

















## DERECHOS

-  A que se respeten sus derechos humanos y libertades fundamentales.
-  A recibir una información clara, oportuna y veraz.
-  A recibir atención sin discriminación.
-  A ser informados sobre trámites y servicios que presta el Instituto de Desarrollo Urbano.
-  A recibir una atención individual que respete su identidad y dignidad.
-  A obtener confidencialidad respecto a la información suministrada al funcionario que atendió su requerimiento.
-  A presentar peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias sobre la calidad de la atención y servicios recibidos.
-  Participar en los comités y reuniones de control social.
-  Derecho a conocer el estado de un requerimiento queja o reclamo
-  Derecho a una respuesta clara, veraz y oportuna

## DEBERES

-  Tratar con dignidad, amabilidad y respeto al personal que lo atiende.
-  Cumplir con las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de los servicios ofertados por el Instituto de Desarrollo Urbano.
-  Facilitar información veraz para garantizar el trámite efectivo y eficiente de los requerimientos presentados ante el Instituto de Desarrollo Urbano.
-  Acudir en los horarios establecidos, a los puntos de atención del IDU.
-  Cuidar las instalaciones y el mobiliario.
-  Denunciar cualquier anomalía que pueda afectar el servicio.