

CARTA DE **TRATO DIGNO**

El Instituto de Desarrollo Municipal, es la entidad dedicada a gestionar y promover el desarrollo en materia de vivienda, urbanismo y proyectos de interés público por el sistema de contribución de valorización, con el fin de generar bienestar y calidad de vida en la comunidad de Dosquebradas. 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 Municipal.
- 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
- 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 Municipal.
- 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 ATENCION

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 IDM, en tiempo real y con acceso a información inmediata. El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su PQRS, se gestiona de lunes a viernes, en el horario comprendido entre las 7:30 a.m. a 3:00 p.m., para registrar su necesidad, puede ingresar a través del portal web: www.idm.gov.co, dando clic en el menú que tiene varios canales de atención de acuerdo a su consulta, "CHAT hablemos - VIVIENDA proyectos - MOVILIDAD proyectos- PQRS buzón sugerencias - ley de transparencia - TRAMITES y servicios", encontrará el acceso a Chat IDM, Formulario Web, Dosquebradas te escucha. Adicionalmente, también puede enviar sus inquietudes a través del correo electrónico institucional@idm.gov.co.

2. CANAL TELEFONICO

A través de las siguientes líneas telefónicas atendemos sus requerimientos y lo asesoramos respecto a los Trámites y Servicios que presta la entidad: PBX: 3228821- 3225085 ext : 101 a 124

3. CANAL PRESENCIAL

Los puntos presenciales a los cuales puede acudir con el fin de recibir toda la información que necesita sobre el IDM son: Sede Principal: Calle 50 No. 14-56 Barrio Los Naranjos, de 7:30 a.m. a 3:00 p.m. en jornada .p

4. CANAL ESCRITO

Para radicar un documento, usted puede acercarse a la sede principal del IDM, ubicada en la Calle 50 No. 14-56 Barrio Los Naranjos, de 7:30 a.m. a 3:00 p.m. en jornada completa .

NO OLVIDE

Las **PQRSD** se pueden presentar a través de los diferentes canales de atención adoptados por el IDM.

- Los trámites y servicios que presta el IDM, 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 correo electrónico, dirección, teléfono, ciudad y departamento de residencia ; recibir notificaciones o citaciones por correo electrónico si el peticionario lo aprueba



IDM
DOSQUEBRADAS

