

El Instituto de Desarrollo de Arauca – Idear, en su firme propósito de establecer una interacción directa y transparente con la ciudadanía, y con el fin de garantizar plenamente los derechos constitucionales y legales de todos nuestros usuarios, se compromete a vigilar y asegurar que el trato dispensado sea siempre equitativo, respetuoso y libre de toda distinción. Nos comprometemos a considerar diligentemente las necesidades de cada ciudadano, garantizando un servicio de calidad y con la debida oportunidad a través de los siguientes canales de atención:

ATENCIÓN PRESENCIAL:

Nuestras sedes estarán abiertas para atenderle de lunes a viernes, en horario de 8:00 a. m. a 12:00 m. y de 2:00 p. m. a 6:00 p. m., en los siete (7) municipios del Departamento de Arauca.

Municipio de Arauca:

Sede Principal, dirección: Calle 19 No 19-62, Edificio de la Voz del Cinaruco.

Municipio de Tame:

Dirección: Calle 16 No 15 – 08, Barrio Centro.

Municipio de Saravena:

Dirección: Carrera 15 No. 25-03, Barrio Centro, a un costado del CAM.

Municipio de Fortul:

Dirección: Carrera 24 No 6 -37, Barrio el Centro.

Municipio de Arauquita:

Dirección: Carrera 4 No 7- 75, Barrio San Isidro.

Municipio de Cravo Norte:

Dirección: Carrera 5 No 3 -65, Barrio Centro.

Municipio de Puerto Rondón:

Dirección: Calle 3 No 1-136, Barrio Flor de mi llano.

ATENCIÓN TELEFÓNICA:

Municipio de Arauca: Contamos con dos líneas telefónicas de atención al cliente: 3102462147 / 310308 7685.



Municipio de Tame: Celular: 310 246 5256.

Municipio de Saravena: Celular: 314 262 9441.

Municipio de Fortul: Celular: 321 232 8766.

Municipio de Arauquita: Celular: 310 246 5160.

Municipio de Cravo Norte: Celular: 316 278 0289.

Municipio de Puerto Rondón: Celular: 313 864 2311.

ATENCIÓN VIRTUAL:

Le invitamos a interactuar con nosotros a través de nuestros canales virtuales:

Página Web: Visite nuestro portal oficial www.idear.gov.co.

Redes Sociales:

Facebook: Idear Arauca

X (anteriormente Twitter): @Idear_Arauca

Instagram: @Idear_arauca

YouTube: Idear Arauca

ATENCIÓN POR ESCRITO (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSDf):

Ventanilla única: En la Sede Principal de Arauca: Calle 19 No. 19-62, Edificio de la Voz del Cinaruco, puede radicar sus PQRSDf en los siguientes horarios:

8:00 a. m. a 11:00 a. m. y de 2:00 p. m. a 5:00 p. m.

Correo electrónico: Puede enviarnos sus comunicaciones a atencionalcliente@idear.gov.co.

Formulario web: Diligencie el "Formulario de PQRSDf" disponible en nuestro portal www.idear.gov.co, accediendo a través de "Servicio al ciudadano + Formule su PQRSDf".

Otros medios: También puede presentar sus comunicaciones vía correo postal (**código postal 81001**).

Las respuestas a sus peticiones se realizarán conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y la Resolución 207 de 2018, que reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en el Idear.

Las denuncias por actos de corrupción pueden ser presentadas a través de cualquiera de los canales de atención mencionados o directamente al correo electrónico atencionalcliente@idear.gov.co.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

En Idear, valoramos su participación y le informamos sobre los derechos que le asisten para asegurar un servicio de calidad y oportuno:

1. **Trato digno:** Ser tratado con el máximo respeto y la consideración debida a la dignidad humana.
2. **Información y orientación:** Obtener información clara y precisa sobre los temas de competencia del Instituto.
3. **Presentación de actuaciones:** Presentar solicitudes, quejas, reclamos o sugerencias por cualquier canal de atención disponible.
4. **Conocimiento del estado de trámites:** Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, y obtener copias de documentos, salvo reserva legal.
5. **Respuestas oportunas:** Recibir respuestas oportunas y eficaces a sus peticiones, dentro de los plazos legales establecidos:
 - Petición general: 15 días hábiles.
 - Petición entre autoridades: 10 días hábiles.
 - Solicitud de copias: 10 días hábiles.
 - Petición de consulta: 30 días hábiles.
 - Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles.
 - Peticiones sin competencia: 5 días hábiles.
 - Solicitud de información: 10 días hábiles.
6. **Libertad de presentación:** Presentar peticiones de forma verbal, escrita o por cualquier otro medio idóneo, sin necesidad de apoderado.
7. **Atención preferente:** Recibir atención especial y preferente si pertenece a grupos vulnerables como

personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, o cualquier persona en estado de indefensión o debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.

8. **Exigir cumplimiento:** Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que ejerzan funciones administrativas.
9. **Participación:** Formular alegaciones y aportar documentos y pruebas en cualquier actuación administrativa en la que tenga interés, solicitando que sean valorados por las autoridades y se le informe sobre el resultado de su participación.

El Instituto de Desarrollo de Arauca – Idear reafirma su compromiso con el Trato Digno, la transparencia y la eficiencia en la prestación de sus servicios a toda la comunidad araucana.

CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios		
Versión	Fecha de Aprobación (D/M/A)	Descripción del cambio
01	04 de septiembre de 2025	Se emite el documento conforme a los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: ARELY AGUILAR PÉREZ	Nombre: YEIMMY LORENA AGUIRRE	Nombre: GEOVANNY ALEXIS SUAREZ
Cargo: Profesional de Apoyo a Gerencia y Relaciones Públicas	Cargo: Profesional Universitario Planeación	Cargo: Gerente
Firma: ORIGINAL FIRMADO	Firma: ORIGINAL FIRMADO	Firma: ORIGINAL FIRMADO
Fecha: 03 de septiembre 2025	Fecha: 04 de septiembre 2025	Fecha: 04 de septiembre 20025
Revisó Aspectos SIG: Adriana Sánchez Orjuela – Profesional de Apoyo Sistema de Gestión		