



## PREGUNTAS Y RESPUESTAS FRECUENTES

### ¿Dónde están ubicadas las sedes del Instituto Distrital de Turismo?

#### Sede Principal

Horario de Atención: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m. - Jornada continua  
Carrera 24 No. 40 – 66, Barrio La Soledad  
(57+1) 2170711 Ext. 101

#### Puntos de Información Turística

**Terminal de Transportes Salitre:** lunes a sábado 7:00 am a 7:00 pm- Domingos y festivos 8:00 am a 4:00 pm  
Diagonal 23 N° 69-60 Modulo 5 Local 127

**Aeropuerto El Dorado:** Lunes a sábado 06:30 am a 09:30 pm- Domingos y festivos 07:30 am a 09:00 pm  
Calle 26 # 103-9

**Monserrate:** Lunes a sábado 09:00 am a 05:00 pm- Domingos y festivos 09:00 am a 04:00 pm  
Santuario del Señor Caído de Monserrate

### ¿Cómo me puedo poner en contacto con el Instituto Distrital de Turismo?

Líneas de atención telefónica

Atención al ciudadano 320 4881035

Información Turística (24 horas) 320 488102

info@idt.gov.co ; a través del cual se reciben solicitudes, peticiones, quejas o reclamos.

defensorciudadano@idt.gov.co; a través del cual se pueden interponer quejas, sugerencias o reclamos con relación a la atención a la ciudadanía o a los trámites





[correspondenciarepcion@idt.gov.co](mailto:correspondenciarepcion@idt.gov.co); a través del cual se le envían las respuestas a los requerimientos que así lo solicitan

## ¿Quién es el Defensor Ciudadano?

El actual Defensor del Ciudadano es el Dr. Edwin Peña Roa, Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario del IDT; es profesional en Gobierno y Relaciones Internacionales de la Universidad Externado de Colombia. Especialista en Gestión y Desarrollo Administrativo de la Universidad Militar Nueva Granada. Magíster en Gestión de Proyectos en la Universidad EAN y Universidad de Quebec, Canadá.

## ¿Cómo contactar al Defensor Ciudadano?

A través del correo electrónico [defensordelciudadano@idt.gov.co](mailto:defensordelciudadano@idt.gov.co); en el cual se pueden interponer quejas, sugerencias o reclamos con relación a la atención a la ciudadanía o a los trámites.

## ¿Qué es el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS?

Es una herramienta virtual a través de la cual los ciudadanos pueden interponer peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones o denuncias por corrupción, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las Entidades Distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa, según sea el caso.

## ¿Para qué sirve el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS?

Centralizar, desde la Alcaldía Mayor, la gestión de las peticiones ciudadanas recibidas por todas las Entidades Distritales.

## ¿Qué es el derecho de petición?

Es el derecho que tiene toda persona de presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades por razones de interés general o particular y de obtener pronta resolución de estas.



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

## ¿Quiénes pueden presentar derechos de petición, solicitudes de información, quejas, reclamos y sugerencias al Instituto Distrital de Turismo?

El artículo 23 de la Constitución Política, establece que: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”

## ¿Qué tipologías de derecho de petición existen y cuál es el término para resolverlos?

TIPOLOGÍA	DEFINICIÓN	TÉRMINO DE RESPUESTA
<b>Consulta</b>	El ciudadano busca una orientación, consejo o punto de vista del sujeto obligado frente a materias a cargo de éste.	30 días hábiles
<b>Derecho de petición en interés general</b>	El ciudadano pide la intervención o actuación del IDPC frente a una situación que afecta al público.	15 días hábiles
<b>Derecho de petición en interés particular</b>	El ciudadano busca que se le reconozca un derecho o que la Entidad intervenga o actúe frente a una situación particular que lo afecta directamente.	15 días hábiles
<b>Queja</b>	Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios	15 días hábiles



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

	servidores públicos en desarrollo de sus funciones.	
<b>Reclamo</b>	Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	15 días hábiles
<b>Sugerencia</b>	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión.	15 días hábiles
<b>Felicitaciones</b>	Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.	15 días hábiles
<b>Solicitud de información o de copia</b>	El ciudadano solicita datos, documentos o información que el IDPC genere, obtenga, adquiera o controle.	10 días hábiles

## ¿Cómo aplico a las ofertas laborales del Instituto Distrital de Turismo?

Extendemos una cordial invitación a registrar su hoja de vida en la plataforma [www.talentonopalanca.com](http://www.talentonopalanca.com), iniciativa de la Alcaldía Mayor, que brinda una excelente oportunidad de vinculación con el sector estatal.

Avenida Carrera 24 No. 40 – 66  
Código Postal 111311  
Teléfono: 2170711  
Fax: 2170711 Ext. 180  
[www.bogotaturismo.gov.co](http://www.bogotaturismo.gov.co)





## ¿Ante qué entidad puedo acudir si un prestador de servicios turísticos vulnera mis derechos como turista?

En primer lugar, es importante saber que todos los Prestadores de Servicios Turísticos de la ciudad conforme a lo establecido en la Ley 300 de 1996, deben contar con Registro Nacional de Turismo – RNT, para asegurarse de que la empresa con la cual va a contratar es formal, puede consultar la página del Registro Único Empresarial RUES, en la sección Registro Nacional de Turismo a través del link: <https://www.rues.org.co/RNT>.

Ahora bien, la entidad competente para la recepción y trámite de reclamaciones, denuncias y demandas en materia de Protección al Consumidor es la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). En este sentido es preciso consultar la página web de la SIC, a través del link <https://www.sic.gov.co/turismo> en donde encontrará información sobre sus derechos como turista, y <https://www.sic.gov.co/denuncias-y-demandas-en-materia-de-proteccion-alconsumidor> para efectuar su denuncia o demanda según corresponda cuando sus derechos sean vulnerados.

## ¿Cómo puedo acceder a la charla de Cultura y Responsabilidad Turística?

A través de este servicio, el IDT busca brindar a los prestadores de servicios turísticos, y los actores conexos a la cadena de valor del turismo, charlas de sensibilización en apropiación de ciudad, responsabilidad social, y accesibilidad social; para contribuir a fortalecer su percepción de Bogotá como destino turístico y su compromiso como anfitriones de la ciudad. La información sobre los requisitos y el proceso para acceder a este servicio, se encuentra en el Sistema Único de Trámites SUIT, u puede ser consultada a través del link: <http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=74592>.

## ¿Qué oferta de cursos virtuales puedo encontrar a través del IDT?

Ante la declaratoria de aislamiento preventivo obligatorio por el COVID-19, el Instituto Distrital de Turismo (IDT), en alianza con el SENA, la Cámara de Comercio de Bogotá, OMT IE University, la Pontificia Universidad Javeriana, el Tecnológico de Monterrey, Harvard University, la Red UNITWIN de la UNESCO, Aprende de Turismo ORG, y Aprendegratis.es, habilitó 29 cursos virtuales gratuitos, con el fin de fortalecer el sector de turismo en Bogotá. Esta oferta puede ser consultada a través del link: <http://www.idt.gov.co/es/cursos-virtuales-gratuitos>.

## ¿Cómo puedo realizar a un recorrido turístico con el Instituto Distrital de Turismo -IDT?

El Instituto Distrital de Turismo ofrece recorridos turísticos peatonales gratuitos, en diferentes zonas de interés turístico en la ciudad, en lo que se abordan diferentes aspectos de la historia, el arte, la arquitectura y la cultura Bogotana. Estos recorridos se realizan todos los días a las 10:00 y 14:00 con una duración máxima de dos horas y son liderados por guías profesionales de turismo. El aforo máximo en cada recorrido no puede superar a 20 personas.

Para participar de este recorrido es necesario informar sus nombres completos, número de identificación, localidad de residencia y la hora en que desean tomar el servicio a través de la dirección de correo electrónico [informacionturistica@idt.gov.co](mailto:informacionturistica@idt.gov.co); a vuelta de correo recibirá la confirmación de su reserva y la información adicional para el desarrollo de la actividad.

