



**El ambiente
es de todos**

Minambiente



Plan de Servicio al Ciudadano

Objetivo:

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.



El ambiente
es de todos

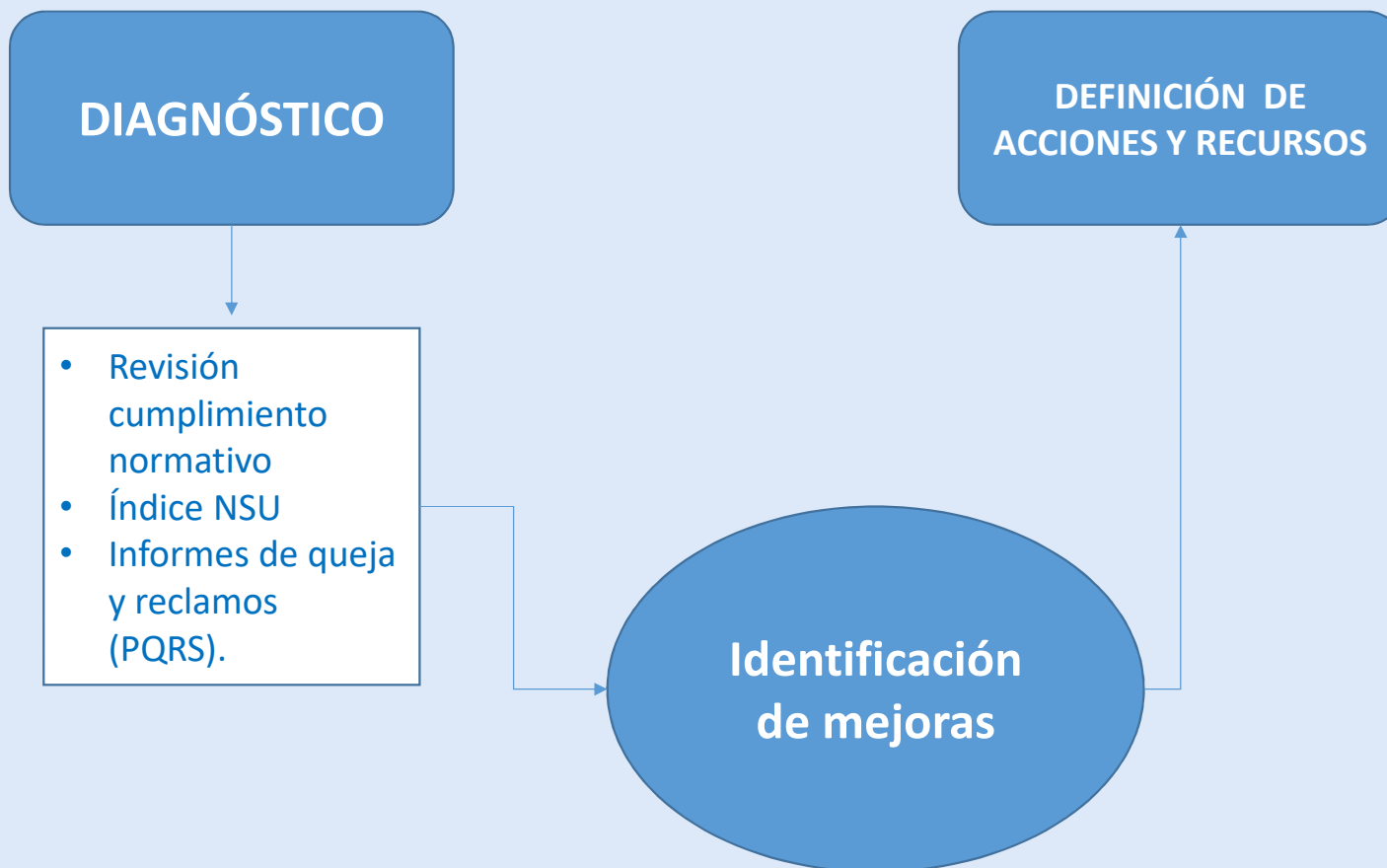
Minambiente

Objetivos específicos

- Transformarnos en una entidad con personas enfocadas a 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.









Provisión del servicio

VENTANILLA HACIA ADENTRO



COMPROMISOS INSTITUCIONALES

- Fortalecimiento de la dependencia.
- Incorporar recursos en el presupuesto.
- Comunicación directa entre Servicio al Ciudadano y la Alta Dirección.
- Adopción de Políticas.



PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

- Optimizar los procesos internos para la gestión de las PQRS y de los trámites y servicios.
- Fortalecer Reglamentos interno de PQRS (Resolución).
- Creación Procedimiento Participación Ciudadana.
- Reglamentación Participación Ciudadana.
- Sistema de asignación de turnos
- Estrategia de comunicación (responsabilidad de los servidores públicos vs Cultura del servicio)
- Política de protección de datos personales.
- Carta de trato digno.



SERVIDORES PÚBLICOS

- Establecer un sistema de reconocimientos para los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.
- Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano y la participación ciudadana.



Usuarios
Internos
y
externos

VENTANILLA HACIA AFUERA



COBERTURA

- Fortalecimiento visitas académicas (Bogotá y regiones)
- Visitas regionales a sectores productivos.
- Alianzas estratégicas grupos de valor.
- Accesibilidad página web.
- Sistemas de información (Gestión y Trazabilidad).
- Nuevos canales de Atención e Información.
- Protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales.
- Espacios físicos (Ajustes Razonables)
- APP MIPRONÓSTICO y redes sociales.



CUMPLIMIENTO

- Caracterizar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
- Revisar la pertinencia de la oferta, canales y mecanismos de información y comunicación.
- Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad.



CERTIDUMBRE

- Lenguaje claro.
- Calidad
- Pertinencia (oportunidad)
- Publicación proactiva de información.
- Mecanismos de autoevaluación en función de la certidumbre.



Estructura Actual



De la ventanilla
hacia adentro



De la ventanilla
hacia afuera



Coordinación



Profesional 11



Técnico Administrativo 16



Secretario Ejecutivo



Técnico Administrativo 7



Contratista 1



Contratista 2



Auxiliar de Ser. Gen.



Técnico Administrativo 10



El ambiente
es de todos

Minambiente

Plan de Servicio al ciudadano

BASES

- Que los servidores públicos se reconozcan como ciudadanos
- Tener presente que a través de la prestación de un buen servicio los ciudadanos acceden a sus derechos.
- Tener como meta la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.
- Conocer las características y necesidades de los ciudadanos como punto de partida para el diseño de las actividades del Plan.
- Concertar las actividades del Plan con diferentes dependencias.
- Asignar recursos para el desarrollo de las actividades programadas en el Plan.
- Programar el cumplimiento de actividades de largo plazo por fases anuales.
- Solicitar asistencia técnica al Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.





Plan de Servicio al Ciudadano



Usuarios
Internos y externos

Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Costo	Vigencia
Cobertura (Canales de atención)	Implementar la herramienta Centro de relevo	- Convenio suscrito con el centro de relevo - Servicio de interpretación en línea operando en la sede Bogotá	\$ 0	2019
	Implementar la herramienta Centro de relevo	- Convenio suscrito con el centro de relevo - Servicio de interpretación en línea operando en las 10 AO y en la sede Bogotá	\$ 3.000.000	2021
	Implementar el canal de Chat	Canal de chat implementado	\$ 26.400.000	2020
	Implementación de mejoras al Call center	Call center modernizado (Equipos y capital humano)	Por definir	2021
Cumplimiento	Actualización de Caracterización de usuarios	Caracterización de Usuarios	\$ 0	2019
Certidumbre	Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención	- Mecanismo de revisión del pronósticos y las alertas del IDEAM implementado. - Mecanismo de revisión de calidad (forma y fondo) de las Respuestas. - Mediciones plataforma DHIME	\$ 48.000.000	2020



Plan de Servicio al Ciudadano



Provisión del
servicio

Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Costo	Vigencia
Servidores Públicos (Talento Humano)	Diseñar e implementar un plan de reconocimientos	- Plan de incentivos diseñado 5 servidores públicos reconocidos	\$ 0	2019
	Capacitaciones	10 áreas operativas capacitadas	Comisiones	2019
	Incluir un Gestor de Servicio	Gestor del servicio vinculado	Contratación o funcionario capacitado	2020
Procesos y Procedimientos	Revisión y ajuste de procesos y procedimientos del proceso ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Procesos y procedimientos ajustados, actualizados y publicados.	\$ 0	2019
Compromisos Institucionales	Cierre del módulo SOLICITUD DE INFORMACIÓN (web). Relanzamiento de la plataforma DHIME.	Plataforma DHIME en funcionamiento para el módulo descarga de datos.	\$ 0	2019
	Implementar un mecanismo virtual para la participación ciudadana.	Mecanismo virtual implementado	\$ 48.000.000	2020
	Evaluar y ajustar la Política de atención al ciudadano.	Política evaluada, ajustada y publicada.		2020
	Evaluar y ajustar la Política de participación Ciudadana.	Política evaluada, ajustada y publicada.		2020



Plan de Servicio al Ciudadano



Usuarios
internos y externos

Actividades con los sectores productivos del país y las regiones

Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Costo	Vigencia
Cobertura (Visibilización)	Visitas académicas Bogotá	18 visitas académicas	\$ 0	2019
	Visitas regionales	10	Comisiones	2020
	Visitas académicas Regionales	32 visitas	Comisiones	2020

Reuniones sectoriales, participación en ferias, convenios con universidades y alianzas estratégicas



Estructura Capacitaciones



Usuarios
internos y externos

Áreas Operativas

- CULTURA DEL SERVICIO
- PROTOCOLOS DE ATENCIÓN
- OPORTUNIDAD Y CALIDAD EN RESPUESTA A SOLICITUDES
- COMUNICACIÓN ASERTIVA
- EMPATÍA
- EMBAJADORES DEL BUEN SERVICIO
- GESTORES DE SERVICIO REGIONAL

Visitas Académicas

- QUE ES EL IDEAM
- SNGRD
- SUBDIRECCIONES
- PRODUCTOS Y SERVICIOS
- APP MI PRONÓSTICO
- REDES SOCIALES
- CAMBIO CLIMÁTICO
- FENÓMENOS DE VARIABILIDAD CLIMÁTICA
- CONSTRUYAMOS UN PLUVIÓMETRO
- TODOS SOMOS OBSERVADORES



CAPACITACIONES



Usuarios
internos y externos

CAPACITACIONES – TALLERES REALIZADOS		
AREA OPERATIVA	FECHA	PARTICIPANTES
AREA OPERARIVA 1 MEDELLIN	10 DE JULIO	6
AREA OPERARIVA 7 PASTO	29 DE JULIO	10
AREA OPERARIVA 9 CALI	30 DE JULIO	9
AREA OPERARIVA 5 SANTAMARTA	AGOSTO 2	9
AREA OPERARIVA 2 BARRANQUILLA	1 AGOSTO	12
OFICINAS CENTRALES	18 DE JUNIO	13
	19 DE JUNIO	19
	10 DE JULIO	6
	16 DE JULIO	14
	23 DE JULIO	18
	24 DE JULIO	6
	23 DE AGOSTO	23
	28 DE AGOSTO	12
TOTAL		157

CRONOGRAMA	
FECHA	AREA OPERATIVA
10 DE JULIO	AREA OPERARIVA 1 MEDELLIN
29 DE JULIO	AREA OPERARIVA 7 PASTO
30 DE JULIO	AREA OPERARIVA 9 CALI
1 DE AGOSTO	AREA OPERARIVA 2 BARRANQUILLA
2 DE AGOSTO	AREA OPERARIVA 5 SANTAMARTA
23 DE SEPTIEMBRE	AREA OPERARIVA 4 NEIVA
24 DE SEPTIEMBRE	AREA OPERARIVA 10 IBAGUE
25 DE SEPTIEMBRE	AREA OPERARIVA 8 BUCARAMANGA
1 DE OCTUBRE	AREA OPERARIVA 3 VILLAVICENCIO
8 DE OCTUBRE	AREA OPERARIVA 6 DUITAMA



