



## CARTA TRATO DIGNO AL CIUDADANO 2021

---

En la gestión pública, la ciudadanía es el pilar principal para el fortalecimiento institucional. De acuerdo con los intereses de las personas o de los grupos de interés, el Ideam fortalece sus valores, políticas y estrategias institucionales para que la cultura del servicio al ciudadano sea sólida. Desde el respeto, la diligencia, el compromiso, la honestidad y la justicia, la entidad brindará a los ciudadanos, un servicio óptimo y eficaz para que las dinámicas ambientales de Colombia y la información técnica sea aprovechada de la mejor manera.



### DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

---



De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso-Administrativo, se estipulan y articulan los derechos y deberes de los ciudadanos ante las autoridades y entidades.

- A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.
- A obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para tal efecto.
- A recibir atención especial y preferente si se trata de personas en condición de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta; esto conforme con el artículo 13 de la constitución política colombiana.
- A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios que presten sus servicios en el Ideam.
- A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado. Así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto.
- A conocer, salvo reserva legal, el estado de actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- A obtener información, salvo reserva legal, que repose en los registros y archivos públicos de la entidad, en los términos previstos por las leyes.



- A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
- A ser tratado con el respeto y consideración debida del ser humano.
- A exponer argumentos y aportar documentos y otros elementos de prueba en las actuaciones administrativas, en las cuales se le reconozca la calidad de interesado, asimismo, a que sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir y a que se le informe sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- A presentar recursos conforme al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso-Administrativo. Calle 25D # 96B -70, Código postal 110911055. Bogotá D.C. Colombia PBX (571) 3527160. [www.ideam.gov.co](http://www.ideam.gov.co)
- Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución Política de Colombia

## DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- ✓ Acatar la constitución política de Colombia y sus leyes.
- ✓ Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de retirar solicitudes evidentemente improcedentes, para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta en los mismos.
- ✓ Entregar oportunamente la información correspondiente para la facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad
- ✓ Dar un trato respetuoso al personal que presta los servicios en el Ideam y procurar un comportamiento adecuado en las instalaciones de la entidad, según la normatividad interna.




Las dependencias del Ideam trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una de las PQRS, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos establecidos por la ley.



# CANALES DE ATENCIÓN


**Línea Telefónica Lunes a Viernes de 8am a 5pm**

PBX : (1) 3527160  
Línea nacional: 018000110012




**Asistente virtual**

Chatbot GAIA habilitado en la página institucional




**Correo electrónico y formulario**

Correo: [atencionalciudadano@ideam.gov.co](mailto:atencionalciudadano@ideam.gov.co)  
Formulario contáctenos: [www.ideam.gov.co](http://www.ideam.gov.co)



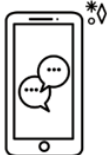
**Atención presencial**

Sede central Bogotá D.C  
Lunes a Viernes de 8am a 5pm  
Calle 25d #96b70-Fontibón



**Redes sociales**

Facebook: Ideam Instituto  
Instagram: Ideamcolombia  
Twitter: @IDEAMColombia



## TÉRMINOS LEGALES DE RESPUESTA DE PQRS

De acuerdo con la resolución 2628 del 18 de noviembre de 2016, se fijaron los términos de respuesta a las PQRS. Sin embargo, en virtud de la declaratoria de emergencia sanitaria expedida por el Gobierno Nacional, se ampliaron los términos de atención por parte de las autoridades a las peticiones y solicitudes que se encuentren en curso o que se radiquen durante la emergencia sanitaria. Esto mediante el Decreto Legislativo 491 de 2020.



Lo anterior se sustenta en la resolución interna del Ideam 314 del 13 de abril del 2020 "Por medio de la cual se establecen las medidas en materia de prestación de los servicios a cargo del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales - IDEAM para dar cumplimiento al Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 y garantizar la atención a los usuarios y el cumplimiento efectivo de las funciones administrativas". Por lo tanto, los términos quedaron así:

| Tipo de requerimiento                              | Tiempo de respuesta |
|--|---------------------|
| Petición (diferentes a la solicitud de documentos) | 15 días hábiles     |
| Petición entre autoridades                         | 10 días hábiles     |
| <b>Solicitud de documentos e información*</b>      | 20 días hábiles     |
| <b>Consulta*</b>                                   | 35 días hábiles     |
| Queja  | 15 días hábiles     |
| Reclamo  | 15 días hábiles     |
| Sugerencia   | 15 días hábiles     |



|  |                             |
|--|-----------------------------|
| Solicitud o requerimiento judicial                 | Depende el término del ente |
| <b>Derecho de petición (general y particular)*</b> | 30 días hábiles             |