**\*\* En época de Pandemia, por favor confirmar disponibilidad de días, horarios y puntos de encuentro.**

Recomendaciones generales:

- Llegar 10 minutos antes de la hora de inicio del recorrido.
- Llevar ropa cómoda, hidratación y protección solar.
- El recorrido puede ser cancelado por parte del (de la) Guía de acuerdo a factores de fuerza mayor o contingencias tales como: lluvias fuertes, manifestaciones o cierres de vías que impidan la movilidad en la zona donde se realizará el recorrido, entre otros.
- Este es un servicio gratuito en el que el único requisito es realizar el proceso de inscripción y llegar oportunamente al punto de encuentro.
- Las rutas están previamente establecidas, razón por la cual no se realizarán desplazamientos que afecten el normal desarrollo del mismo.
- En caso de que algún participante deba retirarse del recorrido, por favor ponerlo en conocimiento del (de la) Guía.
- Atender las normas de convivencia contempladas en el Código Distrital de Policía.
- No establecer contacto durante el recorrido con Habitantes de Calle o personas ajenas al grupo y participantes inscritos.
- No dar dinero por ningún concepto al (la) Guía o al personal que atiende los Puntos de Información Turística.
- En caso de que lo requiera, puede hacer realizar sus comentarios, quejas y sugerencias a través de los medios dispuestos por la entidad o la Alcaldía Mayor para tal fin.
- No se presta el servicio de baño en los Puntos de Información Turística.
- Llegar oportunamente, ya que después de iniciado el recorrido, será difícil ubicar el grupo. -El personal que atiende la prestación de este servicio quien se encuentra debidamente identificado, no se responsabiliza



por lesiones u otras eventualidades que puedan acaecer por factores ajenos o que sean resultado del incumplimiento de las recomendaciones dadas antes y durante el desarrollo del recorrido.

-Los días martes y jueves se realizarán recorridos exclusivamente en inglés (este servicio no se prestará a instituciones de enseñanza de idiomas),-El recorrido no discrimina las poblaciones, sin embargo, los desplazamientos pueden desarrollarse a través de zonas que no cuentan con condiciones de accesibilidad cuya adecuación es ajena al Instituto Distrital de Turismo; limitando en algunas ocasiones, la participación de personas en situación de discapacidad.

-Cuidar sus objetos personales ya que son responsabilidad exclusiva de cada participante y el personal a cargo no se hará responsable por pérdidas o daños.

-Evitar llevar paquetes o morrales muy pesados.

-Atender las recomendaciones de seguridad.

-Dirigirse en todo momento y a todas las personas en un tono respetuoso y cordial.

-Realizar los cruces de calle en los lugares indicados para tal fin o de acuerdo a las instrucciones del (de la) Guía o personal a cargo del recorrido.

## **¿Cómo puedo realizar a un recorrido turístico para mi colegio / universidad / instituto / centro educativo del Instituto Distrital de Turismo?**

Para acceder al servicio de recorridos guiados dirigidos a instituciones, deberá remitir la solicitud al correo [informacionturistica@idt.gov.co](mailto:informacionturistica@idt.gov.co) o llamar a la línea 018000127400, informando los nombres completos, localidad o ciudad de residencia, sexo y correo electrónico de cada persona interesada en participar del recorrido, así mismo es importante que al realizar la reserva se informe un día y hora, teniendo en cuenta que solo se realizan dos recorridos diarios para grupos que no superen los 20 inscritos.

## **¿Cómo puedo solicitar material promocional de Bogotá, mapas, folletos, cartillas?**

El Instituto Distrital de Turismo, cuenta de manera gratuita para todos los interesados con material turístico de interés general que podrá ser descargado directamente de nuestra página web, a través de los enlaces “**ATENCIÓN AL TURISTA**” y “**KIT DE HERRAMIENTAS**” según la necesidad o el material requerido.

Dicho material disponible cuenta entre otras con:

Mapas Turísticos

Guías Turísticas

Guiones

Publicaciones de carácter Público





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

El Instituto Distrital de Turismo en correspondencia con su política de Gestión ambiental y cultura “Cero Papel” no imprime material publicitario, fuera de casos particulares y de necesidad urgente, motivo por el cual si el requerimiento es necesariamente de material impreso deberá trasladar su solicitud mediante una Petición de Información general que será resuelta según los términos de Ley.

Avenida Carrera 24 No. 40 – 66  
Código Postal 111311  
Teléfono: 2170711  
Fax.2170711 Ext. 180  
[www.bogotaturismo.gov.co](http://www.bogotaturismo.gov.co)

