



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 (Públicas o Privadas), 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”.

#### **TIPOS DE SOLICITUD:**

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

#### **CANALES DE ATENCION:**

- Presencial o oficio externo: Avenida Carrera 24 No. 40-66 Recepción IDT, oficina de Planeación y Sistemas o Defensor(a) del Ciudadano, 3er piso; Puntos de Información Turística PIT.
- Aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS: [www.sdqsbogota.gov.co](http://www.sdqsbogota.gov.co)
- Correos Institucionales: [info@bogotaturismo.gov.co](mailto:info@bogotaturismo.gov.co) y/o [defensorciudadano@idt.gov.co](mailto:defensorciudadano@idt.gov.co)
- Telefónico: Línea Institucional: 2170711 Ext. 101, 167 o 104. 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.

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



**BOGOTÁ**  
HUMANANA

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