

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO – IDT “COMPROMETIDO CON LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS”

En cumplimiento del Decreto 392 de 2015, el Instituto Distrital de Turismo - IDT, le comunica a la ciudadanía en general que la entidad estableció la figura del Defensor del Ciudadano con el fin de apropiar múltiples mecanismos que respondan de manera oportuna a los requerimientos de los ciudadanos.

¿Qué es el Defensor del Ciudadano?

La figura del Defensor del Ciudadano dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía.

De no ser resuelto un requerimiento de manera oportuna o en caso de que el ciudadano se sienta insatisfecho con la respuesta que le ha sido entregada, puede acudir al defensor que estará atento en cada una de las alcaldías locales. Este defensor será el encargado de recibir su petición y resolver, ajustado a la normatividad y de manera respetuosa, las solicitudes de los usuarios.

El Defensor del Ciudadano, no sustituye los mecanismos constituidos por Ley para la contestación de requerimientos; tan sólo actúa como portavoz de los ciudadanos y ciudadanas o usuarios ante la entidad, para la protección de sus derechos.

¿Quién es?

Es el servidor público quien ejerza el cargo de Subdirector (a) de Gestión Corporativa y Control Disciplinario, designado por el Director de acuerdo a la Resolución No.065 del 26 de abril de 2016.

Funciones

- Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.
- Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

- Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.
- Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.
- Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.

¿Cuál es el horario y el lugar en el cual atiende el Defensor del Ciudadano?

La atención al ciudadano se realizará de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 10:00 a.m., en el Instituto Distrital de Turismo – IDT ubicado en la Avenida Carrera 24 No.40-66, correo electrónico defensorciudadano@idt.gov.co o al teléfono No. 2170711 extensiones 146 y 137.

Avenida Carrera 24 No. 40 – 66

Código Postal 111311

Teléfono: 2170711

Fax.2170711 Ext. 180

www.bogotaturismo.gov.co

GD-F12-V18



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**