

RESOLUCIÓN 3037 DE 2014

(octubre 27)

Diario Oficial No. 49.334 de 13 de noviembre de 2014

INSTITUTO DE HIDROLOGÍA, METEOROLOGÍA Y ESTUDIOS AMBIENTALES

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015>

Por la cual se deroga la Resolución número 1369 de 2010, y se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas y reclamos que se tramitan ante el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (Ideam).

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015, 'por medio de la cual se deroga la Resolución número [3037](#) del 27 de octubre de 2014 y se establece el procedimiento interno para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (Ideam)', publicada en el Diario Oficial No. 49.691 de 9 de noviembre de 2015.

EL DIRECTOR DEL INSTITUTO DE HIDROLOGÍA, METEOROLOGÍA Y ESTUDIOS AMBIENTALES (IDEAM),

en ejercicio de sus facultades legales, en especial el artículo 24 del Decreto número 1277 de 1994, modificado por el artículo 5o del Decreto número 291 de 2004, 22 de la Ley [1437](#) del 2011, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo [23](#) de la Constitución Política establece que “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”;

Que, a su vez, el artículo [74](#) Superior dispone: “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”;

Que la Ley 190 de 1995 en su artículo [55](#) establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición;

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

Que la Ley 872 de 2003, que consagra el Sistema de Gestión de Calidad, establece en su artículo

1o que el Sistema, es una herramienta de gestión sistemática y transparente, que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de la entidad;

Que artículo 3o de la precitada norma, consagra que, el Sistema deberá garantizar en cada una de sus actuaciones la satisfacción de las necesidades y expectativas de calidad de los usuarios o destinatarios. De igual manera, el artículo 5o ibídem señala que el Sistema debe permitir: detectar y corregir oportunamente y en su totalidad las desviaciones de los procesos que puedan afectar negativamente el cumplimiento de sus requisitos y el nivel de satisfacción de los usuarios, destinatarias o beneficiarios, así como controlar los procesos para disminuir la duplicidad de funciones, las peticiones por incumplimiento, las quejas, reclamos, denuncias y demandas;

Que el inciso 3o del artículo 6o de la Ley 962 de 8 de julio de 2005, dispone que “toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública”. Sumado a esto, el artículo 8o ibídem establece que se deberá tener a disposición del público, a través de medios impresos o electrónicos de que dispongan, o por medio telefónico o por correo, la siguiente información, debidamente actualizada: Dependencia, cargo o nombre a quién dirigirse en caso de una queja o reclamo;

Que el Decreto número 1151 de 2008 establece la obligación de implementar la Estrategia de Gobierno en Línea y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos, en concordancia con lo dispuesto por el artículo 3o del artículo 76 de la Ley 1474 y el inciso 1o del Decreto número 019 de 2012;

Que la Ley 1450 de 2011 en su artículo 234, Servicio al Ciudadano, las entidades públicas proveerán la infraestructura adecuada y suficiente 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;

Que a su turno, la Ley 1437 de 2011, se encargó de reglamentar el procedimiento de los derechos de petición presentados ante las autoridades administrativas;

Que sumado a lo anterior, es imperioso destacar que, debido a que el Capítulo de la Ley 1437 de 2011 regula un derecho fundamental como lo es el derecho de petición, su expedición, debió tramitarse ante el Congreso de la República como Ley Estatutaria. Es por esto, que mediante Sentencia C-818 de 2011, la Corte Constitucional resolvió declarar inexecutable con efectos diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014, las disposiciones referentes al derecho de petición, puesto que se tramitó como Ley Ordinaria;

Que el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 consagra: “Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. (...) Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos”;

Que el artículo 22 ibídem dispone que las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna 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, de otra parte, la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), consagra en su artículo [76](#) la obligatoriedad para toda entidad pública de tener por lo menos, una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La misma disposición exige que la página web principal de toda entidad pública tenga un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios;

Que la Ley [1712](#) de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones, consagra el principio de gratuidad, en virtud del cual el acceso a la información pública es gratuito y no se podrá cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información;

