 IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CIUDADANO	Código: M-SC-P001
		Versión: 09
	TIPO DEL PROCESO: MISIONAL	Fecha de emisión: 28/10/2021
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO	Página 1 de 16

Procedimiento Servicio al Ciudadano

1. Objetivo

Gestionar los requerimientos de los usuarios a través de los diferentes canales de atención, con el fin de dar orientación y atención a las PQRS de manera clara y oportuna.

2. Alcance

Inicia con la formulación del requerimiento por parte de los ciudadanos y finaliza con la respuesta por parte de la Entidad.

3. Definiciones

Modalidades de peticiones: las peticiones se clasifican conforme a los siguientes parámetros.

A. Según su forma:


- **Verbales:** Son aquellas solicitudes efectuadas de forma personal o telefónica ante cualquier funcionario del Ideam, independientemente el idioma en que se presenten. Para presentar una solicitud verbal no se requiere que medie documento electrónico o físico que la contenga, así se realicen de forma presencial o no. Las solicitudes verbales incluyen peticiones realizadas por personas sordas, atendiendo a que el lenguaje de señas constituye una lengua reconocida.
- **Escritas:** Aquellas solicitudes efectuadas mediante algún documento físico o electrónico.

B. Según quien dirige la petición:


- **Petición de interés particular:** Se dirige a satisfacer el interés propio y exclusivo de quien dirige la petición.
- **Petición de interés general:** Aquellas solicitudes efectuadas mediante un documento físico o electrónico.

4. Políticas de operación

- Las diferentes subdirecciones y dependencias deben generar mecanismos de control que permitan realizar seguimiento oportuno cuyo resultado sea prevenir la contestación de PQRS por fuera de los términos de ley.
- Es necesario ofrecer mecanismos de apoyo ante las inquietudes de los ciudadanos, así como instrucciones continuas y suficientes durante cada etapa del proceso.
- En todo momento se deben conservar los protocolos básicos de servicio en la guía M-SC-G002 Servicio al Ciudadano, para cada canal, rescatando así una identidad propia para todos los ciudadanos, que permita caracterizar a los usuarios.


 IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CIUDADANO	Código: M-SC-P001
		Versión: 09
	TIPO DEL PROCESO: MISIONAL	Fecha de emisión: 28/10/2021
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO	Página 2 de 16

- Es necesario generar un radicado de control y seguimiento para cada solicitud para tal fin, toda petición que llegue a otra dependencia o funcionario a través de su correo institucional debe ser direccionado al correo de servicio al ciudadano.
- Si el ciudadano requiere información hidrometeorológica, es opcional que diligencie el formato M-SC-F005 "Solicitud de parámetros hidrometeorológicos.
- Una vez asignada una PQRS, la dependencia asignada contará con un día para revisar que la respuesta si es de su competencia. En caso de no serlo, deberá reasignar al área competente e informar al código 905 (administrador de PQRS) para realizar el respectivo seguimiento al área competente. Si el área no tiene el conocimiento para reasignar la solicitud, se devolverá al administrador de PQRS código 905.
- Siempre se debe enviar un informado al Administrador de PQRS por el módulo de ORFEO.
- Cuando se emite respuesta de una PQRS, se anexa soporte del envío al radicado ORFEO de la solicitud.
- Vencidos los términos y al no confrontar respuesta en el SGD ORFEO, se procederá a enviar correo electrónico, dirigido al jefe de la Dependencia y al funcionario al que le fue asignada la petición, con el objetivo de garantizar la respuesta al usuario.
- De manera trimestral, el Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano, está obligado a generar un reporte en el que registre las Dependencias que persisten con PQRS contestadas por fuera de términos, a la Secretaría General del Instituto para lo pertinente.
- En caso de incumplimiento, se requerirá por medio de memorando a las dependencias que incumplieron los términos, posterior a ello, se enviará al Grupo de Control Disciplinario Interno para lo de su competencia.
- El buzón de las áreas operativas será responsabilidad del Coordinador del área operativa, quienes radicarán en ORFEO y asignarán al Grupo de Servicio al Ciudadano, de manera semanal.

