



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

## 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*”.

### TIEMPOS DE RESPUESTA:

Tiempos de respuesta PQRS	Tiempo legal máximo de respuesta	Tiempo de gestión para proyectar respuesta oportuna. (Tiempos internos IDT)
Derecho de petición Interés General y/o Particular.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.
Derecho de petición Interés General y/o Particular del Concejo.	Diez (10) días hábiles.	Seis (6) días hábiles.
Petición de documentos.	Diez (10) días hábiles.	Seis (6) días hábiles.
Petición entre autoridades.	Diez (10) días hábiles.	Seis (6) días hábiles.
Queja.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.
Reclamo.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.
Sugerencia.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.
Denuncia.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.
Consulta.	Treinta (30) días hábiles.	Quince (15) días hábiles.
Felicitaciones.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.
Proposición del Concejo.	Tres (3) días hábiles.	Dos (2) días hábiles.
Buzón de sugerencias.	Quince (15) días hábiles o dependiendo del tipo de solicitud.	A partir de la fecha del Acta de Apertura, Diez (10) días hábiles.

