

Portafolio de servicios del Instituto Distrital de Turismo

Conoce cómo podemos ayudarte

Instrumento estratégico de comunicación y transparencia, estructurado bajo el Programa Distrital de Lenguaje Claro e Incluyente. Diseñado para simplificar el acceso a trámites, programas y servicios de la entidad de manera ágil y sin barreras idiomáticas o técnicas.

Contenido

Selecciona el capítulo de interés de nuestro portafolio de servicios distritales:

01	• Introducción al Portafolio - - - - -	03
02	• Entidad (¿Quiénes somos?, Misión, Visión e Identidad)- -	03
03	• Grupos de Valor y Partes Interesadas - - - - -	04
04	• Productos y Servicios del Instituto Distrital de Turismo - - - - -	05
05	• Guía de Aplicación Práctica: Lenguaje Claro e Incluyente - - - - -	07
06	• Sedes Oficiales y Puntos de Atención al Ciudadano - - - - -	08
07	• Queremos escucharte: ¿Fue fácil entender nuestro portafolio? - - - - -	10



01 • Introducción

El Instituto Distrital de Turismo (IDT) presenta su Portafolio de Productos y Servicios oficial de cara a la ciudadanía, estructurado en alineación directa con la política distrital de transparencia, acceso a la información y el Plan de Desarrollo Económico de Bogotá D.C.

Este instrumento estratégico no solo recopila los trámites y asistencias operadas por nuestra entidad, sino que aplica las pautas metodológicas de **Lenguaje Claro e Incluyente**. Al depurar la terminología administrativa excesiva o de carácter técnico cerrado, nos aseguramos de que cualquier ciudadano, prestador de servicios turísticos o visitante pueda comprender, sin necesidad de intermediación o conocimientos jurídicos, cómo interactuar con el IDT y cómo acceder eficazmente a los servicios del sector público turístico.

Derecho Fundamental al Acceso a la Información

Nuestra misión comunicativa es garantizar que la información llegue sin barreras de entendimiento a las poblaciones vulnerables, personas mayores, gremios productivos y comunidades étnicas de nuestra capital.

02 • Entidad

¿Quiénes somos?

El Instituto Distrital de Turismo (IDT) es el ente descentralizado de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., adscrito a la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (SDDE). Es el encargado de liderar la formulación de políticas públicas, la estructuración de productos turísticos sostenibles, el mercadeo de la marca destino Bogotá-Región y la ejecución de planes integrales de formalización y promoción de la oferta turística local en beneficio de la competitividad de la capital colombiana.

Misión

El Instituto Distrital de Turismo tiene como propósito fortalecer, promocionar y posicionar a Bogotá como un destino turístico altamente competitivo, inteligente, sostenible, seguro, accesible e incluyente, a través del desarrollo de dinámicas económicas locales y la consolidación de redes de turismo comunitario y corporativo de nivel global.

Visión

Para el año 2028, el Instituto Distrital de Turismo se habrá consolidado como un referente técnico de gestión del turismo sostenible e inteligente a nivel internacional, consolidando a la Bogotá Metropolitana y Región como el destino preferente de Suramérica, dinamizando el progreso social de las comunidades receptoras y fomentando la descarbonización turística.

03

Grupos de Valor y Partes Interesadas

En el marco de la estrategia de gobernanza distrital, el IDT identifica, segmenta e interactúa de manera diferenciada con sus grupos de valor y partes interesadas. Esta caracterización nos permite ofrecer servicios personalizados y acuerdos con las necesidades particulares de cada actor del ecosistema turístico.

Grupos de Valor (Beneficiarios de la Oferta Distrital)

Constituyen el eje de acción de nuestros programas, capacitaciones y servicios misionales:

• Turistas de Bogotá D.C.

Viajeros nacionales y extranjeros que demandan información verídica, segura, de acceso inmediato y mapas del circuito turístico.

• Residentes y Comunidad Receptora

Ciudadanía bogotana que se integra laboral y comercialmente en las cadenas productivas o se beneficia del turismo comunitario.

• Emprendedores del Sector

Nuevos empresarios locales, colectivos comunitarios y jóvenes que generan innovaciones o dinámicas de turismo emergente en las localidades.

• Partes Interesadas (Aliados Estratégicos e Instituciones)

Corresponden a los entes con los que articulamos políticas o realizan funciones de acompañamiento y control:

Nivel Distrital: Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (SDDE), Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, Alcaldías Locales e IDRD.