Que el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (Ideam), como establecimiento público se sujeta a los principios de la función administrativa, por consiguiente a los intereses generales y con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones;

Que 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), se expidió con base en el Decreto número [01](#) de 1984, anterior Código Contencioso Administrativo;

Que mediante respuesta a Consulta C-031 de 16 de agosto de 2012, la Procuraduría Auxiliar para Asuntos Constitucionales indicó que “la Procuraduría General de la Nación ya no ostenta la función legal de revisar ni aprobar reglamentos referentes al trámite interno tanto de las peticiones como de las quejas que se presenten ante las entidades públicas y tampoco, las mismas autoridades tienen la obligación de comunicar al Ministerio Público el rechazo de las peticiones que les formulen, entre otras, porque aquellas funciones y obligaciones estaban consignadas y expresamente asignadas a la Procuraduría General de la Nación en los artículos [23](#) y [32](#) del Decreto número 01 de 1984, y la Ley [1347](#) <sic, es 1437> de 2011, en su artículo [209](#) derogó expresamente en especial el Decreto número 01 de 1984”;

Que por lo anterior, se hace indispensable reglamentar el trámite de las peticiones que se allegan al Instituto, y a su vez, informar a la ciudadanía de manera clara y precisa sobre el trámite de los derechos de petición y los procedimientos que al interior de la Entidad se establecen para la respuesta de los mismos; así como establecer las responsabilidades y procedimientos que debe seguir el personal del Ideam;

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

TÍTULO I.

DISPOSICIONES GENERALES.

CAPÍTULO I.

OBJETO Y DEFINICIONES.

ARTÍCULO 1o. OBJETO. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> La presente resolución tiene por objeto establecer el trámite que deberá cumplirse al interior del Ideam en lo referente a las peticiones que se adelanten en la Entidad, dentro del marco de su competencia constitucional y legal, en concordancia con el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 2o. DEFINICIÓN Y ALCANCE. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> Petición es toda solicitud respetuosa, sea verbal o escrita, o por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, que se presenta ante el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (Ideam).

El trámite interno del derecho de petición aplica a las dependencias de la sede central y de las áreas operativas del Instituto.



ARTÍCULO 3o. DEFINICIONES. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> Se acogen las siguientes definiciones:

a) Deber de denunciar: es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con el artículo [6o](#) de la Constitución Política;

b) Denuncia: es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades;

c) Derecho de petición: garantía fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución;

d) Derecho de petición en interés general: facultad que tiene toda persona de presentar peticiones para obtener del Ideam un actuar o proceder que afecte los intereses de la comunidad o colectividad;

e) Derecho de petición en interés particular: facultad que tiene toda persona de presentar peticiones destinadas a obtener del Ideam un determinado actuar o proceder e interés exclusivo de quien dirige la petición;

f) Petición de consulta: busca conocer el criterio de la entidad en relación con las materias que sean de su ámbito de actuación. Las respuestas se emiten a través de conceptos y cumplen la función de comunicación y orientación a los usuarios dentro de los límites de la ley y la Constitución;

g) Petición de información: tiene como finalidad solicitar a la administración que informe al peticionario la forma como la Entidad ha actuado o actúa en una situación determinada. Comprende igualmente la solicitud de copias de documentos que existan en la Entidad, Tiene como límite la información que conforme a la ley o la Constitución tiene reserva;

h) Petición de reconocimiento de un derecho: es la solicitud que realiza un ciudadano con la finalidad de hacer efectivos el o los derechos que las disposiciones legales le reconocen jurídicamente. En derecho de petición corresponde a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental de conformidad con las competencias constitucionales y legales de la Entidad, cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados;

i) Petición de situación jurídica: es la solicitud ciudadana o informes de otras autoridades, que buscan la defensa de un derecho ante posibles amenazas, vulneraciones u omisiones por parte de la entidad en el ámbito de sus competencias;

j) Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones;

k) Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud;

l) Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.



