

PREGUNTAS FRECUENTES DE LOS CIUDADANOS:

¿Cómo puedo realizar a un recorrido turístico del Instituto Distrital de Turismo - IDT?

Descripción del servicio: Recorridos por el patrimonio histórico, arquitectónico y cultural de Bogotano que pretenden dar a conocer el destino, posicionar a Bogotá como destino turístico, sostenible y promotor de desarrollo económico propendiendo por un sentido de apropiación, respeto y cuidado por parte de residentes y turistas nacionales y extranjeros.

-Recorridos Turísticos Peatonales Panorámicos: De carácter gratuito para público en general (residentes y turistas nacionales y extranjeros) liderados por Guías profesionales de turismo con tarjeta expedida por el Viceministerio de Turismo y vinculados al Instituto Distrital de Turismo.

Zona de La Candelaria: en idioma Español: lunes, miércoles, viernes, sábados y domingos; horarios: 10.00 am y 2:00 pm; en idioma Inglés: martes y jueves 10:00 am y 2:00 pm. Número máximo de participantes por recorrido: 15 personas.

-Recorridos Temáticos: De carácter gratuito para público en general (residentes y turistas nacionales y extranjeros) liderados por Guías profesionales de turismo con tarjeta expedida por el Viceministerio de Turismo y vinculados al Instituto Distrital de Turismo.

Diferentes recorridos y lugares de la ciudad cuyo contenido varía de acuerdo a las diferentes épocas del año; según programación. En idioma: español; fechas y horarios por temporada; según programación.

Número máximo de participantes: según características del recorrido.

Medios de inscripción:

-Personalmente en la Red de Puntos de Información Turística -PIT: 8 puntos: Centro Histórico, Centro Internacional, Quiosco de la Luz, Unicentro, Corferias, Terminal de Transporte Salitre, Terminal de Transporte del Sur y Muelle Internacional (Aeropuerto El Dorado).

-Correo electrónico: pitcentrohistorico@idt.gov.co

-Telefónico: Línea Turística nacional e internacional: 018000127400; con cobertura nacional e internacional las 24 horas del día. En Bogotá: 2837115, 2862306, 6374482, 4100929, 3810000 Ext. 6054, 7469636 y 7753888.

Datos de inscripción: Los datos para la inscripción a los Recorridos Turísticos por persona son los siguientes: Nombre, apellido, número de cedula o de tarjeta de identidad o de pasaporte, sexo, teléfono y/o correo electrónico; además informar fecha y hora en que desea tomar el recorrido.

Recomendaciones generales:

- Llegar 10 minutos antes de la hora de inicio del recorrido.
- Tener en cuenta que, de acuerdo con la temática del recorrido, puede exigirse la presentación del documento de identidad original de cada uno de los participantes.
- 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.
- Es un servicio gratuito en 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 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 uso de los medios de comentarios quejas y sugerencias dispuestas 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 está 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 y no se prestarán a instituciones de enseñanza de idiomas, tan solo a público en general (residentes y turistas nacionales y extranjeros).
- 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 condiciones de seguridad que presenta una ciudad metropolitana del nivel de Bogotá y que corresponden con las de cualquier ciudad del mundo.
- 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.
- En general atender todas las recomendaciones e indicaciones de seguridad y convivencia impartidas por el (la) Guía o personal a cargo de la actividad.

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

Según su solicitud, para el Instituto Distrital de Turismo -IDT- es un placer brindarle información de los recorridos turísticos para colegios en Bogotá.

A continuación, información detallada sobre el procedimiento de solicitud e inscripción:

-Debe dirigir una carta al Mayor General Humberto Guatibonza Carreño, Comandante Policía Metropolitana de Bogotá. Con asunto: Solicitud de recorrido turístico guiado para colegio en La Candelaria.

Es necesario hacer explícito que se requiere un recorrido guiado por parte de la Policía de Turismo en el Centro Histórico de La Candelaria especificando -número de alumnas, nombre del colegio, datos persona de contacto: nombre, cedula, número celular y fijo y correo electrónico, fecha y horario solicitado.

-La carta se debe radicar personalmente en la sede de la Policía Metropolitana de Bogotá ubicada en Avenida Caracas # 6 - 05, conmutador 2809900.

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

Las solicitudes de material promocional al Instituto Distrital de Turismo se tramitan a través del formato que para tal fin se encuentra en la página web www.bogotaturismo.gov.co en la sección “Solicitud de Material Promocional” <http://www.bogotaturismo.gov.co/content/formato-de-solicitud-externa-de-material> diligenciando virtualmente el formato en todos los campos.

Se hará entrega presencial del material en la sede del Instituto según la confirmación telefónica realizada.

¿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.”

¿Cuál es la diferencia entre una Queja y un Reclamo?

Queja: Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

Reclamo: Manifestación de insatisfacción, inconformidad o disgusto, como resultado del suministro de un producto o servicio o por el incumplimiento de acuerdos.

¿Cuánto tiempo debo esperar para recibir una respuesta a una PQRS que presenté?

Los términos que contempla la Ley 1437 de 2011, son:

- Derechos de petición de interés general o particular: 15 días hábiles.
- Petición de documentos: 15 días hábiles.
- Petición entre autoridades: 15 días hábiles.
- Queja: 15 días hábiles.
- Reclamo: 15 días hábiles.
- Sugerencia: 15 días hábiles.
- Consulta: 30 días hábiles.
- Felicitaciones: 15 días hábiles.