

Carta de Trato Digno a la Ciudadanía

El Instituto para el Desarrollo de Antioquia-IDEA, comprometido permanentemente con brindar un trato digno a los ciudadanos y dando cumplimiento al Numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por la Ley 1755 de 2015, pone en conocimiento la carta de trato digno al ciudadano con la cual se establece la importancia, la oportunidad, la eficacia, la eficiencia, la transparencia en la atención y el servicio que se brinda al ciudadano por parte de la entidad.

Estos son los derechos, deberes y mecanismos de comunicación dispuestos para tal fin.

Derechos

El IDEA garantiza a los ciudadanos su derecho a:

1. Obtener información y orientación acerca de los servicios ofrecidos por el Instituto.
2. Recibir la misma protección y trato digno sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.
3. Respetar y hacer respetar el derecho a la intimidad personal y familiar, así como a su buen nombre.
4. Conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellos en nuestras bases de datos y archivos.
5. Obtener el debido proceso en toda clase de actuaciones que adelante el IDEA.
6. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas en el Instituto.
7. Ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
8. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbal o escrita y por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible por el IDEA y sin necesidad de apoderado, así como obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos legales establecidos para su efecto.
9. Ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.
10. Ser atendido de manera prioritaria cuando la petición sea un derecho fundamental.
11. 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, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.

12. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
13. Formular quejas y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
14. A cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.

Deberes

1. Ofrecer un trato respetuoso a los servidores públicos de IDEA.
2. Solicitar de forma oportuna y respetuosa documentos y/o servicios.
3. Entregar oportunamente la información necesaria para facilitar la identificación del trámite, solicitud o necesidad.
4. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
5. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones.
6. Abstenerse de efectuar o aportar declaraciones o documentos falsos, hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
7. Acatar la Constitución y las leyes.

Mecanismos de Comunicación

Canales de Atención: El Instituto para el Desarrollo de Antioquia- IDEA pone a disposición de toda la comunidad los siguientes canales para su atención:

Presencial:

La atención presencial se brindará en la sede principal ubicada en la calle 42 #52- 259 de la ciudad de Medellín. NIT: 890980179-2. Centro Administrativo Documental – CAD de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00. m. y 1:00 p.m. a 5:30 p.m. viernes de 7:30 a.m. a 12:00. M. y de 1:00 p.m. 4:00 p.m.

Ventanilla para la recepción de correspondencia: A través de esta ventanilla los ciudadanos pueden radicar personalmente sus trámites, consultas, quejas, las cuales son remitidas a las dependencias competentes para que sean resueltas.

En caso de presentarse situaciones de orden público, salubridad o emergencias que afecten el servicio, se informará por los diferentes canales oficiales de la entidad.

Electrónico/virtual:

- ✓ Página web: www.idea.gov.co
- ✓ Correo electrónico: contactenos@idea.gov.co, notificacionesjudiciales@idea.gov.co
- ✓ Formulario de PQRSDF: a través de este medio los ciudadanos pueden formular sus peticiones, quejas reclamos, sugerencias denuncias, felicitaciones, hacer seguimiento a sus trámites las 24 horas del día y recibir notificaciones del estado de estos. Disponible en el menú Atención al Ciudadano de la página web.
- ✓ Redes sociales: A través de Facebook, Twitter, Instagram y YouTube, el IDEA se conecta con la comunidad virtual en tiempo real. Estos canales se utilizan para compartir información con personas interesadas en determinados temas institucionales. De esta forma se muestran los servicios y proyectos de la Entidad y se obtiene información de doble vía lo cual permite construir relaciones con los ciudadanos.
- ✓ Sucursal Virtual: A través de este servicio se brinda con agilidad y seguridad consultas y transacciones en línea.

Telefónico:

Por medio de este canal se puede obtener información personalizada, con respuesta inmediata, sobre los principales trámites y servicios de competencia del Instituto.

Las líneas gratuitas habilitadas son:

- ✓ Línea de Atención al Ciudadano: (57) 01 8000 94 2002
- ✓ Línea de denuncias anticorrupción: (57) 604 354 77 00
- ✓ Conmutador- PBX: 604 38191 00