\* Han presentado cambios según la normatividad del Gobierno Nacional



## COBERTURA NACIONAL

| N° | Ciudad y dirección  | Departamentos de cobertura                          | Teléfono                                  |
|----|---|---|---|
| 1  | Medellín- Circular 4 #71-56-Barrio Laureles                       | Antioquia y Chocó                                   | (4) 4019455 - 4019582 - 5743713 - 4797528 |
| 2  | Barranquilla- Calle 68 # 54-82 Barrio Alto Pardo                  | Atlántico, Bolívar, Sucre y Córdoba                 | (5) 3493943-3499341-3687865               |
| 3  | Villavicencio - Calle 44 # 33 -11 Urbanización los Pinos          | Meta, Vichada, Guaviare, Guainía y Vaupés           | (8) 6628032                               |
| 4  | Neiva- Calle 3 No. 8-40   | Huila y Caquetá                                     | 310 2461704 / 320 8403536                 |
| 5  | Santa Marta- Calle 24A No 2-54 El Prado                           | Magdalena   | (5) 4306565 - 4306766                     |
| 6  | Duitama- Km. 1 vía Pantano de Vargas                              | Boyacá y Casanare                                   | 322 3063240 / 320 8411138                 |
| 7  | Pasto- Cra. 36 No. 18-148   | Nariño, Putumayo y Cauca                            | (2) 7313659-7313998                       |
| 8  | Floridablanca (Santander) - Calle 5 No. 3 - 18                    | Santander, Norte de Santander y una parte de Boyacá | (7) 6349607-6349608                       |
| 9  | Cali- Calle 48 Norte No. 3N-104 Barrio Vipasa                     | Valle del Cauca                                     | (2) 6656058-6654352                       |
| 10 | Ibagué- Cra. 6 No. 46-71 Barrio Villa Marlen                      | Tolima  | (8) 2665092 -2665160                      |
| 11 | Bogotá - Calle 25 D No. 96 B - 70 Barrio Puerta de Teja- Fontibón | Cundinamarca, Amazonas y San Andrés Islas           | 320 8411087 - 57 (1) 3527160 Ext.1530     |



| Aeropuertos                       |                    |                                  |                          |   |
|-----------------------------------|--------------------|----------------------------------|--------------------------|---|
| Aeropuerto                        | Ciudad o municipio | Teléfono                         | Línea fija (3527160)     | Correo electrónico institucional  |
| Aeropuerto Los Cedros             | Apartadó           | 3208404773                       | 1824                     | aptoloscedros@ideam.gov.co  |
| Aeropuerto Santiago Pérez         | Arauca             | 3208409808                       | 1836                     | aptosperez@ideam.gov.co   |
| Aeropuerto El Edén                | Armenia            | 3208403547                       | 1834                     | aptoeleden@ideam.gov.co   |
| Aeropuerto Yariguies              | Barrancabermeja    | 3208409863                       | 1837                     | aptoyariguies@ideam.gov.co  |
| Aeropuerto Ernesto Cortissoz      | Barranquilla       | 3208406060                       | 1829                     | aptoecortissoz@ideam.gov.co   |
| Aeropuerto El Dorado              | Bogotá D.C         | 3208411072                       | PLAN DE VUELO 1831       | aptoeldorado@ideam.gov.co ;<br>pronosticotaf@ideam.gov.co ;<br>radiosonda.bogota@ideam.gov.co |
|                                   |                    | (PLAN DE VUELO)<br>3208408570    | TORRE DE CONTROL<br>1820 |   |
|                                   |                    | (TORRE DE CONTROL)<br>3208412377 |                          |   |
|                                   |                    | (COORDINADOR)                    |                          |   |
| Aeropuerto Palo Negro             | Bucaramanga        | 3208407323                       | 1838                     | aptopalonegro@ideam.gov.co  |
| Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón | Cali               | 3208403477                       | 1821                     | aptoabonilla@ideam.gov.co   |
| Aeropuerto Rafael Núñez           | Cartagena          |                                  | 1830                     | aptoarnunez@ideam.gov.co  |
| Aeropuerto Camilo Daza            | Cúcuta             | 3208412352                       | 1839                     | aepto_cucuta@ideam.gov.co   |
| Aeropuerto Perales                | Ibagué             | 3208404787                       | 1841                     | aptooperales@ideam.gov.co   |
| Aeropuerto San Luis               | Ipiales            | 3208403506                       | 1822                     | aptoasanluis@ideam.gov.co   |



