

CARTA DE TRATO DIGNO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Proceso de Atención al Ciudadano y Comunicaciones

ENERO DE 2026

Introducción / Fundamento Legal

En ejercicio de las facultades conferidas por el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA), y en cumplimiento de los principios constitucionales de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía - IDUVI adopta los siguientes principios y presenta su Carta de Trato Digno

- **Transparencia**, Actuar con claridad y apertura, garantizando el acceso efectivo a la información pública y promoviendo la participación activa de la ciudadanía.
- **Buena fe**, Obrar con lealtad, honestidad y confianza recíproca entre la ciudadanía y los servidores públicos, generando certeza jurídica y consolidando la confianza legítima en la administración.
- **Responsabilidad**, Asumir las consecuencias de las acciones y omisiones cometidas en el ejercicio de la función pública.
- **Participación**, Fomentar la inclusión real y efectiva de la ciudadanía en la gestión pública.

Este documento representa un compromiso institucional fundamental del IDUVI, orientado a consolidar una relación basada en el respeto mutuo, la colaboración y la confianza entre la administración municipal y la ciudadanía. Con ello se busca facilitar el ejercicio pleno del derecho fundamental de petición y fortalecer el control social a la gestión pública.

Principios Rectores de la Atención

El Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía - IDUVI se compromete a que todas sus actuaciones se regirán por los siguientes principios, aplicables a cualquier canal de interacción (presencial, telefónico, virtual o escrito)

- **Dignidad Humana**: Reconocer y valorar la condición humana de cada ciudadano, garantizando un trato respetuoso, sin discriminación alguna.
- **Igualdad**: Brindar atención imparcial, sin distinción por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.
- **Transparencia**: Actuar con claridad, publicidad y rendición de cuentas en todos los procesos y decisiones.
- **Eficacia y Oportunidad**: Resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) dentro de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015.
- **Participación**: Facilitar y promover el derecho de los ciudadanos a intervenir e incidir en la gestión pública relacionada con el desarrollo urbano, la vivienda y la gestión territorial.
- **Accesibilidad**: Garantizar que toda persona, en condiciones de equidad, pueda acceder a la información y a los servicios institucionales, eliminando barreras físicas, digitales y de comunicación.



Derechos de las Personas Ante el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía - IDUVI

Como ciudadano, usuario o grupo de interés, usted tiene derecho a

- **Recibir un Trato Digno y Respetuoso.** Ser atendido con cortesía, consideración y reconocimiento de su dignidad por parte de todos los servidores públicos y contratistas.
- **Presentar Peticiones e Instaurar Recursos.** Ejercer el derecho fundamental de petición (PQRSDF) de manera verbal o escrita, y a recibir una respuesta de fondo, clara y oportuna, conforme a los plazos legales.
- **Acceder a la Información Pública.** Solicitar y recibir información completa, veraz, imparcial y actualizada sobre los trámites, proyectos, contratos y actuaciones del Instituto, de acuerdo con la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia).
- **Confidencialidad y Protección de Datos.** Que la información personal suministrada sea tratada con estricta confidencialidad y protegida según lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 (Protección de Datos Personales), salvo las excepciones legales.
- **Atención Preferencial.** Ser atendido con prioridad si pertenece a grupos poblacionales como adultos mayores, mujeres en estado de embarazo, personas en condición de discapacidad o víctimas del conflicto armado.
- **Conocer el Estado de sus Trámites.** Obtener información sobre el avance y estado de cualquier solicitud, petición o procedimiento administrativo que haya iniciado.
- **Ser Escuchado y Recibir Explicaciones.** Obtener explicaciones claras y suficientes sobre las decisiones que le afecten, los requisitos de los trámites y las razones por las cuales una solicitud pueda no prosperar.
- **Presentar Denuncias por Posibles Irregularidades.** Poner en conocimiento del Instituto o de las autoridades competentes cualquier actuación que presuma irregular, con la garantía de reserva de su identidad cuando la normativa lo permita (Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción).
- **Recibir Servicios con Calidad y Continuidad.** Acceder a los servicios públicos a cargo del Instituto de manera eficiente y sin interrupciones injustificadas.

Deberes de las Personas con el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía - IDUVI

Para una relación armónica y eficiente, se espera que los ciudadanos y grupos de interés

- **Obrar de Buena Fe.** Actuar con honestidad, veracidad y lealtad en todas sus intervenciones ante el Instituto.
- **Tratar con Respeto a los Servidores Públicos.** Dirigirse a los funcionarios y contratistas con educación y respeto, evitando cualquier acto de agresión verbal, física o psicológica.
- **Suministrar Información Veraz y Completa.** Aportar los datos, documentos e información requeridos





para los trámites de manera clara, exacta y sin omitir elementos esenciales.

