



2023

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO GENERAL.....	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
NORMATIVIDAD	5
CANALES DE SERVICIO.....	7
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	8
DEBERES DE LOS CIUDADANOS	9
MODELO DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA AL SERVICIO DEL CIUDADANO	10
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2022.....	12
ACTIVIDADES PROYECTADAS.....	13





INTRODUCCIÓN

El Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (Ideam), en concordancia con la Constitución Política de Colombia, la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional), el Decreto 1499 de 2017 (Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG), y el CONPES 3785 de 2013 (Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano), teniendo en cuenta la importancia de la relación Estado – Ciudadano, y, actuando bajo los principios de transparencia, buena fe, facilitación, no discriminación, gratuidad, eficacia, calidad, divulgación proactiva y responsabilidad en el uso de la información; establece la presente estrategia de servicio al ciudadano para que sea desarrollada durante la vigencia 2023, garantizando a la ciudadanía un servicio respetuoso, oportuno y de calidad.

Por lo anterior, el Instituto dispone de su Grupo de Servicio al Ciudadano, como líder encargado de gestionar las diferentes PQRS que los usuarios interponen a través de los canales de atención; además de realizar y organizar las actividades y eventos que componen las estrategias y que involucran a la ciudadanía, grupos de interés y grupos de valor que interactúan con el Ideam; contemplando sus deberes, derechos y procurando siempre un trato digno tanto a usuario internos como externos.





OBJETIVO GENERAL

Garantizar a los usuarios internos y externos del Instituto, una atención y orientación oportuna, eficaz, eficiente y con calidad, ofreciendo un trato amable y el acceso efectivo a la información de la que dispone el Ideam.

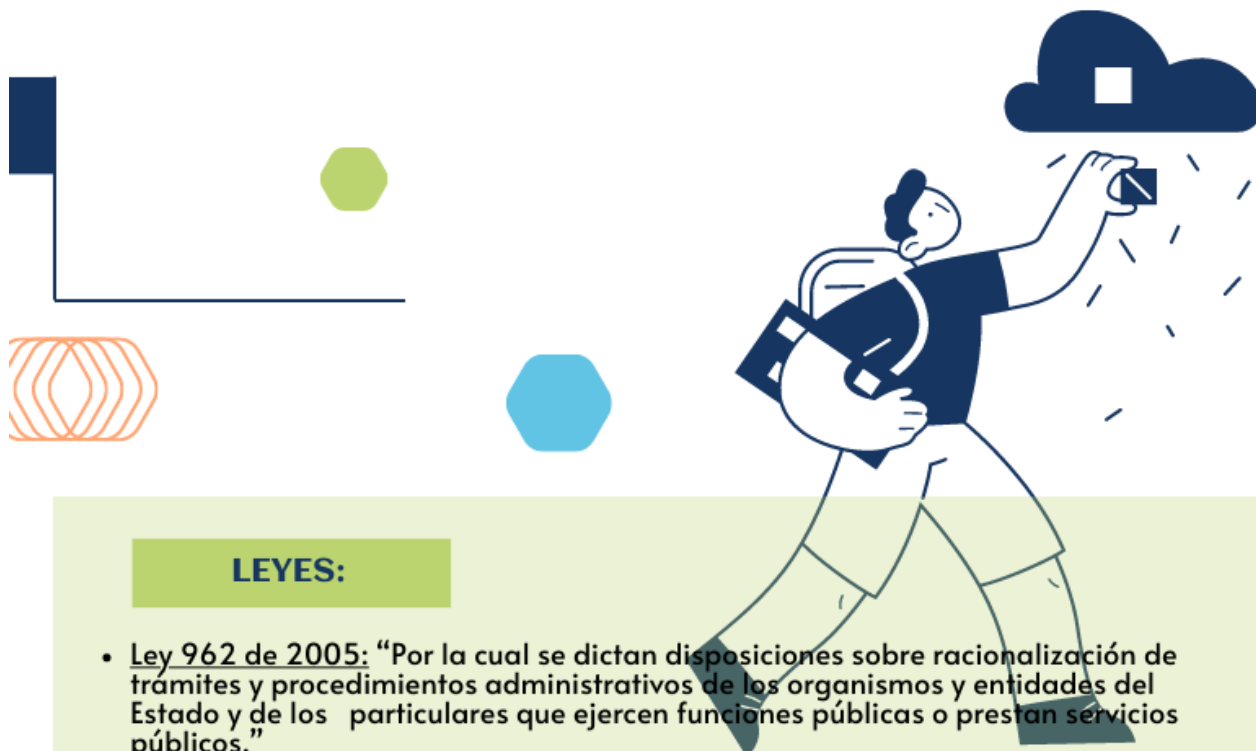
OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Transformar la entidad con personas enfocadas en cubrir las necesidades y expectativas de nuestros usuarios.
- Humanizar el servicio.
- Capacitar el personal para que tenga actitud de servicio, mejora continua y liderazgo.
- Buscar presencia en los sectores productivos del país y en las regiones.
- Crear una cultura del buen servicio que redunde en la imagen de calidad y confianza, ante todos nuestros usuarios





NORMATIVIDAD



LEYES:

- **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 1266 de 2008:** "Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países 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 1581 de 2012:** "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales."
- **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"
- **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 1952 de 2019:** "Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario"
- **Ley 2195 de 2022:** "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones."





