyo de la Secretaría General, realice la notificación correspondiente y ejerza el control de los

¹https://www.Ideam.gov.co/sites/default/files/mapa-de-procesos/gti-pl-001_politica_de_tratamiento_y_proteccion_de_datos_personales.pdf

términos para la interposición de recursos. Si el interesado completa posteriormente la información o realiza la gestión requerida, se reanudará el trámite en la etapa en que haya quedado.

Parágrafo 1. Cuando en una actuación administrativa se requiera al peticionario realizar una gestión de trámite indispensable, se le hará un único requerimiento para cumplirla en el mismo plazo, durante el cual se suspenderá el término para decidir.

Parágrafo 2. Para el desistimiento de las peticiones, tanto tácito como expreso, se aplicarán las reglas establecidas en los artículos 17 y 18 de la Ley 1755 de 2015, o las normas que las sustituyan o modifiquen.

Artículo 11. Peticiones irrespetuosas, oscuras y/o reiterativas: Cada petición debe ser respetuosa, so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda su propósito o intención, será reenviada al solicitante para que la aclare o corrija dentro de los diez (10) días siguientes. Si no se subsana o precisa, la solicitud se dará por desistida. En ningún caso se remitirán de vuelta solicitudes que sean consideradas improcedentes o insuficientes.

Respecto al trámite de las peticiones reiterativas ya resueltas, el Instituto podrá remitirse a las respuestas anteriores, siempre que no se refieran al ejercicio de derechos fundamentales. En caso de tratarse de peticiones sobre derechos fundamentales o de aquellas que se hubieren negado por falta de requisitos y estos se subsanen en la nueva solicitud, el Instituto deberá darles trámite de fondo conforme a la ley.

Parágrafo. Respecto al trámite de las peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas se aplicarán las reglas establecidas en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015 o el que haga de sus veces.

Artículo 12. Peticiones análogas: Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, el Ideam podrá emitir una única respuesta, la cual será remitida individualmente a todos los peticionarios. Adicionalmente, dicha respuesta podrá publicarse en el portal web institucional o, de acuerdo con la facultad prevista en la ley, en un diario de amplia circulación.² En todo caso, la publicación en la página web se constituye en el mecanismo principal de divulgación institucional.

Artículo 13. Atención prioritaria de peticiones: El Ideam dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, el Instituto deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

Parágrafo 1. Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 del Decreto Ley 19 de 2012.

Parágrafo 2. Se establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública, según lo dispuesto en artículo 13 del Decreto Ley 19 de 2012.

Parágrafo 3. Las peticiones elevadas por comunicadores sociales en ejercicio de su profesión deberán atenderse de forma prioritaria.

² Sentencia C-951 de 2014 de la Corte Constitucional, la respuesta única debe ser remitida a todos los peticionarios.

Artículo 14. Deber de trámite oportuno y de fondo: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición establecido en el artículo 23 de la Constitución Política.

Por lo tanto, es deber del instituto atender las peticiones dentro de los términos establecidos en la ley y su incumplimiento podrá dar lugar a sanciones disciplinarias. La respuesta a las peticiones debe ser:

1. **Oportuna:** Ser resuelta en el plazo razonable.
2. **Clara:** Inteligible y de fácil comprensión.
3. **Precisa:** Atienda, de manera concreta, lo solicitado, sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas.
4. **Congruente:** Abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado.
5. **Consecuente:** No tratarla como una petición aislada, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente.
6. **Notificada:** Actuar con diligencia en aras de que la respuesta sea conocida por el peticionario.

Artículo 15. Trámite Interno Radicación de las PQRSDf: Todas las solicitudes recibidas serán gestionadas de manera eficiente, cumpliendo con los tiempos de respuesta establecidos y asegurando la correcta atención a los ciudadanos, destacando los pasos a seguir, los responsables de cada fase y las herramientas utilizadas para dar un manejo adecuado a las peticiones, con el fin de mejorar la calidad del servicio y la transparencia en la gestión pública, estos incluyen:

A. Recepción y radicación inicial: El Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación, Correspondencia y Archivo del Ideam, a través de su ventanilla de correspondencia, es responsable de recibir y radicar en el Sistema de Gestión Documental, las PQRSDf interpuestas a través del correo: contacto@ideam.gov.co, este, deberá asignar el radicado al usuario administrador del portal de PQRSDf a través del Sistema de Gestión Documental, para que desde allí se tipifiquen, se incluyan en el expediente correspondiente y se asigne a la dependencia competente de dar trámite de respuesta.

El Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación, Correspondencia y Archivo, deberá informar al peticionario el número de radicado con el que quedó registrada su solicitud en el Sistema de Gestión Documental, el pin asignado por el sistema y el canal dispuesto para realizar el seguimiento de este, con el fin de que este pueda consultar el estado de su solicitud.

Igualmente, existe un formulario de PQRSDf, dispuesto en la página web del Ideam, allí cada usuario podrá ingresar y diligenciar la información correspondiente para interponer su PQRSDf ante la entidad y esta quedará radicada inmediatamente en el Sistema de Gestión Documental, asignándose automáticamente al usuario Administrador del Portal de PQRSDf e informando al usuario el número de radicado, el pin asignado y el canal dispuesto para realizar el seguimiento de su solicitud.

Puesto que, las áreas operativas a nivel nacional también pueden radicar en el Sistema de Gestión Documental las PQRSDf que recepcionen telefónica o presencialmente, éstas deberán ser asignadas al usuario administrador del portal de PQRSDf, para que desde allí se tipifiquen, se incluyan en el expediente correspondiente y se asigne a la dependencia competente de dar trámite de respuesta.

B. Peticiones recibidas directamente: Cuando una dependencia, funcionario y demás colaboradores del Ideam reciba una PQRSDf de manera directa, por cualquier medio institucional, ya sea físico o digital, debe remitirla de inmediato al correo: contacto@ideam.gov.co para su radicación oficial y el trámite correspondiente.

C. Registro y dirección de las solicitudes: El Ideam, a través del Grupo de Servicio al Ciudadano, deberá dejar constancia de la recepción de todas PQRSDf asignadas al usuario administrador del portal de PQRSDf, tipificarlas, incluirlas en expediente y asignarla a la dependencia encargada de gestionar la respuesta. Para el correcto trámite, se deben seguir los siguientes pasos:

1. Radicación inmediata: Una vez recibida la solicitud, el Ideam deberá radicarla de manera inmediata. El término para el direccionamiento de la petición será de un día hábil. Para las peticiones verbales, se entregará una constancia que debe contener los siguientes detalles:

- a. Número de radicado o consecutivo asignado.
- b. Fecha y hora de recepción.
- c. Nombres y apellidos completos del solicitante, su representante y/o apoderado, con indicación de los documentos de identidad.
- d. Dirección física o electrónica para notificaciones. Si es una persona jurídica registrada en el registro mercantil, deberá indicar su dirección electrónica.
- e. Objeto de la petición.
- f. Razones que fundamentan la petición.
- g. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación.
- h. Constancia explícita de que la petición fue formulada de manera verbal.

2. Dirección a la dependencia encargada: Independientemente del canal utilizado para la recepción de la PQRSDf, el Grupo del Servicio al Ciudadano a través del usuario administrador del portal de PQRSDf del Sistema de Gestión Documental, debe direccionarla a la dependencia encargada de dar respuesta, a más tardar al día hábil siguiente a la fecha de recibo. Es de tener en cuenta que, toda PQRSDf asignada debe ir con el tiempo de respuesta Legal, de acuerdo con el tipo de requerimiento, e incluida en el expediente de PQRSDf correspondiente.

Peticiones verbales: Las peticiones presentadas de manera verbal, ya sea de forma telefónica o presencial, serán radicadas por el Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación, Correspondencia y Archivo. Estas deben constar en el Sistema de Gestión Documental, independientemente del medio por el cual se reciban. Se debe tener en cuenta que las solicitudes de información hidrometeorológica que impliquen múltiples estaciones o parámetros deben ser efectuadas mediante el formato de solicitud de parámetros hidrometeorológicos.

3. Notificación Respuesta: Las solicitudes sólo serán susceptibles de archivo una vez se evidencie en el Sistema de Gestión Documental la notificación de la respuesta al peticionario. Cuando la solicitud se haya presentado en formato físico, la notificación también se realizará de este modo, salvo que el peticionario haya solicitado explícitamente la notificación por medios electrónicos.

