



ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO 2024

**Grupo de Servicio al Ciudadano
Secretaría General**

CONTENIDO

1. Introducción
2. Generalidades
3. Normatividad
4. Canales de servicio
5. Derechos de los ciudadanos
6. Deberes de los ciudadanos
7. Enfoque de Estado abierto
8. Actividades proyectadas



1. Introducción

Uno de los fines esenciales del Estado es servir a la comunidad, por esta razón el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (Ideam), actuando bajo los principios de transparencia, buena fe, facilitación, no discriminación, gratuidad, eficacia, calidad, divulgación proactiva y responsabilidad en el uso de la información; formuló la presente estrategia de servicio al ciudadano para ejecutarla durante la vigencia 2024.

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 y el uso de lenguaje claro e incluyente.

2. Generalidades:

- **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 colaboradores encaminados en suplir las necesidades y expectativas de nuestros usuarios.
 - ✓ Humanizar el servicio para fortalecer la relación del Instituto con los usuarios.
 - ✓ Capacitar a los colaboradores de IDEAM en la cultura del servicio, la mejora continua y el liderazgo.
 - ✓ Fortalecer la imagen institucional ante todos nuestros usuarios.

3. 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 1437 del 2011: "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."

Ley 1474 del 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 1581 de 2012: "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"

Ley 1755 del 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 2052 de 2020: "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a lo particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones."

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 de 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 1083 de 2015: "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública."

CONPES

CONPES 3649 de 2010: Política Nacional de Servicio al Ciudadano

CONPES 3785 de 2013: Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano

4. Canales de atención



Línea telefónica nacional: 018000110012
PBX: (57+601) 3527160
Pronóstico y Alertas: 320 841 23 46



Buzón de sugerencias y PQRSDF:
Sede principal y 10 Áreas Operativas en todo el país



Portal institucional y Chat interactivo GAIA:
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 5:00pm



Formulario contáctenos:
<http://sgdorfeo.ideam.gov.co/orfeo-6.1/formularioWeb/>

5. 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”*, las personas en sus relaciones con las autoridades, tienen 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.



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



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



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



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



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



9. 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.



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



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



8. 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.



11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

6. Deberes de los ciudadanos

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:



1. Acatar la Constitución y las leyes



2. 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.



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



4. 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 de estado abierto

El Modelo Integrado de Planeación y gestión, MIPG, a través de la perspectiva Relación Estado - Ciudadano, de la 3º Dimensión: Gestión con Valores para resultados, tiene el propósito de mejorar los escenarios de relación, 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.

Teniendo en cuenta lo anterior, la adopción del enfoque de Estado abierto exige el reconocimiento de las características ciudadanas como enfoque diferencial poblacional, enfoque territorial, lenguaje claro, innovación abierta y Uso de Tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC.



8. Actividades proyectadas

Para el año 2024, el IDEAM tiene proyectado realizar diferentes actividades que fortalezcan la capacidad de servicio de nuestros colaboradores y se amplíen los espacios de participación a nuestros usuarios externos, de la siguiente manera:

COLABORADORES IDEAM		
Eje	Actividad	Población
Comunicación asertiva y lenguaje claro.	Capacitación sobre comunicación asertiva (Espacios de formación/interacción en temas como: protocolos de atención, criterios de atención para población vulnerable y sujetos de especial protección constitucional, lenguaje incluyente, lenguaje claro, entre otros)	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.
	Cápsulas sobre generalidades de gestión de PQRSDF y pertinencias alrededor de los correctos hábitos de servicio al ciudadano.	Colaboradores (funcionarios y contratistas) a nivel nacional del IDEAM.

COLABORADORES IDEAM		
Eje	Actividad	Población
Gestión con valores para resultados	Actualización del portafolio de servicios de la entidad.	Colaboradores (funcionarios y contratistas) a nivel nacional del IDEAM.
	Actualización de manuales y protocolos de servicios para la atención a la ciudadanía.	Subdirecciones, Coordinaciones, oficinas y áreas operativas del IDEAM
	Actualización del portafolio de charlas temáticas de la entidad.	Subdirecciones, Coordinaciones, oficinas y áreas operativas del IDEAM.
	Capacitaciones en respuestas a PQRSDF de manera oportuna y de calidad.	Subdirecciones, Coordinaciones, oficinas y áreas operativas del IDEAM
Integridad pública	Capacitación sobre la importancia del servicio al ciudadano como eje fundamental en la relación Estado – Ciudadano; 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”	Colaboradores (funcionarios y contratistas) a nivel nacional del IDEAM.
	Capacitaciones implicaciones y contractuales por la no respuesta oportuna a la PQRSDF	Colaboradores (funcionarios y contratistas) a nivel nacional del IDEAM.
	Jornadas de apropiación de identidad institucional.	Colaboradores (funcionarios y contratistas) a nivel nacional del IDEAM.
	Días del mejor servicio a la Ciudadanía	Colaboradores (funcionarios y contratistas) a nivel nacional del IDEAM.

Elaboró: Julieth Milena Salazar Bahamón
Grupo de Servicio al Ciudadano

Revisó: Laura Camila Bautista Espinosa
Grupo de servicio al ciudadano

Aprobó: Henry Alonso Rozo Fernández
Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano

