



**El ambiente
es de todos**

Minambiente



El ambiente
es de todos

Minambiente

Estrategia de Servicio al Ciudadano 2020



Contenido

- **Introducción**
- **Objetivos**
- **Normatividad**
- **Misionalidad del IDEAM**
- **Canales de servicio**
- **Derechos y deberes del ciudadano**
- **Modelo de Gestión Pública de Servicio al Ciudadano**
- **Diagnóstico 2019 Nivel de Satisfacción de Usuario**
- **Plan de Servicio al Ciudadano 2020**
- **Bibliografía**



Introducción

El servicio al ciudadano es un pilar fundamental para el fortalecimiento institucional de cualquier entidad del sector público, el promover una cultura de servicio desde los valores institucionales es un elemento clave para la convivencia de todos los usuarios. En el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales, se procura gestar un servicio a los ciudadanos de manera integral, de calidad y eficaz.

Para la entidad, es importante garantizar que los ciudadanos se apropien y conozcan la información técnica que maneja el instituto, por lo tanto, cada vigencia se trabaja para que todo el territorio colombiano se vea beneficiado y tenga presente la misionalidad del IDEAM.

A través de la aplicación de valores como el Respeto, el Compromiso, la Honestidad, la Diligencia y la Justicia, se busca aportar a la ciudadanía toda la información y los servicios sobre las dinámicas ambientales que ocurren en el territorio nacional, siempre, con el fin de orientar a los ciudadanos de la mejor manera para el acceso a tal información



Objetivos del Grupo de Servicio al Ciudadano

Objetivo general

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.

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.





Normatividad

Leyes	Ley 87 de 1993	"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno de las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones".
	Ley 720 de 2001	"Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos".
	Ley 850 de 2003	"Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas".
	Ley 962 de 2005	"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".
	Ley 1474 de 2011	"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
	Ley 1712 de 2014	"Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional".

Decretos	Decreto 291 de 2004	"Por el cual se modifica la estructura del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales, IDEAM, y se dictan otras disposiciones"
	Decreto 2623 de 2009	"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".
	Decreto 019 de 2012	"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
	Decreto 1649 de 2014 (Art 15 N. 14)	"Señalar los estándares que deben tener en cuenta a las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos y conocer directamente de las quejas, sugerencias y reclamos que, por su gravedad, sean puestas en su conocimiento por el jefe o coordinador de la unidad o grupo de control interno disciplinario de cada entidad."
	Decreto 1082 de 2015.	"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional".
	Decreto 1083 de 2015	"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".
	Decreto 1499 de 2017	"Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".

CONPES	CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano
	CONPES 3785 de 2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.
	CONPES 3955 de 2018	Estrategia para el fortalecimiento de la acción comunal en Colombia.



Misionalidad del IDEAM

Objetivos misionales



Generar Información y conocimiento sobre los Recursos Naturales Renovables- Indicadores ambientales



Sistema de Información Ambiental



Hacer monitoreo y seguimiento de los Recursos Naturales Renovables.



Servicios: Meteorología Aeronáutica, Redes hidrometeorológicas, Laboratorio físico químico ambiental, pronósticos y alertas





Canales de Servicio



Virtual

- Correo electrónico: atenciónalciudadano@ideam.gov.co
- Página web: www.ideam.gov.co (Módulo contáctenos)



Ideam
instituto



IDEAM Colombia



ideamcolombia



@IDEAMColombia



Telefónico

Lunes a Viernes de 8am-5pm

PBX (571) 3527160 ext 1200 y 1205

Línea nacional gratuita
018000110012

Sede central-Servicio al ciudadano

L-v de 8am - 5pm

Calle 25D #96B70-BogotáD.C



Presencial



Derechos de los ciudadanos

Derechos de los ciudadanos

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

A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.

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

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.

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

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.

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

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

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

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

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

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





Deberes de los ciudadanos

Deberes de los ciudadanos

Acatar la Constitución Política y las leyes.

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.

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

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

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

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

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

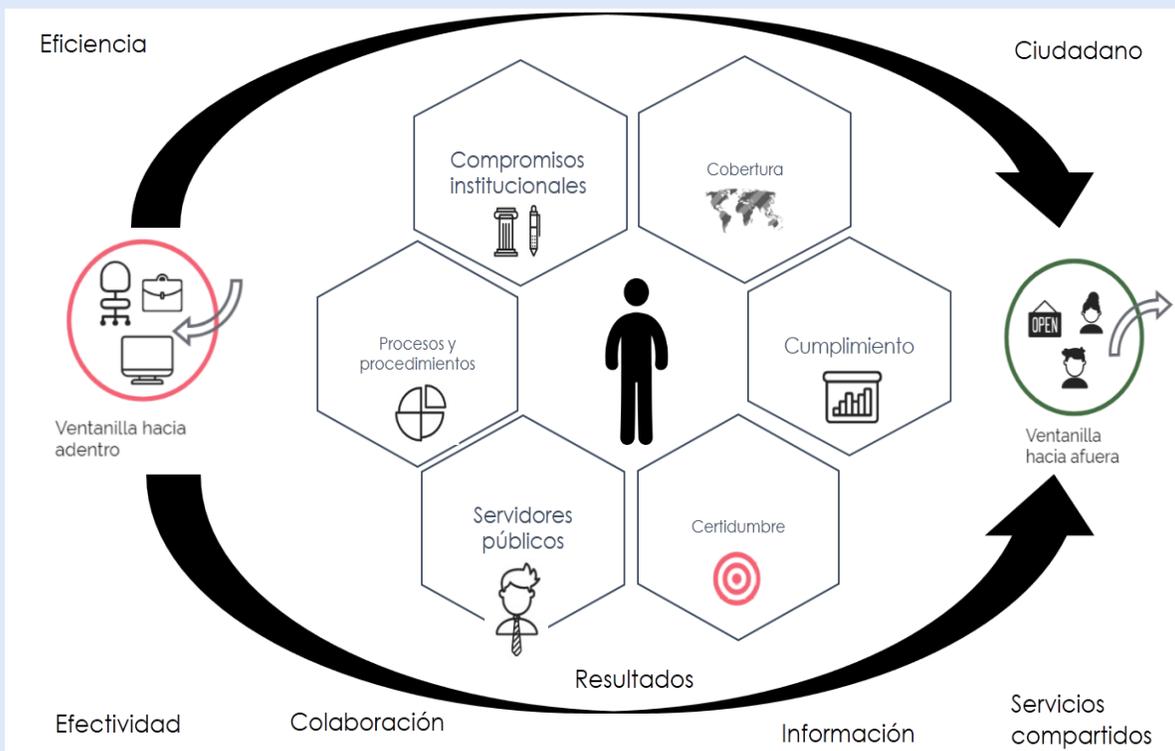


Las dependencias del IDEAM trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una de las PQRS, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos establecidos por la ley.





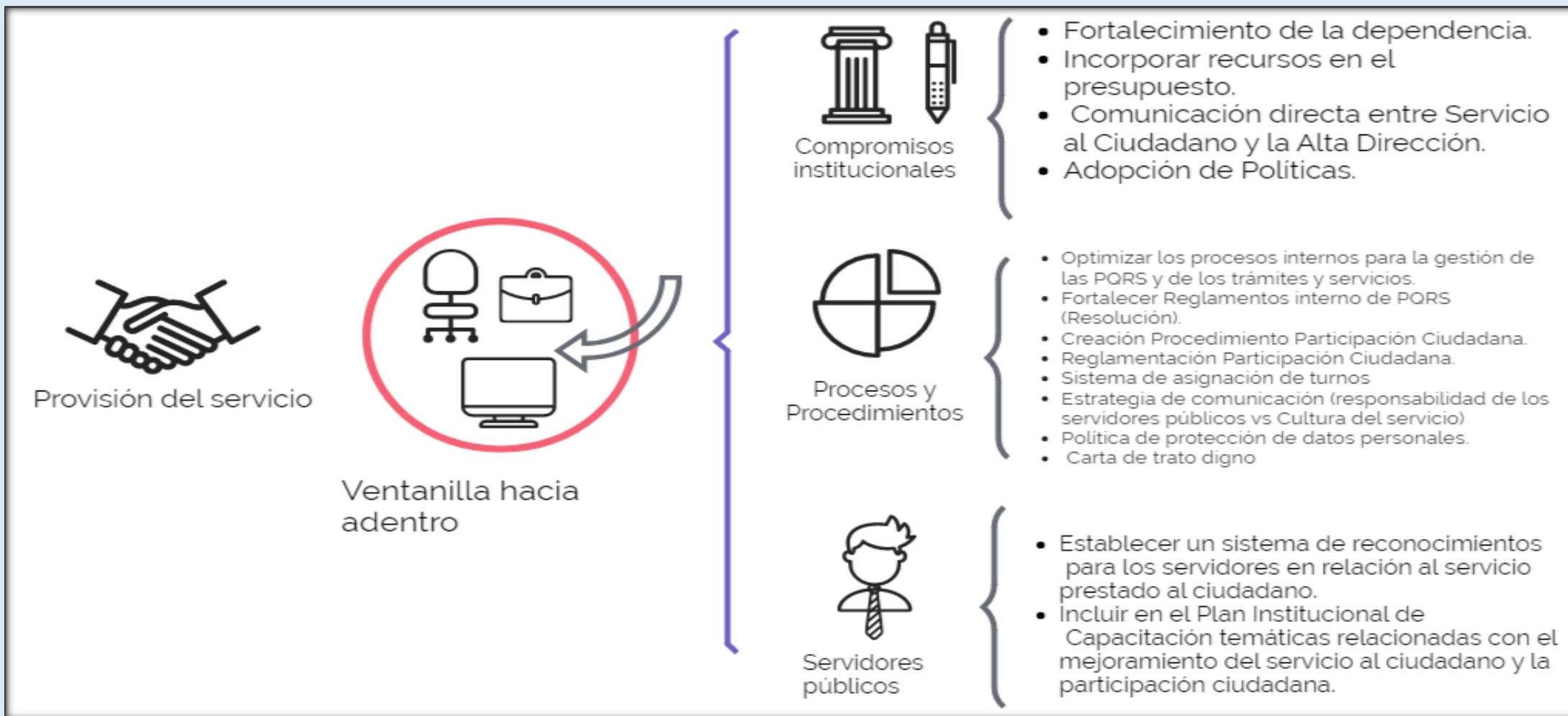
Modelo de Gestión Pública de Servicio al Ciudadano



De acuerdo a la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 de 2013, se determinó el Modelo de Gestión Pública de Servicio al Ciudadano, que reúne una serie de parámetros para realizar una gestión integral de servicio al ciudadano. Este modelo, se compone de dos fases claves para mejorar la efectividad de servicio en las entidades del sector público; de la ventanilla hacia adentro y de la ventanilla hacia afuera, cada una integra aspectos como : Cobertura, Compromisos Institucionales, Procesos y Procedimientos, Cumplimiento, Servidores Públicos y Certidumbre. Estos aspectos se articulan entre sí para lograr una eficiencia en el servicio, colocando como eje central el ciudadano.

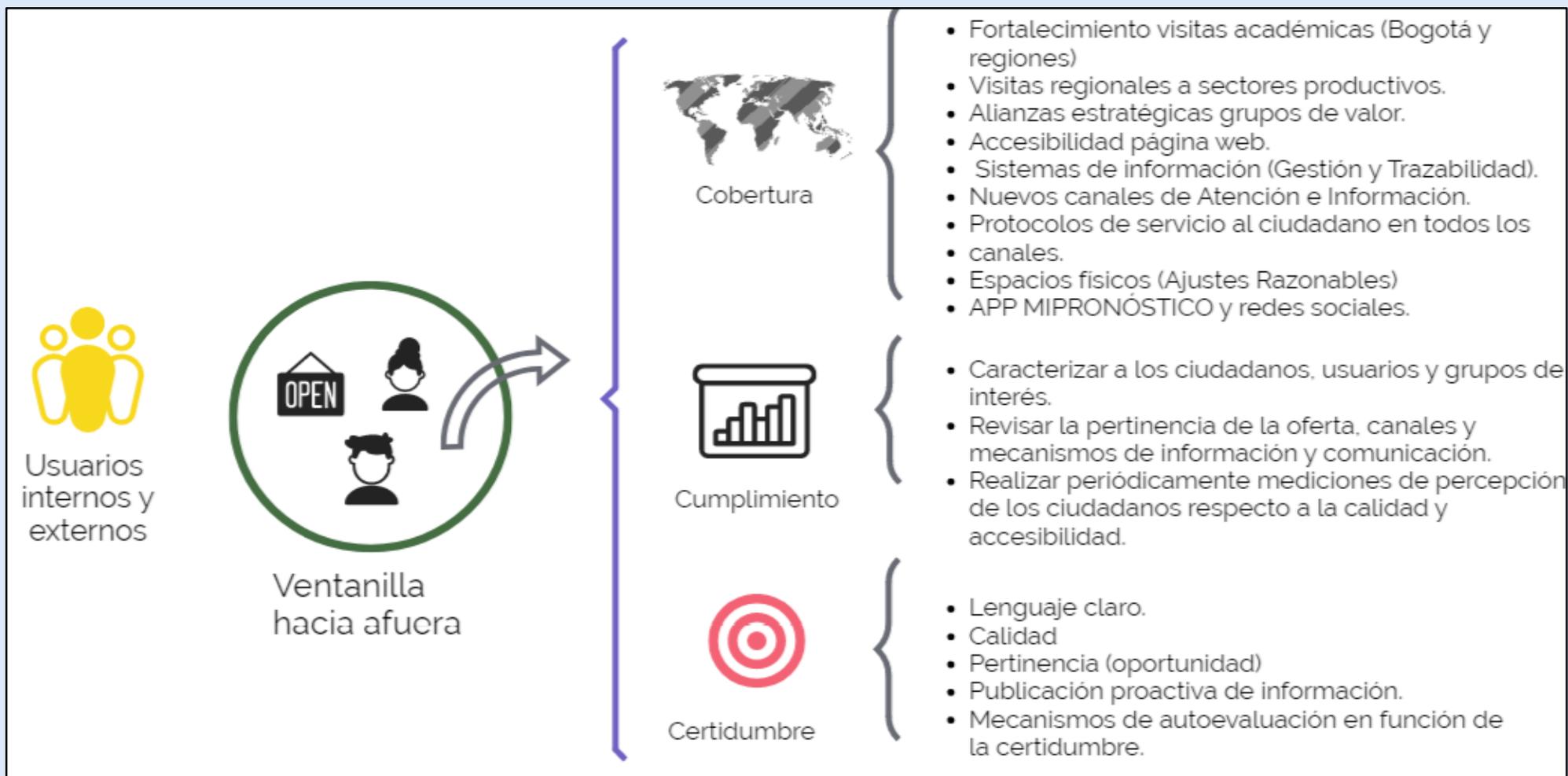


Modelo de Gestión Pública de Servicio al Ciudadano Aplicado





Modelo de Gestión Pública de Servicio al Ciudadano Aplicado



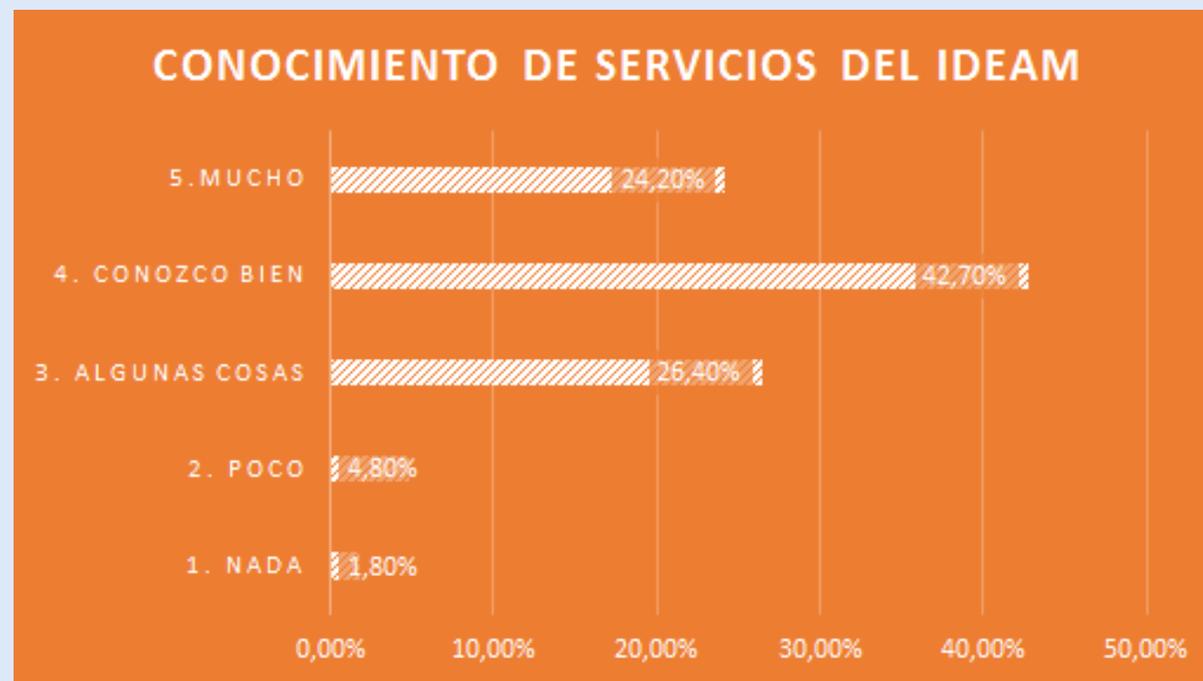


Nivel de satisfacción de usuario 2019

Para la planeación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2020, fue necesario realizar un diagnóstico del Nivel de Satisfacción y Grado de Percepción de los Usuarios Externos del IDEAM del año 2019, esto, con el objetivo de fijar los ejes temáticos, en los que se va a centrar el Grupo de Servicio al Ciudadano en el año 2020.

Se hizo una selección específica de las preguntas que integran el NSU, con la premisa de que influyeran directamente en el Servicio al Ciudadano, donde lo que se diagnosticó fue: **Conocimiento de los servicios, frecuencia, confiabilidad, satisfacción de necesidades y canales de servicio.**

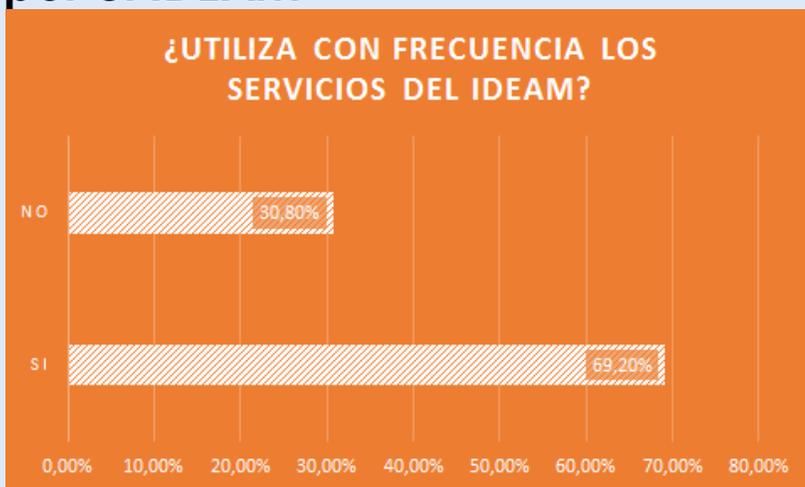
Conocimiento de los servicios del IDEAM 2019 (454 respuestas)



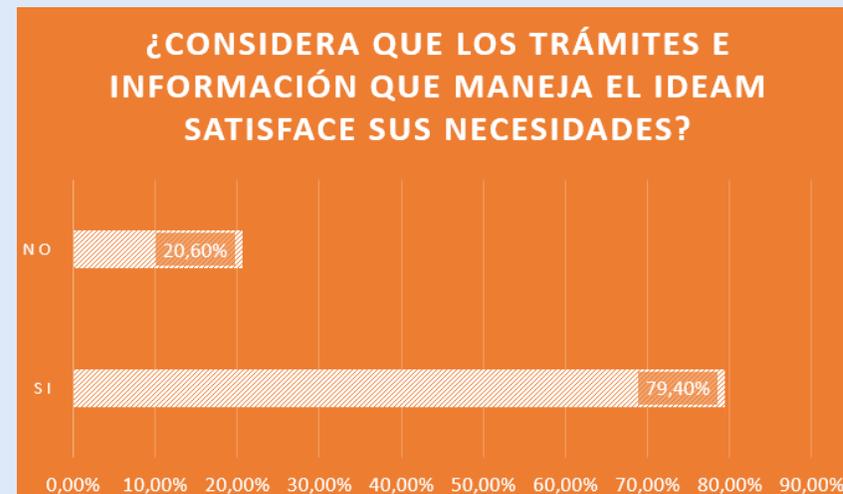


Nivel de satisfacción de usuario 2019

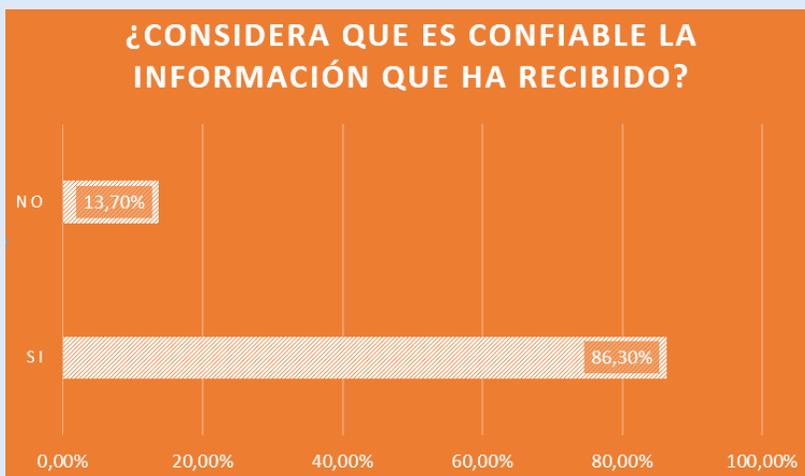
Frecuencia en los servicios prestados por el IDEAM



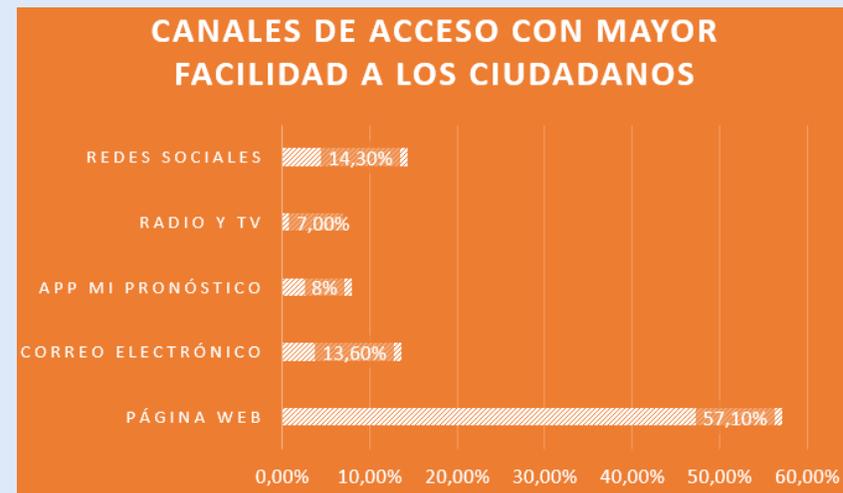
Satisfacción



Confiability



Canales de atención-facilidad de acceso





Plan de servicio al ciudadano

De acuerdo al diagnóstico del NSU 2019, y trabajar en las bases de **Conocimiento de los servicios, frecuencia, confiabilidad, satisfacción de necesidades y canales de servicio**. Se diseñó el Plan de Servicio al ciudadano con el objetivo de optimizar cada vez la cultura de servicio de la entidad.

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Determinar la efectividad de las actividades de servicio al ciudadano, realizadas por el IDEAM, durante la vigencia 2019	Informe de resultados de la implementación de las actividades de servicio al ciudadano 2019	31/01/2020
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Fortalecer de acuerdo a la viabilidad de recursos, los canales de atención con los resultados del diagnóstico	Fortalecimiento de un canal de Atención al Ciudadano	30/11/2020
Subcomponente 3 Talento humano	3.1 Promover en la Entidad una cultura de servicio al ciudadano	Capacitaciones para los servidores públicos y contratistas en el marco de la cultura de servicio Actas de reunión con las evidencias.	Cortes 30/04/2020 31/08/2020 30/11/2020
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 Realizar reporte del seguimiento hecho a la gestión interna de las PQRS.	Informe de seguimiento	Cortes 31/01/2020 30/04/2020 31/07/2020 31/10/2020
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Realizar la medición del Nivel de Satisfacción de Usuarios del IDEAM.	Informe de medición NSU	31/01/2020 31/08/2020
	5.2 Implementar acciones de mejora viables producto de análisis de la medición de la NSU	Acciones viables implementadas	30/11/2020



Bibliografía

- Departamento Administrativo de la Función Pública.(2015). Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2. Recuperado de:
<http://www.anticorrupcion.gov.co/SiteAssets/Paginas/Publicaciones/estrategias-construccion-plan-anticorrupcion-atencion-ciudadano.pdf>
- Departamento Nacional de Planeación. (2015). Guia de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia. Recuperado de :
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>
- Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales.(2019). Estrategia de Servicio al Ciudadano. Recuperado de:
<http://www.ideam.gov.co/documents/24189/120615/Estrategia+de+SERVICIO+Ciudadano+2019.pdf/06add520-78c0-4fa8-94d4-f2873b09d327>