

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO DE SANTA MARTA

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO VIGENCIA 2019

Apreciado ciudadano:

Reciba un saludo especial del **INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO DE SANTA MARTA.**

Para nuestra administración es importante fortalecer la interacción con todos ustedes, en cumplimiento de los preceptos constitucionales y la Política institucional de Servicio al Ciudadano, es nuestro interés y obligación brindarles una atención equitativa, rápida, respetuosa, digna, humana, efectiva, sin distinción alguna y confiable.

Con el propósito de fortalecer nuestra interacción con la comunidad el Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta, expide la presente Carta de Trato Digno al Ciudadano.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el Numeral 5°, Artículo 7°, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo los ciudadanos tienen derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Artículo 6° Ley 1437 de 2011. Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

Artículo 7° Ley 1437 de 2011. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

MECANISMOS DISPUESTOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los medios que el Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta pone a disposición de la ciudadanía para el ejercicio y garantía de sus derechos son los siguientes:

ATENCIÓN PRESENCIAL

DEPENDENCIA	DIRECCION	HORARIO ATENCION AL PUBLICO
SEDE PRINCIPAL	Calle 24 No. 3-99 Banco Bogotá, oficina 1407	8:00 a 12:00 pm 1: 30 a 5:30 pm

MODULO DE ATENCION VIRTUAL PQRS

El Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta tiene a disposición de la comunidad un módulo para recepción de PQRS en línea al cual se puede acceder desde su computador o equipo móvil así:

- Ingrese a
- En el link **indetur.gov.co/pqrs**
- Radique y anexe los archivos que crea necesarios para su PQRS.
- Obtenga el número de radicado para realizar el seguimiento de la PQRS.

Una vez registrado usted podrá hacer seguimiento a su PQRS a través del link o acercándose a las instalaciones del Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta.

PAGINA WEB

A través de la página web del Instituto **indetur.gov.co** nuestros Usuarios pueden encontrar publicada información institucional, convocatorias, productos y servicios, contratación, normatividad, noticias recientes e históricas, preguntas frecuentes, glosario, entre otros servicios.

ISIS NAVARRO CERA
Director- (E) Indetur

Proyectó:	Luis Manuel Tovar/ Contratista	
Revisó:	Diego Sánchez/ Subdirector Corporativo	
Revisó:	Isnardo Alvarez /Gestión Tic	