



IDEAM

Instituto de Hidrología, Meteorología
y Estudios Ambientales

INFORME FINAL ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO 2024

**Grupo de Servicio al Ciudadano
Secretaría General**



Contenido

1. Introducción
2. Objetivo
3. Proyección de la estrategia
4. Desarrollo de las capacitaciones
5. Capacitaciones realizadas
6. Colaboradores capacitados
7. Cápsulas informativas
8. Registro fotográfico
9. Recomendaciones



1. Introducción

Con el fin de cumplir el mandato constitucional de servir a la comunidad, el Ideam, a través de su Grupo de Servicio al Ciudadano, diseñó y ejecutó en el año 2024 una estrategia de atención ciudadana. Esta, orientada a garantizar la calidad, la oportunidad y la eficacia en la prestación de nuestros servicios, fundamentada en el reconocimiento de la diversidad de la ciudadanía, grupos de valor e interés, procurando el uso de un lenguaje claro e incluyente.

El siguiente informe presenta un análisis detallado de las actividades realizadas y los resultados alcanzados en el marco de esta estrategia.

2. Objetivo

Ofrecer a la ciudadanía un servicio de excelencia, alineado con los principios de la gestión de calidad, que permita el acceso ágil y eficaz a la información del Ideam, contribuyendo a fortalecer la confianza y la satisfacción de nuestros usuarios.



3. Proyección de la Estrategia

Con el fin de promover la mejora continua en la atención a la ciudadanía, grupos de valor e interés, durante 2024 se desarrollaron diversas actividades enfocadas en la capacitación de los colaboradores de las diferentes dependencias del Ideam, profundizando en la optimización de los procesos de gestión de PQRSDF, la promoción de una comunicación clara y accesible y el fomento del uso del Sistema de Gestión Documental – ORFEO para que la ciudadanía pueda consultar el proceso de sus solicitudes.

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.
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.

