

# 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 IDR D

- 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](mailto: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 **01-8000-113199**, en Bogotá D.C. teléfono **(571) 6605400** extensión 251-252 y 265.
- 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.