

# CARTA DE 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

Como consecuencia de lo anterior, lo invitamos a conocer 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 ser informados sobre trámites y servicios que presta el Instituto de Desarrollo Urbano.
- 5 A exigir **confidencialidad** de su información.
- 6 A presentar peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias sobre la calidad de la atención y servicios recibidos.
- 7 A participar en los comités y reuniones de control social.
- 8 A conocer el estado de una **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 las mismas.
- 9 A obtener respuesta clara, veraz y oportuna, conforme los términos de Ley.
- 10 **A recibir atención especial y preferente** si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
- 11 A **Cualquier otro derecho**, que le reconozca la Constitución y las leyes

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 procedimientos para el uso y disfrute de los servicios ofertados por el Instituto de Desarrollo Urbano.
- 4 Cuidar las instalaciones y el mobiliario proporcionado para su servicio, comodidad y bienestar.
- 5 Respetar las filas y/o turnos asignados en el punto de servicio al ciudadano.
- 6 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.
- 7 Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
- 8 Denunciar cualquier anomalía que pueda afectar el servicio.
- 9 Ejercer con responsabilidad sus derechos.

## CANALES DE ATENCIÓN

A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención, para que presente sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

### 1. CANAL 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.

El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su PQRSD, 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](http://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](mailto:atnciudadano@idu.gov.co).

### 2. 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  
**Línea gratuita:** 01 8000 910 312  
**Línea 195**

### 3. 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 ventanilla 15, 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](http://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](http://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

### 4. CANAL ESCRITO

Para radicar un documento, usted puede acercarse a la sede principal del IDU, ubicada en la **calle 22 No. 6 - 27**, de 7:00 a.m. a 4:30 p.m., en jornada continua.

## ! NO OLVIDE:

- Las PQRSD 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.