

# CARTA TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA

## Respetados Ciudadanos:

En el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – IDEAM, estamos comprometidos con brindar atención y servicio a los colombianos, teniendo como objetivo principal el trato digno a los ciudadanos con el fin de contribuir a crear un mejor país, poniendo a disposición los diferentes mecanismos de participación y fortaleciendo los procesos administrativos bajo los principios de la eficiencia, eficacia y transparencia, buscando así, satisfacer las expectativas de nuestros usuarios.

Así mismo, nos comprometemos a ofrecer un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, en cumplimiento de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

Motivo por el cual queremos dar a conocer sus **DERECHOS, DEBERES** y los medios que esta Entidad pone a su disposición para garantizarlos:

## DERECHOS

El IDEAM está comprometido en reconocer sus DERECHOS y generar confianza al garantizarlos:

A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.

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.

Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.

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

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

Exponer argumentos y aportar documentos y otros elementos de prueba en las actuaciones administrativas en las cuales se le reconozca la calidad de interesado, a que los mismos 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.

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.

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

A presentar los recursos conforme al CPA y de lo CCA. Calle 25D # 96B -70 Código Postal 110911055 Bogotá, D.C., Colombia PBX: 3527160 www.ideam.gov.co

Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios que presten sus servicios en el Instituto Hidrológico, Meteorología y Estudios Ambientales IDEAM

A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.

Cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución Política y las leyes.

## DEBERES

Es importante divulgar, de conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los DEBERES de los ciudadanos:

Acatar la Constitución Política y las leyes.

Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.

Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.

Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar 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 de los mismos.

Dar un trato respetuoso al personal que presta sus servicios en el IDEAM y observar un buen comportamiento en las instalaciones del IDEAM.

Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

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.



## MEDIOS DE CONTACTO

### (CANALES DE ATENCIÓN)

En el marco de la política de "Un mejor Estado al servicio de los ciudadanos", el IDEAM cuenta con personas idóneas y dispuestas a brindar un excelente servicio al ciudadano, buscando ofrecer a todos los ciudadanos/clientes del Instituto, una orientación oportuna, trato amable y respuestas efectivas, con respecto a todas las solicitudes de información relacionadas con el cumplimiento de la misión del Instituto, es así como hemos habilitado los canales de atención: presencial, telefónico, correo postal, correo electrónico, página web, buzón y redes sociales donde estaremos atentos a conocer las necesidades reales de nuestros ciudadanos/clientes y a satisfacerlas de manera clara, ágil y oportuna.

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Atención Presencial	Ventanilla de solicitudes	Calle 25D No. 96B - 70 Barrio: Fontibón, Bogotá	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm	Se radican todo tipo de solicitudes y se brinda orientación de manera personalizada.
	Ventanilla de Correspondencia			Recibe, radica y direcciona comunicaciones que ingresan al IDEAM.
Atención Telefónica	Línea gratuita Nacional	018000110012	Días hábiles de lunes a viernes	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del IDEAM
	Línea fija - Bogotá	(571) 3527160 Ext: 1200 - 1205 - 1210 - 1219 - 1212- 1215	de 8:00 am a 5:00 pm	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del IDEAM.
	Línea fija de Pronósticos y Alertas - Bogotá	(571) 3075625	La línea se encuentra activa las 24 horas, los siete días de la semana.	Brinda información sobre Pronósticos y Alertas de las variables climatológicas que monitorea el IDEAM. (No es un canal de radicación de PQRS).
Virtual	Módulo Solicitudes de información Hidrológica y Meteorológica	www.ideam.gov.co SOLICITUD DE INFORMACIÓN	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles. (por este canal, el usuario debe contar con un usuario y una clave, para poder realizar la solicitud)	Ruta: <a href="http://www.ideam.gov.co/solicitud-de-informacion">http://www.ideam.gov.co/solicitud-de-informacion</a> Columna derecha: Solicitud de Información En este módulo los usuarios encuentran: • Click aquí para iniciar el Trámite de Solicitud de Información • Descargue el Instructivo del Trámite • Formato de Solicitud de Parámetros Hidrometeorológicos • Evalúe Nuestros Servicios • Trámite Solicitud de Información
	Redes sociales Twitter Facebook Youtube Instagram	Twitter: @IDEAMColombia Facebook: ideam.instituto Youtube: Instituto IDEAM Instagram: IDEAM COLOMBIA	Las redes sociales se encuentran activas las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	Se brinda únicamente orientación a los ciudadanos, sobre información, tramites, servicios y temas que son competencia del IDEAM. (No es un canal de radicación de PQRS)

