

CARTA TRATO DIGNO

Respetados ciudadanos y ciudadanas

El Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, les ofrece un saludo especial y les informa que:

El Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, contempla los mecanismos de interacción de la Administración Distrital con la ciudadanía, con el fin de optimizar la satisfacción de los bogotanos respecto de los servicios prestados por las entidades públicas.

El Instituto de Desarrollo Urbano, es la entidad encargada de ejecutar obras viales y de espacio público para el desarrollo urbano, generando bienestar a los habitantes de Bogotá D.C.

De esta manera, manifestamos nuestro compromiso en prestar un servicio equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Estos son los **DERECHOS** que usted tiene como ciudadano:

- 1** A que se respeten sus derechos humanos y libertades fundamentales.
- 2** A ser tratado con respeto y dignidad.
- 3** A recibir atención sin discriminación.
- 4** A conocer el estado de una PQRS, a menos que exista reserva legal, conforme los términos señalados en la Constitución y la ley, obteniendo copias cuando lo requiera, generando el pago de estas.
- 5** A ser informados sobre trámites y servicios que presta el Instituto de Desarrollo Urbano- IDU.
- 6** A exigir confidencialidad de su información.
- 7** A obtener respuesta clara, veraz y oportuna, conforme los términos de Ley.
- 8** A recibir atención especial y preferente si se trata de personas con discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
- 9** A presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre la calidad de la atención y servicios recibidos.
- 10** A participar en los comités y reuniones de control social y participación ciudadana.
- 11** A cualquier otro derecho, que le reconozca la Constitución y la Ley.

Como ciudadano usted también tiene **DEBERES**:

- 1** Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- 2** Tratar con dignidad, amabilidad y respeto al personal que lo atiende.
- 3** Cumplir con las normas, requisitos y a actuar conforme al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos, para garantizar el trámite efectivo y eficiente de los servicios prestados por el Instituto de Desarrollo Urbano-IDU.
- 4** Evitar acciones que demoren los procedimientos para el uso y disfrute de los servicios ofertados por el IDU.
- 5** Cuidar las instalaciones y el mobiliario proporcionado para su servicio, comodidad y bienestar.
- 6** Respetar las filas y/o turnos asignados.
- 7** Denunciar cualquier anomalía que pueda afectar el servicio.
- 8** Ejercer con responsabilidad sus derechos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes en el punto de servicio al ciudadano.

Canales de atención

Para que usted pueda ejercer sus derechos, el Instituto de Desarrollo Urbano -IDU, cuenta con personas idóneas y dispuestas a brindarle un servicio que cumpla con sus expectativas frente a la información y servicios en la entidad y dispone de los siguientes canales de comunicación para su atención:



Virtual:

A través de este canal puede comunicarse en línea con la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU, en tiempo real y con acceso a información inmediata acerca de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRS.

El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su PQRS, se gestiona de lunes a viernes, en el horario comprendido entre las 7 a.m. a las 4:30 p.m., para registrar su necesidad, puede ingresar a través del portal web: **www.idu.gov.co**, dando clic en el menú "servicio a la ciudadanía", ingrese al submenú "canales de atención". Posteriormente, encontrará el acceso a Chat IDU, Formulario Web, Bogotá te escucha.

Adicionalmente, también puede enviar sus inquietudes a través del correo electrónico **atnciudadano@idu.gov.co**



Telefónico:

A través de las siguientes líneas telefónicas atendemos sus requerimientos y lo asesoramos respecto a los Trámites y Servicios que presta la entidad:

PBX: 571 - 3 38 75 55
571: -3 41 22 14

Línea gratuita: 01 8000 910 312

Línea 195

Números móviles:

Celular:(+571) 300 5 53 62 59
(+571) 300 5 53 52 05
(+571) 300 5 53 48 16
(+571) 300 5 52 38 02
(+571) 300 5 53 63 85



Presencial:

Los puntos presenciales a los cuales puede acudir con el fin de recibir toda la información que necesita sobre el IDU son:

Sede Principal: Calle 22 No. 6-27 ventanillas 21 y 22, de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua.

Puntos IDU: Los cuales pueden ser consultados a través del portal web: **www.idu.gov.co** dando clic en el menú "servicio a la ciudadanía", ingrese al submenú "canales de atención".

Puntos IDU Gestión Predial: A través del portal web: **www.idu.gov.co** dando clic en el menú "servicio a la ciudadanía", ingrese al submenú "canales de atención".

Para solicitar información acerca de la contribución de valorización puede acercarse a cualquier punto de la Red CADE



Escrito:

Para radicar un documento puede acercarse a la **Sede principal IDU:** Calle 22 No. 6-27 de 7 a.m. a las 4:30 p.m. en jornada continua.

Correo electrónico: **correspondencia@idu.gov.co**

Puede también, realizarlo directamente en: Formulario Web Radicación de Correspondencia **https://www.idu.gov.co/page/radicacion-correspondencia**

Para la radicación en correspondencia tenga en cuenta que puede radicar documentos como:

- Comunicaciones generales
- Facturas
- Informes técnicos
- Avalúos
- Pólizas
- Actas, entre otros



Recuerda

- Las PQRS, se pueden presentar a través de los **diferentes canales de atención** adoptados por el IDU.
- Los trámites y servicios que presta el IDU, **no requieren de INTERMEDIARIOS**.
- Su derecho de petición debe contar como mínimo con la **siguiente información**:
 1. Nombre de la autoridad a la que se dirigen.
 2. Objeto de la petición, escrito de manera clara y concreta.
 3. Descripción de las razones en que se apoya su solicitud.
 4. Nombres y apellidos completos del solicitante, recuerde incluir el número y tipo de documento de identidad.
 5. Datos de contacto como dirección, teléfono, ciudad y departamento de residencia.