



**INFORME ESTRATEGIA
DE SERVICIO AL
CIUDADANO
2023**

**Grupo de Servicio al Ciudadano
Secretaría General**

CONTENIDO

1. Introducción
2. Generalidades
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

La Constitución Política de Colombia, establece como uno de los fines esenciales del Estado, servir a la comunidad, con el objetivo de dar cumplimiento a este, desde el Grupo de Servicio al Ciudadano del IDEAM se proyectó para la vigencia 2023, la estrategia de servicio al ciudadano, con 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.

Teniendo en cuenta lo anterior, el siguiente documento presenta el informe anual de gestión, correspondiente al año 2023.

2. Generalidades:

Objetivo de la estrategia: Garantizar a la ciudadanía, una atención y orientación oportuna, eficaz, eficiente y de calidad, ofreciendo un trato amable y el acceso efectivo a la información de la que dispone el IDEAM.

3. Proyección de la estrategia

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.
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.

Para el año 2023, desde el Grupo de Servicio al ciudadano se proyectaron diferentes actividades para los colaboradores del Instituto, con el objetivo de fortalecer la relación del Estado con los Ciudadanos, en ese sentido las actividades planeadas se enfocaron en protocolos de atención a la ciudadanía, gestión oportuna de las PQRSDF, lenguaje claro e incluyente y cargue de evidencias en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO.

