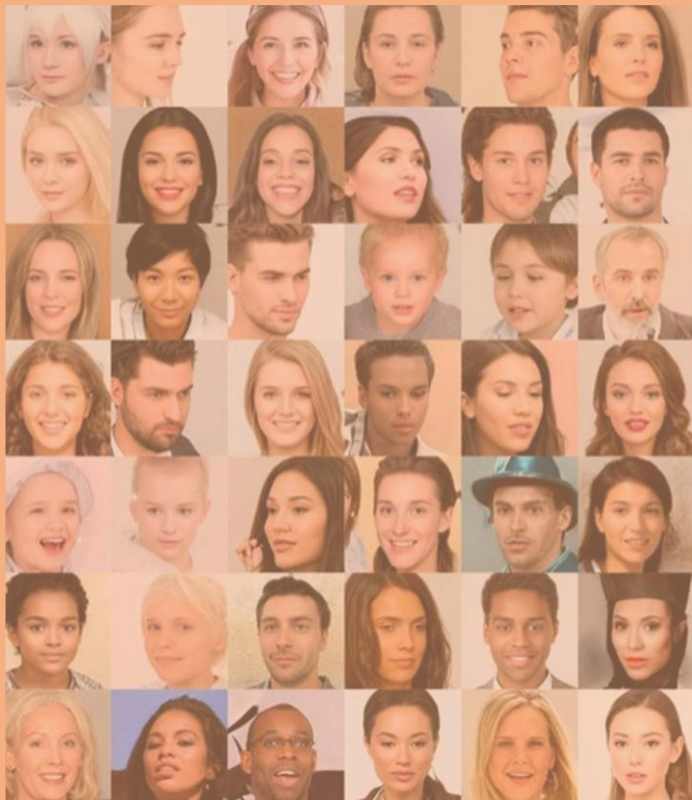




Carta de TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

En cumplimiento al numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, el IDEP presenta su Carta de Trato Digno a la Ciudadanía.

Respetada ciudadanía:



El Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP, en el ejercicio de sus funciones, está fuertemente comprometido a respetar los derechos de la ciudadanía.

El servicio que brindamos desde el IDEP está fundamentado en los principios de eficiencia, calidez, transparencia, respeto, accesibilidad y oportunidad.

Entendemos lo importante que es para la ciudadanía las solicitudes realizadas, por tanto, buscamos constantemente mejorar la experiencia de los servicios ofrecidos.




Derechos de la Ciudadanía


- ✎ Recibir un trato digno y respetuoso.
- ✎ Conocer y obtener información de forma correcta y actualizada sobre los servicios y trámites del IDEP.
- ✎ Ser informado de manera precisa y oportuna sobre los requisitos del servicio y la atención.
- ✎ Presentar sus peticiones, consultas, reclamaciones, sugerencias y recibir respuesta correcta y oportuna a las mismas por cualquier canal disponible en el IDEP.
- ✎ Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o escrito, o por cualquier otro medio idóneo, sin necesidad de apoderado.
- ✎ No ser discriminado(a) por razón alguna.
- ✎ 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 vulnerable.
- ✎ Exigir la reserva de su información personal.
- ✎ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de particulares que cumplan funciones administrativas.
- ✎ Formular alegaciones, 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.





Deberes de la Ciudadanía


 Respetar al funcionario público que lo atiende.


 Sugerir mejoras al proceso de servicio y dar a conocer las falencias que detecte, en forma fundamentada y respetuosa.


 Cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.


 Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.

 Seguir los procedimientos de atención establecidos por el Instituto.

 Conocer los plazos para retirar los documentos solicitados.

 Verificar el documento y/o notificación que se le entrega.

 Informar sobre anomalías e irregularidades en la prestación del servicio.

 Informar todas sus inquietudes a las servidoras y los servidores de la Entidad para obtener la atención solicitada.



Canales de Atención

Instituto para la Investigación Educativa y Desarrollo Pedagógico

Edificio Elemento, Avenida Calle 26 No. 69-76
Torre 1-Aire, Oficina 1004

Código postal 111071

Centro de Recursos para la Investigación e Innovación Educativa (CRIIE):

Calle 62 No. 26 - 41 - Ciudad Maestra.

Bogotá D. C. Colombia

Horarios de atención:

Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Contacto:

PBX Ventanilla: 601 2630603 Ext(1000)

Despacho: +57(314)4889973

Notificaciones judiciales:

notificacionesjudiciales@idep.edu.co

Canal anticorrupción:

dencorrupt_conflinteres@idep.edu.co

Correo electrónico

idep@idep.edu.co

[ENLACE A BOGOTÁ TE ESCUCHA:](#)

Bogotá
te escucha