ARTÍCULO 4o. DEBERES DE LOS CIUDADANOS. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> Es menester resaltar que como ciudadano, tiene el deber de:

a) Acatar la Constitución y las leyes;

b) Obrar conforme al principio de buena fe;

c) Abstenerse de emplear maniobras dilatorias en la actuaciones administrativas y de efectuar o aportar, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas;

c) Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes;

d) Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.



ARTÍCULO 5o. DEBERES DEL IDEAM. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> Serán deberes de todos y cada uno de los miembros del Instituto:

a) Brindar un trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas que se acerquen a la entidad, sin distinción alguna;

b) Garantizar atención personal al público;

c) Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención;

d) Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos;

- e) Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente;
- f) Tramitar las peticiones que leguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo;
- g) Realizar encuestas de satisfacción al usuario.

TÍTULO II.

DEL DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR.

CAPÍTULO I.

MODALIDADES Y CONTENIDO DE LAS PETICIONES.



ARTÍCULO 6o. MODALIDADES DE LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo [23](#) de la Constitución Política, incluso, si el interesado no lo invoca.

Esto último, quiere decir que independientemente de la modalidad de la petición, esta deberá remitirse a la dependencia competente para resolverla, la cual deberá ajustarse a los términos consagrados en el artículo [3o](#) de la presente resolución.

En ejercicio del derecho constitucional de petición, el ciudadano podrá solicitar, entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.



ARTÍCULO 7o. CONTENIDO MÍNIMO DE LA PETICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> El Ideam, al momento de la radicación, deberá verificar que la petición contenga como mínimo lo siguiente:

- a) La designación de la autoridad a la que se dirige;
- b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que debe estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica;
- c) El objeto de la petición;
- d) Las razones en las que fundamenta su petición;
- e) La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite;
- f) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO. En caso de faltar alguno de los requisitos anteriormente descritos, no se podrá rechazar de plano una petición. En el evento de presentarse tal situación, en el acto de recibo, se debe indicar al peticionario los que falten y si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

CAPÍTULO II.

DESISTIMIENTO, PETICIONES INCOMPLETAS Y CONFUSAS.

ARTÍCULO 8o. DESISTIMIENTO EXPRESO. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> Se presenta cuando el solicitante manifiesta que desiste de su petición, por el mismo medio por el que ejerció el derecho de petición. En todo caso podrá volverla a presentar, si así los considera, o la entidad podrá continuar de oficio la actuación por razones de interés público, para lo cual se deberá proferir resolución motivada.

ARTÍCULO 9o. DESISTIMIENTO TÁCITO. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> Si antes de vencer el término de un (1) mes para allegar la información el peticionario no solicitó prórroga del mismo, o si transcurrido el término del requerimiento, el peticionario no aporta la documentación requerida o la allega incompleta, se entenderá desistida la petición mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente y contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

ARTÍCULO 10. SOLICITUDES REITERATIVAS. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> En caso de que el solicitante presente peticiones reiterativas ya resueltas el Ideam podrá remitirse a las respuestas anteriores.

ARTÍCULO 11. SOLICITUDES CONFUSAS Y CUYO OBJETO Y FINALIDAD NO SE PUEDAN DETERMINAR. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> En este caso el Ideam la devolverá al peticionario para que la aclare y la corrija dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la misma; pasado este término sin que el usuario corrija o aclare, se archivará su petición.

ARTÍCULO 12. PETICIONES INCOMPLETAS. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> En el evento en el que el Ideam advierta que la petición de la que está conociendo carece de la documentación señalada en el artículo [7o](#) de la presente resolución (contenido mínimo de la petición), deberá requerir al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes, para que complete la información o documentos en el término de un (1) mes.

CAPÍTULO III.

TÉRMINOS DE RESPUESTA.

