

## CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

Para el Instituto Distrital de Turismo – IDT, lo más importante es satisfacer las necesidades de nuestros usuarios y dar respuesta oportuna a los requerimientos, teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la normatividad e implementando estrategias para mejorar la calidad de nuestro servicio. En tal sentido, queremos informales sus derechos y deberes, al igual que los diferentes canales de comunicación que se han implementado para brindar nuestros servicios a la ciudadanía:

### I. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA:

1. Recibir un trato amable, respetuoso, igualitario e incluyente.
2. Recibir información oportuna de la ubicación y/o horarios de atención de los diferentes canales.
3. Recibir atención especial y prioritaria para niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas o personas con niños en brazos; personas con discapacidad; personas mayores; personal de la fuerza pública; personas con problemas de seguridad o con un estado delicado de salud y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
4. Conocer en lenguaje claro e inclusivo el portafolio de trámites y servicios y los requisitos exigidos por la ley para presentar una petición.
5. Presentar peticiones y solicitudes de forma verbal, escrita o por medios virtuales, en los horarios de atención publicados por la entidad y sin necesidad de contar con una persona apoderada para su representación
6. Obtener el radicado de la petición con el fin de conocer el estado del trámite o servicio solicitado
7. Recibir respuesta a las peticiones dentro de los plazos establecidos por la ley.
8. Tener acceso a la información que repose en los registros y archivos públicos de la Administración Distrital, con excepción de la información reservada, y obtener copias asumiendo el valor que se genere por los documentos.
9. Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de la misma, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.

10. Exigir que las y los servidores públicos o particulares con funciones administrativas cumplan con sus responsabilidades.
11. Presentar argumentos y documentos ante cualquier actuación administrativa que esté llevando la entidad o sobre cualquier situación o tema en el que se tenga interés, y que éstos sean tenidos en cuenta; igualmente, recibir información sobre el resultado de la participación en el proceso.
12. Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes

## **II. DEBERES DE LA CIUDADANIA:**

1. Acatar la Constitución, las leyes, los reglamentos, actos administrativos y protocolos de seguridad y acceso a las instalaciones de la entidad.
2. Actuar de forma transparente y de buena fe y entregar de manera voluntaria y oportuna información veraz a la Administración Distrital en el marco del servicio.
3. Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta la Administración Distrital; así mismo, dar buen uso a sus instalaciones.
4. Elevar solicitudes y requerimientos a la Administración Distrital en las condiciones establecidas por la ley.
5. Usar de forma apropiada los canales de atención y abstenerse de presentar y reiterar solicitudes improcedentes.
6. Cumplir con el deber de informar, declarar, presentar, inscribirse, actualizar y pagar sus responsabilidades tributarias y demás obligaciones sustanciales y formales como persona natural y/o jurídica.

## **III CANALES DE COMUNICACIÓN:**

### **1. Presencial:**

**Sede Principal:** Carrera 10 No. 28 – 49 Edificio Centro Internacional Torre A  
**Piso 23 lunes a viernes:** 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua (Días hábiles)

## 2. Canal Telefónico:

6012170711 Ext. 1000. Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. - Sede Principal  
320 4881035. Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. – Atención al Ciudadano.  
320 4801022. Lunes a domingo de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. – Puntos de Información Turística.

## 3. Correos Electrónicos:

[info@idt.gov.co](mailto:info@idt.gov.co): Atención al ciudadano y recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información pública.

[correspondenciarecepcion@idt.gov.co](mailto:correspondenciarecepcion@idt.gov.co): Radicación de documentos ante la entidad, tales como facturas, convocatorias, invitaciones o comunicaciones para las diferentes áreas del IDT.

[notificacionjudicial@idt.gov.co](mailto:notificacionjudicial@idt.gov.co): Notificaciones judiciales.

## 4. Página Web: [www.idt.gov.co](http://www.idt.gov.co)

## 5. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS: <https://bogota.gov.co/sdqs/>

## 6. Buzón de Sugerencias: Sede Principal Carrera 10 No. 28 – 49 Edificio Centro Internacional Torre A Piso 23

Cordialmente,



**ANDRÉS FELIPE ESCOBAR LEAL**  
Defensor de la Ciudadanía IDT

Proyectó Andrea Rivera Camero, profesional AC