Para las peticiones realizadas por correo electrónico, la respuesta se enviará por el mismo medio y cuando la notificación se realice por correo físico, la respuesta debe entregarse al Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación, Correspondencia y Archivo, con una antelación mínima de un día hábil antes de la fecha de vencimiento, y deberá enviarse a más tardar al día hábil siguiente, conforme al Instructivo para Envío de Correspondencia y Carga a través de Servicios Postales Nacionales 4-72.

4. Peticiones lenguas nativas o dialectos: Las peticiones presentadas de manera escrita o verbal en una lengua nativa o dialecto oficial de Colombia serán recibidas y respondidas en el respectivo dialecto. Si no se cuenta con intérpretes para traducir la solicitud directamente, se dejará constancia de ello, y la petición será grabada en un medio tecnológico o electrónico para su posterior traducción y respuesta.

5. Peticiones documentadas: Con el fin de garantizar el adecuado trámite de las PQRSDF y el cumplimiento los términos legales de respuesta, todas las peticiones, las respuestas a las peticiones y la evidencia de notificación de la respuesta al peticionario, salvo aquellas que correspondan a orientaciones³, deberán constar por escrito y ser soportadas en el Sistema de Gestión Documental dispuesto por el Ideam.

Parágrafo 1. Cuando una petición no esté acompañada de los documentos requeridos por la ley, se le indicará al peticionario los documentos faltantes al momento de la recepción. Si el peticionario insiste en que se radique, la solicitud será aceptada dejando constancia de los documentos faltantes.

Parágrafo 2. La petición escrita podrá acompañarse de una copia suscrita por el funcionario o contratista correspondiente, con la anotación de la fecha, hora de presentación y el número y clase de documentos anexos. Esta copia tendrá el mismo valor legal que el documento radicado y será devuelta al interesado mediante cualquier medio idóneo de comunicación.

Parágrafo 3. Las peticiones que ya cuenten con un pronunciamiento o criterio institucional definido serán atendidas directamente por el Grupo de Servicio al Ciudadano, respetando los plazos legales. Cuando se requiera información adicional o la intervención de otra dependencia, este Grupo la solicitará a la competente. Asimismo, será responsable de la gestión de reclamos y sugerencias que ingresen al Instituto.

Parágrafo 4. La no presentación de las razones o la ausencia de requisitos no impedirá la radicación de las solicitudes.

Parágrafo 5. Cualquier funcionario que reciba una petición por medio electrónico debe remitirla de inmediato al correo electrónico contacto@ideam.gov.co, para que se le asigne un número de radicado en el Sistema de Gestión Documental y se proceda con su direccionamiento.

Parágrafo 6. No será necesario dejar constancia ni radicar las solicitudes de información presentadas verbalmente cuando la respuesta consista únicamente en una orientación brindada por el servidor público.

Artículo 16. Trámite de las quejas y denuncias: Las quejas y denuncias podrán ser presentadas por los peticionarios a través de cualquiera de los canales dispuestos por el Ideam y, en todo caso, deberán ser recibidas y radicadas por el Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación, Correspondencia y Archivo en el sistema de información dispuesto por la entidad, y asignadas al Grupo de Servicio al Ciudadano.

El Ideam facilitará y promoverá la adecuada atención y gestión de las denuncias por presuntos actos de corrupción presentadas a través de sus canales oficiales, garantizando la transparencia, confidencialidad, integridad de la información y protección de los denunciantes, conforme a la normativa vigente.

Parágrafo 1. Las denuncias por presuntos actos de corrupción podrán ser presentadas por personas naturales, jurídicas o instituciones, en interés general o particular, a través del canal anticorrupción denunciacorrupcion@Ideam.gov.co.

