



IDEAM

Instituto de Hidrología, Meteorología
y Estudios Ambientales

Estrategia de Servicio al Ciudadano 2025

**Grupo de Servicio al Ciudadano
Secretaría General**

contenido

01 Introducción

02 Objetivos

03 Normatividad

04 Canales de servicio

05 Derechos de los ciudadanos

06 Deberes de los ciudadanos

07 Enfoque de estado abierto

08 Actividades proyectadas

1. Introducción



El Ideam, como entidad clave en el cumplimiento de los principios de transparencia, participación y calidad del servicio, presenta su Estrategia de Servicio al Ciudadano para el año 2025. Esta estrategia busca consolidar las mejoras logradas en 2024 y responder a las nuevas demandas y expectativas de los ciudadanos, fortaleciendo la relación Estado-Ciudadano mediante un enfoque inclusivo, innovador y tecnológico.



A través del Grupo de Servicio al Ciudadano se desarrollarán actividades para promover la calidad, oportunidad y eficacia en la atención a la ciudadanía; reconociendo la diversidad, inclusión y uso de lenguaje claro e incluyente.



3. Normatividad

Constitución Política de Colombia: Art. 2, 13, 23, 47, 54, 123, 209, 270, 365.

Ley 99 de 1993: “Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones.”

Ley 1474 de 2011: “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”

Ley 1437 de 2011: “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

Ley 962 de 2005: “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”

Ley 1581 de 2012: “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.”

Ley 2052 de 2020: “Establece disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites.”

Ley 2195 de 2022: “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dicta otras disposiciones.”

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 y se dictan otras disposiciones.”

Ley 1755 de 2015: “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

3. Normatividad

Decretos

- **Decreto 2623 de 2009:** "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano."
- **Decreto 1078 de 2015:** "Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente."
- **Decreto 587 de 2016:** "Regulación de la Política Pública de Gobierno en Línea."
- **Decreto 1083 de 2015:** "Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector de función pública."
- **Decreto 1081 de 2015:** "Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de la Presidencia de la República."
- **Decreto 1069 de 2015:** Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública
- **Decreto 270 de 2017:** "Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación."
- **Decreto 1069 de 2015:** "Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública."

CONPES

- **CONPES 3651 de 2010:** Política pública para la implementación de gobierno en línea.
- **CONPES 3997 de 2020:** Fomenta el gobierno abierto y la transparencia, relevante para el acceso público a datos ambientales.
- **CONPES 3934 de 2018:** Política pública de servicios al ciudadano.
- **CONPES 4196 de 2021:** Estrategia nacional de implementación de la Ley 1712 de 2014 sobre la transparencia y el acceso a la información pública



4. Canales de Servicio



Línea gratuita nacional: 01 8000 110012

PBX: +57 (601) 352 7160

Pronóstico y Alertas: +57 (601) 307 5625



Buzón de sugerencias y PQRSDF:

Sede principal y 10 Áreas Operativas en todo el país



Portal institucional y Chat interactivo GAIA:

<https://www.Ideam.gov.co/>



Correo electrónico:

contacto@Ideam.gov.co



Atención presencial en la Sede principal y 10 Áreas Operativas

Dirección Sede Principal: Calle 25 D No. 96 B – 70.
Bogotá D.C.

Código Postal: 110911

Horario de Atención: Lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm



Formulario web de PQRSDF

<http://sgdorfeo.Ideam.gov.co/orfeo-6.1/formularioWeb/>

5. Derechos de los Ciudadanos

De acuerdo con el artículo 5° de la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, las personas en sus relaciones con las autoridades tienen derecho a:



Ser tratados con respeto y consideración

Recibir atención oportuna y completa

Interponer recursos

Acceder a la información pública

Presentar peticiones, quejas o reclamos

Recibir una respuesta fundamentada y justificada

Acceder a la justicia

Que se respeten principios como la igualdad y no discriminación

6. Deberes de los Ciudadanos

Actuar de buena fe: Ser honesto y transparente.

Suministrar información veraz: Proveer datos verídicos y completos.

Cumplir con los plazos y procedimientos: Respetar tiempos y normativas establecidas.

Colaborar con las autoridades: Cooperar cuando se requiera información adicional.

Observar el principio de lealtad y respeto: Mantener una actitud respetuosa y leal.

No abusar de los derechos: Evitar el uso indebido de los derechos que se otorgan.

Acatar las decisiones judiciales o administrativas: Cumplir con las decisiones de las autoridades competentes.

Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

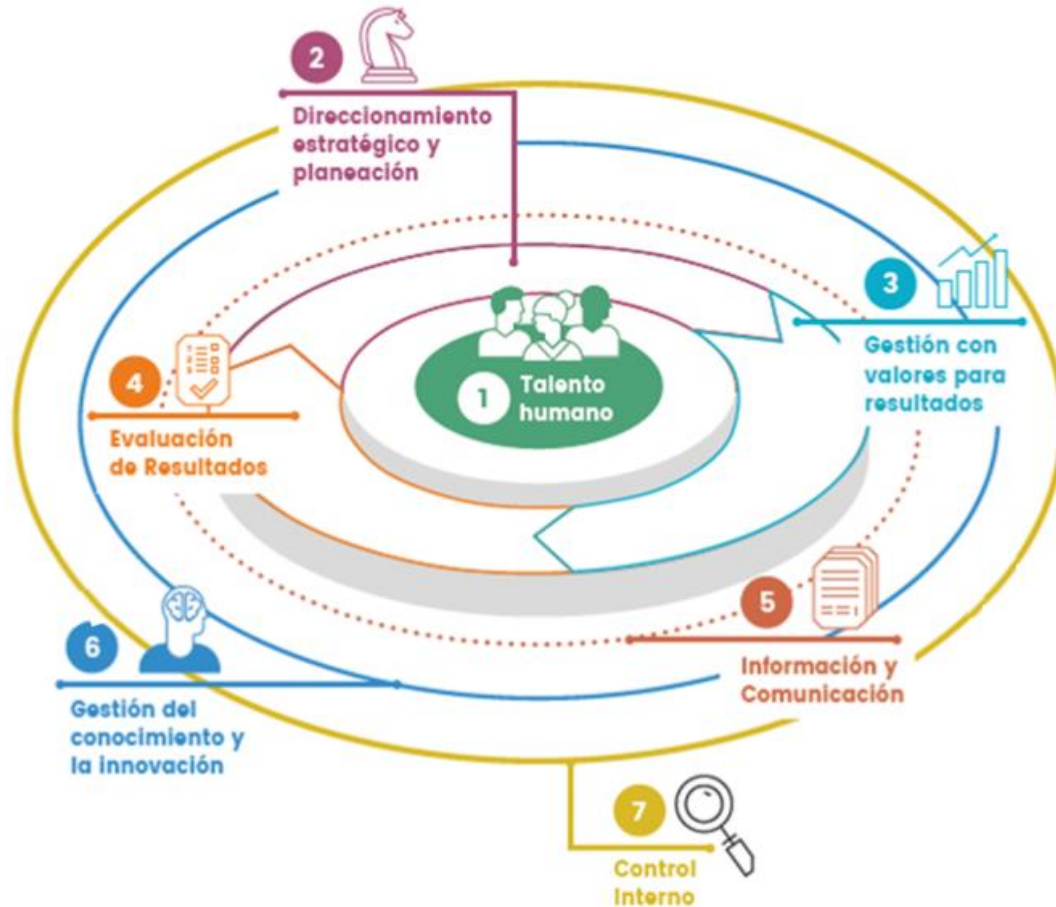


PARÁGRAFO . El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley

7. Enfoque Estado Abierto



7. Enfoque Estado Abierto



El Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, a través de la perspectiva Relación Estado - Ciudadano, de la 3º Dimensión, tiene el propósito de mejorar este escenario bajo el enfoque de Estado Abierto.

Esto con el objetivo de equilibrar las expectativas/necesidades ciudadanas VS responsabilidades públicas. Así mismo, integrar las políticas de gestión y desempeño que están orientadas a mejorar la relación del Estado con la ciudadanía y fortalecer la democracia participativa.

La adopción del enfoque de Estado Abierto exige el reconocimiento de las características ciudadanas como diferencial poblacional, territorial, lenguaje claro, innovación abierta y uso de tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC.

8. Actividades Proyectadas

Para el año 2025, el IDEAM tiene proyectado afianzar su capacidad de servicio, mediante el desarrollo y fortalecimiento de las competencias de sus colaboradores.

Este enfoque se centra en mejorar la calidad de la atención y la eficiencia en la gestión de los servicios; garantizando así un acceso más ágil y transparente tanto a la información como a los recursos institucionales.

Además, se busca ampliar la interacción y retroalimentación con los usuarios externos, para el mejoramiento continuo de los servicios dirigidos a la ciudadanía.



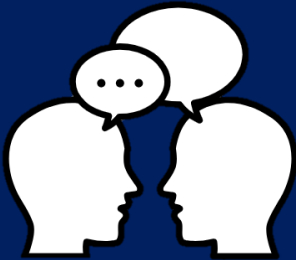
8. Actividades Proyectadas

Relación Ejes - Actividades		
Eje	Actividad	Población
Comunicación asertiva y lenguaje claro	Capacitación sobre comunicación asertiva, incluyendo espacios de formación sobre protocolos de atención, lenguaje incluyente, lenguaje claro.	Colaboradores (funcionarios y contratistas) que dentro de sus funciones se estime pertinente este conocimiento y de manera imperante a los servidores que contesten PQRSDF o hagan parte del primer nivel de atención a la ciudadanía.
	Diseñar formatos de respuesta a peticiones, quejas, reclamos o solicitudes ciudadanas sencillos y de fácil comprensión que garanticen respuestas claras y útiles.	Colaboradores (funcionarios y contratistas) a nivel nacional del Ideam.
	Fortalecer la implementación del esquema de lenguaje claro en el proceso de atención ciudadana a través de los diferentes canales, de acuerdo con los estándares y lineamientos del DAFP y DNP.	Colaboradores (funcionarios y contratistas) a nivel nacional del Ideam.
	Cápsulas sobre gestión de PQRSDF y hábitos adecuados de servicio al ciudadano.	Colaboradores (funcionarios y contratistas) a nivel nacional del Ideam.

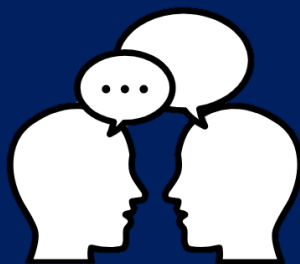
8. Actividades Proyectadas

Relación Ejes – Actividades		
Eje	Actividad	Población
Gestión con valores para resultados	Implementar mejoras en la recopilación de información para ejercicios de caracterización en el Grupo de Servicio al Ciudadano.	Subdirecciones, coordinaciones, oficinas y áreas operativas del Ideam.
	Desarrollar jornadas de socialización sobre lineamientos para servicio al ciudadano a nivel interno y externo (código de integridad, política de servicio al ciudadano, estrategia de servicio al ciudadano).	Colaboradores (funcionarios y contratistas) a nivel nacional del Ideam.
	Actualización del portafolio de servicios y de charlas temáticas del Instituto.	Subdirecciones, coordinaciones, oficinas y áreas operativas del Ideam.
	Capacitaciones en respuestas a PQRSDF.	Subdirecciones, coordinaciones, oficinas y áreas operativas del Ideam
Integridad	Capacitación sobre la importancia del servicio al ciudadano como eje fundamental en la relación Estado Ciudadano. Aplicación de la Ley 1712 de 2014: Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.	Colaboradores (funcionarios y contratistas) a nivel nacional del Ideam.
Pública	Sensibilizar a funcionarios y contratistas sobre accesibilidad para personas en condición de discapacidad, incluyendo el uso del Centro de Relevó.	Colaboradores (funcionarios y contratistas) a nivel nacional del Ideam.
	Jornadas de apropiación de identidad institucional.	Colaboradores (funcionarios y contratistas) a nivel nacional del Ideam.
	Elaborar campañas para niños, niñas y adolescentes que promuevan el conocimiento a cerca del Instituto.	Subdirecciones, coordinaciones, oficinas y áreas operativas del Ideam.

8.1 Detalle Actividades Proyectadas

 Comunicación asertiva y lenguaje claro	Realizar siete (7) capacitaciones para los profesionales de Servicio al Ciudadano, sobre temas relacionados con atención y servicio a la ciudadanía.
	Realizar una campaña de comunicación interna que incluye actividades de sensibilización sobre atención y respuesta a las PQRSDF e implementar como protocolo para visitas académicas la capacitación sobre la descarga de datos hidrometeorológicos.
	Diseñar cuatro (4) formatos: respuesta PQRSDF a través de chatbot, informe capacitaciones internas (GSC), encuesta satisfacción actividades de participación ciudadana y solicitud de capacitaciones y visitas académicas.
	Crear tres (3) manuales de usuario o instructivos sobre: envío de respuestas a las PQRSDF, protocolo de atención a través de chatbot, además de atención telefónica, presencial y virtual.

8.1 Detalle Actividades Proyectadas



Comunicación asertiva y lenguaje claro

Realizar cuatro (4) cápsulas sobre: descarga de información hidrometeorológica (DHIME), ingreso a la plataforma para reporte RUA y RESPEL, además de la actualización video tutorial para diligenciamiento de formulario web relacionado con PQRSDF.

Actualización página de inicio al sistema de gestión documental (Orfeo) y sistema de consulta de radicados o PQRSDF.

Codificación de los siguientes instructivos: lectura archivos .Data y formato registro ordenado para la gestión orientaciones chatbot.

Atención telefónica, presencial, chatbot, seguimientos correctivos y preventivos, respuestas a PQRSDF y publicación en página web de las PQRSDF anónimas.

8.1 Detalle Actividades Proyectadas

 Gestión con valores para resultados	Implementación de variables de caracterización en el aplicativo chatbot.
	Actualización formulario página web para la radicación de PQRSDF.
	Campañas de sensibilización sobre: comité de convivencia y canal de denuncias.
	Actualizar portafolio de servicios del Ideam y charlas temáticas
	Capacitación de PQRSDF, tiempos de respuesta y descarga de datos DHIME.

8.1 Detalle Actividades Proyectadas

 Integridad	Campañas de sensibilización sobre: importancia de actualizar la información disponible para consulta ciudadana en la página web (Ley 1712 de 2014) y política de Integridad.
 Pública	Capacitación para atención incluyente y a población en condición de discapacidad.
	Actualización de la sección para niños, niñas y adolescentes en la página web.
	Campañas de sensibilización para promover la sección en la página web dedicada a niños, niñas y adolescentes, así como sobre apropiación e identidad institucional.



IDEAM

Instituto de Hidrología, Meteorología
y Estudios Ambientales