



CARTA DE *trato digno*

Estimada ciudadanía,

El Instituto Distrital de Recreación y Deporte, con el objetivo de fortalecer la relación con la ciudadanía, expide la carta de trato digno del servicio, en búsqueda de brindar una atención y servicio equitativos, respetuosos, considerados, diligentes y sin distinción alguna.

Derechos de la ciudadanía

- » Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o escrita, por medio de los canales oficiales establecidos por el IDR, así como obtener información y orientación acerca de servicios y trámites.
- » Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- » Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- » Obtener respuesta de calidad y oportuna a sus peticiones, en los plazos establecidos para el efecto.
- » Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- » Recibir atención especial y preferente si se es discapacitado, niño, adolescente, mujer embarazada o adulto mayor y, en general, persona en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- » Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que tengan funciones administrativas.
- » Allegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir, y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

Deberes de la ciudadanía

- » Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- » Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- » Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- » Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Deberes del IDRD

- » Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente, a todas las personas sin distinción alguna.
- » Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana, en horarios que satisfagan las necesidades de la ciudadanía.
- » Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario establecido.
- » Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario que se les debe a las personas en alguna situación particular.
- » Tramitar las peticiones que lleguen por medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentarlas y a obtener información y orientación.
- » Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- » Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.



Responsables de la atención a la Ciudadanía con calidad

- » Los servidores públicos de todos los niveles del IDRD son responsables de atender a la ciudadanía con calidad y oportunidad.
- » Todos los servidores públicos que intervienen en los procesos que se desarrollan en la entidad y cuyos servicios son prestados de forma directa o indirecta que se revierten en la ciudadanía, son responsables de proyectar en ella una cara amable de la entidad, así como de brindar la información solicitada de forma clara, oportuna, precisa y transparente.
- » Las dependencias, áreas u oficinas que tengan contacto directo, así no sea personal, son las primeras responsables de la atención a la ciudadanía, y transfieren la cadena de responsabilidad a aquellas instancias que por la naturaleza de sus funciones, por sus competencias o por cualquier otro factor deban intervenir o se vean involucrados en el trámite y solución del requerimiento efectuado por la ciudadanía.

Canales oficiales definidos por la entidad para la atención a la ciudadanía

- » **Puntos de radicación externa:** corresponde a la ventanilla de radicación dispuesta por la entidad, para la recepción de comunicaciones escritas presentadas por la ciudadanía, en la calle 63 #59A-06.
- » **Bogotá Te Escucha (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones):** herramienta informática de acceso público dispuesta por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. en el enlace: <http://www.bogota.gov.co/sdqs>.
- » **Correo electrónico:** el Instituto Distrital de Recreación y Deporte dispone del correo electrónico serviciociudadania@idrd.gov.co, el cual es administrado por el Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos.
- » **Redes sociales:** son administradas por la Oficina Asesora de Comunicaciones. Atención telefónica: línea 01-8000-919917, en Bogotá D.C.; teléfono 6016605400, ext. 251-252
- » **Atención presencial:** punto(s) de atención directa y personalizada dispuestos en las instalaciones del IDRD, o en los sitios presenciales de atención en actividades en las que participe el Instituto:
 - **SuperCADE CAD**
Dirección: Carrera 30 No. 25-90
Teléfono: 6605400 ext. 1301
Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.
 - **SuperCADE AMÉRICAS**
Dirección: Av. Carrera 86 No. 43-55 sur
Teléfono: 6605400 ext. 1302
Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.

- **SuperCADE 20 DE JULIO**

Dirección: Carrera 5 No. 30D-20 sur

Teléfono: 6605400 ext. 1304

Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.

- **IDRD Área de Atención al Ciudadano**

Dirección: Calle 63 No. 59 A-06

Teléfono: 6605400 ext. 1302

Horario: lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.

- **SuperCADE BOSA**

Dirección: Av. Calle 57 R No. 72 D-12

Teléfono: 6605400 ext. 1303

Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.

- **SuperCADE MANITAS**

Dirección: Carrera 28 L No. 70 B-50 sur

Teléfono: 6605400 ext. 1305

Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.

- **SuperCADE SUBA**

Dirección: Av. Calle 145 No. 103 B-90

Teléfono: 6605400 ext. 1306

Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.

