

CARTA TRATO DIGNO

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.

Conozca sus **DERECHOS**:

- 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 su PQRSD, 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 informado sobre trámites y servicios que presta el Instituto de Desarrollo Urbano.
- 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.

Conozca sus **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.
- 4 Evitar acciones que demoren los procedimientos para el uso y disfrute de los servicios ofertados por el Instituto de Desarrollo Urbano.
- 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

A través de estos canales 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



Canal Virtual

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.

Y comunicarse con el correo electrónico notificacionesjudiciales@idu.gov.co para notificaciones judiciales. Si realiza envíos a este correo, por favor evite enviar el documento físico.



Canal 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, 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.



Canal Escrito

Radicación de documentos:

Sede principal IDU: Calle 22 No. 6-27

Horario: 7 a.m. a las 4:30 p.m. en jornada continua
Formulario Web Radicación de Correspondencia (radicacion-correspondencia | Portal Web IDU)

Para la radicación en correspondencia tenga en cuenta que:

puede radicar documentos cómo:

- comunicaciones generales
- Facturas
- Informes técnicos
- Avalúos
- Pólizas
- actas, entre otros



Canal 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