

CAPÍTULO I.

RECEPCIÓN Y TRÁMITE.

ARTÍCULO 35. <sic, es 37> QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> De conformidad con el numeral 34 del artículo [34](#) de la Ley 734 de 2002, son deberes de todo servidor público recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.



ARTÍCULO 36. <sic, es 38> ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> La atención de quejas, reclamos y denuncias se hará a través del Grupo de Documentación, Correspondencia, Archivo y Atención al Ciudadano, el cual se encargará del reparto y seguimiento al área competente del Ideam.



ARTÍCULO 37. <sic, es 39> PROCEDENCIA Y CONTENIDO. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> Las quejas, reclamos y denuncias se presentarán por escrito o verbalmente, mediante la línea de atención al ciudadano o por cualquier otro medio.

En relación con las quejas, reclamos y denuncias estas deberán contener como mínimo los siguientes datos:

- a) Nombre, identificación y dirección de correspondencia de quien presente la queja o reclamo;
- b) Nombre de la entidad y/o del funcionario contra quien se dirige la queja o reclamo;
- c) Descripción de la queja o reclamo y motivos que la sustenta;
- d) Pruebas documentales, testimoniales o cualquier otra que sustenten la queja o reclamo.

Los funcionarios responsables de la atención al ciudadano en el Grupo de Documentación, Correspondencia, Archivo y Atención al Ciudadano, deberán tramitar por escrito las quejas que se formulen verbalmente o a través de la línea telefónica, el cual contendrá como mínimo los datos especificados en el presente artículo.

A las quejas anónimas se les dará el trámite disciplinario, penal y fiscal, siempre y cuando se acredite siquiera sumariamente la veracidad de los hechos denunciados, o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.



ARTÍCULO 38. <sic, es 40> TRÁMITE. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> Las quejas, reclamos y denuncias serán tramitados por el Grupo de Documentación, Correspondencia, Archivo y Atención al Ciudadano, ante la dependencia responsable de atenderla.

En los casos en que se presenten quejas contra funcionarios de la entidad por conductas irregulares, el Grupo de Documentación, Correspondencia, Archivo y Atención al Ciudadano, deberá enviarla al Grupo de Control Disciplinario Interno que iniciará la investigación en caso de que haya lugar a ello.

TÍTULO V.

ATENCIÓN PRIORITARIA Y PREFERENCIAL.

CAPÍTULO I.

ARTÍCULO 39. <sic, es 41> ATENCIÓN PRIORITARIA. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> En el evento en el que se invoque el reconocimiento de un derecho fundamental para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, el Ideam deberá darle respuesta prioritaria, siempre que el interesado pruebe de forma sumaria la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

Para todas las personas, pero principalmente para aquellas con especial protección constitucional, como: víctimas de la violencia, discapacitadas, grupos étnicos minoritarios, entre otros, la relación interpersonal directa es muy importante, incluso básica.

Por otro lado, se dará atención prioritaria a personas con deficiencias y discapacidades, entendidas como pérdidas o anormalidad de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica de una persona.



ARTÍCULO 40. <sic, es 42> ATENCIÓN PREFERENCIAL. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> El Ideam, deberá contar con los medios necesarios para atender a las personas que requieran atención preferencial o que se encuentren en alguna situación de discapacidad, y para esto, su personal estará capacitado para recibir y dar trámite a las peticiones de esta naturaleza, y además deberá realizar las acciones correspondientes para implementar las herramientas que dispone Gobierno en Línea y el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

TÍTULO VI.

DISPOSICIONES FINALES.

CAPÍTULO I.

REMISIÓN Y DEROGATORIA.



ARTÍCULO 41. <sic, es 43> REMISIÓN. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> Lo no previsto en la presente resolución se regirá por lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la demás normas que lo modifiquen o adicionen.



ARTÍCULO 42. <sic, es 44> DEROGATORIA Y VIGENCIA. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> La presente resolución deroga la Resolución número 1369 de 2010, “por la cual se deroga la Resolución número 292 de 1996 y se reglamenta el trámite interno del derecho de petición y se regula lo referente a quejas y reclamos ante el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (Ideam) y rige a partir de la fecha de su publicación.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 27 de octubre de 2014.

El Director General,

ÓMAR FRANCO TORRES.



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

