PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020

INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA
IDEAR

Somos una entidad descentralizada del nivel departamental, creada mediante Ordenanza No. 13 del 31 de julio de 1998 y transformada mediante el Decreto Ordenanzal No. 723 de 2017, conforme a las facultades pro tempore otorgadas al Señor Gobernador mediante Ordenanza No. 016 de 2017. Por último el Instituto contó con una modificación en el parágrafo del numeral 7 mediante Ordenanza N° 021 de 2020

idear
OPORTUNIDADES PARA TODOS
CONSTRUYENDO FUTURO

PRESENTACIÓN

- De acuerdo con lo establecido en el Art. 50 de la Ley 1757 de 2015, las entidades públicas del orden nacional y territorial están obligadas a rendir cuentas de manera oportuna y permanente a los ciudadanos, grupos de interés y organizaciones sobre la gestión y resultados de su administración. Así mismo el art. 52 señala que se debe elaborar una estrategia de rendición de cuentas anualmente, siguiendo los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas e incluirla en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos. De acuerdo con lo anterior, se trabajó en el diseño del Plan de Rendición de cuentas; en el cual se describe las diferentes acciones requeridas para implementar la estrategia de rendición de cuentas; la cual se contempla en el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

ídear
OPORTUNIDADES PARA TODOS
CONSTRUYENDO FUTURO

OBJETIVO

- Mantener informada a la ciudadanía sobre la gestión del Instituto de Desarrollo de Arauca, Idear, a través de instrumentos y herramientas que permiten la divulgación de información y la participación de los ciudadanos y grupos de interés.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Informar a los ciudadanos y grupos de interés sobre la gestión y resultados del Idear, publicando información en lenguaje claro y en formato de datos abiertos.

- Fortalecer los espacios de diálogo que permiten al Idear relacionarse con los ciudadanos y grupos de interés con el fin de conocer sus aportes frente a la construcción de políticas, planes, programas y proyectos, ejerciendo control social.

- Disponer espacios que posibiliten formar a funcionarios y ciudadanos en conceptos básicos de rendición de cuentas y participación ciudadana.

ídear
OPORTUNIDADES PARA TODOS
CONSTRUYENDO FUTURO

ALCANCE

La rendición de cuentas es un proceso permanente en la entidad, la estrategia contempla continuar con los informes permanentes a la ciudadanía que son publicados en el sitio web:

www.idear.gov.co.

Con la implementación de la estrategia se busca despertar en los ciudadanos el interés y la importancia por el control social a través del conocimiento y análisis de estos informes en los cuales se muestra los resultados de la gestión del Idear.

GRUPOS DE INTERÉS DE LA ENTIDAD

- El Instituto de Desarrollo de Arauca, Idear ha identificado los siguientes grupos de interés:

CIUDADANO

EMPRESA

ESTADO

PROVEEDORES

FUNCIONARIOS

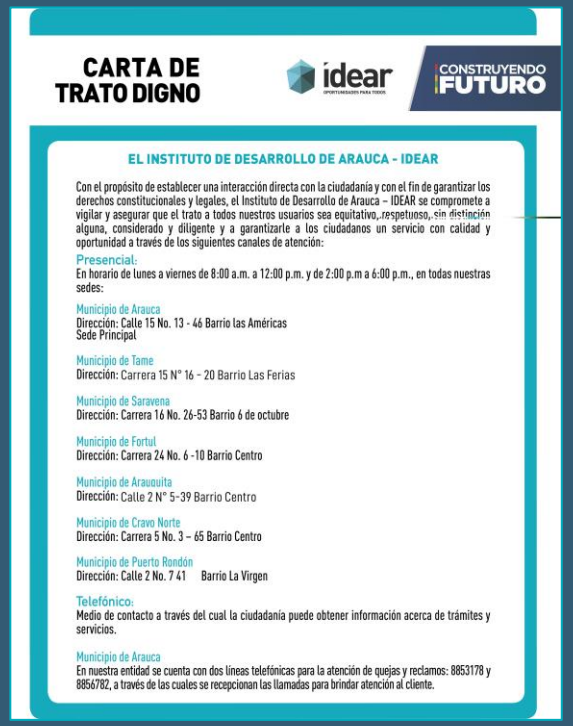
COLABORADORES

DEBERES Y DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- Con el fin de garantizar estos deberes, los derechos establecidos en la Constitución Política y, en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el Instituto de Desarrollo de Arauca, Idear -expide y hace visible la CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO, la cual contiene los deberes y derechos de los usuarios, orientando la gestión administrativa de la entidad a la excelencia en el servicio, fundamentada en los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, transparencia y publicidad.