4. Desarrollo de las capacitaciones

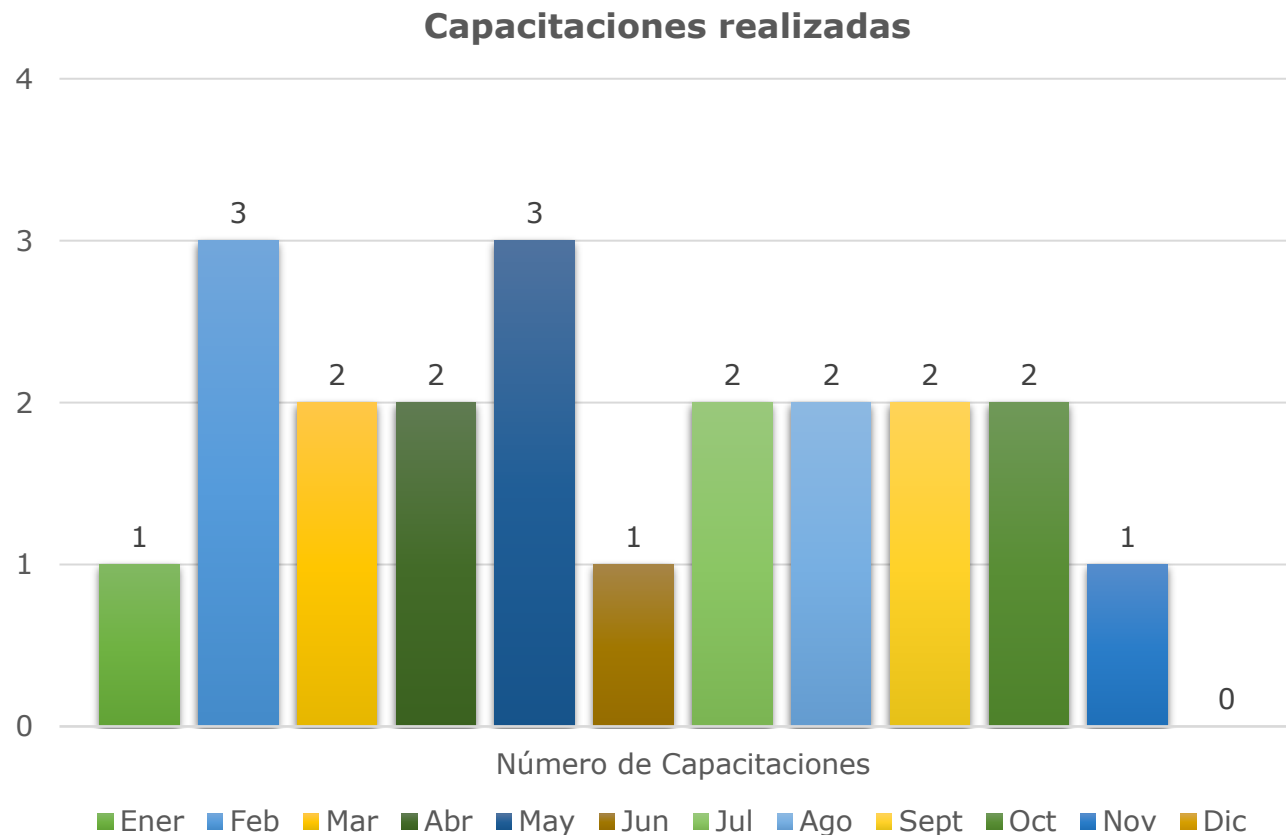
Tema de Capacitación	Área	Fecha de Realización	Participantes
Generación Espacios de participación	Áreas Operativas	31/01/2024	11
Taller Gestión de PQRSDF	Área Operativa Duitama	6/02/2024	11
Generalidades de PQRSDF	Grupo Acreditación de laboratorios	26/02/2024	12
	Subdirección de Meteorología	26/02/2024	13
	Gestión Documental	11/03/2024	8
	Área operativa Medellín	22/03/2024	12
	Área operativa 01	7/04/2024	9
	Oficina de Informática	12/04/2024	6
	Subdirección de Meteorología	3/05/2024	7
	Gestión Documental	7/05/2024	6
	Oficina Asesora Jurídica	29/05/2024	9
	Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano	12/06/2024	17
	Área Operativa 07 - Pasto	11/07/2024	3
	Oficina de Informática - OSPA	19/07/2024	13
	Área Operativa 04 - Neiva	16/08/2024	9
	Área Operativa 02 - OSPA	21/08/2024	12
	Grupo de Contabilidad	4/09/2024	13
	Área Operativa 09 - Cali	26/09/2024	5
	Grupo de Manejo y Control de Almacén e Inventarios - Grupo de Laboratorio Calidad Ambiental	4/10/2024	15
	Grupo de Servicios Administrativos	4/10/2024	10
	Grupo de Servicios Administrativos	21/11/2024	4
Total participantes			205

Por medio de la estrategia de servicio al ciudadano, en coordinación con 19 dependencias, se logró impactar a 205 colaboradores del Ideam entre funcionarios y contratistas.