DECRETOS:

- Decreto 2623 del 2009: "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano."
- Decreto 019 de 2012: "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."
- Decreto 1377 de 2013: "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012."

CONPES:

- CONPES 3649 de 2010: Establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- CONPES 3785 DE 2013: Establece la Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano





CANALES DE SERVICIO



Línea telefónica nacional: 018000110012

PBX: (57+601) 3527160

Pronóstico y Alertas: (57+601) 3075625



Portal institucional y Chat interactivo GAIA:

www.ideam.gov.co



Sede principal

Dirección: Calle 25 D No. 96 B - 70 Bogotá D.C.

Código Postal: 110911

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



Correo electrónico: atencionalciudadano@ideam.gov.co



Redes sociales

Facebook: Ideam Instituto

Instagram: Ideamcolombia

Twitter: @IDEAMColombia

Youtube: @InstitutoIDEAM - IDEAM Colombia





DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

De acuerdo al artículo 5° de la Ley 1437 de 2011 “por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”; y el artículo 1° de la Ley 2080 de 2021 “por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo – Ley 1437 de 2011 –”, se establece que las personas en sus relaciones con las autoridades, tienen derecho a:



Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades; así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.



Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.



Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.



Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.



Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.



Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.



Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.



A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.



A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.



Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.



Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.



DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Así mismo, y de acuerdo al 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:



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, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

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.



Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.



Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.



MODELO DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA AL SERVICIO DEL CIUDADANO

El Conpes 3785 de 2013 adoptó el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, definiendo dos áreas de intervención: “la ventanilla hacia adentro” y “la ventanilla hacia afuera”. Alineado a ello, en el año 2017, este esquema se articuló con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG-, constituyéndose en la base de referencia para que las entidades evalúen y mejoren sus procesos y den solución de calidad a los requerimientos y necesidades de los ciudadanos.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en la Tercera Dimensión: Gestión con valores para resultados, reúne la Política de Servicio al Ciudadano, e incluye en las dos áreas de intervención, componentes para mejorar la gestión y el desempeño en el interior de las entidades, que permita atender a tiempo y con calidad las solicitudes de los ciudadanos.



Elaboración propia con base en información de MIPG





Como se evidencia en el esquema anterior, al referir el área de intervención **“ventanilla hacia adentro”**, se habla de la necesidad de ajustes institucionales en los procesos y/o procedimientos internos, con el objetivo de que la entidad establezca el servicio a la ciudadanía como cultura, mejore y fortalezca los procedimientos y/o procesos de atención oportuna de las peticiones que presenta la ciudadanía, el acceso a la información, la racionalización de trámites, y la entrega de bienes y servicios.

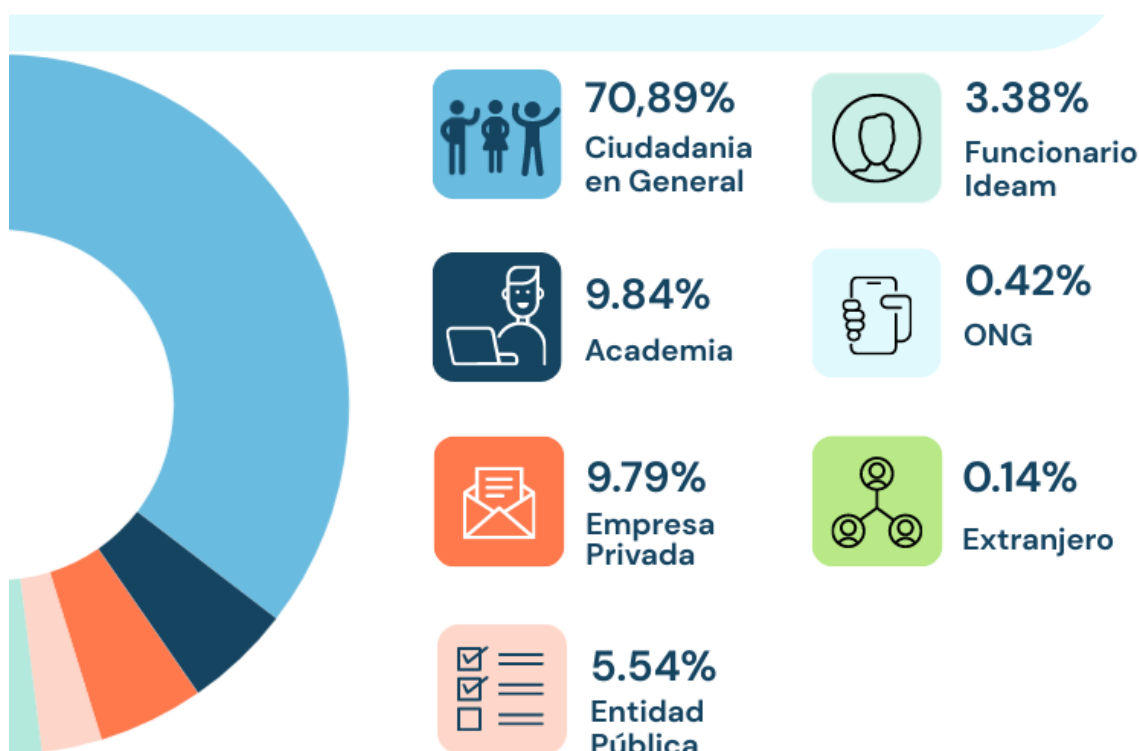
En cuanto al área de intervención **“ventanilla hacia afuera”**, se refiere a la atención que se brinda a las solicitudes de los ciudadanos, la mejora y el fortalecimiento constante de los canales de atención que la entidad tenga a disposición de la ciudadanía, usuarios, grupos de interés y grupos de valor para interactuar, retroalimentarse y acercarla a la gestión pública. Además de brindar un lenguaje claro que garantice la comprensión de la información, la certeza sobre el tiempo, modo y lugar en la que se dará solución a sus solicitudes y trámites.





CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2022

La caracterización de los usuarios del Ideam se ha venido estructurando a partir de la recolección de los datos de los ciudadanos y grupos de interés que han presentado Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS - durante la vigencia inmediatamente anterior, en este caso la del año 2022. Como se puede ver en la siguiente imagen, esta caracterización, se estandarizó en 07 categorías: ciudadanía en general, academia, empresas privadas, entidades públicas, funcionarios Ideam, Organizaciones No Gubernamentales –ONG-y extranjeros.



De esta forma se puede determinar que la “ciudadanía en general” con un 70.89% fue quien más contacto realizó con el Ideam, seguido de la “academia” con un 9.84% y las “empresas privadas” con un 9.79%. De igual forma, es evidente, que quienes tuvieron menor acercamiento con la entidad, fueron “extranjeros” 0.14% y las “ONG” 0.42%.

Por lo anterior, y en pro de aumentar el contacto del Ideam, no solo con la ciudadanía en general, sino también con grupos de interés y de valor para la entidad, el Grupo de Servicio al Ciudadano y las diferentes dependencias de la entidad, establecen la estrategia de servicio y participación ciudadana del año 2023, encaminadas a fortalecer la relación entidad – ciudadano, por medio de la apertura de espacios de participación, capacitación y veeduría.





ACTIVIDADES PROYECTADAS

Para el año 2023, el IDEAM ha proyectado realizar diferentes actividades que fortalezcan la capacidad de servicio de nuestros usuarios internos y se amplíen los espacios de participación a nuestros usuarios externos, de la siguiente manera:

Usuarios Internos (Ventanilla hacia adentro)		
Eje	Actividad	Población
Comunicación asertiva y lenguaje claro.	Capacitación sobre protocolos de atención. (Con criterios de atención para población vulnerable y sujetos de especial protección constitucional)	Funcionarios y contratistas que contesten PQRS o hagan parte del primer nivel de atención a la ciudadanía.
	Cápsulas sobre las formas de elaborar respuestas, implementando el lenguaje claro y comunicación asertiva.	Subdirecciones, coordinaciones y áreas técnicas - operativas del IDEAM.
Gestión con valores para resultados.	Actualización y socialización del portafolio de servicios de la entidad y principales canales de atención.	Funcionarios y contratistas de todas las subdirecciones y coordinaciones del IDEAM.
	Actualización de manuales y protocolos de servicios para la atención a la ciudadanía.	Grupo de servicio al ciudadano
Integridad pública	Capacitación sobre la importancia del servicio al ciudadano como eje fundamental en la relación Estado – Ciudadano, y en el Modelo de Gestión Pública Eficiente; y la importancia de la aplicación de Ley 1712 de 2014: “Por medio de la cual se crea la ley transparencia y del derecho de acceso a la información pública”.	Funcionarios y contratistas del IDEAM.





Usuarios Externos (Ventanilla hacia afuera)		
Eje	Actividad	Población
Gestión con valores para resultados.	Stand de “presentación” de servicios de IDEAM.	Ciudadanía en general, grupos de valor y grupos de interés.
	Transmisión de comité de pronósticos.	Ciudadanía en general, grupos de valor y grupos de interés.
Integridad pública. Comunicación asertiva y lenguaje claro.	Video clip o tutorial: Utilidades del “chatbot” y cómo hacer buen uso de este.	Ciudadanía en general y se carga en la página web.

LUZ YADIRA PÁEZ PIRABAN

Coordinadora del Grupo de Servicio al Ciudadano

Elaboró: Julieth Milena Salazar Bahamón - Laura Camila Bautista Espinosa

Revisó: Luz Yadira Páez Piraban