- **Utilizar Correctamente los Mecanismos de Participación.** Abstenerse de presentar peticiones maliciosas, temerarias o que constituyan un uso anormal o abusivo del derecho de petición.
- **Cumplir con las Normas y Procedimientos.** Acatar las disposiciones legales y los procedimientos establecidos para la prestación de servicios y la realización de trámites.
- **Cuidar los Bienes y Espacios Públicos.** Hacer uso adecuado de las instalaciones, equipos y mobiliario del Instituto.
- **Respetar el Orden en la Atención.** Guardar el turno y seguir las indicaciones establecidas en los puntos de atención, permitiendo una gestión ordenada para todos.

Compromisos Específicos del Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía - IDUVI

El del Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía – IDUVI, se compromete públicamente a:

En la Atención Presencial

- **Horarios Cumplidos.** Atender en los horarios oficiales establecidos y publicados.
- **Ambiente Adecuado.** Brindar espacios de atención limpios, ordenados, seguros y accesibles.
- **Personal Identificado y Capacitado.** Garantizar que todo servidor use su carné de identificación visiblemente y cuente con la formación para un servicio de calidad.
- **Protocolo de Atención.** Escuchar activamente, comunicarse con claridad, resolver u orientar de manera eficiente y despedir con cortesía.

En la Atención Telefónica y Virtual

- **Canales Activos.** Mantener operativas las líneas telefónicas y los canales digitales (correo, redes sociales, WhatsApp) en los horarios establecidos.
- **Respuesta Oportuna.** Dar respuesta inmediata a consultas simples y radicar o derivar las PQRSDF complejas dentro de las 24 horas hábiles siguientes a su recepción.
- **Confirmación de Recepción.** Enviar acuse de recibo con número de radicado para todas las solicitudes presentadas por canales virtuales.

En la Gestión de PQRSDF (Ley 1755 de 2015)

- **Radicación Única y Trazabilidad.** Asignar un número único de radicado a cada solicitud, permitiendo su seguimiento en línea.
- **Cumplimiento Estricto de Plazos.** Resolver dentro de los términos legales:
 - Peticiones de información y documentos: 10 días hábiles.
 - Peticiones generales (quejas, reclamos): 15 días hábiles.
 - Peticiones de consulta (conceptos técnicos): 30 días hábiles.





- **Respuestas de Fondo.** Entregar respuestas sustanciales, que resuelvan el asunto planteado y no sean meros acuses de recibo.

En la Información y Comunicación

- **Información Pública a un Clic.** Publicar y actualizar permanentemente en el portal web la información sobre trámites, contratación, proyectos, informes de gestión y datos abiertos.
- **Lenguaje Claro.** Utilizar un lenguaje ciudadano, sencillo y comprensible en todas las comunicaciones oficiales.

Canales de Atención, Información y PQRSDF

	Canal Presencial Ventanilla de Atención y radicación de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua en el Centro Administrativo Municipal Cra 9 N° 11 - 24
	Buzón de Sugerencias. Ubicado en el Centro Administrativo Municipal Cra 9 N° 11 - 24
	Canal Telefónico Línea de Atención al Ciudadano 3173791170
	Canal Virtual Página WEB www.iduvichia.gov.co Correo electrónico contactenos@iduvichia.gov.co
	Redes Sociales Facebook https://www.facebook.com/iduvichia Instagram https://www.instagram.com/iduvichia/ YouTube https://www.youtube.com/@iduvichia3786

Mecanismos de Seguimiento, Evaluación y Reclamación

- **Seguimiento en Línea.** Los ciudadanos podrán consultar el estado de su PQRSDF ingresando el número de radicado en el portal web del Instituto.
- **Encuestas de Satisfacción.** Se aplicarán encuestas aleatorias para medir la percepción sobre la calidad del servicio y utilizar los resultados en planes de mejora.
- **Quejas por Incumplimiento.** Si considera que no se ha cumplido con lo establecido en esta Carta, puede presentar una queja específica a través de los canales de PQRSDF, la cual será tramitada con prioridad por la Oficina de Control Interno Disciplinario.
- **Reuniones de Rendición de Cuentas.** El Instituto realizará al menos una vez al año un espacio público para presentar resultados, inclusión la gestión de PQRSDF, y recibir observaciones directas de la comunidad.
- **Acciones Jurídicas.** Sin perjuicio de lo anterior, los ciudadanos siempre podrán interponer los recursos administrativos (reposición, apelación) o las acciones judiciales (tutela, Contencioso-Administrativa) que consideren necesarias para la defensa de sus derechos.

Vigencia y Actualización

La presente Carta de Trato Digno entra en vigencia a partir de la fecha de su publicación oficial en la página web del el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía – IDUVI y en lugar visible. Será revisada y actualizada de manera periódica, al menos cada cuatro años, o antes si hay cambios normativos sustanciales que lo justifiquen, buscando siempre elevar los estándares de servicio.