ídear
OPORTUNIDADES PARA TODOS
CONSTRUYENDO FUTURO

CARTA DE TRATO DIGNO



CARTA DE TRATO DIGNO

idear OPORTUNIDADES PARA TODOS

CONSTRUYENDO FUTURO

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, considerado 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., en todas nuestras sedes:

Municipio de Arauca
Dirección: Calle 15 No. 13 - 46 Barrio las Américas
Sede Principal

Municipio de Tame
Dirección: Carrera 15 N° 16 - 20 Barrio Las Ferias

Municipio de Saravena
Dirección: Carrera 16 No. 26-53 Barrio 6 de octubre

Municipio de Fortul
Dirección: Carrera 24 No. 6 -10 Barrio Centro

Municipio de Arauquita
Dirección: Calle 2 N° 5-39 Barrio Centro

Municipio de Cravo Norte
Dirección: Carrera 5 No. 3 – 65 Barrio Centro

Municipio de Puerto Rondón
Dirección: Calle 2 No. 7 41 Barrio La Virgen

Telefónico:
Medio de contacto a través del cual la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites y servicios.

Municipio de Arauca
En nuestra entidad se cuenta con dos líneas telefónicas para la atención de quejas y reclamos: 8853178 y 8856782, a través de las cuales se recepcionan las llamadas para brindar atención al cliente.

Municipio de Tame
Celular: 311 4770235

Municipio de Saravena
Celular: 311 8777333

Municipio de Fortul
Celular: 322 3645004

Municipio de Arauquita
Celular: 313 8734073

Municipio de Cravo Norte
Celular: 316 2780289

Municipio de Puerto Rondón
Celular: 310 2439281

Virtual:

Página web: Ingresando a nuestro portal www.idear.gov.co
Facebook: IDEAR Arauca.
Twitter: @IDEAR_ARAUCA

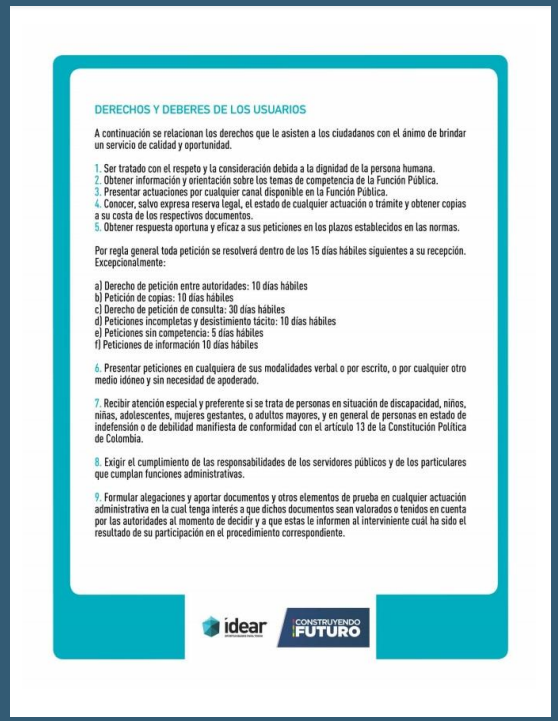
Escrito:
A través de la ventanilla de recepción de documentos ubicada en la Calle 15 No. 13 - 46 Barrio las Américas, se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción en jornada de 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 2:00 p.m a 5:00 p.m.
Igualmente por el correo electrónico: **atencionalcliente@idear.gov.co**, o diligenciando el "Formulario de PQRS" disponible en nuestro portal www.idear.gov.co, en el siguiente enlace: Servicio al Ciudadano "Formule su petición PQRSD".
Adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias podrán presentarse vía fax, 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 Resolución 235 de 2016 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**

idear

CONSTRUYENDO FUTURO



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 respuesta 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 autoridades: 10 días hábiles
b) Petición de copias: 10 días hábiles
c) Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles
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 situación 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.