Parágrafo 2. Cuando las denuncias por actos de corrupción que correspondan a conductas que deban ser tramitadas por el Grupo de Instrucción de Control Interno Disciplinario, estas serán remitidas a dicha instancia y gestionadas conforme a lo

³ Las orientaciones se refieren a las atenciones presenciales y telefónicas, las cuales se registran en el formato destinado para ello.

dispuesto en la Ley 1952 de 2019 – Código General Disciplinario, o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

Artículo 17. Trámite de los reclamos y sugerencias: Los reclamos y las sugerencias relacionados con la atención al ciudadano o con la prestación de los servicios del Ideam podrán ser presentados a través de cualquiera de los canales institucionales habilitados. En todo caso, deberán ser recibidos y radicados por el Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación, Correspondencia y Archivo en el sistema de información institucional, y asignados al Grupo de Servicio al Ciudadano para su trámite. El Grupo de Servicio al Ciudadano será responsable de emitir la respuesta dentro de los términos legales. Cuando para ello se requiera información o concepto técnico, deberá solicitarlo a la dependencia competente, la cual deberá suministrarlo de manera oportuna a fin de asegurar una atención integral al peticionario. Adicionalmente, el Grupo de Servicio al Ciudadano consolidará la información sobre los reclamos y sugerencias atendidos como parte de los informes periódicos de las PQRSDF, y la remitirá a la alta dirección para su análisis, seguimiento y toma de decisiones.

Artículo 18. Trámite de agradecimientos y/o felicitaciones: Cualquier felicitación recibida por medio físico, electrónico o verbal será registrada en el Sistema de Gestión Documental, asignándole un número de radicado para su seguimiento y respuesta. El Instituto se compromete a mantener un registro de las felicitaciones recibidas, las cuales podrán ser consultadas por los peticionarios a través del medio dispuesto para tal fin.

Artículo 19. Obligación de informar el estado del trámite de las solicitudes: Para garantizar que los peticionarios puedan realizar seguimiento al estado de sus solicitudes, el Ideam tiene a disposición en su página web, un canal para consulta del estado del radicado, el cual puede entrar a revisar en cualquier horario con el número de radicado y pin, asignados.

Igualmente, en caso de que se vaya a solicitar prórroga, aclaraciones o se presente alguna novedad sobre la gestión de la PQRSDF, es responsabilidad de cada una de las dependencias comunicar los redireccionamientos a otras dependencias y la ventanilla única de salida (VUS) deberá informar el trámite de envío de la respuesta final, a través de la opción 'informado' del administrador de PQRSDF. Además, el Grupo de Servicio al Ciudadano tiene la obligación de actualizar a los usuarios sobre el estado de su trámite cuando así lo soliciten, sin importar el medio utilizado para consultar el estado de la petición.

Artículo 20. Asignación de la TRD (Tabla de retención Documental): Las peticiones que por su trámite se consideren PQRSDF deberán clasificarse en la Tabla de Retención Documental (TRD), de acuerdo con las modalidades de petición definidas por el Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación, Correspondencia y Archivo y el lineamiento de tipificación establecido por el Ideam.

TÍTULO II

Términos para Resolver las Peticiones

Artículo 21. Término general 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 PETICION	DEFINICIÓN	TÉRMINO LEGAL
De interés general	Solicitud cuyo tema no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general.	15 DIAS HÁBILES siguientes a su recepción
De interés particular	Solicitud cuyo tema afecta, interesa o tiene relación directa con el peticionario	15 DIAS HÁBILES siguientes a su recepción
Solicitud de Información y Documentos	Solicitud que tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa. Si incluye la solicitud de copias o desglose de documentos que reposen en sus archivos. ¡Tenga en cuenta! La entrega de copias físicas tiene un costo establecido por acto administrativo.	10 DIAS HÁBILES siguientes a su recepción
Formulación Consulta o concepto técnico	Solicitud mediante la cual se requiere un concepto del Ideam sobre un caso o asunto de su competencia.	30 DIAS HÁBILES siguientes a su recepción
Traslado por Competencia	Es la comunicación con la que se trasladó un documento que no es competencia de la entidad.	5 DIAS HÁBILES siguientes a su recepción
Información y documentos entre entidades o autoridades	Solicitud de una autoridad u otra entidad pública, en la que formule una petición de información o de documentos a otra.	10 DIAS HÁBILES siguientes a su recepción
Reconocimiento de derechos fundamentales para evitar un perjuicio irremediable	Solicitud con atención inmediata para evitar una afectación grave e irreversible a derechos esenciales.	ATENCIÓN PRIORITARIA
Petición de Congresistas	Derecho de los congresistas (Senadores y Representantes a la Cámara) a solicitar informes en el ejercicio de su función legislativa, con el fin de garantizar la transparencia y el control político, sobre las acciones del Gobierno y otras instituciones.	5 DIAS HÁBILES siguientes a su recepción si se trata de informes 10 DÍAS HÁBILES siguientes si se trata de solicitud de documentos
Queja	Manifestación mediante la cual se pone en conocimiento del IDEAM las conductas inadecuadas por parte de sus funcionarios en el ejercicio de su cargo.	15 DIAS HÁBILES siguientes a su recepción
Reclamo	Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento del IDEAM las deficiencias en la prestación de los servicios que ofrece el Instituto.	15 DIAS HÁBILES siguientes a su recepción
Denuncia	Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento del IDEAM las conductas posiblemente irregulares por parte de sus funcionarios, relacionadas con extralimitación de funciones, toma de decisiones prohibidas en el ejercicio de su cargo o el interés directo en una decisión tomada. Incluye actos de corrupción	15 DIAS HÁBILES siguientes a su recepción para informar al peticionario sobre el estudio realizado inicialmente sobre el mérito para iniciar una investigación o si carece del mismo según los criterios de las autoridades competentes.

Sugerencia	Manifestación mediante la cual se pone en conocimiento del IDEAM una propuesta o idea que se presenta para mejorar un proceso, actividad o servicio.	15 DIAS HÁBILES siguientes a su recepción
Felicitaciones	Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una Entidad Pública.	15 DIAS HÁBILES siguientes a su recepción
Organismos de control y entidades jurisdiccionales	Solicitudes que realizan Entidades gubernamentales que tienen como misión ejercer control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal sobre la gestión de las entidades públicas y particulares que ejerzan funciones públicas; y aquellas que tienen como finalidad servir como mecanismos de descongestión de los despachos judiciales, además de la especificidad técnica y legal en ciertos asuntos, por ejemplo: Contraloría General de la República, Contraloría Distrital, Procuraduría General de la Nación, Personería de Bogotá y Veeduría Distrital; y de las Superintendencias, entre otras.	10 o 15 DIAS HÁBILES siguientes a su recepción, según la naturaleza y complejidad del requerimiento.
Petición Sin término especial	Solicitud presentada ante una autoridad pública que no está sujeta a un plazo específico para su resolución, salvo lo establecido en la ley.	15 DIAS HÁBILES siguientes a su recepción.

Parágrafo. Los días siempre serán hábiles, el término máximo para dar respuesta a las peticiones se debe contabilizar a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación por cualquier canal de atención dispuesto por el Ideam.

Artículo 22. Prórroga del plazo para contestar las peticiones: De manera justificada y extraordinaria, si no es posible responder a la petición dentro del plazo estipulado, se notificará al solicitante, antes del vencimiento del término inicial, las razones que impiden su resolución en el tiempo previsto, señalando además la fecha en que se dará respuesta, la cual no podrá superar el doble del período originalmente establecido.

Artículo 23. Suspensión de términos: El Instituto considerará suspendidos los términos en los casos de remisión por competencia, ya sea desde o hacia otras autoridades. En dichos eventos, el cómputo de los términos se reanudará a partir del día siguiente a la fecha en que la solicitud sea recibida por la entidad competente encargada de emitir la respuesta final al peticionario.

Artículo 24. Interrupción de términos: Los plazos máximos para responder se suspenderán cuando sea necesario solicitar documentos adicionales o aclaraciones al usuario, conforme a lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015. En caso de que la información proporcionada por el solicitante resulte insuficiente para tramitar la petición, se solicitarán los datos faltantes y el plazo quedará en pausa hasta que el peticionario los suministre.

Parágrafo 1. En cualquier circunstancia, el plazo máximo que tiene el peticionario para aportar la documentación será de un (1) mes, con la posibilidad de prórroga por un período igual si el interesado lo solicita. Una vez que el peticionario entregue los documentos o informes requeridos, el término para resolver la solicitud se retomará a partir del día siguiente.

Parágrafo 2. En cuanto a quejas y reclamos, dentro del plazo máximo establecido en la tabla de términos legales de respuesta, se informará al peticionario sobre el trámite de su solicitud. En los casos en que la queja se deba a un retraso en la respuesta a una

solicitud previa, independientemente de las eventuales consecuencias disciplinarias, se dará respuesta inmediata al solicitante.

Parágrafo 3. Toda solicitud proveniente de una autoridad administrativa, judicial, disciplinaria o fiscal que involucre al Instituto en procesos judiciales o administrativos será competencia de la Oficina Jurídica del Ideam. Por lo tanto, una vez recibida, deberá ser remitida de inmediato a dicha dependencia.

CAPÍTULO IV

Información con carácter de reserva o exceptuada

Artículo 25. Solicitud de información y documentos reservados: Para efectos de determinar la condición de reservado y/o clasificado de un documento, deberán observarse la totalidad de los requisitos contemplados en los artículos 6º, 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014, sin perjuicio de lo establecido en los artículos 136 de la Constitución Política y 52 de la Ley 5a de 1992.

Si la dependencia responsable de los documentos reservados deniega una solicitud de información, deberá comunicarlo al interesado, indicando las disposiciones legales que fundamentan dicha decisión. La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

Artículo 26. Insistencia del solicitante en caso de reserva: 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 1755 de 2015.

Artículo 27. Inaplicabilidad de las excepciones: El carácter reservado de una información o de determinados documentos no será oponible a las autoridades judiciales, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los 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.

CAPÍTULO V

Disposiciones Finales

Artículo 28. Carta de trato digno: El Grupo del Servicio al Ciudadano, deberá expedir el documento para hacer visible y actualizar anualmente la Carta de trato digno, donde se especifiquen todos los derechos de los ciudadanos, los horarios y puntos de atención al público, como también los medios puestos a su disposición para garantizarles efectivamente sus derechos, de conformidad con la ley 1437 de 2011, artículo 5.

Artículo 29. Seguimiento y control: El Grupo del Servicio al Ciudadano cuenta con un sistema centralizado y de seguimiento a las PQRSDF, con el fin de facilitar la consolidación de todas las peticiones reportadas a nivel nacional y que ingresan por los diferentes canales de atención establecidos por el Ideam.

Artículo 30. Elaboración y presentación de informes: El Grupo del Servicio al Ciudadano elaborará y presentará a la Secretaría General o a quien lo requiera los informes sobre las PQRSDF recibidas por el Instituto y el trámite adelantado frente a las mismas. Dichos informes se estructurarán conforme a los lineamientos establecidos por el Instituto, con base en la información registrada en el sistema institucional y en los reportes que suministren las dependencias competentes, cuando corresponda.

El Coordinador(a) del Grupo del Servicio al Ciudadano presentará los informes consolidados sobre la gestión y trámite de PQRSDFM ante las directivas del Instituto, una vez se haya verificado y analizado la información remitida por las dependencias y Oficinas Nacionales del Ideam.



Artículo 31. Utilización de medios electrónicos de comunicación: Para dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en la presente Resolución, el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales - Ideam, podrá recibir o enviar por cualquier medio de transmisión electrónica, documentos concernientes al ejercicio del derecho de petición, quejas, reclamos y denuncias de acuerdo con lo previsto en el artículo 53 y subsiguientes de la Ley 1437 de 2011.

Artículo 32. Buzones: Se dispondrá de buzones en todos los puntos de servicio de atención a la ciudadanía, tanto a nivel central como las áreas operativas, deberán ser abiertos cada mes (30) días, para lo cual se llevará un registro de apertura en el formato establecido, el cual deberá ser suscrito por el funcionario o contratista encargado y un testigo del área operativa, sobre dicha apertura se deberá enviar un reporte mensual al Grupo de Servicio al Ciudadano.

A las peticiones aquí depositadas se les dará el trámite de las peticiones escritas, entendiendo que la fecha de recibido es la fecha de apertura del buzón.

Artículo 33. Trámite por incumplimiento de términos y sanciones Disciplinarias: En todo caso, cuando no se dé cumplimiento a los plazos establecidos en la presente Resolución, para efectos del traslado y la respuesta de fondo, el Grupo de Servicio al Ciudadano, tan pronto tenga conocimiento de dicha circunstancia, deberá sin perjuicio de los procesos disciplinarios a que haya lugar, requerir al servidor público, contratista o profesional responsable, para que traslade o absuelva la actuación administrativa a su cargo, e informe inmediatamente la causa por la cual no la atendió dentro de los términos señalados.

Artículo 34. Capacitación y comunicación del reglamento: El Grupo de Servicio al Ciudadano, previa concertación con cada una de las dependencias del Ideam, adelantará la debida socialización de la presente Resolución, para su efectiva aplicación y evaluación de todos los aspectos concernientes a la atención a la ciudadanía y sus derechos.

Artículo 35. Publicación: Publicar la presente resolución en la página web del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales - Ideam y en el Diario Oficial.

Artículo 36. Vigencia: La presente resolución rige a partir del día siguiente a su publicación en el Diario Oficial y deroga la Resolución No. 2628 del 08 de noviembre del 2016, y las demás disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá D. C., a los XXXXXXXX

GHISLIANE ECHEVERRY PRIETO
Directora General

Código: A-GD F031 – V5 - 02/07/2024

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectó	Jeimy Pilar Albarracin Blanco	Contratista Grupo del Servicio al ciudadano	
Revisó	Paola Andrea Mora Quintero	Abogada contratista Secretaria General	
Revisó	Natalia Torres Garzón	xxxxxxx	
Aprobó	Gilberto Antonio Ramos Suarez	Jefe Oficina Asesora Jurídica	
Aprobó	Juan Fernando Acosta Mirkow	Secretario General	
Expediente	xxxxxx		
Radicado	20252010174223		
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 Directora General del IDEAM.			



Entidad originadora:	IDEAM
Fecha (dd/mm/aa):	16/12/2025
Proyecto de Decreto/Resolución:	<i>"Por medio de la cual se actualiza el reglamento del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) en el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales -Ideam y se deroga la Resolución N° 2628 del 08 de noviembre del 2016"</i>

1. ANTECEDENTES Y RAZONES DE OPORTUNIDAD Y CONVENIENCIA QUE JUSTIFICAN SU EXPEDICIÓN.

Mediante la Resolución No. 2628 del 8 de noviembre de 2016, el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – IDEAM estableció el procedimiento interno para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQR), así como los mecanismos para la atención de peticiones verbales y los canales institucionales de atención al ciudadano.

Dicho acto administrativo definió los lineamientos institucionales para la recepción, trámite y respuesta de las solicitudes ciudadanas, regulando aspectos como los deberes de los usuarios y del Instituto, los canales de atención, los términos de respuesta y los procedimientos asociados al trámite de las peticiones en el marco de lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 1755 de 2015.

No obstante, desde la expedición de la Resolución 2628 de 2016 se han presentado cambios relevantes a nivel institucional, tecnológico y en el marco normativo, relacionados con la atención al ciudadano y la gestión de solicitudes.

En particular, se han fortalecido las políticas públicas orientadas a la transparencia, la integridad institucional y la lucha contra la corrupción, así como los lineamientos relacionados con la implementación de canales institucionales para la recepción de denuncias y el fortalecimiento de los mecanismos de participación y control ciudadano. De igual manera, las entidades públicas han avanzado en la modernización de los canales de atención y en la incorporación de herramientas tecnológicas para la gestión electrónica de las solicitudes ciudadanas.

En concordancia con estos desarrollos, el IDEAM ha implementado mecanismos institucionales para la gestión integral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), así como estrategias orientadas al fortalecimiento de la transparencia, la integridad y la mejora continua en la atención al ciudadano, en el marco del Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP y de los lineamientos del Gobierno Nacional en materia de servicio al ciudadano.

En este contexto, se identificó la necesidad de actualizar el reglamento interno adoptado mediante la Resolución No. 2628 de 2016, con el fin de:

armonizar el procedimiento institucional con el marco normativo vigente en materia de derecho de petición, transparencia y acceso a la información pública;

incorporar dentro del reglamento institucional la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF);

fortalecer los mecanismos institucionales de recepción, clasificación, trámite, seguimiento y control de las solicitudes ciudadanas;

actualizar los canales de atención institucional y su articulación con los sistemas de gestión documental y



atención al ciudadano del Instituto;

adecuar el procedimiento interno a la estructura organizacional vigente del IDEAM.

En consecuencia, resulta necesario expedir un nuevo acto administrativo que actualice el reglamento interno para la gestión de las PQRSDF en el Instituto, con el propósito de garantizar mayor claridad procedimental, seguridad jurídica y eficiencia administrativa en la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

2. AMBITO DE APLICACIÓN Y SUJETOS A QUIENES VA DIRIGIDO

La presente resolución aplica a todos los servidores públicos, colaboradores y dependencias del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – IDEAM que intervienen en la recepción, gestión, trámite y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

Así mismo, el acto administrativo se dirige a los ciudadanos, entidades públicas, organizaciones privadas y demás usuarios que presenten solicitudes ante el Instituto a través de cualquiera de los canales de atención institucional habilitados.

3. VIABILIDAD JURÍDICA

El Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – IDEAM se encuentra jurídicamente facultado para adoptar y actualizar su reglamento interno para la gestión del derecho de petición, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 (artículo 22), la cual establece que las autoridades deberán reglamentar internamente el trámite de las peticiones que se presenten ante ellas.

De igual forma, el artículo 5 del Decreto 291 de 2004 establece las funciones del Director General del Instituto, dentro de las cuales se encuentra la facultad de dirigir y administrar la entidad y adoptar las decisiones administrativas necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

En concordancia con lo anterior, el presente proyecto de resolución se enmarca dentro de las competencias legales del IDEAM y se ajusta al régimen jurídico aplicable en materia de derecho de petición, transparencia y acceso a la información pública.

2. IMPACTO ECONÓMICO

El proyecto de resolución no genera impacto económico adicional para el Instituto ni para los ciudadanos, en la medida en que la actualización del reglamento interno corresponde a una medida de carácter administrativo y organizacional orientada a optimizar los procedimientos internos de gestión de las solicitudes ciudadanas.

3. VIABILIDAD O DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

No aplica.

**4. IMPACTO MEDIOAMBIENTAL O SOBRE EL PATRIMONIO CULTURAL DE LA NACIÓN** (Si se requiere)

No aplica para este caso.

5. ESTUDIOS TÉCNICOS QUE SUSTENTEN EL PROYECTO NORMATIVO (Si cuenta con ellos)

El proyecto normativo se fundamenta en el análisis institucional realizado por el IDEAM respecto del funcionamiento del sistema de atención al ciudadano y la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

Para su elaboración se tuvieron en cuenta, entre otros, los siguientes insumos:

revisión del marco normativo vigente en materia de derecho de petición, transparencia y acceso a la información pública;

análisis de los lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Secretaría de Transparencia relacionados con la gestión de canales de denuncia y atención al ciudadano;

evaluación de los instrumentos institucionales existentes para la recepción y gestión de PQRSDF;

armonización con el Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP de la entidad.

Este análisis permitió identificar la necesidad de actualizar el reglamento vigente con el fin de fortalecer los mecanismos institucionales de atención al ciudadano y garantizar la adecuada gestión de las solicitudes presentadas ante el Instituto.

ANEXOS:

Certificación de cumplimiento de requisitos de consulta, publicidad y de incorporación en la agenda regulatoria (Firmada por el servidor público competente –entidad originadora)	Artículo 8, numeral 8 de la Ley 1437 de 2011. Artículo 2.1.2.1.21. del Decreto Reglamentario Único 1081 de 2015.
Concepto(s) de Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (Cuando se trate de un proyecto de reglamento técnico o de procedimientos de evaluación de conformidad)	NO APLICA EN ESTE CASO
Informe de observaciones y respuestas (Análisis del informe con la evaluación de las observaciones de los ciudadanos y grupos de interés sobre el proyecto normativo)	Artículo 2.1.2.1.21. del Decreto Reglamentario Único 1081 de 2015.
Concepto de Abogacía de la Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio (Cuando los proyectos normativos tengan incidencia en la libre competencia de los mercados)	NO APLICA EN ESTE CASO
Concepto de aprobación nuevos trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública (Cuando el proyecto normativo adopte o modifique un trámite)	NO APLICA EN ESTE CASO
ANEXO 1 (Indique si contiene anexos)	



Aprobaron:

GILBERTO RAMOS SUAREZ

Jefe de la Oficina Asesora Jurídica

IDEAM

LAURA CAMILA BAUTISTA ESPINOSA

Coordinadora del Grupo de Servicio al Ciudadano

IDEAM

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW

Secretario General

IDEAM

PROYECTO