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Virtual	Módulo PQRS página Web	www.ideam.gov.co PARTICIPACIÓN CIUDADANA Módulo PQRS	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	Ruta: <a href="http://www.ideam.gov.co/web/atencion-y-participacion-ciudadana">http://www.ideam.gov.co/web/atencion-y-participacion-ciudadana</a> Columna derecha: "Radique aquí su PQRS Así mismo en: "Consulta radicado WEB ORFEO", se puede acceder a consultar el estado del trámite o de la solicitud.
	Correo Electrónico	atencionalciudadano@ideam.gov.co	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	Se reciben peticiones, quejas, reclamos y sugerencias las cuales se integran en nuestro Sistema de Gestión Documental para los consecutivos, en aras de dar trazabilidad a su trámite
	Correo Electrónico "Denuncias de Actos de Corrupción"	denunciacorrupcion@ideam.gov.co	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	Se reciben denuncias relacionadas con posibles Actos de Corrupción, presuntamente cometidos por Servidores Públicos del IDEAM, en el desempeño de sus funciones.  La persona encargada de atender las denuncias, es la Coordinadora del Grupo de Control Disciplinario Interno, a quien puede ubicar en la Calle 25D No. 96B - 70, Piso 3, en un horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en jornada continua o al teléfono 3527160. (No es un canal de radicación de PQRS).
Buzón de Sugerencias	Buzón de sugerencias	Calle 25D No. 96B - 70 Piso 1, Entrada principal y Atención al Ciudadano, Barrio Fontibón, Bogotá	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm	Recibir sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios del IDEAM.



Adicionalmente, el IDEAM tiene cobertura a nivel nacional con 10 sedes en las cuales los usuarios pueden radicar sus solicitudes de forma "PRESENCIAL, TELEFÓNICA o a través del BUZÓN DE SUGERENCIAS" o requerir información sobre la entidad:

ÁREA OPERATIVA	CIUDAD / DEPTO	IND.	TELÉFONO	DIRECCIÓN
1	MEDELLIN - ANTIOQUIA	4	250 9148 / 250 9011 / 250 8093	Circular 4 No. 71-56, Barrio Laureles, Medellín - Antioquia
2	BARRANQUILLA - ATLANTICO	5	349 9341/ 349 9342 / 349 9343 / 360 5746	Calle 68 No. 54-82, Barrio Alto Prado, Barranquilla - Atlántico
3	VILLAVICENCIO - META	8	662 7652 / 662 8032 / 661 0471 / 668 6557 / 668 6463	Calle 34 No. 41- 31, Barrio Barzal Alto, Villavicencio - Meta
4	NEIVA - HUILA	8	871 6830 / 872 1080 / 871 1744	Calle 3 No. 8-40, Barrio El Estadio, Neiva- Huila
5	SANTA MARTA - MAGDALENA	5	430 6674 / 430 6766 / 430 6565 / 430 7016	Calle 24 A No. 2- 54, Barrio El Prado, Santa Marta, Magdalena

ÁREA OPERATIVA	CIUDAD / DEPTO	IND.	TELÉFONO	DIRECCIÓN
6	DUITAMA - BOYACA	8	763 8010 / 763 8011	Kilómetro 1 Vía Pantano de Vargas, Duitama - Boyacá
7	PASTO - NARIÑO	2	731 3659 / 731 3998	Carrera 36 No. 18 -148, Barrio Palermo, Pasto- Nariño
8	BUCARAMANGA - SANTANDER	7	634 9607 / 632 1934 / 632 1935 / 634 9608	Avenida Quebrada Seca No. 30 -12, Piso 2 - Barrio La Aurora, Bucaramanga, Santander
9	CALI - VALLE DEL CAUCA	2	665 4352 / 665 6058 / 654 4636 / 666 3356	Calle 38 Norte No. 3HN-09, Barrio Prados del Norte, Cali, Valle del Cauca
10	IBAGUE - TOLIMA	8	265 4400 / 265 5160 / 266 5092 / 265 4990	Carrera 6 No. 46-71, Barrio Villa Marlen, Ibagué - Tolima

Cordial saludo,

Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales - IDEAM

Bogotá, febrero 2017

ADRIANA YAZMÍN PORTILLO TRUJILLO  
Secretaria General

BIBIANA LISSETTE SANDOVAL BÁEZ  
Coordinadora Atención al Ciudadano