

# **INFORME GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA 1 JULIO 2022 - 30 DICIEMBRE 2022**

**INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT**

Elaborado por: Héctor Alonso Méndez Jaimes

Revisado por: Ayda Rodríguez Nope

**BOGOTÁ, ENERO 2023**

## INTRODUCCIÓN

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, cuyo objetivo es presentar un resumen de la importante labor realizada por la figura en cada entidad y será una fuente de información para el seguimiento a la implementación y los resultados de dicha labor.

El Instituto Distrital de Turismo - IDT, mediante Resolución interna No. 231 del 29 de octubre de 2021, delegó a la Asesora del Despacho Código 105 Grado 02, quien es la actual Asesora de Comunicaciones, como Defensora de la Ciudadanía para cumplir las funciones descritas en el Decreto Distrital 847 de 2019.

En este marco, a continuación, se presenta el informe de la gestión realizada por la Defensora de la Ciudadanía durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de diciembre de 2022, de acuerdo con las funciones contenidas en el Decreto 847 de 2019.

## FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

### 1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía

- **Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía**

#### **Acciones y resultados:**

El Instituto Distrital de Turismo (IDT), trabaja día a día para ofrecer y garantizar un mejor servicio a los ciudadanos. Dentro de los compromisos y metas considerados en el *Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía* se viene buscando la cualificación de las personas que están en contacto tanto directo como indirecto con la ciudadanía, siempre esperando ofrecer el servicio apropiado a las necesidades de cada uno. De otra parte, se viene trabajando para ofrecer varios canales de atención al ciudadano, que acerque la entidad a las necesidades y permitan una comunicación de doble vía.

Los canales virtuales de comunicación y el canal telefónico, los cuales están habilitados en un horario de 7:00 am a 4:30 pm tomaron mayor relevancia y se fortalecieron después del Decreto 492 de 2020 sobre la raíz del Estado de Emergencia Sanitaria.

- **Velar porque la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía**

#### **Acciones y resultados:**

Dentro del presupuesto programado para el año 2022, se adjunta el Plan Anual de Adquisiciones 2022 que muestra los rubros que se tuvieron en cuenta para el área de servicio a la ciudadanía, en este caso el rubro destinado a: *“Prestar servicios profesionales para apoyar al proceso de atención al ciudadano, en el desarrollo de las actividades del proceso, respuesta a las PQRSD y el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) de la entidad”* y el convenio con CIDCCA que tiene como objeto *“aunar esfuerzos entre el Instituto Distrital de Turismo y el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible – CIDCCA, para promover e implementar los criterios de accesibilidad y diseño universal en la sede del instituto distrital de turismo y los puntos de información turística”*. Cabe resaltar que este convenio fue firmado en el mes de septiembre

de 2021 y para el mes de diciembre del mismo año se consolidó un diagnóstico y un manual de lineamientos aplicables a la sede principal y a los Puntos de Información Turística. Dado este diagnóstico, se toma la decisión de trasladar la sede administrativa del IDT en aras de encontrar un lugar más acorde y accesible a las recomendaciones realizadas por CIDCCA. Es por esta razón que el 23 de marzo de 2022, el Instituto se traslada a los pisos 22 y 23 de la Torre A del Edificio Centro Internacional, en donde se realiza nuevamente un diagnóstico que muestra un nivel de cumplimiento mayor y unos espacios mucho más accesibles y cumpliendo con la señalética solicitada.

*Anexo: PDF Líneas Plan anual de Adquisiciones 2022 relacionadas con Servicio a la Ciudadanía*

- **Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía**

#### **Acciones y resultados:**

En el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en la entidad, se incluyeron las actividades que están descritas con el objeto de prestar un mejor servicio y llevar un control del proceso (se adjunta el link donde podrán encontrar el Plan de Acción de la entidad):

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1JwLgp6zOXmZc293TwE0ibrraKt0i-XoaSr45wspZpaw/edit#gid=1820433455>

- *Actualización del procedimiento para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.*
- *Una sensibilización semestral en la mejora de la atención a personas en situación de discapacidad.*
- *Fortalecimiento de las herramientas para mejorar el Lenguaje Claro en la Entidad. Asistencia a las capacitaciones ofrecidas por la Veeduría Distrital enfocadas en el tema de Lenguaje Claro.*
- *Una Capacitación semestral en el manejo de PQRSD y atención al ciudadano dirigida a toda la comunidad institucional.*
- *Mesa de trabajo con los enlaces de cada una de las dependencias que maneja PQRSD, con el objeto de identificar las oportunidades y debilidades al momento de dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos.*

