

# CARTA TRATO DIGNO



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

Es así como manifestamos nuestro compromiso por prestar un servicio equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna trabajando arduamente por una Infraestructura con Propósito.

## El en IDU respetamos tus derechos, conócelos:

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Recibir atención sin discriminación.
3. Conocer el estado de tu PQRSD, a menos que exista reserva legal, conforme los términos señalados en la Constitución y la ley, obteniendo copias cuando se requiera, una vez se genere el pago de las mismas.
4. Recibir información clara sobre los trámites y servicios que presta el Instituto de Desarrollo Urbano.
5. Exigir confidencialidad de tu información.
6. Que se respeten tus derechos humanos y libertades fundamentales.

## Como ciudadanía también debes cumplir con unos deberes, conócelos:

1. Tratar con dignidad, amabilidad y respeto al personal de la entidad que le brinda la información que requiere.
2. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
3. Cumplir con las normas, requisitos, debes 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 no permitan la agilidad de 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 a la ciudadanía.

## Consulta los canales de atención

A través de estos medios puedes comunicarte en línea con la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía, en tiempo real y con acceso a información inmediata acerca de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).



### Canal Virtual

El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, la PQRSD se gestiona de **lunes a viernes, de 7 a.m. a 4:30 p.m.**



#### Paso a paso para el registro de tu necesidad

1. Ingresar a través del portal web: [www.idu.gov.co](http://www.idu.gov.co), dando clic en el menú "servicio a la ciudadanía"
2. Ingresar al submenú "canales de atención".
3. Acceso a Chat IDU
4. Ingresar al Formulario Web, Bogotá te escucha, donde podrás enviar tu solicitud.

Las inquietudes también se pueden enviar a través del correo electrónico: [atnciudadano@idu.gov.co](mailto:atnciudadano@idu.gov.co)

Para notificaciones judiciales, comuníquese al correo electrónico: [notificacionesjudiciales@idu.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@idu.gov.co). Si realiza envíos a este correo, por favor evita enviar el documento físico.



### Canal Escrito

La radicación de documentos se realiza de forma presencial en la sede principal del IDU, ubicada en la siguiente dirección: Calle 22 No. 6-27.  
**Horario:** De 7 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua.

**Formulario Web Radicación de Correspondencia**  
Para la radicación en correspondencia, ten en cuenta que pueden ser documentos como:

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



### Canal Presencial

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

**Sede Principal:** Calle 22 No. 6-27 ventanillas 21.  
**Horario:** De 7:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua.



#### PUNTOS IDU Paso a paso para consultar los Puntos IDU

1. Puedes consultarlos a través del portal web: [www.idu.gov.co](http://www.idu.gov.co)
2. En el menú "servicio a la ciudadanía", ingresar al submenú "canales de atención".



#### Puntos IDU Gestión Predial

1. Ingresar a la página web: [www.idu.gov.co](http://www.idu.gov.co)
2. Ingresar al botón "Participa"
3. Click en el menú "servicio a la ciudadanía", posteriormente, ingresar al submenú "canales de atención".

#### Información sobre Contribución de Valorización

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



### Canal Telefónico

A través de las siguientes líneas telefónicas atenderemos sus requerimientos y brindamos asesoría sobre todos los trámites y servicios que realiza la entidad.



**PBX:** 571 - 3 38 75 55 / 571 - 3 41 22 14  
**Línea gratuita:** 01 8000 910 312  
**Línea 195**



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO