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CIUDADANO		Código: M-SC-P001
			Versión: 09
	TIPO DEL PROCESO: MISIONAL		Fecha de emisión: 28/10/2021
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO		Página 3 de 16

5. Tipo de requerimientos

Tipo de solicitud	Definición	Término legal de respuesta
Petición entre autoridades	Es aquella solicitud que proviene de una autoridad, la cual formula una petición de información o de documentos a otra entidad	Cuando una autoridad solicite información o documentos al Ideam, la solicitud se deberá resolver dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de recibido, en los demás casos, las solicitudes se resuelven conforme a la ley 1437 del 2011.
Solicitudes de documentos e información	Toda solicitud encaminada a que el instituto permita y facilite a los usuarios la consulta, sin restricción alguna, de los documentos de carácter público generados, dirigidos y protegidos por el Ideam y que se encuentren en archivos virtuales o físicos; por ende, este tipo de solicitudes se limitan simplemente a realizar entrega de la información que se dispone sin elaboración alguna.	Las solicitudes de información deben resolverse durante los diez (10) días siguientes a la fecha de recibido
Consulta	Son aquellas solicitudes en las que se requiere una manifestación o concepto del Ideam, referente a materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. Esta información no es de carácter vinculante, es decir, depende del ciudadano acogerla o no	Las solicitudes de opinión experta deben resolverse durante los treinta (30) días siguientes a la fecha de recibido.
Queja	Solicitud encaminada a poner en conocimiento las conductas irregulares del funcionario público en ejercicio de su cargo; las mismas se direccionarán cuando constituyan presunta falta disciplinaria a la Oficina de Control Interno Disciplinario	Al no contar con término especial, están sometidas al término general de respuesta de quince (15) días.
Reclamo	Solicitud encaminada a poner en conocimiento la suspensión injustificada o la prestación deficiente del servicio prestado por la entidad.	Al no contar con término especial, están sometidas al término general de respuesta de quince (15) días.
Sugerencia	Opinión del peticionario sobre una materia sometida a una actuación administrativa	Al no contar con término especial, están sometidas al término general de respuesta de quince (15) días.

 IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CIUDADANO	Código: M-SC-P001
		Versión: 09
	TIPO DEL PROCESO: MISIONAL	Fecha de emisión: 28/10/2021
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO	Página 4 de 16

Solicitud judicial	Son las solicitudes efectuadas por autoridades judiciales o administrativas que ejercen una función jurídica.	Deberán atenderse dentro del tiempo determinado, indicando, en todo caso, que son susceptibles a prórroga con una solicitud de aclaración y cumplimiento en los mismos términos que las solicitudes de otra índole, si en la solicitud no informan fecha, se contara con un término de cinco (5) días para su respuesta y respectivo seguimiento.
Petición (Petición sin término especial)	Es aquella solicitud encaminada a garantizar un derecho que el peticionario considera vulnerado, derivado de actos, hechos u omisiones administrativas. Es decir, a solicitudes cuyo trasfondo es netamente litigioso, ósea, que entraña una controversia y por su naturaleza son de conocimiento de la Oficina Jurídica del Ideam. (Toda solicitud diferente al suministro de información o copias)	Si la petición a resolver no cuenta con un término especial o no se trata de las peticiones antes relacionadas, se contará con un término de quince (15) días para su respuesta.

Peticiones incompletas y confusas: En virtud del principio de eficacia, cuando el Ideam constate que una petición ya radicada está incompleta, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete o aclare según corresponda, para lo cual el peticionario cuenta con el término de máximo un (1) mes prorrogable hasta por otro mes a solicitud del peticionario; una vez efectuada la solicitud de aclaración o complemento de la petición, los tiempos de respuesta se interrumpen reanudándose a partir del día siguiente a la fecha en la que el interesado/a aclare o complete su solicitud.

Desistimiento tácito: Cuando el Ideam solicite aclaración o complemento a una solicitud sin obtener respuesta por parte del peticionario en la oportunidad legal referida en el artículo anterior, se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud, en consecuencia, se aplicará una figura del desistimiento tácito en cuya virtud se ordenará mediante la emisión de un acto administrativo motivado en el sistema de gestión documental el archivo del expediente, decisión que se notificará personalmente al peticionario, y contra la cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser presentada nuevamente con el lleno de requisitos legales.

Desistimiento expreso de la petición: Manifestación de la voluntad del peticionario en el sentido de prescindir de su solicitud. Sin embargo, el Ideam podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público. En este caso, se expedirá un acto administrativo motivado que fundamente las razones de interés general que soportan la necesidad de atender la petición, independientemente la manifestación expresa de desistimiento del interesado.

	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CIUDADANO		Código: M-SC-P001
			Versión: 09
	TIPO DEL PROCESO: MISIONAL		Fecha de emisión: 28/10/2021
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO		Página 5 de 16

Peticiones irrespetuosas: Las peticiones irrespetuosas constituyen el único evento en el que una solicitud podrá ser objeto de rechazo; circunstancia que debe comunicarse al peticionario.


Peticiones reiterativas: En virtud del principio de celeridad y economía administrativa, cuando una solicitud tenga contenido idéntico y haya sido dirigida por un mismo peticionario, se responderá, remitiendo la misma previamente generada y notificada.

Atención prioritaria de peticiones: Las solicitudes que lleven implícito el inminente riesgo de vulneración de un derecho fundamental y la posible generación de un perjuicio irremediable para el peticionario, serán atendidas de manera prioritaria haciendo viable adoptar medidas de urgencia concomitantes al recibo de la solicitud, encaminadas a evitar la ocurrencia de algún perjuicio irremediable, lo anterior, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición; en tales eventos, el peticionario debe demostrar por lo menos de manera sumaria el peligro inminente a la vida o a la integridad del destinatario de la medida solicitada.

Funcionario sin competencia: Si la solicitud no es competencia del Ideam, se informará de inmediato al interesado cuando este actúe verbalmente o dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción. Si lo realizó por escrito, término dentro del cual se remitirá la solicitud al competente. En los casos que deba remitirse la petición a otra entidad, se informará lo pertinente y se entregará copia del oficio remitido al peticionario.

6. Procedimiento según el canal de atención

Canal presencial				
Actividad	Responsable	Registro	Puntos de control	Tempos de actividad
Recibir, saludar y atender al ciudadano	Funcionarios o contratistas Grupo de Servicio al Ciudadano y delegados en áreas operativas	Lista de asistencia y registro		
Identificar el requerimiento del ciudadano, en caso de ser una PQRS, diligenciar el formato M-SC-F012 "formato consolidado seguimiento y control PQRS", en caso de ser una orientación, diligenciar el formato M-SC-F010 " Registro ordenado para la gestión de orientaciones".	Funcionarios o contratistas Grupo de servicio al ciudadano y delegados en áreas operativas	Formato M-SC-F012, Formato M-SC-F010 Formato M-SC-F005 (opcional)	X	20 min


	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CIUDADANO		Código: M-SC-P001	
			Versión: 09	
	TIPO DEL PROCESO: MISIONAL		Fecha de emisión: 28/10/2021	
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO		Página 6 de 16	
Entregarle el número de radicación con el cual quedó registrada la petición e indicarle los términos de tiempo según corresponda (si radicó PQRS).	Funcionarios o contratistas del Grupo de servicio al ciudadano y delegados en áreas operativas	Registro de la radicación (ORFEO)		10 min

Atención telefónica				
Actividad	Responsable	Registro	Puntos de control	Tiempos de actividad
Recibir y atender la llamada del ciudadano	Funcionarios o contratistas del Ideam			
Identificar la necesidad del ciudadano. De acuerdo con ella, se le brindará el acompañamiento telefónico necesario a su solicitud. Diligenciar formato M-SC-F010 " Registro ordenado para la gestión de orientaciones" NOTA. En caso de no tener la información para orientar al ciudadano o de radicar una PQRS, direccionar la llamada al Grupo de Servicio al Ciudadano o al encargado de atención al ciudadano. (La respuesta a todas las peticiones, excepto las que correspondan a orientaciones, deberá constar por escrito y soportarse en ORFEO).	Funcionarios del Ideam	Radicado en ORFEO o formato M-SC-F010		1 hora
Generar al ciudadano la confirmación de recibido de su solicitud indicando el número de radicado para su seguimiento y cómo puede hacerlo. NOTA. Solo en caso de radicación de PQRS.	Funcionarios Grupo de Servicio al Ciudadano y delegados en áreas operativas	Verbal o correo electrónico		10 min
Reasignar al funcionario encargado para la elaboración de la respuesta.	Jefe de la dependencia asignada	Radicado en ORFEO		1 día
Envío de correo electrónico, alertando la fecha de vencimiento de la PQRS. Nota: se realiza de acuerdo con los tiempos legales de respuesta para las PQRS	Funcionarios o contratistas del Grupo de servicio al ciudadano.	Correo electrónico	X	

	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CIUDADANO		Código: M-SC-P001
			Versión: 09
	TIPO DEL PROCESO: MISIONAL		Fecha de emisión: 28/10/2021
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO		Página 7 de 16

Si agotado el seguimiento preventivo por correo electrónico no se reporta a través de "INFORMADOS", la evidencia de respuesta al ciudadano, se efectuará visita o citación preventiva recordando el término de respuesta. Nota: se realiza de acuerdo con los tiempos legales de respuesta para las PQRS	Funcionarios o contratistas del Grupo de servicio al ciudadano.	M-SC-F009 seguimiento de PQRS presencial o citación virtual a reunión	X	
Enviar la respuesta al ciudadano por el medio recibido, o que haya indicado el usuario y se anexa al ORFEO soporte del envío.	Jefe de la dependencia asignada o encargado de la respuesta	Radicado en ORFEO/ Correo electrónico		20 min
Confirmar que se haya respondido al ciudadano y actualizar el formato M-SC-F012 "formato consolidado seguimiento y control PQRS"	Funcionarios o contratistas del Grupo de servicio al ciudadano y delegados de áreas operativas	Formato M-SC-F012	X	10 min

Módulo contáctenos				
Actividad	Responsable	Registro	Puntos de control	Tiempos de actividad
Redireccionar por el SGD ORFEO las PQRS recepcionadas a través del formulario de radicación ubicado en el portal institucional.	Funcionarios o contratistas del Grupo de Servicio al Ciudadano.	Radicado ORFEO		15 min
Diligenciar formato M-SC--F012 "formato consolidado seguimiento y control PQRS"	Funcionarios del Grupo de Servicio al Ciudadano	Formato M-SC-F012	X	10 min

	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CIUDADANO		Código: M-SC-P001
			Versión: 09
	TIPO DEL PROCESO: MISIONAL		Fecha de emisión: 28/10/2021
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO		Página 8 de 16

Reasignar al funcionario encargado para la elaboración de la respuesta.	Jefe de la dependencia asignada	Radicado en ORFEO		1 día
Envío de correo electrónico, alertando la fecha de vencimiento de la PQRS. Nota: se realiza de acuerdo con los tiempos legales de respuesta para las PQRS	Funcionarios o contratistas del Grupo de servicio al ciudadano.	Correo electrónico	X	
Si agotado el seguimiento preventivo por correo electrónico no se reporta a través de "INFORMADOS", la evidencia de respuesta al ciudadano, se efectuará visita o citación preventiva recordando el término de respuesta. Nota: se realiza de acuerdo con los tiempos legales de respuesta para las PQRS	Funcionarios o contratistas del Grupo de servicio al ciudadano.	M-SC-F009 seguimiento de PQRS presencial o citación virtual a reunión	X	
Enviar la respuesta al ciudadano por el medio recibido, o que haya indicado el usuario y se anexa al ORFEO soporte del envío.	Jefe de la dependencia asignada o encargado de la respuesta	Radicado en ORFEO/ Correo electrónico		20 min
Confirmar que se haya respondido al ciudadano y actualizar el formato M-SC-F012 "formato consolidado seguimiento y control PQRS"	Funcionarios Grupo de Servicio al Ciudadano y delegados en áreas operativas	Formato M-SC-F012	X	10 min

Correo electrónico				
Actividad	Responsable	Registro	Puntos de control	Tiempos de actividad
Identificar, y direccionar las PQRS a la dependencia competente o responsable de la respuesta al ciudadano. Radicar en ORFEO	Funcionarios o contratistas del Grupo de Servicio al Ciudadano, delegados en áreas operativas y Grupo de Gestión Documental	Radicado ORFEO		2 días



Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales

PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CIUDADANO

Código: M-SC-P001

Versión: 09


TIPO DEL PROCESO: MISIONAL

Fecha de emisión: 28/10/2021

PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO

Página 9 de 16

Generar al ciudadano un correo indicando que se recibió la información y el número de radicado ORFEO.	Funcionarios de Grupo de Servicio al Ciudadano y delegados en áreas operativas.	Correo electrónico		10 min
Diligenciar el formato M-SC-F012 "formato consolidado seguimiento y control PQRS"	Funcionarios de Grupo de Servicio al Ciudadano y delegados en áreas operativas.	Formato M-SC-F012	X	10 min
Reasignar al funcionario encargado para la elaboración de la respuesta.	Jefe de la dependencia asignada	Radicado en ORFEO		1 día
Envío de correo electrónico, alertando la fecha de vencimiento de la PQRS. Nota: se realiza de acuerdo con los tiempos legales de respuesta para las PQRS	Funcionarios o contratistas del Grupo de servicio al ciudadano.	Correo electrónico	X	
Si agotado el seguimiento preventivo por correo electrónico no se reporta a través de "INFORMADOS", la evidencia de respuesta al ciudadano, se efectuará visita o citación preventiva recordando el término de respuesta. Nota: se realiza de acuerdo con los tiempos legales de respuesta para las PQRS	Funcionarios o contratistas del Grupo de servicio al ciudadano.	M-SC-F009 seguimiento de PQRS presencial o citación virtual a reunión	X	
Se envía la respuesta al ciudadano por el medio recibido, o que haya indicado el mismo y se anexa al ORFEO soporte del envío al usuario.	Jefe de la dependencia asignada o encargado de la respuesta	Radicado en ORFEO/ Correo electrónico		20 min
Confirmar que se haya respondido al ciudadano y actualizar el formato M-SC-F012 "formato consolidado seguimiento y control PQRS"	Funcionarios de Grupo de Servicio al Ciudadano y delegados en áreas operativas	Formato M-SC-F012	X	10 min

	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CIUDADANO		Código: M-SC-P001
			Versión: 09
	TIPO DEL PROCESO: MISIONAL		Fecha de emisión: 28/10/2021
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO		Página 10 de 16

Buzón institucional				
Actividad	Responsable	Registro	Puntos de control	Tiempos de actividad
Abrir el buzón, registrar y radicar el contenido en el formato de acta E-SGI-F002. Tal acta, deberá ser radicada semanalmente de manera independiente dejando constancia o no de PQRS, y llevará la firma del funcionario que realice el proceso con el número radicado de ORFEO según las solicitudes.	Funcionarios Grupo de Servicio al Ciudadano y Coordinadores de áreas operativas.	Formato E-SGI-F002		
El ciudadano puede realizar sus sugerencias, quejas, felicitaciones en el formato M-SC-F004. Si hay PQRS, se diligencia el formato M-SC-F012 "formato consolidado seguimiento y control PQRS"	Funcionarios de Grupo de Servicio al Ciudadano y delegados en áreas operativas.	Formato M-SC-F012 y formato M-SC-F004		
Reasignar al funcionario o contratista encargado para la elaboración de la respuesta	Jefe de la dependencia asignada	Radicado en ORFEO		
Envío de correo electrónico, alertando la fecha de vencimiento de la PQRS. Nota: se realiza de acuerdo con los tiempos legales de respuesta para las PQRS	Funcionarios o contratistas del Grupo de servicio al ciudadano.	Correo electrónico	X	
Si agotado el seguimiento preventivo por correo electrónico no se reporta a través de "INFORMADOS", la evidencia de respuesta al ciudadano, se efectuará visita o citación preventiva recordando el término de respuesta. Nota: se realiza de acuerdo con los tiempos legales de respuesta para las PQRS	Funcionarios o contratistas del Grupo de servicio al ciudadano.	M-SC-F009 seguimiento de PQRS presencial o citación virtual a reunión	X	
Se envía la respuesta al ciudadano por el medio recibido, o que haya indicado el mismo y se anexa al ORFEO soporte del envío al usuario.	Jefe de la dependencia asignada o encargado de la respuesta	Radicado en ORFEO/ Correo electrónico		



Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales

PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CIUDADANO

Código: M-SC-P001

Versión: 09

TIPO DEL PROCESO: MISIONAL

Fecha de emisión: 28/10/2021

PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO

Página 11 de 16

<p>Confirmar que se haya respondido al ciudadano y actualizar el formato M-SC-F012 "formato consolidado seguimiento y control PQRS"</p>	<p>Funcionarios Grupo de Servicio al Ciudadano y delegados en áreas operativas</p>	<p>Formato M-SC- F012</p>		
---	--	-------------------------------	--	--


6.1 Presentación de informes periódicos

Informes de PQRS					
N.	Actividad	Responsable	Registro	Puntos de control	Tiempos de actividad
1	Remitir el formato consolidado seguimiento y control PQRS M-SC - F012 diligenciado y M-SC-F010, enviar al Grupo de Servicio al Ciudadano.	Dependencias áreas operativas	Formato M-SC - F012/ M-SC-F010Orfeo		Mensualmente
2	Consolidar la información obtenida de las áreas operativas y la registrada por los funcionarios o contratistas del Grupo de Servicio al Ciudadano, verificando el adecuado diligenciamiento.	Funcionario o contratista del Grupo Servicio al Ciudadano	Formato M-SC - F012		Trimestralmente
3	Verificar la información contenida en el formato consolidado seguimiento y control PQRS M-SC - F012, sea la misma contenida en el histórico del radicado ORFEO. En caso de presentarse inconsistencias estas se informarán a los encargados del seguimiento.	Coordinador/a del Grupo de Servicio al Ciudadano	Formato M-SC - F012-Validado	X	Trimestralmente

	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CIUDADANO		Código: M-SC-P001	
			Versión: 09	
	TIPO DEL PROCESO: MISIONAL		Fecha de emisión: 28/10/2021	
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO		Página 12 de 16	

4	Elaborar el informe ejecutivo. <i>El informe debe contener: Caracterización de usuarios Ideam, postura del requerimiento, clasificación de la información, canales utilizados y análisis estadístico de las cifras, y enviar informe y relación de PQRS a la Secretaría General.</i>	Coordinador/a del Grupo de Servicio al Ciudadano	Informe Formato M-SC - F012		Trimestralmente
5	Publicar informe en la página WEB del Instituto.	Coordinador/a del Grupo de Servicio al Ciudadano	Página WEB		
6	Requerir a las diferentes áreas que incumplieron los términos de ley en las respuestas de PQRS	Coordinador/a del Grupo de Servicio al Ciudadano	Memorando	X	Trimestralmente
7	Enviar informe al Grupo de Control Disciplinario Interno sobre las áreas que incumplieron en los términos de ley	Coordinador/a del Grupo de Servicio al Ciudadano	Memorando	X	Trimestralmente

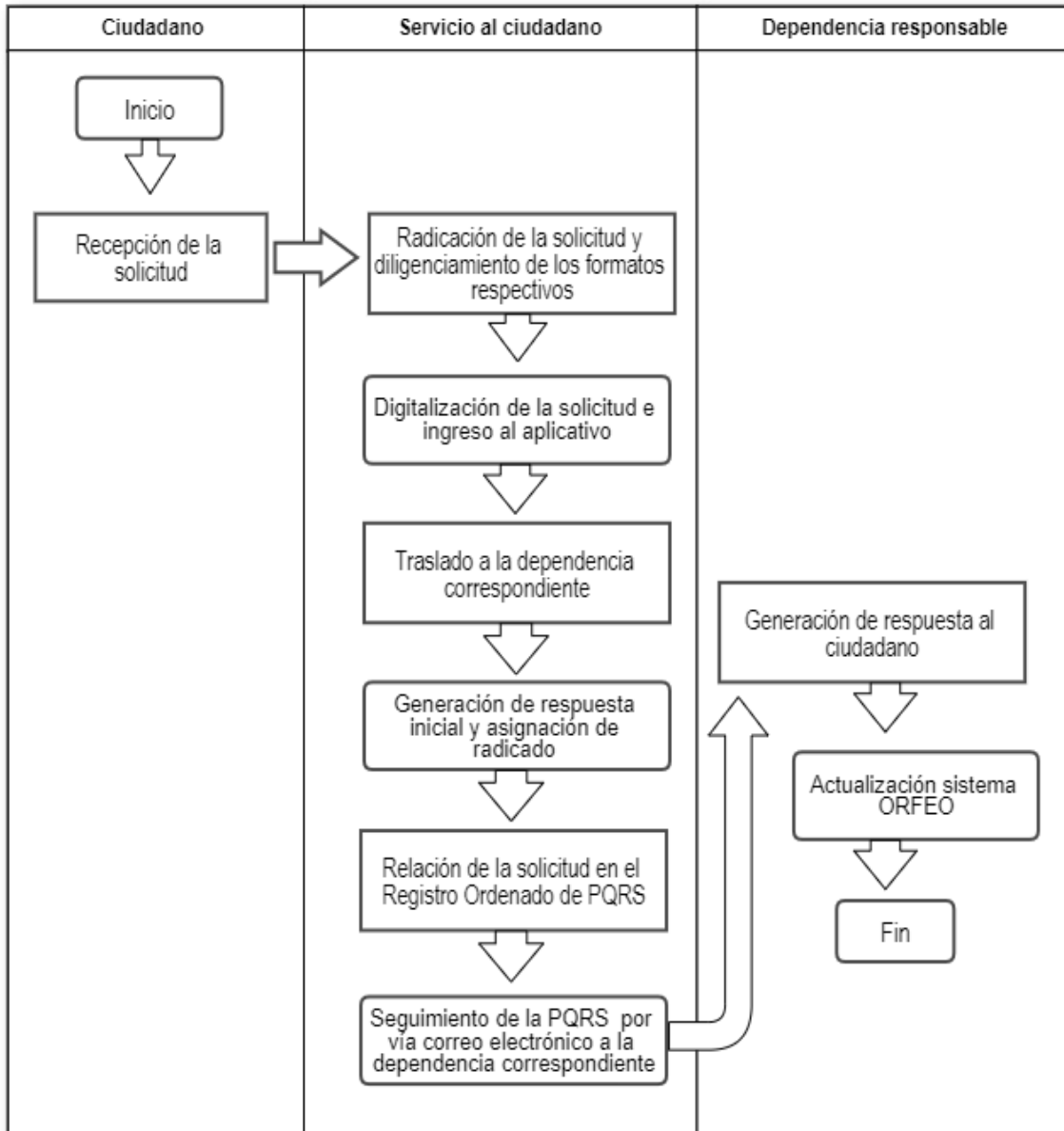
Informe de satisfacción de usuario externo NSU					
N.	Actividad	Responsable	Registro	Puntos de control	Tiempos de actividad
1	Envío de la encuesta a los ciudadanos externos del Ideam, formato M-SC-F006	Ciudadanos externos	Formato M-SC-F006		Durante la vigencia
2	Recopilación de las respuestas emitidas por los ciudadanos	Grupo de Servicio al Ciudadano	Respuestas de la encuesta NSU		Durante la vigencia
3	Análisis y Elaboración del informe del grado de percepción y satisfacción de los usuarios externos NSU con acciones de mejora	Grupo de Servicio al Ciudadano	Informe NSU	X	Semestral


	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CIUDADANO			Código: M-SC-P001	
				Versión: 09	
	TIPO DEL PROCESO: MISIONAL			Fecha de emisión: 28/10/2021	
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO			Página 13 de 16	
4	Socializar el informe NSU con el comité de gestión y desempeño	Grupo de Servicio al Ciudadano	Lista de asistencia socialización		Semestral
5	Requerir a las diferentes áreas misionales para las mejoras correspondientes	Grupo de Servicio al Ciudadano y áreas misionales	Memorando		Semestral

Formato de registro de orientaciones PQRS					
N.	Actividad	Responsable	Registro	Puntos de control	Tiempos de actividad
1	Se recibe el requerimiento del ciudadano vía telefónica y se brinda la orientación correspondiente.	Grupo de Servicio al Ciudadano o encargado Área Operativa	Correos electrónico		1 minuto a 1 hora dependiendo la circunstancia
2	Registro en el formulario de orientaciones	Funcionario o contratista de Servicio al Ciudadano. Encargado área operativa	Formato M-SC-F010		10 Minutos
3	Este reporte se debe enviar dentro de los cinco (5) primeros días hábiles del mes siguiente al Grupo de Servicio al Ciudadano, a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO	Encargado Área Operativa	Radicado ORFEO	X	10 minutos

	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CIUDADANO		Código: M-SC-P001
			Versión: 09
	TIPO DEL PROCESO: MISIONAL		Fecha de emisión: 28/10/2021
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO		Página 14 de 16

7. Desarrollo (flujograma)



	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CIUDADANO	Código: M-SC-P001
		Versión: 09
	TIPO DEL PROCESO: MISIONAL	Fecha de emisión: 28/10/2021
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO	Página 15 de 16

8. Canales de atención a peticiones

Además de los buzones de sugerencias ubicados en las sedes físicas de la entidad, estos son los canales de atención del Ideam para la gestión y orientación de las PQRS (excepto las redes sociales).



Virtual

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



Ideam
instituto



ideamcolombiana



IDEAM Colombia



@IDEAMColombia



Telefónico

Lunes a Viernes de 8am-5pm

PBX (57+ 3527160 ext 1200 y 1205
601)

Línea nacional gratuita
018000110012

Sede central-Servicio al ciudadano


L-v de 8am - 5pm
Calle 25D #96B70-BogotáD.C



Presencial


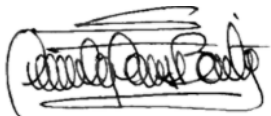
9. Atención en las áreas operativas

N°	Ciudad y dirección	Departamentos de cobertura	Teléfono	Horario de servicio al ciudadano
1	Medellín- Circular 4 #71-56-Barrio Laureles	Antioquia y Chocó	3208409852	Lunes a viernes 8:00am-5:00pm
2	Barranquilla- Calle 68 # 54-82 Barrio Alto Pardo	Atlántico, Bolívar, Sucre y Córdoba	3208412354	Lunes a viernes 8:00am-5:00pm
3	Villavicencio - Calle 44 # 33 -11 Urbanización los Pinos	Meta, Vichada, Guaviare, Guainía y Vaupés	3208412369	Lunes a viernes 8:00am-5:00pm
4	Neiva- Calle 3 No. 8-40	Huila y Caquetá	3208403536	Lunes a viernes 8:00am-5:00pm
5	Santa Marta- Calle 24A No 2-54 El Prado	Magdalena	3208411088	Lunes a viernes 8:00am-5:00pm
6	Duitama- Km. 1 vía Pantano de Vargas	Boyacá y Casanare	3208411138	Lunes a viernes 8:00am-5:00pm

	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CIUDADANO	Código: M-SC-P001
		Versión: 09
	TIPO DEL PROCESO: MISIONAL	Fecha de emisión: 28/10/2021
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO	Página 16 de 16

7	Pasto- Cra. 36 No. 18-148	Nariño, Putumayo y Cauca	3208411095	Lunes a viernes 8:00am-5:00pm
8	Floridablanca (Santander) - Calle 5 No. 3 – 18	Santander, Norte de Santander y una parte de Boyacá	3208411117	Lunes a viernes 8:00am-5:00pm
9	Cali- Calle 48 Norte # 3N-104 Barrio Vipasa	Valle del Cauca	(57+602) 6656058-6654352	Lunes a viernes 8:00am-5:00pm
10	Ibagué- Carrera 6 # 46-71 Barrio Villa Marlen	Tolima	3208412330	Lunes a viernes 8:00am-5:00pm
11	Bogotá - Calle 25D # 96B - 70 Barrio Puerta de Teja- Fontibón	Cundinamarca, Amazonas y San Andrés Islas	320 8411087/(57+601) 3527160 Ext.1530	Lunes a viernes 8:00am-5:00pm

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
02	2/05/2012	Modificación al procedimiento
03	5/12/2014	Se realizó la revisión y actualización del procedimiento de acuerdo con la normatividad y actividades vigentes en el desarrollo de los objetivos establecidos en el proceso de Servicio al Ciudadano
04	21/10/2015	Se realiza actualización del procedimiento de conformidad con lo canales actuales de servicio al ciudadano y teniendo en cuenta los cambios generados por la creación del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, adscrito a la Secretaría General.
05	4/04/2016	Actualización de documento, por autoevaluación del proceso
06	3/08/2016	Se realiza actualización del procedimiento de conformidad con los canales actuales de servicio al ciudadano y teniendo en cuenta los cambios generados por la actualización de la resolución 2071 de 2015.
07	21/11/2016	Actualización del documento, por evaluación del proceso en el marco de la auditoría interna adelantada por la Oficina de Control Interno. Se ajustó en las políticas de operación, la resolución 2686 del 18 de noviembre de 2016 y se hicieron otros ajustes en virtud de la entrada en vigencia de dicha resolución.
08	5/06/2020	Actualización y estructuración gráfica en los diferentes apartados del procedimiento.
09	28/10/2021	Inclusión en los procesos del Informe NSU y del formato de procedimiento.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Jorge Enrique Roncancio Cárdenas Contratista Grupo de Servicio al Ciudadano	Angela M Diaz Ángela María Díaz Medina Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano César Tovar Contratista Secretaría General	 Gilberto Galvis Secretario General