5. Capacitaciones realizadas

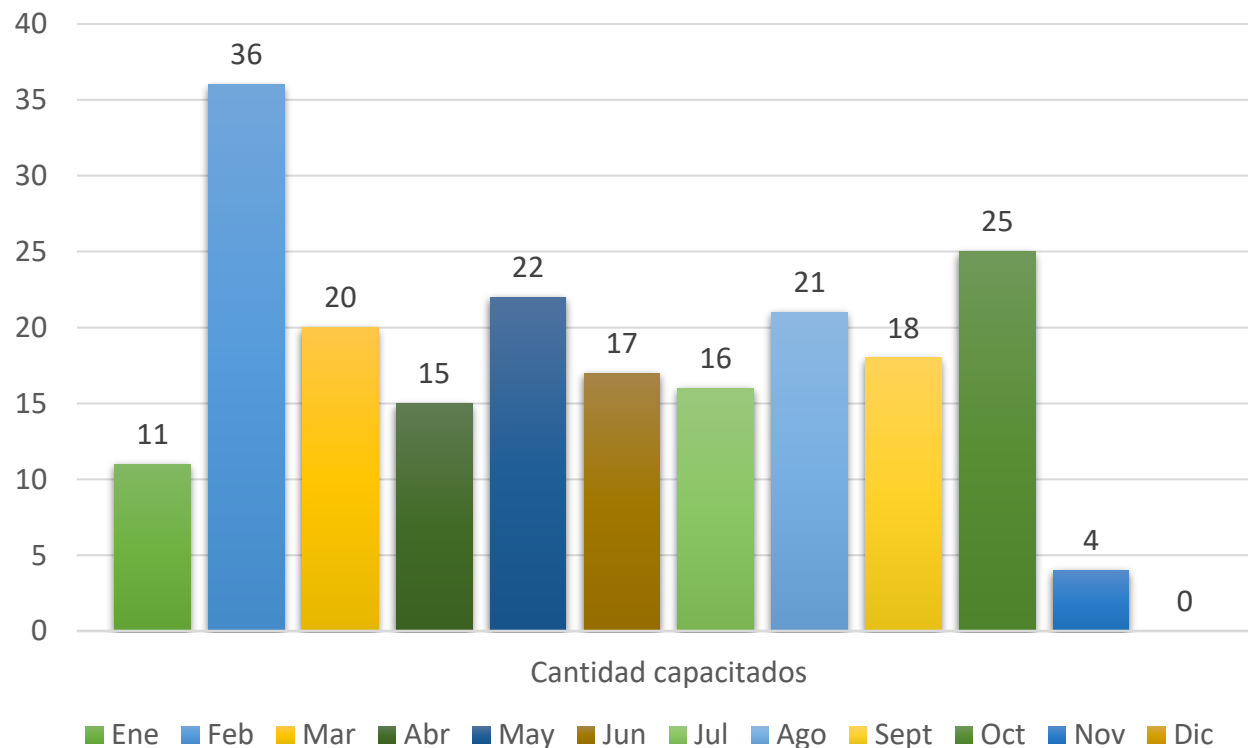
De acuerdo con la gráfica del 100% de las actividades adelantadas, los meses en los cuales se desarrollaron más capacitaciones fueron: febrero y mayo con un 14,2% cada uno.

Entre los temas en los que más se hizo énfasis en esta vigencia fueron: términos y gestión oportuna de PQRSDF, protocolos de atención, uso de la encuesta de satisfacción, cargue de evidencias en el sistema de gestión documental – ORFEO, entre otros.



6. Colaboradores capacitados

Cantidad de colaboradores capacitados



De los 205 colaboradores capacitados, se evidencia que durante el mes de febrero se capacitó la mayor cantidad con un 17,5%, seguido del mes de octubre con un 12,1% y mayo con un 10,73%.

En general, se evidencia que la asistencia de colaboradores a las capacitaciones entre marzo y septiembre varió entre 15 a 21 personas. Los meses con menor participación fueron enero y noviembre, con 11 y 4 personas, respectivamente.

7. Cápsulas informativas

Durante la vigencia 2024, como parte de la estrategia, se implementó la difusión y divulgación masiva de cápsulas informativas:

Circular N° 023 de 2023

Por la cual se actualiza la circular 014 del 30 de junio de 2022, sobre lineamientos para la radicación de las comunicaciones oficiales que ingresan al Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales - IDEAM

CANALES DE ATENCIÓN HABILITADOS

- Correo electrónico contacto@ideam.gov.co
- Ventanillas de correspondencia ubicadas en las áreas operativas a nivel nacional en las sedes del IDEAM
- Formulario de PQRSDF <http://sgdorfeo.ideam.gov.co/orfeo-6.1/formularioWeb/>
- Denuncias y quejas:
 - Control disciplinario interno: denunciadisciplinariointerno@ideam.gov.co
 - Talento Humano: denunciadisciplinariointerno@ideam.gov.co
 - Oficina Asesora Jurídica: notificacionesjudiciales@ideam.gov.co

La presente circular rige a partir de la fecha de firma y publicación (27/12/2023) y deroga la circular 014 del 30 de junio de 2022.

¡Servicio al ciudadano somos todos!

