



**idear**  
OPORTUNIDADES PARA TODOS

# Carta al Trato Digno

## El Instituto de Desarrollo de Arauca – Idear

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, el Instituto de Desarrollo de Arauca - Idear, se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerando y diligente y a garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:

### **PRESENCIAL:**

En horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., todas nuestras sedes.

#### **Municipio de Arauca:**

Dirección: Calle 15 # 13 – 46 Barrio Las Américas.

Sede Principal.

#### **Municipio de Tame:**

Dirección: Carrera 15 # 16 – 20 Barrio Centro

#### **Municipio de Saravena:**

Dirección: Carrera 16 # 26 -53 Barrio El Centro

#### **Municipio de Fortul:**

Dirección: Carrera 24 # 6 -10 Barrio el Centro

#### **Municipio de Arauquita:**

Dirección: Calle 5 # 7- 36 Barrio Las Flores

#### **Municipio de Cravo Norte:**

Dirección: Carrera 5 # 3 -65 Barrio Centro

#### **Municipio de Puerto Rondón:**

Dirección: Calle 2 # 7 -41 Barrio La Virgen



**idear**  
OPORTUNIDADES PARA TODOS

## **TELEFÓNICO:**

### **Municipio de Arauca:**

Nuestra entidad cuenta con dos líneas telefónicas para la atención de quejas y reclamos: 607-8853178 y 607-8856782, a través de las cuales se reciben las llamadas para brindar atención al cliente.

### **Municipio de Tame:**

Celular: 310 246 5256

### **Municipio de Saravena:**

Celular: 310 245 5622

### **Municipio de Fortul:**

Celular: 310 246 1028

### **Municipio de Arauquita:**

Celular: 310 246 5160

### **Municipio de Cravo Norte:**

Celular: 310 245 8736

### **Municipio de Puerto Rondón:**

Celular: 310 245 4409

## **VIRTUAL:**

Página web: Ingresando a nuestro portal [www.idear.gov.co](http://www.idear.gov.co)

Facebook: Idear Arauca

Twitter: @Idear\_Arauca

Instagram: @Idear\_arauca

Youtube: Idear Arauca



**idear**  
OPORTUNIDADES PARA TODOS

## **ESCRITO:**

A través de la ventanilla única de recepción de documentos ubicada en la calle 15 # 13 -46 barrio Las Américas del municipio de Arauca, se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción en jornada de 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Igualmente, por el correo electrónico: **atencionalcliente@idear.gov.co**, o diligenciando el “Formulario de PQRSDf” disponible en nuestro portal [www.idear.gov.co](http://www.idear.gov.co), en el siguiente enlace: “Servicio al ciudadano + Formule su PQRSDf”.

Adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias o felicitaciones podrán presentarse vía correo electrónico, correo postal o utilizando el buzón de sugerencias ubicado en las instalaciones de la entidad.

Las respuestas a las mismas se realizarán atendiendo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y la Resolución 207 de 2018 por medio de la cual se establece el reglamento de trámite interno del Derecho de Petición del Instituto de Desarrollo de Arauca, Idear.

Las denuncias por actos de corrupción podrán presentarse a través de los canales de atención antes mencionados y/o en el correo electrónico **atencionalcliente@idear.gov.co**.

## **DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS**

A continuación, se relacionan los derechos que le asisten a los ciudadanos con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad.

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la Función Pública.
3. Presentar actuaciones por cualquier canal disponible en la Función Pública.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
5. Obtener respuestas oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas.

Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

Excepcionalmente:

- A) Derecho de petición entre autorizadas: 10 días hábiles
- B) Petición de copias: 10 días hábiles
- C) Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles



**idear**  
OPORTUNIDADES PARA TODOS

- D) Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles
  - E) Peticiones sin competencia: 5 días hábiles
  - F) Peticiones de información: 10 días hábiles
- 
- 6. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
  - 7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situaciones de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
  - 8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
  - 9. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.