

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

Bogotá D.C., mayo de 2021

Apreciado(a) Ciudadano(a):

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 informarles 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. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

8. Formular alegatos y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

II. DEBERES:

Análogamente, con los derechos que les asisten, las personas tienen en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Ofrecer un trato respetuoso con los servidores públicos.

PARÁGRAFO. El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular, pero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.

III. CANALES DE COMUNICACIÓN:

El IDT ha implementado diferentes canales de comunicación tales como:

1. Presencial:

- ✓ Sede Principal: Carrera 24 # 40-66, Barrio la Soledad, Bogotá-Colombia
Se habilitará la atención al ciudadano con cita previa los días martes y viernes en la franja comprendida entre las 10:00 am y las 3:00 pm durante el tiempo de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, solicitando su cita en el número celular 320 4881035.

2. Canal Telefónico:

- ✓ 2170711 Ext. 101. Sede Principal Carrera 24 No. 40 – 66, Park Way, Barrio La Soledad. (Durante el tiempo de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, no se encuentra habilitada).
- ✓ 320 4881035 en el horario de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm -Atención al Ciudadano
- ✓ 320 4801022 todos los días de 7:00 am a 7:00 pm -Puntos de Información Turística

3. Correos electrónicos:

- ✓ info@idt.gov.co: para la atención al ciudadano y para recibir peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información pública.
- ✓ correspondenciarecepcion@idt.gov.co: Si desea radicar algún documento en la recepción de la entidad, tales como facturas, convocatorias, invitaciones o comunicaciones para las diferentes áreas del Instituto.
- ✓ notificacionjudicial@idt.gov.co: Notificaciones judiciales.

4. Página Web: www.idt.gov.co

5. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS: <http://www.bogota.gov.co/sdqs>

6. Buzón de sugerencias: Sede Principal Carrera 24 No. 40 – 66 Primer Piso, Park Way, Barrio La Soledad.

Cordialmente,





KAROL FAJARDO MURILLO


Directora

Instituto Distrital de Turismo

karol.fajardo@idt.gov.co

Proyectó: Angélica Cárdenas, Profesional Atención al ciudadano, Subdirección Gestión Corporativa y CD 

Yenny Romero Muñoz, Auxiliar Administrativo, Subdirección Gestión Corporativa y CD 

Revisó: Germán Andrés Almeida Valle, Asesor de Despacho. 

Aprobó para firma: Edwin Oswaldo Peña Roa, Subdirector de Gestión Corporativa y C.D. 