TRÁMITES Y TIEMPOS

Requerimiento	Tiempo
Solicitud Judicial	El tiempo lo determina la autoridad, o en su defecto 5 días hábiles
Solicitudes de congresistas	05 días hábiles
Certificación de pasantías Certificación laboral o salarial con o sin funciones Certificación de contrato Certificación de Ingresos y Retenciones Solicitud de documentos o material bibliográfico	10 días hábiles
Sugerencia Certificación CETIL	15 días hábiles
Solicitud de opinión de experto Certificación de tiempo, clima y eventos hidrológicos. Consultas Técnicas - Análisis multitemporal	30 días hábiles

CONOZCA



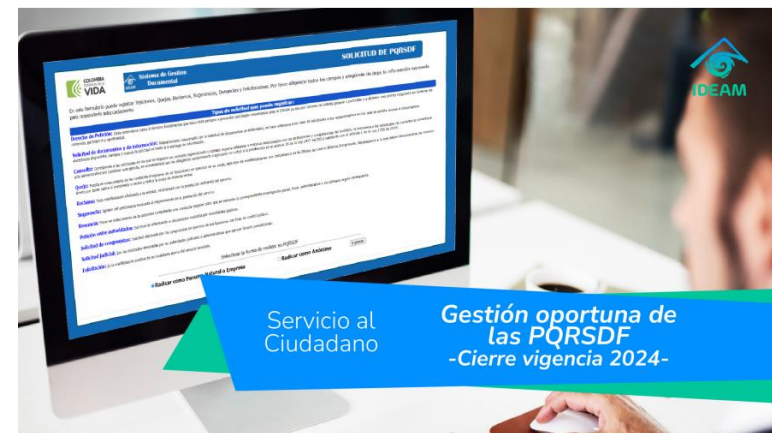
Nuestros
CANALES DE ATENCIÓN

Te recordamos que los únicos canales diseñados para recibir y gestionar **Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones** son:

- El correo electrónico: contacto@ideam.gov.co
- Nuestro formulario web: <http://sgdorfeo.ideam.gov.co/orfeo-6.1/formularioWeb/>
- Las ventanillas de atención dispuestas en nuestras áreas operativas a nivel nacional.

También puedes contactarnos a través de nuestro **Chat Bot - Gaia** que encontrarás en el costado derecho de nuestro portal web www.ideam.gov.co y de nuestro PBX (601)3527160 o en la línea nacional gratuita 018000110012.

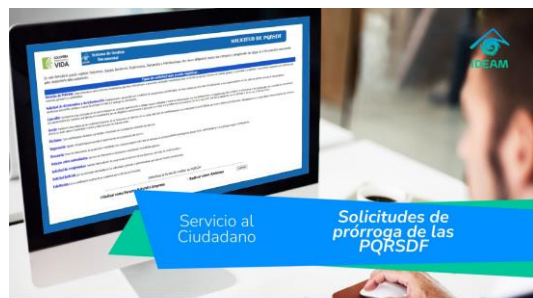
Si requieres más información puedes escribir al correo: dalvarez@ideam.gov.co



[Atención Funcionarios y Contratistas del Ideam]

No olviden realizar la **gestión oportuna de las PQRSDF** que se encuentren en sus bandejas de ORFEO antes de la terminación de su contrato y/o cierre de la vigencia 2024. Ya sea adelantando lo pertinente a estas y/o reasignando su trámite a un responsable competente.

Esto es de suma importancia, no lo dejen pasar.



3 COSAS QUE DEBES SABER RESPECTO A LAS SOLICITUDES DE PRÓRROGA DE LAS PQRSDF

1. En caso de requerir una solicitud de prórroga debes enviarla al peticionario antes del vencimiento del término señalado por la ley, allí debes expresar los motivos de la demora e indicar un plazo razonable para dar una respuesta a la solicitud inicial.
2. El plazo expresado en la solicitud de prórroga NO puede exceder el doble del plazo inicial. Es decir, si tu solicitud inicial cuenta con 10 días para dar respuesta, la solicitud de prórroga debe indicar que la respuesta final se dará en un plazo no mayor a 10 días después de la fecha de vencimiento de la solicitud inicial.
3. Puedes realizar la solicitud de prórroga una única vez por cada requerimiento, por ningún motivo puedes solicitar más de una.

Parágrafo del Artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo modificado por la Ley 1712 del 2015.

Si requieres más información puedes escribir al correo servicioalciudadano@ideam.gov.co



4 pasos sencillos

que garantizarán el éxito en tus interacciones telefónicas con la ciudadanía.

¡Vamos!

