

Sabías que el **Instituto de Desarrollo Urbano**, cuenta con la carta de trato digno, la cual contiene los derechos y deberes ciudadanos, a saber:

## DERECHOS:

1. Recibir un trato amable, respetuoso, igualitario e incluyente.
2. Respetar sus derechos humanos y libertades fundamentales.
3. Conocer oportunamente la ubicación y/o horarios de atención de los diferentes canales.
4. Conocer la información que repose en los registros de la entidad con excepción de la información reservada, y obtener copias asumiendo el valor que se genere por los documentos.
5. Recibir información clara, en lenguaje inclusivo sobre los trámites y servicios que presta el IDU.
6. Exigir confidencialidad de tu información, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.
7. Obtener respuesta clara, veraz y oportuna, conforme los términos de ley.
8. Recibir atención especial y preferente para: niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas o personas con niños en brazos, personas con discapacidad, adultos mayores, personas de talla baja, personal de la fuerza pública, personas con problemas de seguridad o con un estado delicado de salud, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
9. Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones por los canales dispuestos por la entidad.
10. Obtener el número de radicado de la petición con el fin de conocer el estado del trámite o servicio solicitado.
11. Participar en los comités y reuniones de control social y participación ciudadana.
12. A cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y la Ley.

## DEBERES:

1. Cumplir con la Constitución, las leyes, los reglamentos, actos administrativos y protocolos de seguridad y acceso a las instalaciones de la entidad.
2. Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta el Instituto de Desarrollo Urbano, y dar buen uso a sus instalaciones.
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 IDU.
4. Usar de forma apropiada los canales de servicio dispuestos por la entidad, y abstenerse de presentar y reiterar solicitudes improcedentes.
5. Respetar las filas y/o turnos asignados.
6. Denunciar cualquier anomalía que pueda afectar el servicio.
7. 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.
8. Respetar la diversidad de las demás personas y del personal del Instituto, evitando cualquier comportamiento discriminatorio o violento a razón del género, orientación sexual, discapacidad u otras características personales.

### Consulta los canales de atención

El **Instituto de Desarrollo Urbano - IDU** pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de servicio para que pueda interactuar con la entidad.



#### Canal Virtual

El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (**PQRSDF**) se gestiona de **lunes a viernes, en el horario comprendido entre de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.**



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

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



#### Canal Telefónico

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

- ★ Asistente virtual Fulvia
- ★ Whatsapp Fulvia
- ★ Formulario web
- ★ Bogotá te escucha
- ★ [atciudadano@idu.gov.co](mailto:atciudadano@idu.gov.co)
- ★ [notificacionesjudiciales@idu.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@idu.gov.co)



#### Canal Presencial

En este punto la ciudadanía puede solicitar orientación e información, así como radicar sus solicitudes.



**Ubicación:** Calle 22 No. 6-27 ventanilla 11.

**Horario:** De 7:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua.

#### Canal de radicación de correspondencia

Medio a través del cual puede radicar documentos como:

- ★ Comunicaciones generales
- ★ Informes técnicos
- ★ Solicitud de certificaciones
- ★ Solicitud de vacaciones
- ★ Avalúos
- ★ Pólizas
- ★ Facturas
- ★ Cesantías
- ★ Actas, entre otros



**PBX:** 601 - 3 38 75 55 / 601 - 3 41 22 14

**Conmutador:** 601 - 338 66 60

**Línea gratuita:** 01 8000 910 312

**Línea 195**