Nivel Nacional: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT), Viceministerio de Turismo y FONTUR.

Gremios Sectoriales: ANATO, COTELCO, ACODRES, corporaciones turísticas territoriales y la academia distrital.

Organismos de Control: Contraloría de Bogotá, Personería Distrital, Veeduría Distrital y comités de veeduría ciudadana de base local.

Nuestros Valores Institucionales



Transparencia:

Tomamos decisiones visibles, responsables e íntegras.



Vocación de Servicio:

Brindamos un trato cercano, empático y de alta calidad a los prestadores de servicios turísticos y a la ciudadanía en general.



Respeto y Diversidad:

Reconocemos el valor del patrimonio cultural tangible e intangible de Bogotá y aseguramos un entorno seguro y equitativo para propios y visitantes.

• Productos y Servicios del IDT

A continuación, detallamos de manera estructurada los tres grandes portafolios de productos y servicios misionales de la entidad, diseñados para garantizar un fácil acceso a sus beneficios y requerimientos generales:

4.1. Puntos de Información Turística (PIT)

Es un servicio presencial, gratuito y continuo que brinda asistencia y orientación oficial a los turistas y residentes sobre la oferta de Bogotá (atractivos, museos, senderos, agenda cultural, conectividad regional y mapas).

Aspecto Clave	Detalle en Lenguaje Sencillo
Beneficiario(a)	Toda la ciudadanía, visitantes colombianos y extranjeros que recorren Bogotá.
Costo / Pago	Totalmente gratis. Ningún folleto, mapa o asesoría física o digital tiene costo.
Lugar del Trámite	Presencial, en cualquiera de los módulos físicos distribuidos estratégicamente por la ciudad (Ver Sección 6 del Portafolio).
Requisitos	Ninguno. No necesitas agendar cita previa, ni radicar documentos previos.
Resultado del Servicio	Entrega inmediata de mapas distritales oficiales, rutas turísticas personalizadas e instructivos de seguridad.
Tiempo de Atención	Inmediato, resuelto por un orientador experto bilingüe de la entidad.

4.2. Fortalecimiento Técnico e Innovación al Sector Turístico

Servicio enfocado en brindar formación, capacitaciones especializadas, talleres de formalización, bilingüismo, asesoría para la obtención de certificaciones de calidad y desarrollo de productos turísticos a los empresarios y emprendedores.

Aspecto Clave	Detalle en Lenguaje Sencillo
Beneficiario(a)	Empresas turísticas registradas, emprendimientos emergentes, guías de turismo certificados y comunidades locales organizadas.
Canal de Solicitud	Virtual, por medio del correo oficial o a través de los formularios en la página web del IDT.
Requisitos	Tener un proyecto turístico radicado en Bogotá, preferiblemente contar con Registro Nacional de Turismo (RNT) o manifestar el interés formal de formalización empresarial.
Resultado del Servicio	Certificación de participación en talleres oficiales, acceso a programas de marketing digital distrital, e incorporación en ferias distritales de turismo.

Información de Control Financiero

Importante: El Instituto Distrital de Turismo (IDT) NO entrega recursos financieros, subsidios económicos en efectivo, créditos ni préstamos bancarios. Todos nuestros apoyos se realizan por medio de capacitación, asistencia técnica, asesoría profesional y vitrinas comerciales gratuitas.

4.3. Radicación de Solicitudes y PQRSD

Es la ventanilla oficial del IDT mediante la cual cualquier ciudadano, en ejercicio de sus derechos, puede radicar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones sobre el funcionamiento del turismo distrital.

Aspecto Clave	Detalle en Lenguaje Sencillo
Beneficiario(a)	Cualquier ciudadano, residente, turista o persona jurídica.
Costo / Pago	Servicio público, transparente y 100% gratuito. No requiere tramitadores.
Canal de Radicación	–Presencial: Oficina de radicación del IDT. – Virtual: Plataforma digital distrital "Bogotá te escucha".

Aspecto Clave	Detalle en Lenguaje Sencillo
Requisitos	Datos de contacto para enviar la respuesta (nombre, correo o dirección). El sistema permite radicaciones completamente anónimas que denuncien actos indebidos o quejas del sector.
Seguimiento	A través de un código único de radicado asignado automáticamente en el momento de la recepción.
Tiempos de Respuesta	– Peticiones generales, quejas o sugerencias: Hasta 15 días hábiles. – Consultas especializadas o técnicas: Hasta 30 días hábiles.

05 • Guía de Lenguaje Claro e Incluyente

Como directriz del IDT y de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, nuestras comunicaciones e interacciones deben registrarse por un vocabulario que respete y dignifique a las personas, evitando palabras excluyentes o tecnicismos legales confusos de cara a la comunidad.

5.1. Guía de Lenguaje Claro (Simplificación Técnica para los ciudadanos)

En el IDT erradicamos expresiones jurídicas antiguas o complejas para dar respuestas inmediatas y comprensibles desde el primer contacto:

 Término Complejo / Administrativo a Evitar	 Expresión en Lenguaje Claro Correcta
"Dar traslado por competencia institucional"	"Enviar la solicitud a la entidad encargada"
"Se evidencia un incumplimiento en los emolumentos"	"Falta realizar el pago correspondiente"
"Procede a incoar el recurso distrital"	"Presente su reclamo formal"
Supra / Infinitum / Ad honorem"	"Arriba / Sin límite / Trabajo voluntario"
"Acuse de recibo de manera perentoria"	"Confirmación de entrega inmediata"

5.2. Guía de Lenguaje Incluyente y Respetuoso

Valoramos la diversidad de la ciudadanía bogotana y de nuestros visitantes. Por ello, eliminamos expresiones colectivas sesgadas y adoptamos términos amplios, respetuosos y humanos:

 Término Sesgado / Tradicional a Evitar	 Término Incluyente y Humano Correcto
"Los bogotanos / Los ciudadanos"	"La ciudadanía bogotana / La población"
"Los discapacitados / Personas especiales"	"Personas con discapacidad"
"Los ancianos / Abuelitos"	"Personas mayores / Población mayor"
"Los niños / Menores"	"Las niñas y los niños / La infancia"
"Los LGBTI"	"Sectores sociales LGBTIQ+"
"Los desplazados / Los damnificados"	"Población víctima del conflicto / Población afectada"

06

Sedes y Puntos de Atención

Visita nuestras dependencias físicas, oficinas de radicación distrital y puntos turísticos oficiales para recibir atención personalizada, resolver dudas o tramitar solicitudes:

Oficina Principal y Administrativa



Edificio Centro Internacional
Carrera 10 N 28-49, Bogotá D.C.
Torre A Piso 23

Lunes a viernes: 7:00 a. m. a 4:30 p. m.
(Jornada continua)



Puntos de Información Turística (PIT) Oficiales

Valoramos la diversidad de la ciudadanía bogotana y de nuestros visitantes. Por ello, eliminamos expresiones colectivas sesgadas y adoptamos términos amplios, respetuosos y humanos:

Punto Turístico (PIT)	Dirección de Referencia	Horario Sencillo al Público
PIT Jardín Botánico	Av. Calle 63 # 68-95 (Frente a las taquillas de acceso)	– martes a viernes: 8 a.m. a 1 p.m. y 2 p.m. a 4 p.m. – sábados, domingos y festivos: 9 a.m. a 2 p.m. (Cerrado los lunes por mantenimiento. Si el lunes es festivo, se cierra el martes).
PIT Centro Internacional	Carrera 10 # 26-19	– lunes a viernes: 8:00 a. m. a 4:00 p. m. (Cerrado sábados, domingos y festivos).
PIT Terminal Salitre	Diag. 23 # 69A-55 (Módulo 5, Local 126 – Pasillo central)	- Lunes a sábado: 8:00 a. m. a 5:00 p. m. – Domingos y festivos: 9:00 a. m. a 4:00 p. m.
PIT Aeropuerto El Dorado	Av. El Dorado # 103-9 (Piso 1, Salida de Llegadas Internacionales)	– Todos los días de la semana (incluyendo festivos nacionales): 7:00 a. m. a 9:00 p. m.
PIT Cerro de Monserrate	Carrera 2 Este # 21-48 (Plazoleta de taquillas inferiores del funicular)	–lunes a sábado: 8:00 a. m. a 5:00 p. m. – Domingos y festivos: 6:00 a. m. a 4:00 p. m.

Canales no Presenciales (Líneas Telefónicas y Sede Web)



Conmutador Telefónico (PBX): +57 (601) 217 0711 extensión 1000/1004/1033
 Línea de Atención al Turista: 01 8000 127400 (Nacional sin costo).
 Línea General Distrital de Bogotá: Marca gratis la Línea 195 desde cualquier teléfono.



Portal Web Oficial: www.idt.gov.co
 Canal Distrital "Bogotá Te Escucha":
bogota.gov.co/sdqs/