

PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL

DISCIPLINARIO

OBJETIVO:

El proceso de Atención al Ciudadano del IDT se encarga de recepcionar, clasificar, gestionar y dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias allegadas a la entidad, a través de los diferentes canales definidos por la entidad de acuerdo a la normatividad vigente con oportunidad y calidad.; tal como lo establece la Ley 1437 de 2011 “*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”.

TIPOS DE SOLICITUD:

- Derechos de Peticiones: Interés General y/o Particular.
- Peticiones: de documentos y/o entre autoridades.
- Quejas.
- Reclamos.
- Sugerencias.
- Consultas.
- Felicitaciones
- Denuncias

CANALES DE ATENCION:

- Presencial u oficio externo: Avenida Carrera 24 No. 40-66 Recepción IDT.
- Atención al Ciudadano Piso 2°.
- Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario-Defensor del Ciudadano Piso 2°
- Puntos de Información Turística PIT.
- Aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS: <http://www.bogota.gov.co/sdqs>
- Correos Institucionales: info@bogotaturismo.gov.co y/o defensorciudadano@idt.gov.co.
- Telefónico: Línea Institucional: 2170711 Ext. 146 y 137. Líneas de Atención: 123 y 195 o Línea Gratuita de Atención al Turista: 018000127400.
- Buzón de Sugerencias: Avenida Carrera 24 No. 40 – 66, primer piso IDT.

HORARIO DE ATENCIÓN:

- lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:00 p.m.