

## Política de Atención al Ciudadano

### Instituto para el Desarrollo de Antioquia- IDEA

El Instituto para el Desarrollo de Antioquia- IDEA, en cumplimiento de la normatividad legal vigente, y para alcanzar los propósitos de establecer una relación de confianza entre el Instituto y la ciudadanía, promover la participación, transparencia, acceso a la información pública, innovación y mantener un servicio al ciudadano oportuno, efectivo y de calidad, establece como Política de Atención al Ciudadano los siguientes lineamientos:

1. Asignar una dependencia que lidere al interior del Instituto la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
2. Identificar las características de los usuarios del Instituto, a fin de ofrecer un servicio acorde a las necesidades, expectativas y realidades de los ciudadanos.
3. Gestionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias orientada a la calidad y oportunidad, dando estricto cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y las que la modifiquen y el procedimiento interno establecido para este fin.
4. Asignar los recursos para el desarrollo de los componentes del sistema de atención al ciudadano del Instituto y el procedimiento de Gestión a las PQRSDF.
5. Promover y aplicar los mecanismos de medición de la percepción y satisfacción de los usuarios que acceden a los servicios y trámites del Instituto.
6. Promover como prioridad en los colaboradores del Instituto, la prestación del servicio oportuno, equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna a los ciudadanos.
7. Revisar la pertinencia de los canales y mecanismos de información y comunicación empleados por el Instituto para promover la publicación proactiva de datos a fin de fomentar la transparencia y el acceso a la información pública.
8. Implementar la generación del lenguaje inclusivo y comprensible como 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, articulado con la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano (CONPES 3785 de 2013).

9. Acoger e implementar los lineamientos, estrategias, programas, metodologías, herramientas, mecanismos y actividades impartidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

10. Promover la accesibilidad a la página web institucional, la información digital y a los espacios físicos de la entidad.

12. Fortalecer el talento humano del Instituto, con el fin de mejorar 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 otros grupos de interés, para lograr un servicio eficaz.

13. Formular anualmente el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con enfoque participativo entre los colaboradores, para establecer un esquema eficaz de seguimiento a fin de garantizar el estricto cumplimiento de las actividades programadas para cada vigencia, en el componente del servicio al ciudadano.

14. Publicar y actualizar la carta de trato digno, que incluya los derechos de los usuarios y los canales dispuestos para garantizarlos efectivamente por parte de todos los colaboradores de la Entidad, de conformidad con la Ley 1437 de 2011.