Estas acciones buscan ofrecer al ciudadano un servicio de calidad, oportuno, eficaz, eficiente, digno, cálido y con enfoque diferencial, tendiente siempre a optimizar el mismo y que además va de la mano de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

- **Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía**

**Acciones y resultados:**

La entidad en la búsqueda de la mejora continua de los procesos y con el objetivo de prestar un mejor servicio, mantiene una actualización constante del normograma de Atención al Ciudadano y de los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía, este fue actualizado en mayo de 2022.

<https://intranet.idt.gov.co/atencion-al-ciudadano>

Adicionalmente y en el marco del sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión (SIG) se creó el instructivo “AC-I01 Instructivo para la protección y custodia de datos de los denunciantes de posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de intereses” con el fin de establecer las acciones necesarias para la recepción y atención a denuncias de posibles actos de corrupción o los enumerados en su nombre con el fin de asegurar la total transparencia del proceso este instructivo fue implementado y aprobado a partir del 21 de diciembre de 2022.

<https://intranet.idt.gov.co/sites/default/files/2022-12/AC-I01%20Instructivo%20protocolo%20de%20denuncias%20de%20corrupci%C3%B3n%20y%20protecci%C3%B3n%20al%20denunciante%20v1%2021122022.pdf>

A su vez, se creó el formato AC-F05 “Acuerdo de confidencialidad y no divulgación de la información en caso de denuncias de corrupción”, con este acuerdo se dan a conocer las obligaciones que deben aceptar los usuarios que conozcan o puedan conocer información relacionada con quejas y peticiones ciudadanas, así como con denuncias por posibles actos de corrupción este formato fue implementado y aprobado a partir del 21 de diciembre de 2022.

<https://intranet.idt.gov.co/sites/default/files/2022-12/AC-F05%20Acuerdo%20de%20confidencialidad%20%20V1%2021122022.docx>

- **Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad**

**Acciones y resultados:**

Con el objeto de fortalecer y vigilar el cumplimiento de las acciones y el servicio prestado a la ciudadanía, la entidad cuenta con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC-, el cual tiene como objeto, determinar acciones que permitan garantizar una oportuna atención al ciudadano, con el propósito de mejorar la calidad y accesibilidad a los servicios del IDT, garantizando los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad y oportunidad.

<https://www.idt.gov.co/es/transparencia-y-acceso-la-informacion>

<https://www.idt.gov.co/sites/default/files/Plan-Anticorrupcion-y-Atencion-al-Ciudadano-PAAC-V2-2022.xls>

Para este semestre se adelantaron las siguientes actividades:

- Capacitar en el adecuado manejo de las PQRSD y el aplicativo Bogotá te escucha al interior de la entidad.
  - Realizar la actividad de cliente Incógnito que permita evidenciar las oportunidades que maneja en la atención al ciudadano de los PIT's.
  - Mantener actualizada la guía de trámites y servicios con la información del IDT.
  - Elaborar un informe cuatrimestral de los requerimientos presentados por la ciudadanía (PQRSD)
  - Sensibilizar a los informadores turísticos y a los servidores de la entidad para el fortalecimiento de las competencias y habilidades relacionadas con el servicio al ciudadano.
  - Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.
- **Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación**

#### **Acciones y resultados:**

En el Instituto Distrital de Turismo, no se cuentan con trámites para la Ciudadanía, sin embargo, se trabaja permanentemente para que los servicios que ofrece la entidad sean actualizados mensualmente en la Guía de Trámites y Servicios. Cabe resaltar que el mes de mayo se abrió un nuevo punto de información turística ubicado en el Centro Internacional y el cual fue reportado en su momento a la Guía de Trámites y Servicios.

- **Puntos de Información Turística PIT:** El Instituto Distrital de Turismo (IDT), ha puesto a disposición de turistas, visitantes y residentes de la ciudad de Bogotá, la red de Puntos de Información Turística (PIT), entre estos se encuentran *PIT Terminal de Transportes, PIT Monserrate, PIT Aeropuerto Internacional el Dorado, PIT Templete El Libertador y PIT Centro Internacional*. Así, la entidad ha ubicado de manera estratégica estos puntos de atención en zonas como las terminales aéreas, terrestres y las zonas de interés turístico, los cuales son atendidos por un equipo conformado por guías profesionales de turismo e informadores profesionales bilingües, a través de los cuales se brinda información y orientación turística gratuita

y actualizada, con relación a la oferta turística, cultural, recreativa y deportiva de Bogotá y su entorno regional.

- **Recorridos Turísticos:** realizar recorridos turísticos por el patrimonio histórico, arquitectónico y cultural bogotano que pretenden dar a conocer el destino, posicionar a Bogotá como destino turístico, sostenible y promotor de desarrollo económico propendiendo por un sentido de apropiación, respeto y cuidado por parte de residentes, turistas nacionales y extranjeros. Estos recorridos son realizados por guías profesionales de turismo, certificados por el Ministerio Comercio, de Industria y Turismo, mediante el Registro Nacional de Turismo (RNT) vigente y la tarjeta profesional expedida por la entidad u organismo que el Gobierno Nacional designe.

Es importante resaltar que mensualmente, mediante el certificado de confiabilidad, se verifican y notifican a la Secretaría General los cambios en los servicios ofrecidos por la entidad.

<https://bogota.gov.co/servicios/entidad/instituto-distrital-de-turismo-idt>

## 2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

- **Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política**

### **Acciones y resultados:**

Con el fin de garantizar la accesibilidad en los Puntos de Información Turística (PIT), y en la sede administrativa del IDT, se firmó el convenio 340 de 2021 con el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad, y Construcción Accesible CIDCCA. Durante el mes de diciembre del año 2021, realizaron la entrega del diagnóstico e informe de resultados sobre los criterios de accesibilidad y señalética, y además entregaron un manual de lineamientos con los criterios de accesibilidad física y señalética para los puntos de información turística y la sede administrativa, esto, ha permitido que la entidad mantenga su nivel de accesibilidad y compromiso con las personas con necesidades diferentes.

Adicionalmente, se promueven nuevos espacios, es así que se crean formatos de participación ciudadana en redes sociales, como la estrategia #VocesIDT, formato de interacción (Live) transmisión en vivo en Instagram; en el cual se comunican y profundizan temas de interés para los ciudadanos y el sector, a través de estos formatos se da a conocer

la oferta institucional en cuanto a programas, proyectos, convocatorias entre otros; en este espacio se interactúa con más de 47 personas y se responden más de 30 preguntas de la ciudadanía durante las transmisiones, estos formatos tienen una periodicidad semanal y/o quincenal.

- **Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales**

**Acciones y resultados:**

Dentro de las acciones realizadas y que buscan la mejora continua de la gestión de las peticiones ciudadanas, se encuentra el mantener actualizado el procedimiento de atención al ciudadano de la entidad. En este caso es importante resaltar que la atención a la ciudadanía se ha alineado en el proceso (AC-P01 Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), en aras de prestar y garantizar un mejor servicio a la ciudadanía.

Adicionalmente, se cuenta con la matriz AC-F04 que semanalmente permite al proceso de atención al ciudadano enviar una alerta a las áreas que tienen pendientes responder las PQRSD con el objetivo de responder en los tiempos estipulados por la ley.

De otra parte, se ha venido socializando y capacitando a los diferentes funcionarios y contratistas de la entidad en el adecuado manejo de las peticiones ciudadanas, realizando de esta manera 2 jornadas en temas sobre el manual de servicio a la ciudadanía, en los criterios básicos de respuesta (coherencia, calidez, claridad y oportunidad), y en el respeto de los tiempos legales de respuesta. Esto ha permitido que los tiempos de respuesta de la entidad al día de hoy estén en un promedio de 8 días.

- **Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía**

**Acciones y resultados:**

De acuerdo con el procedimiento de Atención al Ciudadano, la ciudadanía, puede reportar cualquier vulneración de sus derechos al correo del defensor del ciudadano [defensorciudadano@idt.gov.co](mailto:defensorciudadano@idt.gov.co).

De otro lado, se cuentan con diferentes canales de recepción de quejas como los son la plataforma “Bogotá te Escucha”, cuyo enlace se encuentra en la página web de la Entidad, al correo Institucional [info@idt.gov.co](mailto:info@idt.gov.co), y por los diferentes canales virtuales como lo son las redes sociales institucionales: Facebook, Instagram y Twitter, como diferentes canales de atención.



Asimismo, el proceso de atención al ciudadano cuenta con riesgos de gestión y riesgos de corrupción y con una serie de acciones que permiten la no materialización de los mismos.

Los riesgos anteriormente relacionados, se encuentran publicados en el link de transparencia de la entidad, el cual se encuentra a continuación:

[https://www.idt.gov.co/sites/default/files/2022-05/Reporte\\_Mapa\\_Riesgo%20corte%20Abril%202030.xls](https://www.idt.gov.co/sites/default/files/2022-05/Reporte_Mapa_Riesgo%20corte%20Abril%202030.xls)

- **Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía**

#### **Acciones y resultados:**

El Instituto Distrital de Turismo en su labor de prestar un mejor servicio a la ciudadanía, ha implementado dentro de cada área del Instituto un enlace responsable de la recepción y respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que ingresan a la Entidad. Este enlace tiene la misión de revisar que estas respuestas que se dan a la ciudadanía, sean entregadas con la calidad, coherencia, calidez y oportunidad necesarias para garantizar la satisfacción del ciudadano.

De igual manera, estos enlaces participan en las capacitaciones ofrecidas al interior de la Entidad, como en los ejercicios de cualificación dictados por la Secretaría General, y en las capacitaciones de la Veeduría.

Para el segundo semestre de 2022 se realizaron las siguientes capacitaciones:

- *Capacitación en reportes 16 de septiembre de 2022*
  - *Guía metodológica para la inducción y la reinducción 29 de septiembre 2022*
  - *Desafíos de la participación y el control social 18 de octubre de 2022*
  - *Nodo intersectorial de Comunicación y Lenguaje 28 de noviembre de 2022*
  - *Nodo Sectorial de Cultura, recreación y deporte 30 de noviembre de 2022*
  - *Manejo de PQRSD y Mejora en la atención a personas en situación de discapacidad. 28 de noviembre de 2022.*
- **Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad**

#### **Acciones y resultados:**

Cada mes y después de revisado el informe consolidado sobre la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, presentado por la Veeduría, se realiza un análisis de los resultados

arrojados por el mismo y se le recuerda a cada una de las áreas que dan respuesta a los requerimientos, los criterios que deben tener en cuenta al momento de responder a la ciudadanía, igualmente el profesional de atención al ciudadano tiene la tarea de revisar que estas respuestas cuenten con estos criterios valorados en este informe.

Adicionalmente se revisa mensualmente el resultado de las encuestas de satisfacción, esto con el objeto de analizar los puntos en los que se está fallando y realizar recomendaciones que permitan mejorar la prestación del servicio.

Para el último cuatrimestre del año el indicador “Nivel de Satisfacción de las respuestas” se comportó de la siguiente manera:

- Septiembre 100%
- Octubre 100%
- Noviembre 98%
- Diciembre: no se obtuvo respuesta de ninguna encuesta que se envió.

Desde Atención al Ciudadano se viene trabajando buscando diferentes opciones para que las respuestas a las encuestas sean respondidas con mayor volumen.

De otra parte, el profesional del Proceso de Atención al Ciudadano se capacita constantemente e igualmente dicta capacitaciones a los diferentes colaboradores de la entidad en temas de servicio al ciudadano (de acuerdo también a la medición realizada por la Veeduría) y manejo de PQRSD de acuerdo al procedimiento de la Entidad.

### 3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

Para la presente función, la evidencia será la redacción del informe bajo la estructura que sigue a continuación:

#### a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.

Durante los meses de julio a diciembre de 2022, se recibieron un total de 368 peticiones, entre las que se cuentan: derechos de petición (34), petición de documentos (7), solicitud de información (255), peticiones entre autoridades (34), quejas (5) y proposiciones del concejo (33). Estas peticiones ingresaron por los dos canales principales de interacción que son el E-mail y la página Web (Bogotá te Escucha). La tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer peticiones ante la entidad, haciendo uso de los canales establecidos por el IDT para su radicación fue la solicitud de información (255).

### **b. Subtemas frecuentes.**

Durante los meses de julio a diciembre de 2022, los subtemas más frecuentes que se presentaron fueron: solicitud de Información Turística y las peticiones entre autoridades

### **c. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.**

En promedio para los meses de julio a diciembre de 2022, el Instituto Distrital de Turismo - IDT - tardó en promedio 8 días para el cierre de peticiones ciudadanas, esta mejora en los tiempos de respuesta es reflejo de la implementación del envío de la Matriz AC-F04; esta es enviada semanalmente a cada área dando cuenta de las peticiones que hace falta por contestar y los días que se tiene para dar respuesta a las mismas. Esta matriz es una herramienta de control y seguimiento que se ha convertido en un semáforo de alerta para las diferentes áreas del Instituto. Es importante resaltar que la Entidad está tomando los mismos días para dar respuesta respecto al semestre anterior a pesar de que en el mes de mayo los tiempos dados por el decreto 491 de 2020, fueron derogados y se volvió a los tiempos tradicionales más cortos de la Ley 1755 de 2015.

	<b>Solicitud de información</b>	<b>Derecho de Petición</b>	<b>Petición entre Autoridades</b>
<b>Días para cierre de peticiones</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>7</b>
<b>Total</b>		<b>8</b>	

### **d. Conclusiones y recomendaciones.**

La entidad trabaja cada día en acciones de mejora para brindar al ciudadano una respuesta oportuna y confiable. Dentro de estas acciones se cuentan las capacitaciones que se dictan desde el interior de la entidad como las que son realizadas por la Veeduría Distrital en los temas de Atención a la Ciudadanía y manejo de PQRSD a los diferentes funcionario, haciendo énfasis en los criterios que se deben respetar al momento de dar una respuesta a un ciudadano. Adicionalmente se están enviando trimestralmente piezas comunicativas informando a toda la comunidad institucional acerca de los puntos a tener en cuenta al momento de atender a un ciudadano, los tiempos de respuesta ordenados por la Ley 1755 de 2015 y los criterios para dar respuesta a las solicitudes estipulados por la Veeduría Distrital.

A nivel interno, dentro de la intranet se designó un espacio específico donde se incluye toda la información que debe tener cuenta el proceso de Atención al Ciudadano <https://intranet.idt.gov.co/es/idt-en-atencion-al-ciudadano>

4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:
  - **Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía**

#### **Acciones y resultados:**

El Instituto Distrital de Turismo cuenta con una Carta de Trato Digno que enmarca tanto los derechos como los deberes de la ciudadanía. Esta carta puede encontrarse en la página web de la Entidad y ha sido socializada en diferentes ocasiones por la Asesoría de Comunicaciones del IDT. Esta carta busca que los ciudadanos se concienticen de que, así como tienen derechos que el Instituto debe garantizarles ellos también cuentan con una serie de deberes que deben cumplir dentro del marco de la responsabilidad social.

<https://www.idt.gov.co/sites/default/files/2022-07/Carta-trato-digno.pdf>

De otra parte, la página web de la Entidad es completamente accesible y permite a la ciudadanía verificar todos los canales de atención con los que cuenta la entidad.

Se puede verificar aquí: <https://www.idt.gov.co/es/atencion-al-ciudadano>

Como complemento se hacen socializaciones en el marco de la atención a la ciudadanía a través de los mailing internos a todos los colaboradores de la entidad. Es así que para los meses de agosto y septiembre se comunicó sobre el rol de la defensora de la ciudadanía, en octubre y en diciembre se difundieron tips sobre las recomendaciones para atender las solicitudes de la ciudadanía, en noviembre se socializó el ejercicio de “llamada a un amigo” iniciativa que desde el rol de la defensora se realiza para hacer una encuesta de percepción sobre la atención que han recibido la ciudadanía en temas específicos.



La Defensora a la Ciudadanía del IDT realizó la 'Llamada a un amigo' con el fin de hacer seguimiento a la calidad del servicio de la atención a los ciudadanos y ciudadanas.

Conoce qué nos dijeron al otro lado de la línea en el siguiente video.



Link de repositorio:

[https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1QV3M9BjK5GrIMY\\_4zfjzI2qbmaTA-BFw](https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1QV3M9BjK5GrIMY_4zfjzI2qbmaTA-BFw)

- **Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción**

#### **Acciones y resultados:**

Las jornadas de inducción y reinducción fueron realizadas en el segundo semestre de 2022; una el 19 de septiembre y otra el 28 de noviembre, en donde y desde la Subdirección de Gestión Corporativa, se dio a conocer a la comunidad la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía y el adecuado manejo de las PQRSD. De otra parte, durante el primer semestre de 2022, se realizaron dos capacitaciones a la comunidad institucional acerca del manual de servicio a la ciudadanía.

- **Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía**

#### **Acciones y resultados:**

Con el firme propósito de ofrecer al ciudadano la atención que merece, el Instituto promueve la participación de sus colaboradores en los espacios ofrecidos tanto por la Veeduría Distrital como la Secretaría General en pro de brindar una mejor atención.

Durante el segundo semestre del año 2022, se participó en tres ejercicios de cualificación de servicio al Ciudadano dictado por la dirección Distrital de Calidad del Servicio; módulo 1. Escuchando nuestro lenguaje 2. Creando confianza y 3. Resolución de conflictos. También se viene participando en las reuniones periódicas de los Nodos de la Red de Atención de Quejas y Reclamos, liderada por la Veeduría Distrital.

- **Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad**

#### **Acciones y resultados:**

Dentro de las mejoras realizadas a la página web de la entidad [www.idt.gov.co](http://www.idt.gov.co) se encuentra en la pestaña de transparencia los servicios que presta la Entidad. Esta página web cuenta con herramientas como:

- *Módulo accesible*
- *Traducción de Lenguaje de señas en el menú principal.*
- *Alto contraste visual.*
- *Sesión específica de temas incluyentes y accesibles (encontramos los acuerdos y lo que se ha hecho hasta el momento con INSOR y Best Buddies).*
- *Videos de contenido institucional fijos con traducción al lenguaje de señas.*
- *Se cambió el menú de accesibilidad (cuenta con lector de voz, ampliación de letra, entre otros).*
- *Diseño Responsive*

Todos estos cambios realizados en nuestra página web, les permiten a los ciudadanos con y en condición de discapacidad, una interacción más fácil con los contenidos desarrollados en la Entidad.

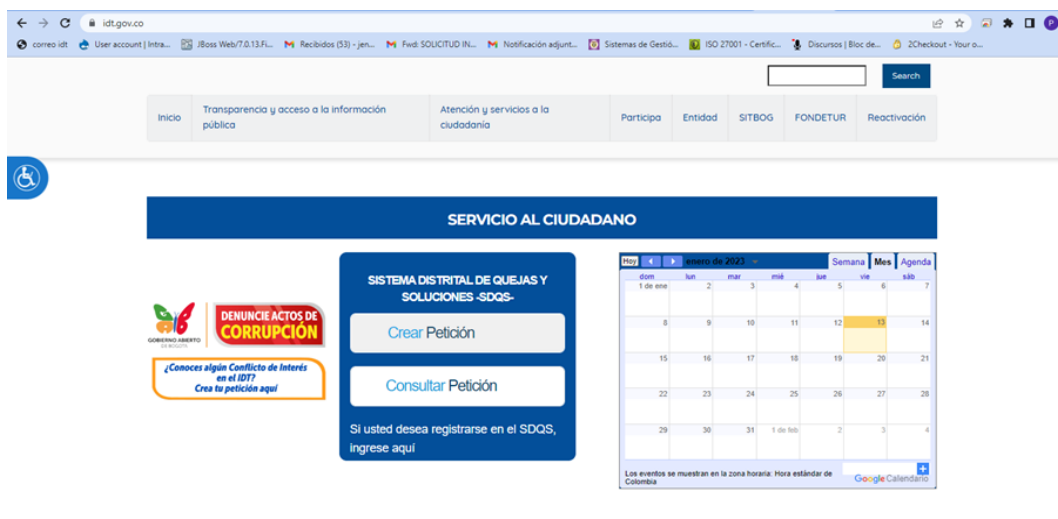
<https://www.idt.gov.co/>

#### **5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.**

- **Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía**

#### **Acciones y resultados:**

Con el ánimo de cumplir esta actividad, el IDT cuenta en su página Web con un link que conecta a la plataforma ‘Bogotá te Escucha’ y permite que los ciudadanos interpongan sus PQRSD por este canal. Este fortalecimiento de los canales virtuales, se vio bastante incentivado además por el tema de la pandemia, esto generó que los ciudadanos buscarán otros medios para comunicarse con las entidades y que, a su vez, encontrarán los canales virtuales como un medio muy importante para interrelacionarse con la ciudadanía. Al mismo tiempo se implementó la línea 320 4881035, en la cual la ciudadanía puede interponer sus PQRSD.