1. Atiende la llamada que has recibido o te han transferido.
2. ¡Saluda amablemente al ciudadano! Hazlo con frases como "Buenos días", "Buenas tardes", bríndale tu nombre y el nombre de tu dependencia y disponte a ayudarlo con frases como "¿En qué le puedo colaborar el día de hoy?".
3. ¡Escucha con mucha atención lo que necesita! Así no sea de tu competencia.
Si puedes, resuelve su solicitud de manera clara y completa, si no es posible, infórmale que lo transferirás con el área competente y solicítale un momento de espera.
Antes de hacer esta transferencia comunícate con el área e informales acerca del ciudadano y su solicitud.
¡Por favor NUNCA transferas una llamada si no estás seguro que será atendida!
Si no cuentas con respuesta del área a transferir informa al ciudadano y solicita sus datos de contacto para responder a su solicitud cuanto antes.
4. ¡Despidete de manera amable!

Ahora tienes un valioso compromiso!

Debes asegurarte de realizar un seguimiento al área competente para que contacten al ciudadano que entregó sus datos y confió en tu gestión.

¡El ciudadano estará muy agradecido!



TIPS

- Conoce tu teléfono y sus funciones.
- Ten presente los trámites y servicios del Ideam, así como sus dependencias y sus contactos.
- Evita hablar con terceros mientras estás en la llamada.
- Cuida tu tono de voz, lenguaje, vocalización, velocidad y volumen.

Recuerda que **TU** representas a todo el Ideam.
"Servicio al Ciudadano somos Todos"



Conoce cómo radicar tu solicitud

Paso a paso para radicar tu solicitud a través del Formulario de PQRSDF de nuestra página web:

1. Ingresa a la página del IDEAM <https://www.ideam.gov.co/>.
2. Dirígete a la parte inferior de la página web, sección "conoce más del Ideam".
3. Selecciona la opción "Aplicativos IDEAM".
4. Ingresa al botón "Radica aquí tu PQRSDF".
5. Diligencia todos los datos e indica el certificado y/o trámite que deseas gestionar.



¿SABES CÓMO RADICAR O CONSULTAR UNA PQRSDF?

Aquí te explicamos el paso a paso de cada una.

¿CÓMO RADICAR TU SOLICITUD A TRAVÉS DEL FORMULARIO DE PQRSDF DE NUESTRA PÁGINA WEB?



1. Ingresa a la Página del Ideam - www.ideam.gov.co
2. Dirígete a la parte inferior de la página web, sección: ¡Conoce más del Ideam!
3. Selecciona la opción "Aplicativos IDEAM".
4. Ingresa al botón "Radica aquí tu PQRSDF".