ARTÍCULO 13. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> Las peticiones deberán resolverse respetando los términos que se indican en el siguiente cuadro:

ACTUACIÓN	5 DÍAS	10 DÍAS	15 DÍAS	30 DÍAS	2 MESES
Queja			X		
Denuncia			X		
Petición de documentos		X			
Reclamo o sugerencia			X		
Petición de consulta				X	
Interponer recursos					X
Extensión de jurisprudencia				X	
Petición entre entidades públicas		X			
Peticiones del Congreso.	X				

PARÁGRAFO 1o. Estos términos se refieren a días hábiles y se cuentan a partir del día hábil siguiente al de la presentación de la petición ante la Entidad.



ARTÍCULO 14. SILENCIO ADMINISTRATIVO NEGATIVO. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> Si la ley establece un término mayor para atender las peticiones transcurrido un mes (1) de vencido ese término opera el silencio administrativo negativo.

CAPÍTULO IV.

PRÓRROGA, INTERRUPCIÓN Y SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS.



ARTÍCULO 15. PRÓRROGA PARA CONTESTAR LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> Los anteriores términos podrán ser prorrogables, cuando sea imposible dar respuesta oportuna; caso en el cual se deberá proceder de la siguiente manera:

- a) Antes del vencimiento del término, se deberá informar al peticionario los motivos de la demora;
- b) En la misma comunicación se señalará al peticionado el plazo razonable en el que se dará respuesta, el cual no puede exceder el doble del legalmente establecido.

PARÁGRAFO. Los anteriores términos no se aplicarán cuando el Ideam no sea la competente para resolver, de lo cual se deberá informar de inmediato al peticionario, si la petición es verbal, o dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción si la petición consta por escrito. Dentro del mismo término se deberá enviar al competente, así como la copia del oficio remisorio al peticionario.

ARTÍCULO 16. DEBER DE TRÁMITE OPORTUNO. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> De conformidad con el artículo [13](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición establecido en el artículo [23](#) de la Constitución Política. Por lo anterior, es un deber del servidor público del Ideam atender las peticiones dentro de los términos establecidos en la ley.

ARTÍCULO 17. SUSPENSIÓN DEL TÉRMINO PARA CONTESTAR. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> Los términos se suspenderán mientras se decide el trámite de un impedimento, si hubiere lugar a ello, en los términos del artículo [12](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 18. INTERRUPCIÓN DEL TÉRMINO PARA CONTESTAR. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> Los términos se interrumpirán en los siguientes eventos:

1. Solicitud de documentos adicionales al usuario: acorde a lo dispuesto en el artículo [17](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Cuando la información o documentos que proporcione el interesado al iniciar una actuación administrativa no sean suficientes para decidir, caso en el que se le solicitará la información que hace falta.
2. Solicitud de copias: caso en el que solo hasta que el usuario cancele y allegue copia de la consignación.
3. Durante el término fijado para la práctica de una prueba, en el evento en el que se llegaran a solicitar.

ARTÍCULO 19. PAGO DE COSTOS DE REPRODUCCIÓN. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> La expedición de fotocopias dará lugar al pago previo de las mismas, de la suma que determine el Grupo de Tesorería, incluido el valor del IVA, se actualizará cada año, teniendo en cuenta el porcentaje de inflación para el respectivo año.

Para tal efecto se le indicará al petitionado, verbalmente o por escrito, según el caso, que para la entrega de las mismas deberá cancelar previamente el valor que ellos ocasionen en la cuenta corriente que dispone la entidad, y con posterioridad a esto, presentar el recibo correspondiente ante la respectiva dependencia.

PARÁGRAFO 1o. Quedan exoneradas las autoridades jurisdiccionales y administrativas del pago señalado en el artículo anterior, siempre y cuando lo soliciten para el ejercicio de sus funciones.

PARÁGRAFO 2o. En el caso de las certificaciones y demás información que pueda ser enviada por medios magnéticos, el Ideam, en cumplimiento del principio de gratuidad consagrado en la Ley [1712](#) de 2014 no cobrará ningún costo por el suministro de esta información.

TÍTULO III.

