

| | | | |
|---|--|---------|---------------|
|  | CARTA DE TRATO DIGNO A LOS CIUDADANOS | CÓDIGO | PL-AC-02 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | FECHA | 04/05/2018 |
| | | PÁGINA | Página 1 de 4 |

1. CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA

Respetados Ciudadanos:

El Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía, está comprometido a brindar un trato digno a los ciudadanos con el fin de contribuir a crear un mejor servicio, consolidando los mecanismos de participación y fortalecer los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, buscando satisfacer las expectativas de los clientes.

En cumplimiento de lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, nos comprometemos a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Motivo por el cual les queremos dar a conocer sus derechos, deberes y los medios que esta Entidad coloca a su disposición para garantizarlos:

DERECHOS

El IDUVI está comprometido en reconocer sus derechos y generar confianza al garantizar su derecho:

- A recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.
- A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
- A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
- A obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley.



DIRECCIÓN: CARRERA 7A No. 11 – 45
TELEFAX: 8616115 – 8631283 - 8616128
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co

| | | | |
|---|--|---------|---------------|
|  | CARTA DE TRATO DIGNO A LOS CIUDADANOS | CÓDIGO | PL-AC-02 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | FECHA | 04/05/2018 |
| | | PÁGINA | Página 2 de 4 |

- A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.
- A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- A presentar los recursos conforme al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- A cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

Carrera 7 A # 11 – 45 Chía – Cundinamarca Colombia

Teléfonos: 8631283 – 8616115

DEBERES

En virtud a lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de los ciudadanos:

- Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.



DIRECCIÓN: CARRERA 7A No. 11 – 45
TELEFAX: 8616115 – 8631283 - 8616128
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co

| | | | |
|---|--|---------|---------------|
|  | CARTA DE TRATO DIGNO A LOS CIUDADANOS | CÓDIGO | PL-AC-02 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | FECHA | 04/05/2018 |
| | | PÁGINA | Página 3 de 4 |

- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores del Departamento Nacional de Planeación.
- Acatar la Constitución y las leyes.

Las diferentes dependencias del IDUVI trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la entidad; se ocupan de recibir y gestionar cada una sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la ley.

MEDIOS DE CONTACTO

Para que usted como ciudadano pueda ejercer su derecho el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía, cuenta con personas idóneas y dispuestas a brindar un servicio que cumpla con sus expectativas frente a la información, trámites y servicios en la Entidad y se disponen los siguientes medios o canales de comunicación para su atención:

- **Página web:** www.iduvichia.gov.co ofrece a todos los ciudadanos información acerca de las diferentes acciones que desarrolla cada una de las áreas que componen el Instituto y los servicios que presta a sus usuarios. La administración de la diferente información es responsabilidad de la dependencia a la cual pertenezca. Los boletines de prensa son responsabilidad de la Oficina de Comunicaciones, mientras que el Departamento de Sistemas apoya la administración de forma y diseño de la página WEB.
- **E-mail:** contactenos@iduvichia.gov.co



DIRECCIÓN: CARRERA 7A No. 11 – 45
TELEFAX: 8616115 – 8631283 - 8616128
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co

| | | | |
|---|--|---------|---------------|
|  | CARTA DE TRATO DIGNO A LOS CIUDADANOS | CÓDIGO | PL-AC-02 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | FECHA | 04/05/2018 |
| | | PÁGINA | Página 4 de 4 |

- **Redes Sociales:** Facebook: www.facebook.com.co/iduvi.chia
- **Redes Sociales:** YouTube: iduvichía
- **Teléfono:** 8631283 – 8616115 - 3203418343
- **Radio:** emisora luna estéreo 106.4
- **Atención al usuario:** oficina ubicada en la carrera 7 No 11 – 45 – horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua.

CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA | DESCRIPCIÓN |
|---------|------------|--------------------------------------|
| 1 | 04/05/2018 | Carta de Trato Digno a la Ciudadanía |

| REVISO | APROBO |
|---|---------------|
| Andrea Viviana Bernal Cargo: Profesional Universitario Atención al Ciudadano y Comunicaciones | Gerente |
| Firma: | Firma: |



DIRECCIÓN: CARRERA 7A No. 11 – 45
TELEFAX: 8616115 – 8631283 - 8616128
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co