



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

PLANEACIÓN Y SISTEMAS

OBJETIVO:

Atención a la Ciudadanía del IDT se encarga de la orientación y/o recepción de los diferentes tipos de Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias PQRS interpuestos por la Ciudadanía y Clientes (Públicos o Privados), a través de los diferentes canales definidos por la Entidad y el Distrito Capital; tal como lo establece la Ley 1437 de 2012 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

TIEMPOS DE RESPUESTA:

Tipos de PQRS:	Tiempo legal máximo de respuesta.	Tiempo de gestión para proyectar respuesta oportuna (Tiempos internos IDT).
Derecho de petición de Interés General y/o Particular.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) 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.
Consulta.	Treinta (30) días hábiles.	Quince (15) días hábiles.
Felicitaciones.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.
Buzón de sugerencias.	Quince (15) días hábiles.	A partir de la fecha del Acta de apertura de buzón, diez (10) días hábiles.

HORARIO DE ATENCIÓN:

- Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

Avenida Carrera 24 No. 40 – 66
Teléfono: 2170711
Fax.2170711 Ext. 180
www.bogotaturismo.gov.co



BOGOTÁ
HUMANANA

Código: AD-F12
Versión: 09
Fecha vigencia: 5-12-2014