

**POLITICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL  
INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA - IDEAR  
2020**

**Elaboró:** Karen Yhajaira Quintero Ardila  
Profesional Universitario del Proceso de Comunicación y de Atención al Cliente  
[atencionalcliente@idear.gov.co](mailto:atencionalcliente@idear.gov.co)

## **POLÍTICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA**

Para el Instituto de Desarrollo de Arauca – Idear sus clientes, usuarios y ciudadanía en general son la razón de ser de la entidad, su gestión está enfocada en promover el fomento del desarrollo económico y social del departamento de Arauca, teniendo en cuenta esta premisa, estamos comprometidos en realizar un servicio y atención al cliente de calidad, oportuno, efectivo y siguiendo las directrices de participación ciudadana, acceso a la información y transparencia, en busca de satisfacer las necesidades de con quién nos relacionamos.

Cada funcionario del Idear está capacitado y dispuesto para brindar la información de los diversos procesos, procedimientos, trámites y servicios con los que cuenta la entidad a fin de responder cada petición, queja, reclamo, solicitud o denuncia de la ciudadanía. Cabe resaltar que los servidores públicos del Instituto están regidos por los principios de transparencia, además basados en los valores institucionales siempre responderán en pro de la participación ciudadana y en contra de la corrupción.

En este orden de ideas, el Instituto de Desarrollo de Arauca – Idear determina los siguientes lineamientos para esta política de servicio y atención al ciudadano:

1. Cada petición, queja, reclamo, solicitud de información, sugerencia o denuncia (PQRSD), de la ciudadanía, debe ser recibida y atendida por los servidores públicos de acuerdo con su competencia, con calidad y de manera oportuna, analizando su pertinencia, impacto e importancia para retroalimentar la toma de decisiones y la mejora en la ejecución de los procesos de la entidad, dando estricto cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el procedimiento interno establecido para este fin.
2. Todas las PQRSD hechas por los ciudadanos, sean verbales, presenciales, telefónicas o virtuales, relacionadas con algún proceso, procedimiento, trámite de la entidad serán registradas y respondidas por el área encargada de manera oportuna y eficiente.
3. Se realizará una recopilación, tabulación e informe de estas PQRSD y serán presentadas a la Alta Dirección, de manera mensual para luego ser publicados en la página web del Instituto.
4. El Instituto de Desarrollo de Arauca - Idear rinde cuentas de su gestión y genera espacios de interacción a través de los diferentes canales disponibles, con el fin de evidenciar los avances desarrollados de acuerdo con misión de fomentar desarrollo económico y social en el territorio araucano, donde además se abre el espacio de interacción y participación de la ciudadanía a fin de dar cumplimiento a la Ley 1757 de 2015 para la promoción y protección del derecho a la participación democrática. (Ciudadana)

5. El Idear en cumplimiento de la Ley 1437 de 2011 emite anualmente una Carta de Trato Digno a los ciudadanos, especificando los derechos de Página 2 de 2 los usuarios y los medios dispuestos para garantizarlos efectivamente por parte de todos los servidores de la entidad.
6. Anualmente, se realiza mínimo una medición de satisfacción de la atención que se presta a los ciudadanos-clientes - usuarios de la entidad, cuyos resultados son insumo para la formulación e implementación de acciones de mejoramiento por parte de las diversas áreas y servidores de la entidad.
7. Anualmente la entidad formula de manera participativa con los servidores y las partes interesadas un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual debe ser cumplido en su totalidad en sus componentes: Identificación de riesgos de corrupción, estrategia antitrámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y transparencia y acceso a la información pública.
8. Los clientes, usuarios y partes interesadas están debidamente caracterizados por parte de la entidad, a fin de tener en cuenta sus necesidades, intereses, expectativas y preferencias al momento de presentarles la oferta de los servicios de la entidad, de tal manera que éstos sean brindados de manera focalizada para responder satisfactoriamente a sus inquietudes, sugerencias, observaciones y lograr su participación e incluyente
9. El Instituto de Desarrollo de Arauca - Idear promueve el lenguaje claro y comprensible como una estrategia para garantizar la claridad, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información que se le ofrece a los ciudadanos, de manera que tengan certeza sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites y servicios.
10. Los servidores públicos del Instituto de Desarrollo de Arauca - Idear reciben formación y retroalimentación en relación con el servicio y la atención al ciudadano, con el fin de fortalecer sus competencias y vocación hacia el servicio, haciendo énfasis en la normatividad vigente y el deber de ser proactivo en la atención y suministro de información a los ciudadanos y partes interesadas.
11. El Idear acoge las políticas, estrategias, programas, metodologías, herramientas, mecanismos y actividades definidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Departamento Administrativo de la Función Pública y demás lineamientos de Gobierno nacional, encaminados a fortalecer el servicio al ciudadano y a partes interesadas.