

CARTA DE Trato Digno

Estimados ciudadanos,

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 equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Derechos de los ciudadanos

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, por medio de los canales oficiales establecidos por el IDRD, así como a 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 oportuna y eficaz 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 son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas 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 cumplan 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 los ciudadanos

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y 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.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- 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 debido a las personas en alguna situación particular.
- Tramitar las peticiones que lleguen por medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones 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 al Ciudadano con Calidad

Los servidores públicos de todos los niveles del IDRD son responsables de atender al ciudadano 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 el ciudadano una cara amable de la entidad y 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 al ciudadano, transfiriendo 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 el ciudadano.

Canales oficiales definidos por la entidad para la atención al ciudadano

- **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 63-59 A 06.
- **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Bogotá Te Escucha - SDQS):** Herramienta informática de acceso público dispuesta por la Alcaldía de Bogotá D.C. en el link <http://www.bogota.gov.co/sdqs>
- **Correo electrónico:** El Instituto Distrital de Recreación y Deporte dispone del correo electrónico atncliente@idrd.gov.co, el cual es administrado por el Área de Atención al Cliente, Peticiones, Quejas y Reclamos.
- **Redes sociales:** Son administradas por la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- **Atención Telefónica:** Línea **01-8000-919917**, en Bogotá D.C. teléfono **(571) 647 7500** extensión 251-252, línea directa **647-7523**.
- **Atención presencial:** Punto(s) de atención directa y personalizada dispuesta en las instalaciones del IDRD, o en los puntos presenciales de atención en actividades donde participe el Instituto:

SuperCADE CAD

Dirección: Carrera 30 No. 25-90

Teléfono: (571) 350 9886

Horario: Lunes a viernes 7:00 a.m. – 5:30 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m.

SuperCADE Américas

Dirección: Avenida Carrera 86 No. 43 - 55 SUR

Teléfono: (571) 452 8424

Horario: Lunes a viernes 7:00 a.m. – 5:30 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m.

SuperCADE Bosa

Dirección: Avenida Calle 57 R Sur No. 72 D - 12

Teléfono: (571) 775 0553

Horario: Lunes a viernes 7:00 a.m. – 5:30 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m.

SuperCADE Suba

Dirección: Avenida Calle 145 No. 103B 90

Teléfono: (571) 680 5632

Horario: Lunes a viernes 7:00 a.m. – 5:30 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m.

SuperCADE 20 de Julio

Dirección: Carrera 5 No. 30 D20 sur

Teléfono: (571) 272 4346

Horario: Lunes a viernes 7:00 a.m. – 5:30 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m.