



CARTA DE 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 derecho 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:

CANAL 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., en todas nuestras sedes de los siete (7) municipios del Departamento de Arauca.

Municipio de Arauca:

Sede Principal, dirección: Calle 19 # 19-62 Edificio de la Voz
del Cinaruco

Municipio de Tame:

Dirección: Calle 16 # 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 # 6 -37 Barrio el Centro

Municipio de Arauquita:

Dirección: Carrera 4 # 7- 75 Barrio San Isidro

Municipio de Cravo Norte:

Dirección: Carrera 5 # 3 -65 Barrio Centro

Municipio de Puerto Rondón:

Dirección: Calle 2 # 4-70 Barrio El Centro

**CANAL TELEFÓNICO:****Municipio de Arauca:**

Nuestra entidad cuenta con dos líneas telefónicas, a través de las cuales se reciben las llamadas para brindar atención al cliente: **3102462147/3103087685**.

Municipio de Tame:

Celular: 310 246 5256

Municipio de Saravena:

Celular: 314 2629441

Municipio de Fortul:

Celular: 321 2328766

Municipio de Arauquita:

Celular: 310 246 5160

Municipio de Cravo Norte:

Celular: 316 2780289

Municipio de Puerto Rondón:

Celular: 313 8642311

ATENCIÓN VIRTUAL:

Página web: Ingresando a nuestro portal www.idear.gov.co


Facebook: Idear Arauca

X: @Idear_Arauca

Instagram: idear_arauca

YouTube: Idear Arauca

TikTok: IDEAR Arauca

	GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE	Código: GU- GAC -02
	CARTA DE TRATO DIGNO	Versión: 02
		Fecha: 24/03/2026
		Página: 4 de 5

CANAL ESCRITO:

A través de la ventanilla única de recepción de documentos ubicada en la calle 19 No 19-62 Edificio de la Voz del Cinaruco, 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 PQRSD” disponible en nuestro portal www.idear.gov.co, en el siguiente enlace: “Servicio al ciudadano + Formule su PQRSD”.

Adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias o felicitaciones podrán presentarse vía correo electrónico, correo postal (81001), o utilizando el buzón de sugerencias ubicado en el primer piso de las instalaciones de la entidad.

Las respuestas 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 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:

- Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles
- Petición de copias: 10 días hábiles
- Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles
- Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles
- Peticiones sin competencia: 5 días hábiles
- Peticiones de información: 10 días hábiles

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
2. 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.
3. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
4. 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.

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
02	24 de marzo de 2026	Se actualiza la dirección de la sede del Municipio de Puerto Rondón y se agrega el buzón de sugerencias como medio escrito.

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: 20 de marzo de 2026	Fecha: 24 de marzo de 2026	Fecha: 24 de marzo de 2026
Revisó Aspectos SIG: Adriana Sánchez Orjuela – Profesional de Apoyo Sistema de Gestión		