Asimismo, se cuenta en la página web de la entidad con la pestaña de atención y servicios a la ciudadanía, en donde el ciudadano puede encontrar los diversos canales de atención que ofrece la entidad.



Por medio de nuestras redes sociales estamos comunicando constantemente los diferentes canales de atención al ciudadano, por este medio recibimos preguntas, quejas o reclamos los cuales son alojados en el reporte de PQRS que a final de cada mes se entrega con el total de preguntas e inquietudes contestadas y escalas a [profesionalatencionalciudadano@idt.gov.co](mailto:profesionalatencionalciudadano@idt.gov.co).



Estas publicaciones cuentan con las diferentes redes sociales, los horarios de atención, la ubicación de la sede principal y un correo electrónico, por otro lado se hace un ejercicio de registro de todos los reportes de PQRS que se van respondiendo día a día en los diferentes canales de atención:

[https://drive.google.com/drive/folders/1euA3e9EiGwIXtax9A082JPY7M\\_4bwTAp?usp=share\\_link](https://drive.google.com/drive/folders/1euA3e9EiGwIXtax9A082JPY7M_4bwTAp?usp=share_link)

- **Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad**

#### Acciones y resultados:

A pesar de que el Instituto Distrital de Turismo no cuenta con trámites, si puede dar cuenta de que los servicios que se ofrecen en la actualidad se encuentran publicados tanto en la página web de la entidad como en la Guía de Trámites y Servicios.

<https://bogota.gov.co/servicios/entidad/instituto-distrital-de-turismo-idt>

- **Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales**

#### Acciones y resultados:



Se cuenta con una página web de fácil acceso y accesible a todos los ciudadanos que permite que los mismos interactúen y conozcan qué está haciendo el IDT. Además, esta página web refleja los canales de atención con los que cuenta la entidad. Adicionalmente en los Puntos de Información Turística también se promueve la divulgación de los diferentes canales de atención con los que cuenta la Entidad.

[www.idt.gov.co](http://www.idt.gov.co)

Facebook: [IDT Instituto Distrital de Turismo de Bogotá](https://www.facebook.com/IDT-Instituto-Distrital-de-Turismo-de-Bogotá)

Instagram: [@bogota\\_turismo](https://www.instagram.com/bogota_turismo)

Twitter: [@IDTBogota](https://twitter.com/IDTBogota)

Se realiza la difusión de información de las diferentes entidades como las sinergias, algunas de estas invitan a eventos, charlas, capacitaciones, webinars, entre otras, desde el IDT compartimos esta información en nuestras redes sociales para obtener un mayor alcance de la información.



- **Promover la interacción del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha**

#### **Acciones y resultados:**

El Instituto con el objeto de evidenciar la interacción y gestión de peticiones ciudadanas con el Sistema Bogotá te Escucha cuenta como se mencionó anteriormente con un link dentro de la página web de la Entidad que remite al ciudadano directamente al Sistema Bogotá te escucha para que de manera pueda interponer su PQRSD.

<https://www.idt.gov.co/>

6. **Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital**

En cumplimiento a la función del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida.

## 7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas

- **Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.**

### **Acciones y resultados:**

El subdirector de Gestión Corporativa del IDT, participó activamente en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía realizada de manera presencial el pasado 17 de junio de 2022 en el auditorio del Archivo de Bogotá. En dicha reunión se hizo énfasis en los resultados preliminares de la evaluación de operaciones de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

## **CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES**

El Instituto Distrital de Turismo – IDT - se encuentra en constante fortalecimiento del proceso de Atención al Ciudadano y viene implementando estrategias y trabajando día a día por prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

  
Ángela María Pinzón  
Defensora del Ciudadano IDT

Elaboró: Héctor Alonso Méndez Jaimes



Revisó: Ayda Rodríguez