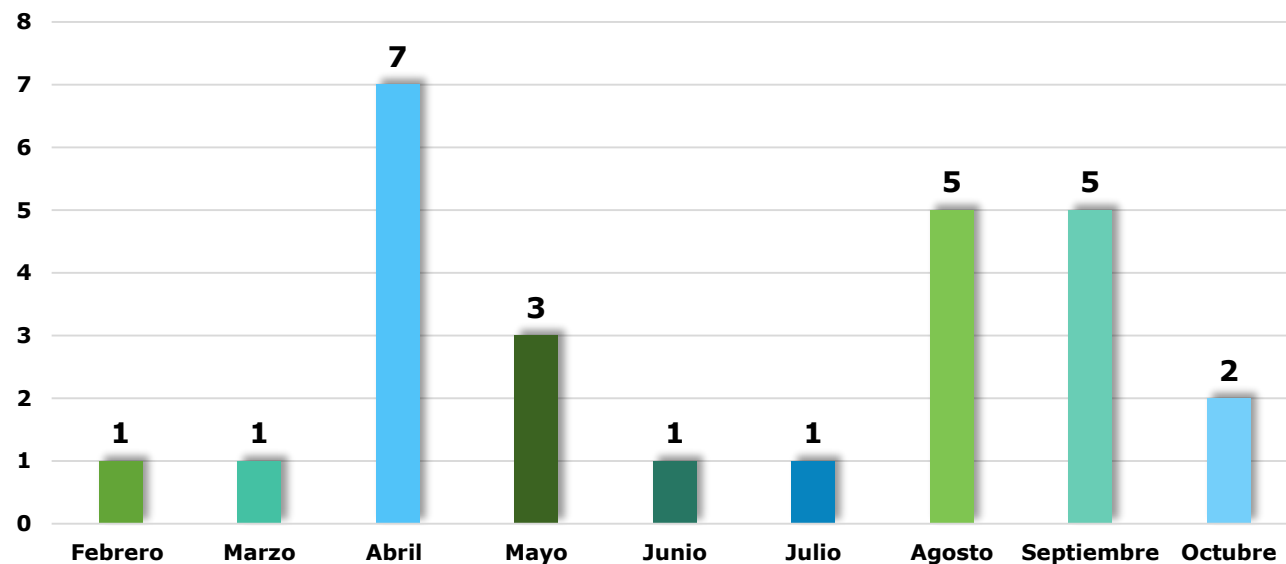
4. Desarrollo de las capacitaciones

CAPACITACIÓN	FECHA DE REALIZACIÓN	PARTICIPANTES
Taller de PQRSDf	9/2/2023	28
Taller de PQRSDf	22/3/2023	11
PQRSDf - Plan de Mejora: Capacitación jurídica en términos de los tiempos y procesos de respuesta	13/04/2023	12
Protocolos Atención al Ciudadano	25 y 26/04/2023	18
Socialización Circular 008 2023 PQRSDf- GSC	19/4/2023	8
Socialización Circular 008 2023 PQRSDf- GSC	18/04/2023	17
Socialización Circular 008 2023 PQRSDf- GSC	14/04/2023	32
Manejo Sistema ORFEO - Invitado GSC para temas de radicación y su importancia	27/04/2023	32
Establecimiento metodología para la gestión oportuna de PQRSDf con el grupo	04/05/2023	6
Grupo de Suelos y Tierras Establecimiento metodología para la gestión oportuna de PQR'S	04/05/2023	6
Taller de Radicación	24/05/2023	18
Capacitación en Gestión Oportuna de PQRSDf	15/6/2023	24
Taller uso encuesta de satisfacción y tips PQRSDf	31/7/2023	16
Taller uso encuesta de satisfacción y tips PQRSDf	4/8/2023	4
Taller uso encuesta de satisfacción y tips PQRSDf	16 y 17/08/2023	7
Taller PQRSDf	28/8/2023	7
Curso Introductorio de Lenguaje Incluyente	3 al 27 de agosto	8
DHIME	4/9/2023	3
Capacitación en Lenguaje Claro	11/09/2023	64
Taller PQRSDf	15/09/2023	14
Tipificación PQRSDf	19/9/2023	3
Avances y retos administrativos	28/09/2023	202
Taller PQRSDf	13/10/2023	6
Taller PQRSDf	23/10/2023	19

Durante el 2023, se desarrollaron 26 actividades, en la que participaron 592 colaboradores del Instituto.

En la siguiente tabla se relacionan las actividades realizadas por mes y el número de colaboradores impactados.

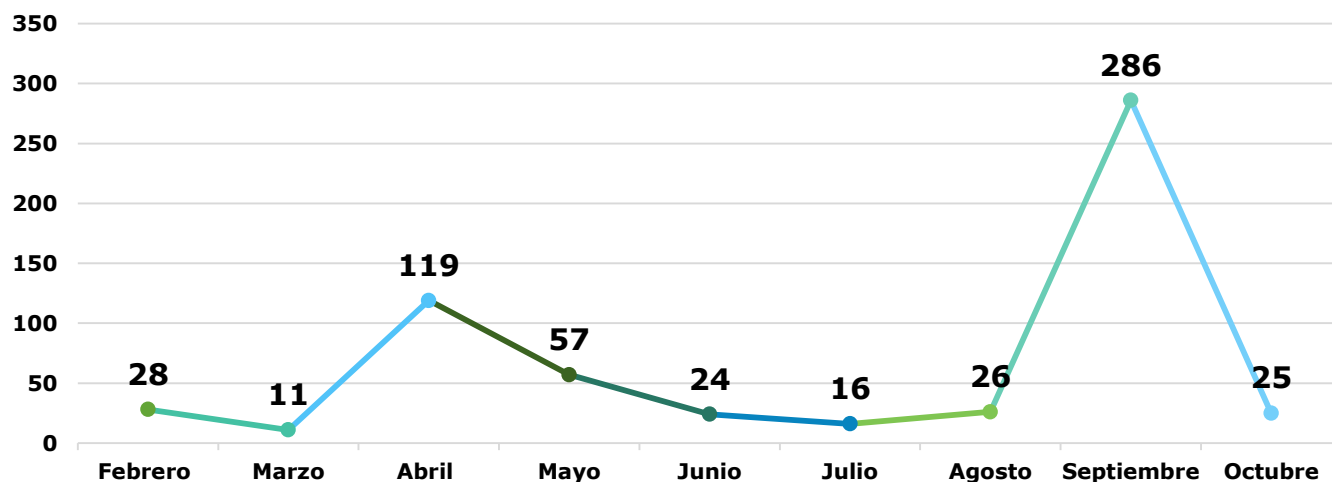
5. Capacitaciones realizadas



De acuerdo con la gráfica del 100% de las actividades adelantadas, los meses en los cuales se desarrollaron más capacitaciones fueron: abril con un 26,9% y los meses de agosto y septiembre con un 19,2% 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 entre otros.

6. Colaboradores capacitados



En las 26 capacitaciones desarrolladas, se capacitaron 592 colaboradores.

De acuerdo con la gráfica, los meses en los que se logró mayor impacto o participación de los colaboradores, fueron los meses de septiembre con 48,3% y abril con el 20,1%.

El porcentaje inicial de participación de los colaboradores, fue del 5%, con una leve baja en el mes de marzo y un repunte de 20% en abril.

Posteriormente, se dio una curva descendente, con tendencia estable de asistencia, que no superó el rango de 60 participantes por mes.

Durante septiembre, se registró la asistencia más alta, con 286 asistentes; sin embargo, durante el mes de octubre se observó un descenso hasta el 4%.

7. Cápsulas informativas

Durante la vigencia 2023, como parte de la estrategia, se implementó la difusión y divulgación masiva de cápsulas informativas:

¡RECUERDA!
LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRSDF SON:

REQUERIMIENTO	TIEMPOS
Peticiones, quejas, reclamos y denuncias	15 días hábiles
Solicitudes de documentos e información	10 días hábiles
Consultas (Información técnica)	30 días hábiles
Petición entre entidades	10 días hábiles
Peticiones del Congreso de la República	5 días hábiles (Informes) 10 días hábiles (Documentos)
Solicitudes judiciales.	5 días hábiles

* Ley 755 de 2015
Ley 5 de 1992

¡Servicio al ciudadano somos todos!

IDEAM Instituto de Información y Atención al Ciudadano

¿CUÁNDO INFORMAR AL 905 EN EL SDG?

- La solicitud NO es competencia de la entidad y se debe realizar una remisión por competencia
- Se traslada de una dependencia a otra
- La dependencia realiza solicitud de prórroga
- Se genera el oficio de respuesta y la evidencia de envío de la misma al peticionario se ha cargado en ORFEO
- Si la solicitud que llega a la dependencia no es una PQRSDF
- Cuando se envíe solicitud de aclaración y cuando esta solicitud sea respondida

¡Servicio al ciudadano somos todos!

IDEAM Instituto de Información y Atención al Ciudadano

¡ATENCIÓN!
ALGO HA CAMBIADO

¡El correo atencionalciudadano@ideam.gov.co ha dejado de funcionar!

Ahora para la radicación de PQRS utiliza el correo contacto@ideam.gov.co o el Formulario PQRS que encontrarás en la página web del Ideam en la opción "atención y servicios a la ciudadanía"

¡Servicio al ciudadano somos todos!

¡RECUERDA!
El correo serviciociudadano@ideam.gov.co es exclusivamente para los seguimientos y comunicaciones internas del grupo de servicio al ciudadano.

¡Servicio al ciudadano somos todos!

IDEAM Instituto de Información y Atención al Ciudadano

1 Aviso

¡No olvides!

Si solicitas prórroga para una PQRSDF, esta se debe realizar únicamente dentro de los tiempos iniciales del trámite.

¡EJEMPLO!
PQRSDF: 15 días + Prórroga: 20 días (X)
PQRSDF: 15 días + Prórroga: 15 días (✓)

¡Servicio al ciudadano somos todos!

IDEAM Instituto de Información y Atención al Ciudadano

Recuerde:

- Una vez asignada la PQRS a la dependencia, esta tiene **un (1) día** para revisar si la respuesta es de su competencia.
- En caso de no serlo, deberá reasignar al área competente e informar al 905 (administrador de PQRS).

¡Servicio al Ciudadano somos todos!

IDEAM Instituto de Información y Atención al Ciudadano

RESPECTO A LAS SOLICITUDES ANÓNIMAS

Los oficios y soportes de respuesta a las solicitudes anónimas deben ser enviados al correo: serviciociudadano@ideam.gov.co con copia a: icbaulst@ideam.gov.co para ser publicadas a través de la página web.

Esto lo debes hacer máximo 3 días antes de la fecha de respuesta oportuna desde el correo de tu dependencia.

No olvides que el oficio debe realizarse en los formatos establecidos por la entidad.

Una vez sea publicada, el Grupo de Servicio al Ciudadano te enviará la evidencia que debes cargar en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Por favor NO cargar como evidencia el correo enviado a Servicio al Ciudadano.

¡Servicio al ciudadano somos todos!

IDEAM Instituto de Información y Atención al Ciudadano

8. Registro fotográfico



9. Recomendaciones

- El Grupo de Servicio al Ciudadano continuará realizando y difundiendo a colaboradores del Ideam, cápsulas informativas sobre los temas relacionados con la gestión oportuna y de calidad de las solicitudes que ingresan al instituto.
- El Grupo de Servicio al Ciudadano continuará capacitando a los colaboradores del Instituto en temas referentes a gestión oportuna de PQRSDF, atención clara y oportuna y relacionamiento con la ciudadanía.
- El Grupo de Servicio al Ciudadano seguirá gestionando con otras entidades públicas, capacitaciones sobre gestión de servicio al ciudadano, transparencia y acceso a la información pública.

Henry Alonso Rozo Fernández
Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano

Elaboró: Over Augusto Garzón
Contratista Grupo de Servicio al Ciudadano

Revisó: Julieth Milena Salazar Bahamón
Profesional Grupo de Servicio al Ciudadano

Aprobó: Natalia Torres Garzón
Secretaría General