|                                  |                |            |      |                              |
|----------------------------------|----------------|------------|------|------------------------------|
| Aeropuerto Vásquez Cobo          | Leticia        | 3208406027 | 1842 | aptovasquezcobo@ideam.gov.co |
| Aeropuerto Los Garzones          | Montería       |            | 1826 | aptolosgarzones@ideam.gov.co |
| Aeropuerto Benito Salas          | Neiva          |            | 1843 | aptobsalas@ideam.gov.co      |
| Aeropuerto Antonio Nariño        | Pasto          | 3208404747 | 1823 | aptoanarino@ideam.gov.co     |
| Aeropuerto Matecaña              | Pereira        |            | 1835 | aptomatecana@ideam.gov.co    |
| Aeropuerto El Embrujo            | Providencia    | 3208403517 | 1844 | aptoelembrujo@ideam.gov.co   |
| Aeropuerto German Olano          | Puerto Carreño | 3208403497 | 1840 | aptogermanolano@ideam.gov.co |
| Aeropuerto El Carano             | Quibdó         | 3187422702 | 1827 | aptoelcarano@ideam.gov.co    |
| Aeropuerto Almirante Padilla     | Riohacha       | 3208407307 |      | aptoapadilla@ideam.gov.co    |
| Aeropuerto Olaya Herrera         | Medellín       | 3187420671 | 1825 | aptooherrera@ideam.gov.co    |
| Aeropuerto José María Córdoba    | Rionegro       | 3187405144 | 1828 | aptojmcordova@ideam.gov.co   |
| Aeropuerto Gustavo Rojas Pinilla | San Andrés     | 3208406044 | 1845 | aptogrojas@ideam.gov.co      |
| Aeropuerto Simón Bolívar         | Santa Marta    | 3208404802 | 1832 | aptosbolivar@ideam.gov.co    |
| Aeropuerto Alfonso López         | Valledupar     | 3102468025 | 1833 | aptoalopez@ideam.gov.co      |
| Aeropuerto Vanguardia            | Villavicencio  | 3208402150 | 1846 | aptovanguardia@ideam.gov.co  |



| Laboratorios y almacén |   |                               |             |  |                                   |
|------------------------|---|-------------------------------|-------------|--|-----------------------------------|
| Ciudad                 | Dirección   | Laboratorio o dependencia     | Teléfono    | Correo electrónico   | Horarios de servicio al ciudadano |
| Bogotá                 | Calle 12 No. 42B-44 Barrio Gorgonzola-Puente Aranda | Almacén                       | 315 2661108 | <a href="mailto:ichaparro@ideam.gov.co">ichaparro@ideam.gov.co</a>   | Lunes a viernes 8:00am-5:00pm     |
|                        |   | Laboratorio calidad ambiental | 3202845845  | <a href="mailto:cavila@ideam.gov.co">cavila@ideam.gov.co</a>         | Lunes a viernes 8:00am-5:00pm     |
|                        |   | Metalmecánica                 | 300 3045086 | <a href="mailto:jgarzon@ideam.gov.co">jgarzon@ideam.gov.co</a>       | Lunes a viernes 8:00am-5:00pm     |
|                        |   | Automatización                | 316 5313391 | <a href="mailto:jvillareal@ideam.gov.co">jvillareal@ideam.gov.co</a> | Lunes a viernes 8:00am-5:00pm     |

| Sede Principal |   |  |                                   |  |
|----------------|---|--|-----------------------------------|--|
| Ciudad         | Dirección   | Teléfonos  | Horarios de servicio al ciudadano | Correo electrónico de servicio al ciudadano  |
| Bogotá         | Calle 25 D No. 96 B - 70 Barrio Puerta de Teja-Fontibón | PBX (571)3527160<br>Línea nacional 018000110012<br>Pronósticos y alertas (571) 3075625 | Lunes a viernes 8:00am- 5:00 pm   | <a href="mailto:atencionalciudadano@ideam.gov.co">atencionalciudadano@ideam.gov.co</a> |

Cordial saludo, Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios ambientales- IDEAM. Bogotá D.C, 2021

**Gilberto Galvis Bautista**  
Secretario General

**Ángela María Díaz Medina**  
Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano