

RESOLUCIÓN 2628 DE 2016

(noviembre 18)

Diario Oficial No. 50.068 de 25 de noviembre de 2016

INSTITUTO DE HIDROLOGÍA, METEOROLOGÍA Y ESTUDIOS AMBIENTALES

Por medio de la cual se deroga la Resolución número [2071](#) del 30 de septiembre del 2015 y se establece el procedimiento interno para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (Ideam) y se regulan mecanismos para la atención de las peticiones verbales.

EL DIRECTOR DEL INSTITUTO DE HIDROLOGÍA, METEOROLOGÍA Y ESTUDIOS AMBIENTALES

en ejercicio de sus facultades legales y en especial de las conferidas por el artículo 5o del Decreto 2151 de 1991

CONSIDERANDO:

Que el artículo [23](#) de la Constitución Política en concordancia con el artículo [74](#) ibídem, establecen el derecho de toda persona de elevar solicitudes ante las distintas autoridades y recibir de ellas una respuesta oportuna, clara, agilidad, eficacia y oportunidad, aspectos que en conjunto configuran el ejercicio pleno del denominado derecho de petición; cuya naturaleza y mención constitucional lo establece como derecho fundamental.

Que el numeral 19 del artículo [34](#) de la Ley 734 de 2002, consagra como uno de los deberes de los servidores públicos dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que el inciso 3o del artículo [6o](#) de la Ley 962 del 8 de julio del 2005, dispone que “Toda persona puede presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico o presencialmente en las entidades y organismos de la Administración Pública”. Así mismo, el artículo 8o ibídem, establece la obligación de disposición del público, a través de medios impresos o electrónicos de que se dispongan, o por medio de correo, la información actualizada de las dependencias, cargos o nombres de la entidad y a quién dirigir la petición, queja, reclamo o sugerencia.

Que el artículo [234](#) de la Ley 1450 de 2011, ordena que con el objeto de mejorar la oportunidad, acceso y calidad de los servicios que provee la administración pública al ciudadano, las entidades públicas conformarán equipos de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura necesaria para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio.

A su turno, el artículo [76](#) de la Ley 1474 del 2011 ordena que: “en toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos presenten que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales y reglamentarias a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de la entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos puedan presentar comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos puedan presentar quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales los ciudadanos tienen conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción establece los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

PARÁGRAFO. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

Que el Decreto [2573](#) de 2014 establece los lineamientos generales de Gobierno en línea y reglamento [1341](#) de 2009.

Que el artículo [22](#) de la Ley 1755 de 2015, estipula que las autoridades reglamentarán la tramitación de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que el Decreto [103](#) del 20 de enero de 2015, “por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014, dictan otras disposiciones”; establece en su artículo [52](#): “Informes de solicitudes de acceso a la información con lo establecido en el literal h) del artículo [11](#) de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deben presentar informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a la información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. El informe sobre solicitudes de acceso a la información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo [40](#) del presente decreto.

PARÁGRAFO 1o. Los sujetos obligados de la Ley [1712](#) de 2014, que también son sujetos de la Ley 1712 de 2014, deben incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los términos establecidos en el artículo [54](#) de la Ley 190 de 1995. **Parágrafo 2o.** El primer informe de solicitudes de acceso a la información deberá publicarse seis meses después de la expedición del presente decreto, para el caso de los sujetos obligados a nivel nacional; los entes territoriales deberán hacerlo 6 meses después de la entrada en vigencia de la Ley 1712 de 2014.

Que el Decreto [1166](#) del 9 de julio del 2016 “por el cual se adiciona el capítulo [12](#) al Título 3 de la Ley 1712 de 2014, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con el tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”, establece en su artículo [2.2.3.1](#): “Las autoridades deberán reglamentar de acuerdo al artículo [22](#) de la Ley 1437 de 2011 sustituido por la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos establecidos en el artículo [40](#) del presente decreto.”

Que la norma en comento implica la modificación de los procesos y procedimientos del Instituto, a fin de garantizar a los ciudadanos una atención eficiente en términos de calidad e igualdad de acceso a los productos, trámites y servicios que dispone el Ideam en el marco de su competencia constitucional y legal.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

CAPÍTULO I.

DISPOSICIONES GENERALES.

TÍTULO I.

OBJETO, ALCANCE Y DEFINICIONES.

ARTÍCULO 1o. OBJETO. El propósito del presente acto administrativo consiste en trazar de forma clara la ruta que debe seguirse al interior del Ideam, para la correcta presentación, radicación y constancia de las solicitudes que se presenten al Instituto por cualquiera de los medios dispuestos para la atención al ciudadano.



ARTÍCULO 2o. ALCANCE. La presente resolución se aplica a todas las solicitudes que se presenten con la finalidad de brindar a todos los ciudadanos, los parámetros que les permitan identificar el estado de sus solicitudes y realizarlas en el Instituto desde el momento de la radicación hasta la notificación de su respuesta.

Lo aquí dispuesto no será aplicable al procedimiento para la acreditación de laboratorios el cual se rige por la Resolución Interna 268 de 2015; sin embargo, cuando la solicitud involucre asuntos independientes de la solicitud de documentos o de información u otro tipo de petición, los términos aquí dispuestos se aplicarán en las mismas condiciones a las demás peticiones.

La recepción de las peticiones que se formulen en el Instituto, ya sea de manera escrita o verbal, se realizará en el Grupo de Atención al Ciudadano quien tiene a su cargo, recibir, tramitar, valorar, decidir o hacer seguimiento a las peticiones.

El Grupo de Atención al Ciudadano del Instituto, propenderá por la continuidad de una relación satisfactoria que responda a las necesidades de información de los usuarios y las diferentes dependencias cumpliendo con la función de la misión Institucional.



ARTÍCULO 3o. DEFINICIÓN. Para efectos de la presente resolución, por derecho de petición, se entiende el Derecho Fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas ante el Ideam ya sea de interés general o particular y a obtener una pronta respuesta en términos de contenido, pertinencia y oportunidad. Las peticiones para efectos de la presente resolución se clasifican así:

1. Según su forma

1.1. Verbales: Aquellas solicitudes efectuadas de manera personal o telefónica ante cualquier funcionario del Ideam independientemente del idioma en el que se presenten; para realizar una solicitud verbal no se requiere de documento electrónico o físico. Las solicitudes verbales incluyen las peticiones realizadas por personas con discapacidad que el lenguaje de señas constituye una lengua reconocida.

1.2. Escritas: Aquellas solicitudes efectuadas mediante documento ya sea físico o electrónico.

2. Según quien dirige la petición

2.1. Petición de interés particular: Se dirige a satisfacer el interés propio y exclusivo de quien dirige la petición.

2.2. Petición de interés general: Se dirige a beneficiar a una colectividad o a un grupo de personas.

3. Según el contenido de la petición

3.1. Petición: Toda solicitud diferente al suministro de información o copias.

3.2. Solicitud de documentos y de información: Requerimiento relacionado con la solicitud de documentos o de información. Se hace extensiva esta clase de solicitudes a los requerimientos en los que se solicite acceso a documentos.

disponibles, siempre y cuando la solicitud se limite a la entrega de la información.

3.3. Consulta: Corresponde a las solicitudes en las que se requiere un concepto especializado u opinión en materias relacionadas con las atribuciones y competencias del Instituto; la respuesta a las solicitudes constituye un acto administrativo por constituir una opinión, en consecuencia no son de obligatorio cumplimiento en virtud de lo establecido en el artículo [28](#) de la Ley 1437 del 2011 sustituido con el artículo [10](#) de la Ley 1712 del 2014.

3.4. Queja: Puesta en conocimiento de las conductas irregulares de un funcionario en ejercicio de sus funciones. Las manifestaciones son competencia de la Oficina de Control Interno Disciplinario, dependencia a la que se radica de manera directa por quien radica el documento o recibe y radica la queja de manera verbal.

3.5. Reclamo: Toda manifestación efectuada a la entidad, relacionada con la prestación deficiente de los servicios.

3.6. Sugerencia: Opinión del peticionario tendiente al mejoramiento en la prestación del servicio.

3.7. Denuncia: Poner en conocimiento de la autoridad competente una conducta irregular para que se inicie la correspondiente investigación penal, fiscal, administrativa o disciplinaria según corresponda.

3.8. Petición entre autoridades: Solicitud de información o documentos realizada por autoridades públicas.

3.9. Solicitud de Congresistas: Solicitud efectuada por los congresistas en ejercicio de sus funciones políticas.

3.10 Solicitud Judicial: Son las solicitudes efectuadas por autoridades judiciales o administrativas con jurisdicción.

CAPÍTULO II.

DE LOS DEBERES DEL INSTITUTO Y DE LOS USUARIOS FRENTE AL TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES.

TÍTULO I.

DEBERES DE LOS USUARIOS Y DEBERES DEL IDEAM.



ARTÍCULO 4o. DEBERES DE LOS USUARIOS. Los usuarios tienen el deber de:

1. Observar la constitución y las leyes.
2. Ejercer con responsabilidad sus derechos evitando presentar solicitudes reiteradas que obstaculicen el funcionamiento de la función administrativa.
3. Dar un trato respetuoso al personal que presta sus servicios en el Ideam y observar un buen comportamiento en las instalaciones de la Entidad.
4. Suministrar datos idóneos para efectos de notificación de la respuesta a las solicitudes.
5. Obrar conforme al principio de la buena fe.



ARTÍCULO 5o. DEBERES DEL IDEAM. En ejercicio de las funciones propias del Ideam, los funcionarios deben cumplir sus deberes y atender las solicitudes inherentes a las funciones propias de su cargo de manera oportuna y de cumplimiento a los términos de respuesta citados en la presente resolución y en todo caso garantizar:

1. Un trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas que se acerquen a la entidad esc

atenta sus necesidades para así garantizar una orientación oportuna y la prestación eficiente de los s el Ideam.

- 2. Atender en igualdad de condiciones a los usuarios internos y externos del Instituto, garantizando de acuerdo al artículo 15 de la Ley 962 de 2005; salvo requerimientos que ameriten prelación en la por involucrar el ejercicio de derechos fundamentales, en los eventos en los que la prontitud de la r necesaria a fin de evitar un perjuicio irremediable o en los eventos en los que las solicitudes se efec comunicadores sociales en ejercicio de su profesión.
- 3. Garantizar la atención a todos los usuarios del Ideam cuando el arribo a la entidad se efectúe en l establecidos, asegurando la atención a todas las personas que se encuentren al interior de las oficina
- 4. Atender dentro de la oportunidad legal las solicitudes de los usuarios.
- 5. Garantizar la atención prioritaria para adultos mayores, gestantes, personas con niños de brazos y discapacidad que se acerquen al Ideam a realizar cualquier tipo de solicitud, para lo pertinente dent incluirán los de atención preferencial.
- 6. El Ideam a través del Grupo de Atención al Ciudadano coordinará la actualización y las strategi carta de trato digno al usuario en la que se especifican los derechos de los ciudadanos y los medios acceder a los trámites y servicios.
- 7. Generar estrategias de mejoramiento continuo de la percepción y nivel de satisfacción del usuari excelencia, como ideal de optimización en la prestación de los servicios del Ideam.
- 8. El Ideam no podrá negarse a recibir solicitudes.

CAPÍTULO III.

DE LOS CANALES DE ATENCIÓN, CONTENIDO Y TRÁMITE DE LAS PETICIONES.

TÍTULO I.

CANALES DE ATENCIÓN A LAS PETICIONES.

ARTÍCULO 6o. CANALES DE ATENCIÓN. El Ideam busca ofrecer a todos los usuarios del I orientación oportuna, trato amable y respuesta efectiva a las solicitudes allegadas, para tal fin se cu canales de atención y orientación a los usuarios, los cuales se señalan a continuación:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESC
Atención Presencial	Ventanilla de Solicitudes	de Calle 25D # 96B-70 Barrio: Fontibón, Bogotá	Días hábiles Se radican de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.	Se radican información y/o se brinda orientación personalizada.
Ventanilla de Correspondencia				Recibe, radica correspondencia

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Atención Telefónica	Línea Gratuita Nacional	018000110012	Días hábiles de lunes a viernes 8:00 a. m. a 5:00 p. m.	Brinda información y orientación de los servicios que son competencia del ICA
Línea Fija – Bogotá		(571) 3527160 Ext: 1200 - 1205 - 1210 -1219 - 1212- 1215		Brinda información y orientación de los servicios que son competencia del ICA
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 de las variaciones de las variables que monitorea el canal de radicación de las alertas.
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 PQRS registrados por dicho medio. Así mismo en: C se gestionan Orfeo, se puede dentro de días hábiles.
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 Columna derecha registrados por dicho medio. Se gestionan dentro de días hábiles.

poder realizar
la solicitud). -- Evalúe Nuestro

-- Trámite Solicit

Correo Electrónico atencionalciudadano@ideam.gov.co El correo Se reciben petici
electrónico se y sugerencias las
encuentra nuestro Sistema c
activo las 24 para los consec
horas, no trazabilidad al trá
obstante los
requerimientos
registrados por
dicho medio
se gestionan
dentro de días
hábiles.

Correo Electrónico denunciacorrupcion@ideam.gov.co El correo Se reciben denun
"Denuncias de electrónico se posibles actos
encuentra presuntamente co
Actos de activo las 24 públicos del Ideam
horas, no sus funciones.
Corrupción" obstante los
requerimientos La persona enca
registrados por denuncias, es
dicho medio Grupo de Control
se gestionan a quien se puede
dentro de días No 96B-70, pisc
hábiles. 8:00 a.m. a 5:00
continúa o al telé

(No es un can
PQRS).

Buzón de Buzón de Calle 25D No 96B-70 piso 1, Días hábiles Recibir sugerenci
Sugerencias Sugerencias Entrada Principal y Atención al de lunes a servidores, ciuda
Ciudadano, Barrio Fontibón, viernes de Ideam.
Bogotá 8:00 a. m. a
5:00 p. m.

Redes Twitter, Twitter: @IDEAMColombia Las redes Se brinda únicam
Sociales Facebook Facebook: Ideam. Instituto sociales se ciudadanos, s
encuentran trámites, servici
activas las 24 competencia del l
horas, no de radicación de l
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.



ARTÍCULO 7o. ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LAS ÁREAS OPERATIVAS. El Ideam tiene una oficina nacional con diez (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. Para el contacto con las áreas operativas, los mismos podrán presentarse en:

ÁREA OPERATIVA	CIUDAD / DEPTO	IND.	TELÉFONO	DIRECCIÓN
1	Medellín, Antioquia	4	250 9148 / 250 9011 / 250 8093	Circular 4 No. 71-56, Medellín, Antioquia
2	Barranquilla, Atlántico	5	349 9341/ 349 9342 / 349 9343 / 360 5746	Calle 68 No. 54-82, E Barranquilla, Atlántico
3	Villavicencio, Meta	8	662 7652 / 662 8032 / 661 0471 / 668 6557 / 668 6463	Calle 34 No. 41- 31, F Villavicencio, Meta
4	Neiva, Huila	8	871 6830 / 872 1080 / 871 1744	Calle 3 No. 8-40, Bar Neiva, Huila
5	Santa Marta, Magdalena	5	430 6674 / 430 6766 / 430 6565 / 430 7016	Calle 24 A No. 2-54, Santa Marta, Magdalena
6	Duitama, Boyacá	8	763 8010 / 763 8011	Kilómetro 1 Vía Pantanillo, Duitama, Boyacá
7	Pasto, Nariño	2	731 3659 / 731 3998	Carrera 36 No. 18-144, Pasto, Nariño
8	Bucaramanga, Santander	7	634 9607 / 632 1934 / 632 1935 / 634 9608	Avenida Quebrada Sección 1, Barrio La Aurora, Bucaramanga, Santander
9	Cali, Valle del Cauca	2	665 4352 / 665 6058 / 654 4636 / 666 3356	Calle 38 Norte No. 31-33, del Norte, Cali, Valle del Cauca
10	Ibagué, Tolima	8	265 4400 / 265 5160 / 266 5092 / 265 4990	Carrera 6 No. 46-71, Ibagué, Tolima

TÍTULO II.

CONTENIDO Y TRÁMITE DE LAS PETICIONES.



ARTÍCULO 8o. CONTENIDO. En lo que respecta a los requisitos de las peticiones, las mismas deben cumplir los parámetros establecidos en el Título II de la Ley [1437](#) del 2011 sustituido por el artículo [1o](#) de la Ley [1166](#) del 2016 y demás normas concordantes y complementarias. Así:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, el documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agotar la vía presencial o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro de usuarios de la entidad.

obligada a indicar su dirección electrónica.

- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO. La ausencia de alguno de los requisitos, no justifica el rechazo de plano de la petición. En el acto mismo de recibido se debe indicar al peticionario los requisitos de los que carece la solicitud, si resulten imprescindibles para poder dar trámite a la petición, en tal caso se indicará los documentos que el usuario insiste en la radicación se dejará la respectiva constancia.



ARTÍCULO 9o. TRÁMITE DE LAS PETICIONES. Cualquiera sea el medio por el que se allegue la solicitud al Ideam a través del Grupo de Atención al Ciudadano deberá dejar constancia, tipificarlas y radicarlas para su correcto trámite se debe:

1. Una vez allegada la solicitud al Instituto independientemente del medio por el que se allegue, del momento en que se recibe la solicitud; el Ideam cuenta con el término de un día hábil para efectos de direccionamiento de las peticiones verbales, se entregará constancia de la recepción de petición, la cual deberá contener:

1.1 Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.

1.2 Fecha y hora de recibido.

1.3 Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso se adjuntarán los documentos de identidad.

1.4 Dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las respectivas notificaciones. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

1.5 Objeto de la petición.

1.6 Razones en las que fundamenta la petición.

1.7 Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.

1.8 Constancia explícita que la petición se formuló de manera verbal.

2. Independientemente del canal por el que ingrese la solicitud y a más tardar el día hábil siguiente a la recepción de la solicitud se direccionará a la dependencia encargada de dar respuesta final al requerimiento, el cual deberá notificarse de manera oportuna, para lo cual se debe considerar el carácter Institucional de los términos, los cuales se cuentan a partir del día hábil siguiente al recibo de la solicitud.

3. Las solicitudes que se presenten de manera verbal serán radicadas por el Grupo de Atención al Ciudadano. En consecuencia toda petición efectuada de manera verbal ya sea por vía telefónica o presencial deberá ser registrada en el Sistema de Gestión Documental.

4. Independientemente del derecho que le asiste a los ciudadanos a presentar solicitudes verbales, la información hidrometeorológica que impliquen varias estaciones o parámetros, deben efectuarse di-

de solicitud de parámetros hidrometeorológicos A-AC-F005.

5. Las peticiones, solo son susceptibles de archivo una vez se evidencie en el Sistema de Gestión Documental la notificación de la respuesta, para lo pertinente, cuando la solicitud se allegue en medio físico la respuesta en este mismo medio, salvo que el peticionario indique en la petición la declaración expresa que desea utilizar medios electrónicos; sin perjuicio de lo anterior y en los términos del artículo 54 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las peticiones efectuadas a través de correo electrónico serán atendidas por la misma vía. Cuando la notificación a la respuesta se efectúe por correo físico, la respuesta se entregará en la Oficina de Correspondencia con una antelación de por lo menos un día con respecto al vencimiento quienes obligatoriamente deberán enviarlo a más tardar al día siguiente de dicha entrega. Instructivo para Envío de Correspondencia y Carga a través de Servicios Postales Nacionales 4-72.

6. Las peticiones presentadas de manera verbal en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia serán respondidas en el dialecto respectivo; cuando no se cuente con intérpretes para traducir directamente la constancia de ese hecho y se grabará la petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, que permita la traducción y respuesta.

7. La respuesta a todas las peticiones que se presenten en el Instituto salvo las que correspondan a casos de urgencia, constará por escrito y soportarse debidamente en el Sistema de Gestión Documental dispuesto por el

PARÁGRAFO 1o. La no presentación de razones en que se fundamenta una petición, o la ausencia de los requisitos no impedirán la radicación de las solicitudes.

PARÁGRAFO 2o. Todo funcionario que reciba una petición por medio electrónico, deberá remitirla al correo electrónico atencionalciudadano@ideam.gov.co, para que allí se le asigne un número de radicación en el Sistema de Gestión Documental y se direcciona según corresponda.

PARÁGRAFO 3o. No será necesario dejar constancia ni radicar las solicitudes de información presentadas de manera verbal cuando la respuesta al ciudadano consista en una orientación brindada del servidor público.



ARTÍCULO 10. OBLIGACIÓN DE INFORMAR EL ESTADO DEL TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES. El efecto de un correcto seguimiento es obligación de todos los funcionarios que tengan asignadas las solicitudes en el Sistema de Gestión Documental, informar tanto los redireccionamientos, como la respuesta final, al peticionario o al informado del administrador de PQRS. Por otra parte el Grupo de Atención al Ciudadano tiene la obligación de informar a los usuarios el estado de su trámite cuando éste lo requiera cualquiera sea el medio por el que se presente la petición.

TÍTULO III.

TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES.



ARTÍCULO 11. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Las peticiones presentadas serán resueltas atendiendo al principio de oportunidad en el menor tiempo posible, dependiendo la complejidad de la solicitud y en todo caso respetando los tiempos máximos de trámite y respuesta que se relacionan a continuación.

TIPO DE SOLICITUD	TÉRMINO LEGAL DE RESPUESTA
Petición entre autoridades	Cuando una autoridad solicite información o documentos al Ideam, deberá resolver dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de recepción; en los demás casos las solicitudes se resuelven conforme a lo establecido en la Ley 1437 del 2011.
Solicitudes de documentos y de Información	Las solicitudes de información deben resolverse durante los diez días siguientes a la fecha de recibido.
Consulta	Las solicitudes de opinión experta deben resolverse durante los diez días siguientes a la fecha de recibido.
Queja	Al no contar con término especial, están sometidas al término general de quince (15) días.
Reclamo	Al no contar con término especial, están sometidas al término general de quince (15) días.
Sugerencia	Al no contar con término especial, están sometidas al término general de quince (15) días.
Solicitudes de los congresistas	Las solicitudes efectuadas por los Congresistas en ejercicio de sus funciones de control político, se deberán resolver dentro de un término máximo de diez (10) días hábiles.
Solicitud Judicial	Las solicitudes efectuadas por autoridades judiciales o administrativas en función jurisdiccional deberán atenderse dentro del término por el que el caso son susceptibles de prórroga, solicitud de aclaración y complemento, dentro de los términos que las solicitudes de otra índole.
Petición sin término especial	Si la petición a resolver no cuenta con un término especial o no se encuentra relacionada con otras solicitudes antes relacionadas, se contará con un término de 15 días para su resolución.

☐ ARTÍCULO 11. PETICIONES INCOMPLETAS Y CONFUSAS. En virtud del principio de eficiencia, si se constata 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 contará con un término máximo de un (1) mes prorrogable hasta por otro mes a solicitud del ciudadano; una vez efectuada la aclaración o complemento de la petición los términos de respuesta se interrumpen reanudándose a partir de la fecha en la que el interesado aclare o complete su solicitud.

☐ ARTÍCULO 12. DESISTIMIENTO TÁCITO. Cuando el Ideam solicite aclaración o complemento de la petición y el peticionario no obtiene respuesta por parte del peticionario en la oportunidad legal referida en el artículo anterior, si el ciudadano ha desistido de su solicitud, en consecuencia se aplicará la figura del desistimiento tácito ordenará mediante la emisión de un acto administrativo motivado en el sistema de gestión documental, decisión que se notificará personalmente al peticionario y contra la cual únicamente procede la reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el llenado de los requisitos legales.

☐ ARTÍCULO 13. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN. Manifestación de la voluntad del peticionario de prescindir de su solicitud; sin embargo el Ideam podrá continuar de oficio la actuación si por razones de interés público; en tal caso se expedirá un acto administrativo motivado que fundamente el interés general que soportan la necesidad de atender la petición independientemente la manifestación de desistimiento del interesado.

☐ ARTÍCULO 14. PETICIONES IRRESPETUOSAS. Las peticiones irrespetuosas constituyen el una solicitud podrá ser objeto de rechazo circunstancia que debe comunicarse al peticionario.

☐ ARTÍCULO 15. PETICIONES REITERATIVAS. En virtud del principio de celeridad y econon cuando una solicitud tenga contenido idéntico y haya sido dirigida por un mismo peticionario, se re la respuesta previamente generada y notificada.

☐ ARTÍCULO 16. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. Las solicitudes que lleven imp riesgo de vulneración de un derecho fundamental y la posible generación de un perjuicio irremedial serán atendidas de manera prioritaria haciendo viable inclusive adoptar medidas de urgencia conco solicitud, encaminadas a evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable, lo anterior sin perjuicio c darse a la petición; en tales eventos el peticionario debe demostrar por lo menos de manera sumaria la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada.

☐ ARTÍCULO 17. FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA. Si la solicitud no es competencia del l inmediato al interesado cuando este actúe verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al c por escrito; término dentro del cual, se remitirá la solicitud al competente. En los casos en los que c petición a otra entidad, se informará lo pertinente y se entregará copia del oficio remisorio al petici

CAPÍTULO IV.

DE LA ATENCIÓN EN CONDICIONES DE IGUALDAD.

TÍTULO I.

ATENCIÓN PRIORITARIA Y PREFERENCIAL.

☐ ARTÍCULO 18. ATENCIÓN PRIORITARIA. En el evento en el que se invoque el reconocimiento fundamental para evitar un perjuicio irremediable al peticionario o a un tercero, el Ideam deberá dar siempre que el interesado pruebe de forma sumaria el riesgo de perjuicio invocado.

☐ ARTÍCULO 19. ATENCIÓN DIFERENCIADA Y PREFERENCIAL. El Ideam garantizará aten todos los usuarios y dispondrá de turnos para la atención preferente, principalmente a aquellas con i constitucional, como: víctimas del conflicto armado, personas en condición de discapacidad, grupo toda persona que por su condición personal sea sujeto de protección especial como gestantes y lacta niños, niñas y adolescentes.

☐ ARTÍCULO 20. SOLICITUDES COMUNICADORES SOCIALES. Las peticiones elevadas po sociales en ejercicio de su profesión, deberán atenderse de forma prioritaria.

CAPÍTULO V.

ASPECTOS TEMPORALES.

TÍTULO.

PRÓRROGA, INTERRUPCIÓN Y SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS.

☐ ARTÍCULO 21. PRÓRROGA DEL PLAZO PARA CONTESTAR LAS PETICIONES. De manera motivada, cuando no sea posible dar respuesta a la petición se informará al peticionario, antes del vencimiento inicial, las circunstancias que imposibilitan responder la solicitud dentro del término legal, indicando la que se dará respuesta, la cual no podrá exceder el doble del tiempo máximo inicialmente previsto.

☐ ARTÍCULO 22. SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS. Los términos se suspenden en los casos de la competencia, desde o hacia otras autoridades, en tal evento, el término se cuenta a partir del día siguiente que la solicitud ingresa a la entidad encargada de dar respuesta final al peticionario.

☐ ARTÍCULO 23. INTERRUPCIÓN DE TÉRMINOS. Los términos máximos para dar respuesta cuando se solicite documentos adicionales al usuario o se solicite aclaración de una solicitud, atendiendo en el artículo [17](#) de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo [10](#) de la Ley 1755 del 2015; en aquellos casos en que la documentación o información suministrada por el peticionario no sea suficiente para resolver la solicitud, requerirá la información que hace falta y se interrumpirá el término hasta el momento en el que el solicitante aporte la requerida, en todo caso el término máximo para aportar la documentación será de un (1) mes prorrogable hasta por un periodo igual. En caso de respuesta se reactivará el término para resolver la solicitud el día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos.

PARÁGRAFO 1o. Respecto a quejas y reclamos, en el término máximo indicado en la tabla de términos se informará al quejoso el trámite de la solicitud; en los casos en los que la queja obedezca a mora en la resolución de la solicitud, independientemente de las posibles consecuencias disciplinarias, se responderá al solicitante de manera inmediata.

PARÁGRAFO 2o. Toda solicitud proveniente de autoridad administrativa, judicial, disciplinaria o como parte de procesos judiciales o administrativos será competencia de la Oficina Jurídica. Una vez recibida, deberá direccionarse de manera inmediata a dicha dependencia.

CAPÍTULO VI.

RESERVA DE LA INFORMACIÓN Y SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES.

TÍTULO I.

DOCUMENTOS SOMETIDOS A RESERVA.

☐ ARTÍCULO 24. DOCUMENTOS RESERVADOS Y RECHAZO DE PLANO RESERVA LEGAL. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a la Constitución Política o la ley.

En consecuencia, el Ideam rechazará de plano las peticiones que versen sobre documentos sometidos a lo establecido en el artículo [25](#) de la Ley 1437 del 2011 sustituido por el artículo [10](#) de la Ley 1755 del 2015.

☐ ARTÍCULO 25. INSISTENCIA DEL PETICIONARIO. Cuando el Ideam invoque la reserva de la información o documentos, el peticionario podrá interponer el recurso de insistencia el cual se tramitará de acuerdo con lo establecido en el artículo [26](#) de la Ley 1437 del 2011 sustituido por el artículo [10](#) de la Ley 1755 del 2015.

☐ ARTÍCULO 26. INAPLICABILIDAD DE RESERVA. El carácter reservado de una información o documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas.

constitucional o legalmente competentes para ello, lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones, dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en lo previsto en este artículo.

PARÁGRAFO. En virtud a lo establecido en el literal k), artículo 6o de la Ley 1712 del 2014, la información del Ideam no constituye información pública; el carácter público de la información del Instituto está sujeta a la validación de los datos.



ARTÍCULO 27. SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES. El tratamiento de los datos personales y la protección de la información de quienes presentan sus peticiones se someterán a los principios rectores establecidos en el artículo 4o de la Ley 1581 de 2012.

CAPÍTULO VII.

CONTROL Y SEGUIMIENTO.

TÍTULO I.

SEGUIMIENTO, SANCIONES Y VIGILANCIA.



ARTÍCULO 28. SEGUIMIENTO. El Grupo de Atención al Ciudadano, realizará el seguimiento de las peticiones que se reciban por los canales de atención conforme a los procedimientos establecidos para tal fin, para garantizar la efectividad de los mecanismos para el seguimiento preventivo; de la misma forma, se efectuarán seguimientos por las solicitudes sin respuesta y fuera de término, en todo caso, el cumplimiento a la obligación de respuesta corresponde directa y exclusivamente al área y funcionario al cual fue remitida la solicitud petición.



ARTÍCULO 29. DE LA OMISIÓN Y RETARDO EN LA RESPUESTA A LAS SOLICITUDES. El Grupo de Atención al Ciudadano, establecido en el artículo 31 de la Ley 1437 del 2011 sustituido por el artículo 1o de la Ley 1755 de 2014, garantizará la atención a las peticiones y a los términos para resolver, constituirá falta para el servidor público y las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Así mismo, el numeral 8 del artículo 35 de la Ley 734 de 2002 estipula que a todo servidor le está prohibido retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones de los usuarios.



ARTÍCULO 30. VIGILANCIA. El Grupo de Atención al Ciudadano será el encargado de realizar el cumplimiento de la presente resolución. En consecuencia atendiendo a lo establecido en el literal h) del artículo 1o de la Ley 1712 del 2004, presentará trimestralmente informe del comportamiento en cuanto a respuestas allegadas en el trimestre.



ARTÍCULO 31. SUPERVIGILANCIA DE LAS PETICIONES. El Grupo Especial de Supervigilancia de la Procuraduría General de la Nación será el encargado de supervigilar y promover el cumplimiento de la ley que regula el trámite de las peticiones. Los ciudadanos podrán solicitar el servicio de Supervigilancia al correo electrónico vigilanciaderechodepeticion@procuraduria.gov.co

CAPÍTULO VIII.

DISPOSICIONES FINALES.

TÍTULO I.

REMISIÓN Y DEROGATORIA.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones
ISSN 2256-1633
Última actualización: 5 de julio de 2020

