



# Carta de Trato Digno

---

Instituto Distrital de Recreación y Deporte – 2026

Bogotá D.C.



## Respetadas ciudadanas y ciudadanos

En el Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD trabajamos para que la recreación, el deporte y la actividad física sean una fuente real de bienestar, inclusión y calidad de vida para todas las personas que habitan Bogotá D.C.

Para nosotros es muy importante aumentar la confianza con todas las personas que interactúan con el Instituto, por eso, quienes hacemos parte de él, nos comprometemos a fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía, asumiendo el compromiso de ofrecer un trato digno, respetuoso, empático, y transparente; reconociendo la diversidad de necesidades y tomando decisiones que permitan ofrecer más y mejores servicios a la comunidad.

Para cumplir este propósito, les invitamos a conocer sus derechos y deberes, así como los canales que tenemos dispuestos para atenderles:

# Sus derechos

1. Acceder a información clara, completa y oportuna sobre nuestra oferta institucional, trámites, servicios y actividades.
2. Recibir atención oportuna y respetuosa, eliminando cualquier tipo de maltrato, indiferencia, descalificación, discriminación o lenguaje inapropiado, brindada por un equipo capacitado, confiable, dispuesto a escuchar y a ofrecer respuestas claras y completas a sus solicitudes.
3. Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) a través de los canales y los medios dispuestos para ello, y recibir la respuesta adecuada, dentro de los términos señalados en ley.
4. Conocer el estado de cualquier trámite o gestión realizada ante el IDRD, a menos que exista una ley que lo prohíba, a esto último se le conoce como **reserva legal**.
5. Cuando no exista reserva legal, podrán obtener información de registros y archivos públicos, y pueden solicitar fotocopias de los documentos requeridos, asumiendo el valor de estas.
6. Ser atendidos de manera preferente cuando sea una persona con discapacidad, niños, niñas o adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, personas en estado de indefensión, campesinos o veteranos de guerra.
7. A que sus datos personales sean tratados conforme a la política definida por el IDRD, la cual puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.idrd.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/normograma/politicas-de-tratamiento-de-datos>
8. Que sea respetada la confidencialidad de su información, antes y durante la presentación de cualquier solicitud ante el IDRD, si así lo manifiesta.
9. Exigir el cumplimiento de las funciones y responsabilidades a las y los servidores y colaboradores del IDRD.





## Sus deberes

1. Cumplir la Constitución Política, las leyes y las disposiciones vigentes, así como con los protocolos de seguridad y acceso a las instalaciones del IDRD, parques y escenarios que administre el Instituto, reconociendo que estas orientan el adecuado funcionamiento del servicio público.
2. Actuar de buena fe, suministrando información veraz, completa y verificable en sus solicitudes, trámites y solicitudes de acceso a servicios ante el IDRD, entendiendo que esto permitirá garantizar su salud e integridad.
3. Ejercer sus derechos de manera responsable, evitando actuaciones que afecten el normal desarrollo de los trámites o el acceso de otras personas a los servicios.
4. Tratar con respeto y consideración a las servidoras y los servidores públicos, así como a los colaboradores que prestan servicios en nombre del Instituto.
5. Respetar los turnos, filas y mecanismos de organización establecidos en los puntos de atención, como una forma de garantizar un servicio ordenado y equitativo para todas las personas.
6. Cuidar y hacer uso responsable de los parques, escenarios deportivos, instalaciones y bienes públicos administrados por el IDRD, contribuyendo a su preservación y buen estado.
7. Mantener actualizada su información de contacto, cuando sea necesario, para facilitar la comunicación efectiva y el adecuado seguimiento de sus solicitudes.



## Canales y puntos de atención:

### ✓ Canal presencial

Instituto Distrital de Recreación y Deporte

Dirección: Calle 63 No. 59A-06

- **Oficina de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía**
- **Ventanilla para radicación de correspondencia**

**Horario:** Lunes a viernes de

8:00 a.m. a 4:30 p.m.

Jornada continua

### ✓ Red CADE

- SuperCADE CAD - Carrera 30 No. 25-90
- SuperCADE Américas - Av. Carrera 86 No. 43-55 Sur
- SuperCADE Bosa - Av. Calle 57R Sur No. 72D-12
- SuperCADE Suba - Av. Calle 145 No. 103B-90
- SuperCADE 20 de Julio - Carrera 5<sup>a</sup> No. 30D-20 Sur
- SuperCADE Manitas - Carrera 18L No. 70B-50 Sur

**Horario:**

Lunes a viernes 7:00 a.m. a 1:00 p.m. • 2:00 p.m. a 4:30 p.m.

Sábados: 8:00 a.m. a 12:00 m.

### ✓ Centros de Felicidad - CEFE:

- Centro de Felicidad-CEFE El Tunal (Parque El Tunal) Localidad Tunjuelito Calle 58 A sur # 19C - 66
- Centro de Felicidad-CEFE San Cristóbal Localidad San Cristóbal Calle 17A sur 2A - 60 Este
- Centro de Felicidad-CEFE Fontanar del Río Localidad Suba Diagonal 145 # 138 A - 10
- Centro de Felicidad-CEFE Cometas Localidad Suba Avenida Suba Rincón, diagonal 127A #81 - 26

**Horario:** Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. • Jornada continua

## ✓ Canal telefónico

Línea de atención y orientación: **601 660 5400**, extensiones **251 - 252**

## ✓ Canal virtual

- Página web: [www.idrd.gov.co](http://www.idrd.gov.co)
- Portal ciudadano IDRD: <https://portalciudadano.idrd.gov.co/>
- Correo Oficina de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía: [serviciociudadania@idrd.gov.co](mailto:serviciociudadania@idrd.gov.co)
- Correo institucional: [IDRDcorrespondencia@idrd.gov.co](mailto:IDRDcorrespondencia@idrd.gov.co)
- Sistema Distrital de PQRSD – Bogotá Te Escucha <https://bogota.gov.co/servicios/bogota-te-escucha>
- App VIVE IDRD

## ✓ Redes sociales institucionales

- Facebook: IDRDBogota
- X: @IDRD
- Instagram: idrdbogota
- YouTube: IDRDBogota





## Defensor de la Ciudadanía

El IDRD cuenta con un Defensor de la Ciudadanía, encargado de velar por la calidad del servicio y la garantía de los derechos de quienes se relacionan con la entidad.

Cualquier persona puede acudir al Defensor cuando:

- No esté conforme con la respuesta a una PQRSD.
- No haya recibido respuesta oportuna.
- Considere que el servicio prestado no fue adecuado.

### Contacto Defensor de la Ciudadanía – IDRD

- Correo electrónico: [defensorciudadania@idrd.gov.co](mailto:defensorciudadania@idrd.gov.co)
- Canal telefónico: 601 660 5400, extensiones 242 – 246
- Canal presencial: Calle 63 No. 59A-06 Secretaría General
- **Horario:** Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.