TRÁMITE DE LAS PETICIONES.

CAPÍTULO I.

RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN.



ARTÍCULO 20. RECEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> Cualquier ciudadano podrá radicar sus peticiones ante el Ideam, en la Ventanilla Única de correspondencia del Grupo de Documentación, Correspondencia, Archivo y Orientación al Ciudadano o de cada una de las Áreas Operativas, o por cualquiera de los canales de información atendidas por el Grupo de Documentación, Correspondencia, Archivo y Orientación al Ciudadano.



ARTÍCULO 21. CANALES DE RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> El Ideam ha dispuesto los siguientes canales de recepción de información, a través de los cuales los usuarios podrán radicar sus peticiones en la entidad.

a) Atención personalizada. El Grupo de Documentación, Correspondencia, Archivo y Orientación al Ciudadano, será el encargado de atender, orientar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos.

Se podrá acceder personalmente en el horario de lunes a viernes de 8:00 a 5:00 p. m. en forma continua, en la calle 25D No 96B-70 o en cada una de las direcciones de las Áreas Operativas, las cuales se podrán consultar en el portal web de la entidad.

b) Línea Gratuita Nacional:

En el número 018000110012. Horario: lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. en forma continua.

c) Línea Directa:

Línea de Peticiones, Sugerencias, Quejas y Reclamos 3527160 EXT. 1205. Horario: lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m en forma continua.

d) Fax Server:

En el número 3527160, con el cual se podrá comunicar las 24 horas del día. Una vez recibido el documento, se le asignará un número de radicación oficial.

La confirmación de recepción de los documentos enviados través de fax, así como el número de radicación asignado, puede hacerse llamando a los teléfonos: (57 1)3527160 Ext. 1204 de la ciudad de Bogotá, D. C.

e) Chat institucional de servicio a ciudadano:

Horario: lunes a viernes en los horarios establecidos en el portal web.

f) Sitio web:

www.ideam.gov.co. en él encontrará toda la información relacionada con el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (Ideam).

g) Correo electrónico:

Acceso las 24 horas del día a través del correo atencionalciudadanoideam.gov.co

h) Aplicativo de solicitud de información, datos hidrológicos, y meteorológicos, generados por el Ideam:

Ingrese a la página web del Ideam: www.ideam.gov.co y en el link “Solicitud de Información” diligenciar la información requerida.

i) Módulo de radicación web de PQRSD del Instituto:

A él podrá acceder en la página www.ideam.gov.co del Ideam.



ARTÍCULO 22. REGISTRO Y TIPIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> El receptor de la petición, deberá, sin excepción, registrar la solicitud o derecho de petición en el Sistema de Gestión Documental (Orfeo), el cual suministra en forma automática número de radicado.

En el momento del registro de la solicitud, deben adjuntarse los archivos electrónicos de los documentos escaneados suministrados por el solicitante, y adicional a esto deberá tipificarse la petición en el Sistema de Gestión Documental (Orfeo).



ARTÍCULO 23. DEBER DE REMITIR LA INFORMACIÓN AL GRUPO DE DOCUMENTACIÓN, CORRESPONDENCIA, ARCHIVO Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> Todo funcionario que reciba una petición de las mencionadas en el artículo [40](#) de la presente resolución mediante cualquier medio, deberá remitirla de inmediato al Grupo de Documentación, Correspondencia, Archivo y Atención al Ciudadano, a los correos gestiondocumental@ideam.gov.co o atencionalciudadano@ideam.gov.co, para que allí se le asigne un número de radicado en el Sistema de Gestión Documental.

PARÁGRAFO. Los funcionarios son completamente responsables de todas las actividades realizadas con sus cuentas de correo y su buzón asociado.