idear

CONSTRUYENDO FUTURO

idear OPORTUNIDADES PARA TODOS

CONSTRUYENDO FUTURO

MARCO NORMATIVO

ACTO ADMINISTRATIVO DESCRIPCIÓN	ACTO ADMINISTRATIVO DESCRIPCIÓN
Constitución Política del Estado Colombiano 1991	Fortalece la unidad de la Nación y asegura a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana.
Ley 489 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
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.
Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Decreto 1599 de 2005	Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
Decreto 1081 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
CONPES 3654 de 2010	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los Ciudadanos.
CONPES 3785 de 2013	Adopción de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

idear OPORTUNIDADES PARA TODOS

CONSTRUYENDO FUTURO

IDENTIFICACIÓN DE LOS ESPACIOS DE INFORMACIÓN EN LOS QUE LA ENTIDAD RENDIRÁ CUENTAS

CANALES DE INFORMACIÓN

Entre los espacios de información que se tienen habilitados para comunicar a los ciudadanos la gestión del Idear en temas como: ejecución presupuestal, contratación, eficiencia administrativa, talento humano, servicio al ciudadano, transparencia y gestión de la entidad frente a políticas, planes, programas y proyectos, se cuenta:

- ✓Avisos de prensa
- ✓Boletines
- ✓Comunicados de prensa
- ✓Correo electrónico
- ✓Redes Sociales (Facebook, Twitter, etc.).
- ✓Sitio web (www.idear.gov.co)
- ✓YouTube.

idear OPORTUNIDADES PARA TODOS CONSTRUYENDO FUTURO

MECANISMOS PARA PQRSD

- **El Idear cuenta con los siguientes mecanismos físicos y virtuales para recibir de la ciudadanía solicitudes de información o reportes de irregularidades:**

1. Formulario electrónico de peticiones, quejas, reclamos y denuncias; dispuesto en el sitio web: https://www.idear.gov.co/es/servicio-al-ciudadano/formule-su-peticion-pqrsd

2. Atención telefónica a través de las líneas (7) 8853178 en horario de lunes a viernes de 8 a.m. a 12 m y de 2 p.m. a 6 p.m.

3. Ventanilla presencial ubicada en la sede principal calle 15 No. 36 / 46 primer piso Arauca. Horario de atención de lunes a viernes de 8 a.m. a 12 m y de 2 p.m. a 6 p.m.

4. Correo electrónico atencionalcliente@idear.gov.co

idear
OPORTUNIDADES PARA TODOS
CONSTRUYENDO FUTURO

Estrategia de Rendición de Cuentas 2020

EJECUCIÓN E IMPLEMENTACIÓN

- La estrategia de RC se implementará tomando como base lo planteado en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Componente tres – Rendición de cuentas.

Componente	Subcomponente			Producto	Responsable	Fecha
Rendición de cuentas	Información de calidad y en lenguaje comprensible	8	Consolidar el informe de gestión una vez se realice la Rendición de Cuentas de la vigencia 2020.	documento publicado	Profesional Universitario de Planeación, subgerencias, Gerencia y Profesional Universitario de Comunicaciones	15/12/2020
		9	Divulgar en la página web del Instituto los seguimientos trimestrales de los planes de acción del Instituto.	Información publicada	Gerente, Subgerentes y Profesional Universitario de Planeación.	31/03/2020 30/06/2020 30/09/2020 31/12/2020
	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	10	Creación y publicación de información de interés para la ciudadanía en un micrositio para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Instituto	Micrositio de Rendición de Cuentas publicado con información de interés para la ciudadanía	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos, Profesional Universitario de Comunicaciones, Profesional Universitario de Planeación.	15/12/2020
		11	Realizar la convocatoria a través de la página web a medios de comunicación y a la ciudadanía en general para participar en consultas, diálogos y evaluación	Convocatoria	Profesional Universitario de Comunicaciones	31/10/2020
	Responsabilidad	12	Evaluar la percepción ciudadana de Rendición de Cuentas programada de la vigencia 2020	Resultados de la Evaluación de la Rendición de Cuentas	Profesional Universitario de Planeación y Profesional Universitario de Comunicaciones	15/12/2020
	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	13	Enviar diapositivas de Rendición de Cuentas a la Gobernación de Arauca en las fechas que se establezcan	Diapositivas enviadas a la Gobernación de Arauca y publicadas en la página web del Instituto	Profesional Universitario de Planeación y Profesional Universitario de Comunicaciones	30/11/2020

idear OPORTUNIDADES PARA TODOS

CONSTRUYENDO FUTURO

PLAN DE COMUNICACIÓN RC

Actividad	Tipo de indicador	Responsable	Meta	Indicador
Realizar la audiencia pública de Rendición de Cuentas	Eficacia	Gerencia, Profesional de Planeación, Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos y del Proceso de Comunicaciones	Cumplir con las etapas con el proceso de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas anualmente.	Número de etapas ejecutadas / Número de etapas de la Audiencia (Fechas 30 junio, 31 oct, nov informe de gestión, dic RPC))

idear
OPORTUNIDADES PARA TODOS
CONSTRUYENDO FUTURO

GRACIAS.