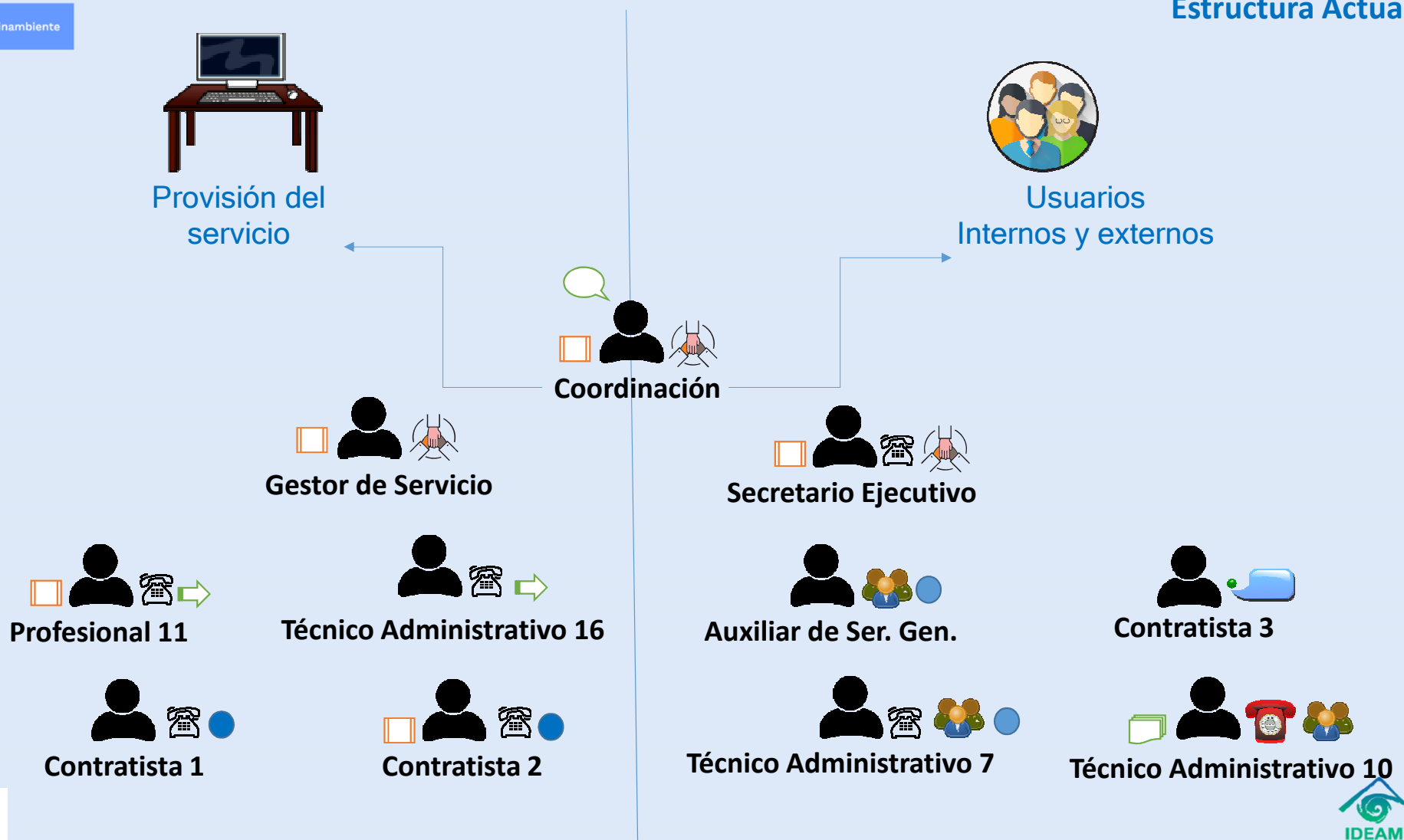
VISITAS ACADÉMICAS

VISITAS ACADEMICAS		
FECHA	INSTITUCION EDUCATIVA	PARTICIPANTES
23 DE ABRIL	UNIVERSIDAD CENTRAL	15
24 DE ABRIL	UNIVERSIDAD CENTRAL	28
2 DE MAYO	UNISANGIL	30
3 DE MAYO	UNISANGIL	16
10 DE MAYO	UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA	14
13 DE MAYO	UNIVERSIDAD MILITAR	19
28 DE MAYO	GIMNASIO BILINGÜE CAMPESTRE MARIE CURIE	20
6 DE JUNIO	SENA	18
6 DE JUNIO	UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA	26
12 DE JUNIO	SENA	29
21 DE JUNIO	SENA	32
3 DE JULIO	UNIBOYACÁ	16
23 DE AGOSTO	UNIVERSIDAD MILITAR	24
TOTAL		287

VISITAS PROGRAMADAS		
FECHA	INSTITUCION EDUCATIVA	RADICADO
EN ESPERA	Usuario	20199050062862
EN ESPERA	BIBLIOTECA DEL ITM	20199050063412
1 DE NOVIEMBRE	FUNDACIÓN ESCUELA TECNOLÓGICA DE NEIVA	20199050064942
11 DE SEPTIEMBRE	SENA	20199050065092
EN ESPERA	FONTIBÓN	
SEPTIEMBRE	ALCALDIA DE BELEN	20199050054762
EN ESPERA	COLEGIO	
EN ESPERA	COLEGIO	



Estructura Actual





El ambiente
es de todos

Minambiente

Aliados

Línea
Base

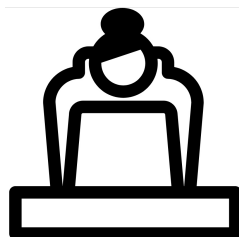


Ciudadanos (IyE)

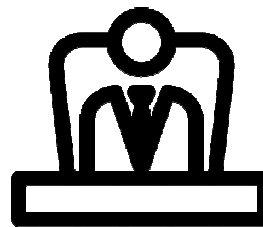


Servicio al Ciudadano

1
Línea



Dirección General



Secretaría General

2
Línea

Informática



Comunicaciones



Talento Humano



Planeación



3
Línea

Jurídica

Pronósticos

Acreditación



El ambiente
es de todos

Minambiente

La mejor publicidad, es la que hacen los clientes satisfechos.

Philip kotler

Gracias!

Nota: Este plan pude tener modificaciones o ajustes pertinentes en virtud de los recursos asignados y el capital humano con el que se cuenta para el cumplimiento.