ARTÍCULO 24. PROHIBICIONES. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> El Ideam no podrá negarse a recibir peticiones o a expedir constancias, a exigir documentos que reposen en sus archivos, a solicitar documentos que la ley no exija, a asignar la orientación al ciudadano a personal no capacitado, a ejecutar un acto administrativo que no se encuentre en firme, o a intimidar a quien desee ejercer sus derechos ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 25. RESPONSABLE DE LA ETAPA DE RECEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> El responsable de la etapa de recepción de la información será el Grupo de Documentación, Correspondencia, Archivo y Orientación al Ciudadano.

PARÁGRAFO. El Grupo de Archivo técnico deberá velar por que a las solicitudes que se alleguen a su dependencia se les asigne un número de radicado en el Sistema de Gestión

Documental (Orfeo), de la entidad.



ARTÍCULO 26. PETICIONES VERBALES. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> Las peticiones verbales, presenciales o telefónicas, serán atendidas y comunicadas en la misma forma, dentro del horado de atención al público, de lunes a viernes, en jornada continua en el horario de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., en la ventanilla de atención al Ciudadano en las instalaciones del centro de contacto del Grupo de Documentación, Correspondencia, Archivo y Orientación al Ciudadano o en cada Área Operativa.

PARÁGRAFO 1o. TRANSCRIPCIÓN DE LAS PETICIONES VERBALES PRESENCIALES. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> Cuando el peticionario lo solicite, o el funcionario del Grupo de Documentación, Correspondencia, Archivo y Orientación al Ciudadano o el encargado de recibir las peticiones verbales en las Áreas Operativas, estime necesario, podrá transcribir las peticiones verbales presenciales, registrando el nombre de los peticionarios, el objeto de la petición y la dirección de contacto.

En este evento, esta petición seguirá el trámite de una petición escrita y deberá registrarse en el Sistema de Gestión Documental (Orfeo) de la entidad.

PARÁGRAFO 2o. Los funcionarios que atiendan las solicitudes vía telefónica del Grupo de Documentación, Correspondencia, Archivo y Orientación al Ciudadano, deberán identificarse con su nombre, cargo y llevar un registro de las solicitudes recibidas por esa vía, indicando el nombre completo del ciudadano y el objeto de la petición.

CAPÍTULO II.

ASIGNACIÓN DE LAS PETICIONES.



ARTÍCULO 27. ASIGNACIÓN A CADA DEPENDENCIA. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> El Grupo de Documentación, Correspondencia, Archivo y Orientación al Ciudadano, analizará la petición y la asignará a través del Sistema de Gestión Documental a la dependencia competente para resolver el tema.

Las peticiones radicadas ante el Grupo de Archivo Técnico y ante las áreas operativas, deberán radicarse ante el Grupo de Documentación, Correspondencia, Archivo y Atención al Ciudadano, quienes una vez analizada la petición la asignarán al Grupo de Archivo Técnico, o al Área Operativa correspondiente, para efectos de poder realizar el control correspondiente a dichas peticiones.



ARTÍCULO 28. ASIGNACIÓN POR TEMA. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> Las quejas, reclamos, sugerencias se remitirán a cada dependencia responsable de resolverla, en razón al asunto de que se trata.

Las denuncias, peticiones de información y de consulta, solicitud de reconocimiento de un derecho o situación jurídica, serán remitidas a la Oficina Asesora Jurídica, quien se encargará de gestionar la respuesta respectiva.

CAPÍTULO III.

RESPUESTA Y NOTIFICACIÓN DE LA PETICIÓN.

ARTÍCULO 29. RESPUESTA DE LA PETICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> El área competente asignará en el Sistema de Gestión Documental (Orfeo), a un responsable para que resuelva la petición, quien deberá tipificar en el Sistema de Gestión Documental y emitir la respuesta.

En el evento en que la dependencia deba remitir la respuesta, como insumo técnico, a la Oficina Asesora Jurídica, deberá hacerlo dentro de los cinco (5) días hábiles previos al vencimiento del término.

Una vez revisada la respuesta definitiva se firmará por el responsable y se enviará al peticionario en medio físico o a través de correo electrónico si así se autorizó, y se enviará un informado a través del Sistema de Gestión Documental (Orfeo), al Grupo de Documentación, Correspondencia, Archivo y Orientación al Ciudadano.

PARÁGRAFO. El Grupo de Documentación, Correspondencia, Archivo y Orientación al Ciudadano, realizará el seguimiento de la oportuna contestación a las peticiones, las cuales serán enviadas al peticionario por el medio que las radicó. En el evento en el que se trate de correo electrónico, se enviará la respuesta por el mismo medio, a menos de que, de forma expresa, el peticionario hubiera solicitado una respuesta en medio físico que requiera envío a través de la oficina de correo certificado.

ARTÍCULO 30. RESPONSABILIDAD. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> Los responsables de dar trámite y respuesta a los derechos de petición que omitan, retarden o no suministren debida y oportunamente respuesta a los mismos, serán responsables administrativa y disciplinariamente por estos hechos. Al verificarse los anteriores hechos y de conformidad con los artículos [34](#), [48](#) y [50](#) del Código Disciplinario Único el artículo [31](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se iniciarán las acciones del caso.

ARTÍCULO 31. NOTIFICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> Si el peticionario así lo considera, deberá anexar a la petición declaración expresa de que desea que se le notifique por medios electrónicos, y para esto, deberá relacionar una dirección de correo electrónico a la que se remitirá la totalidad de la información correspondiente al trámite de la petición.

Tal y como lo señala el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las peticiones de información y consulta hechas a través de correo electrónico no requerirán del referido registro y podrán ser atendidas por la misma vía.

Las actuaciones en este caso se entenderán hechas en término siempre que hubiesen sido registrados hasta antes de las doce de la noche y se radicarán el siguiente día hábil.

CAPÍTULO VI.

SEGUIMIENTO Y VIGILANCIA.

ARTÍCULO 32. SEGUIMIENTO. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> El Grupo de Grupo de Documentación, Correspondencia, Archivo y Orientación

al Ciudadano, monitoreará el Sistema de Gestión Documental (Orfeo) y verificará que las respuestas se brinden de forma oportuna.

A su vez, el Grupo de Archivo Técnico se encargará de vigilar y monitorear que las peticiones que se allegaron ante su dependencia sean resueltas de forma oportuna y en los términos de la presente reglamentación.



ARTÍCULO 33. VIGILANCIA. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> La Oficina de Control Interno será la encargada de realizar el seguimiento al cumplimiento de la presente normativa, en cumplimiento de la facultad otorgada por la Ley [1474](#) de 2011.



ARTÍCULO 34. SUPERVIGILANCIA DE LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> El Grupo Especial de Supervigilancia de la Procuraduría General de la Nación será el encargado de supervigilar y promover el cumplimiento de la normativa que regula el derecho de petición. Los ciudadanos, podrán solicitar el servicio de Supervigilancia al correo vigilanciaderechodepeticion@procuraduria.gov.co.

CAPÍTULO V.

RESERVA DE LA INFORMACIÓN.



ARTÍCULO 35. RESERVA LEGAL DE LOS DOCUMENTOS. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> El Ideam podrá rechazar la petición, para lo cual deberá motivar su decisión y notificar al peticionario, en los siguientes eventos:

- a) El secreto comercial o industrial;
- b) Defensa o Seguridad Nacional;
- c) Secreto profesional;
- d) Derechos a la privacidad e intimidad de las personas, contenidas en la hojas de vida, historial laboral, expedientes pensionales, y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas y privadas, y la respectiva historia clínica;
- e) Las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación.



ARTÍCULO 36. RECURSO DE INSISTENCIA. <Resolución derogada por el artículo [42](#) de la Resolución 2071 de 2015> Cuando el Ideam invoque la reserva legal de documentos, el peticionario podrá interponer el recurso de insistencia ante el Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos: si se trata de autoridades nacionales, departamentales o el Distrito Capital de Bogotá y ante el Juez Administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

TÍTULO IV.

QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

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 anomalía 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 del Ministerio de Relaciones Exteriores

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de diciembre de 2019