O RADICA TU PQRSDF DESDE AQUÍ

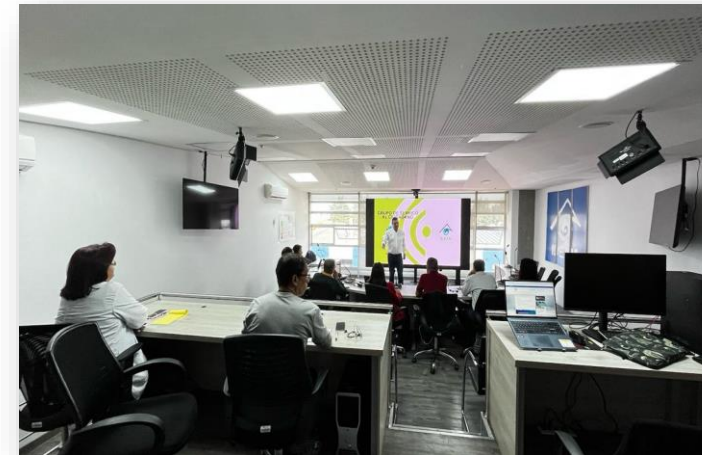
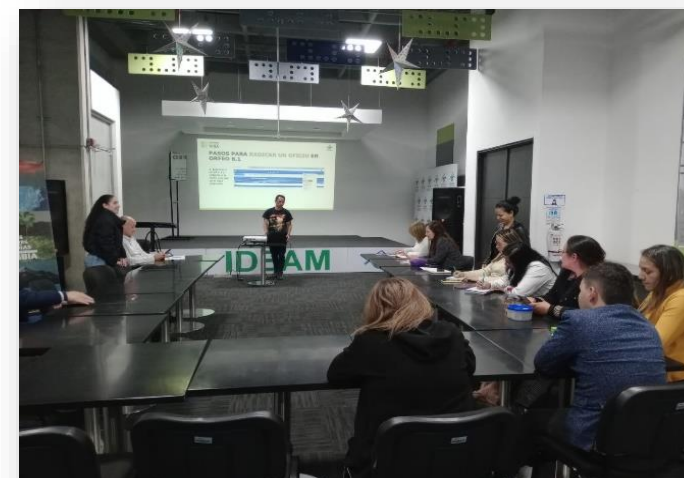
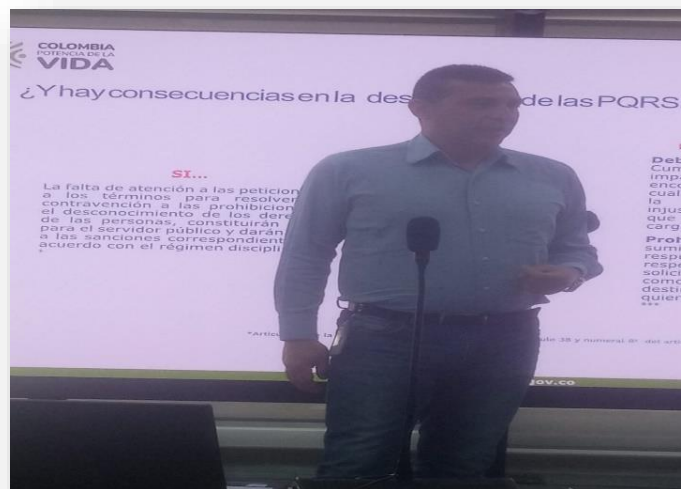
¿CÓMO CONSULTAR EL ESTADO DE TU SOLICITUD EN NUESTRA PÁGINA WEB?



1. Ingresa a la Página del Ideam - www.ideam.gov.co
2. Dirígete a la parte inferior de la página web, sección: ¡Conoce más del Ideam!
3. Selecciona la opción "Aplicativos IDEAM".
4. Ingresa al botón "Consulta el estado de tu solicitud".

O CONSULTA TU PQRSDF DESDE AQUÍ

8. Registro fotográfico



8. Fortalezas

- Se ha evidenciado que las diferentes capacitaciones han promovido que las dependencias gestionen sus PQRSDF de una mejor manera.
- Por medio del desarrollo de la estrategia los colaboradores del Ideam se han apropiado de los conocimientos sobre el uso del sistema de gestión documental – ORFEO y su importancia para la gestión oportuna de sus PQRSDF.
- En el desarrollo de esta estrategia se promovió el buen trato que deben tener los colaboradores del Ideam con los usuarios internos y externos, así como la importancia de utilizar un lenguaje claro a la hora de proyectar respuestas a la ciudadanía.
- El Grupo de Servicio al Ciudadano se ha posicionado como un referente al cual los colaboradores del Ideam acuden para resolver sus dudas en cuanto a la gestión de sus solicitudes. Se evidencia una mejora en la comunicación y trabajo en conjunto con las diferentes áreas.

9. Recomendaciones

- Desde el Grupo de Servicio al Ciudadano se deberá seguir fortaleciendo la capacidad de respuesta del Ideam por medio de las diferentes capacitaciones dirigidas a todo el personal involucrado en la gestión de PQRSDF y atención a la ciudadanía, con el fin de garantizar una atención oportuna y de calidad.
- El Grupo de Servicio al Ciudadano, promoverá las competencias de los colaboradores en gestión de servicio al ciudadano, transparencia y acceso a la información pública, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía.



JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW
Secretario General

Elaboró: Laura Margarita Pérez
Over Augusto Garzón Martínez
Grupo de Servicio al Ciudadano

Revisó: Laura Camila Bautista Espinosa
Grupo de Servicio al Ciudadano

Aprobó: Natalia Torres Garzón
Contratista Secretaria General



IDEAM

Instituto de Hidrología, Meteorología
y Estudios Ambientales