



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto Distrital de Turismo

**INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO**  
**INFORME GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA**  
**ENERO A JUNIO 2023 - I SEMESTRE 2023**

**ATENCIÓN A LA CIUDADANIA**  
**BOGOTÁ D.C., JUNIO 2023**

Carrera 10 No 28 – 49  
Edificio Centro Internacional Torre A –Piso 23  
Código Postal 110311  
Conmutador: (601) 2170711 Ext. 1000  
[www.idt.gov.co](http://www.idt.gov.co)



SC-CER704773



SA-CER704774





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto Distrital de Turismo

## INTRODUCCIÓN

En este informe se presenta el cumplimiento de gestión a los lineamientos establecidos 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 de Bogotá – 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 comprendido entre el 1 de enero de 2023 a 30 de junio de 2023, 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.

La entidad cuenta con los siguientes canales de atención:

- **Presencial:** Carrera 10 No 28 – 49 Torre A piso 23, horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
- **Correos electrónicos:** [info@idt.gov.co](mailto:info@idt.gov.co) y [defensorciudadano@idt.gov.co](mailto:defensorciudadano@idt.gov.co)
- **Canales Telefónicos:**  
Línea institucional: 601 -2170711 Ext. 1000  
Línea de Atención al ciudadano: 3204881035  
Líneas de Atención: 195  
Línea gratuita de atención al turista: 018000127400
- **Página WEB:**  
<https://www.idt.gov.co/index.php/es/atencion-al-ciudadano>  
Canal “Bogotá Te Escucha” <https://bogota.gov.co/sdqs/>.

- **Redes sociales:**  
**Twitter:** @IDTBogota.  
**Facebook:** @IDTBogota  
**Instagram:** @Bogota\_Turismo  
**YouTube:** @IDTBogotaOficial  
**TikTok:** @bogota\_idt

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

### **Acciones y resultados:**

Con el propósito de prestar apoyo profesional al proceso de atención al ciudadano durante el inicio de la vigencia 2023 y en cumplimiento del Decreto No. 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital", Artículo 3° - Numeral 6 el cual estipula que las entidades distritales deben garantizar la operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido, la Subdirección de Gestión Corporativa adelantó adición y prórroga No. 2 al contrato 79 de 2022, por un término de dos (2) meses y hasta el 07 de marzo de 2023, fecha en la que se posesionó el nuevo profesional de planta.

La citada adición y prórroga se efectuó bajo el amparo de la línea de contratación No. 927-AAA y el Certificado de Disponibilidad Presupuestal – CDP No. 840 de 2022, que autoriza el plazo y los recursos para ser ejecutados en la vigencia 2023, bajo el objeto relacionado a continuación:

**ADICIÓN Y PRÓRROGA No 2 AL CONTRATO No 79 DE 2022 CUYO OBJETO ES:**  
**"PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES A LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, A TRAVÉS DE LOS COMPONENTES DE TRANSPARENCIA, PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC), Y RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) REALIZADAS AL INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO."**

Tener presente que el siguiente link, por seguridad de la información, tiene el acceso restringido a solo algunos colaboradores del IDT.

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1HP-kfP-0SM3Xt66bB8GWMMj17l-i-YIUvEbu-EwMlcw/edit#gid=1031169302>

- **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 del año 2023 para 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.

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1f\\_DKkrrPQG-ShXTS\\_7cuWHu5fLEEmFU9hacMRR1UmpY/edit#gid=1820433455](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1f_DKkrrPQG-ShXTS_7cuWHu5fLEEmFU9hacMRR1UmpY/edit#gid=1820433455)

- Durante el mes de mayo de 2023, se realiza actualización en donde se incorporan protocolos de atención preferencial para garantizar el acceso de los servicios a las personas que por su situación física o sensorial requieren un trato preferente.

<https://intranet.idt.gov.co/sites/default/files/2023-06/Actualizacion%20Procedimiento%20Atencion%20al%20Ciud>

En la intranet también se encuentra la versión actualizada del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, esto para conocimiento de toda la comunidad institucional.

<https://intranet.idt.gov.co/sites/default/files/2022-04/MANUAL%20SERVICIO%20A%20LA%20CIUDADAN%C3%8DA%202022.pdf>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto Distrital de Turismo

- Una sensibilización semestral en la mejora de la atención a personas con discapacidad. En esta participaron 10 colaboradores del IDT el día 31 de mayo de 2023.
- 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. Se realizó la capacitación a 22 colaboradores del IDT el día 30 de marzo de 2023.
- 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 van encaminadas a brindar a la ciudadanía un servicio de calidad, oportuno, eficaz, eficiente, digno, cálido y con enfoque diferencial, tendiente siempre a optimizar el mismo, en concordancia con 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.

Se actualizó el instructivo AC-P01 “Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias”, con el objetivo de establecer las acciones





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto Distrital de Turismo

necesarias para recibir, tramitar y resolver peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias (PQRSD), a través de los diferentes canales definidos por la entidad, con el fin de garantizar la respuesta de manera oportuna y de calidad al ciudadano.

<https://intranet.idt.gov.co/sites/default/files/2023-06/Actualizacion%20Procedimiento%20Atencion%20al%20Ciudadano%20V9%2031052023.pdf>

Adicionalmente y en el marco del sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión (SIG) se creó el instructivo “AC-P01 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, este procedimiento se socializa por medio de piezas comunicativas a la comunidad IDT durante lo corrido de la vigencia 2023.

<https://intranet.idt.gov.co/sites/default/files/2022-12/AC-101%20Instructivo%20protocolo%20de%20denuncias%20de%20corrupci%C3%B3n%20y%20protecci%C3%B3n%20al%20denunciante%20v1%2021122022.pdf>

Se realiza la aplicación desde el procedimiento de atención a la ciudadanía del 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>





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto Distrital de Turismo

- **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.

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

<https://www.idt.gov.co/es/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-de-conformidad-con-el-articulo-73-de-la-ley-1474-de>

Para el primer semestre del año 2023, se adelantaron las siguientes actividades:

- *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).*
  - *Capacitar en el adecuado manejo de las PQRSD y el aplicativo Bogotá te escucha al interior de la entidad.*
  - *Realizar una muestra trimestral de 5 derechos de petición y evaluar la calidad de las respuestas que emite el IDT, de acuerdo con los lineamientos que establece Servicio a la comunidad institucional.*
  - *Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.*
  - *Realizar reporte de PQRS relacionadas con actos de corrupción o conflicto de interés.*
- **Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.**



## Acciones y resultados:

Desde el Instituto Distrital de Turismo mensualmente se realiza la verificación y actualización de la Guía de Trámites y Servicios, con el fin de que la Ciudadanía realice las consultas de las diferentes actividades y programas.

El IDT cuenta con los siguientes Puntos de Información Turística:

- PIT Monserrate
- PIT Templete El Libertador
- PIT Terminal de Transporte el Salitre (Cerrado por Remodelaciones)
- PIT Aeropuerto Internacional El Dorado (Cerrado por Remodelaciones)
- PIT Centro Internacional
- PIT Corferias (Punto habilitado según instrucciones del área y dependiendo de las actividades programadas por la entidad).

Los cuales son atendidos por un equipo de profesionales e informadores, los cuales brindan información de la oferta turística y cultural de la Ciudad.

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:

Se promueven nuevos espacios y 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 y se responden preguntas de la ciudadanía durante las transmisiones, estos formatos tiene una periodicidad mensual.

A mediados del mes de mayo, se realizó la revisión del Informe de Seguimiento a la Gestión de los Defensores del Ciudadano en el Distrito Capital (Enero - Diciembre 2022) una vez fue suministrado por la Veeduría Distrital, con base en ello se revisó la información sobre las encuestas de satisfacción tanto del segundo semestre 2022 como primer semestre 2023.

Además, se adelantó mesa de trabajo con la Subdirección de Corporativa y la profesional del Proceso de Atención a la Ciudadanía, donde se fijaron una serie de compromisos en pro de la mejora continua para la evaluación de satisfacción de la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención. En el marco de lo anterior en Comité Directivo, la defensora de la ciudadanía presentó la recomendación de incluir esta evaluación de satisfacción de manera uniforme en todos los canales de atención de la entidad.

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

## Acciones y resultados:

Semanalmente se realiza el seguimiento a las PQRS mediante la matriz AC-F04, la cual permite desde atención a la ciudadanía enviar alertas oportunas a las diferentes dependencias para las respuestas de los PQRS en los tiempos establecidos.

Este seguimiento a permitido la articulación constante con los enlaces responsables de las PQRS y de esta manera cumplir con los criterios de coherencia, calidez, claridad y oportunidad.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto Distrital de Turismo

- **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, Twitter, Youtube y Tiktok 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 contribuyen a que no se materialicen de los mismos.

Los riesgos anteriormente relacionados, se encuentran publicados en el link de [Transparencia y acceso a la información pública](#) de la entidad, el cual se encuentra a continuación:

<https://www.idt.gov.co/es/matriz-riesgos-4331>

- **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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto Distrital de Turismo

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.

Para el primer semestre de 2023, la Profesional del Servicio a la Ciudadanía, asistió a las siguientes capacitaciones en representación del IDT, donde conoció herramientas y lineamientos que sirven para dar trámite a las peticiones de la ciudadanía:

CAPACITACIÓN	FECHA
Nodo intersectorial- Empoderando mis habilidades para el servicio	2 de mayo de 2023
Nodo Intersectorial – Conflicto y Mediación en el servicio	25 de mayo de 2023
Nodo Intersectorial – Capacidades de Innovación Pública	10 de marzo de 2023
Plenarias Veeduría	6 de marzo de 2023
Laboratorios de Simplicidad	9 de marzo de 2023 16 de marzo de 2023
Capacitaciones Bogotá Te Escucha	8 de marzo de 2023 20 de abril de 2023 27 de abril de 2023
Lenguaje Claro	24 de abril de 2023

- **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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto Distrital de Turismo

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.

- 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 enero a junio de 2023, se recibieron un total de 352 peticiones, entre las que se cuentan: derechos de petición (95), petición de documentos (10), solicitud de información (157), quejas (3), Concejo de Bogotá (86) y del Congreso de la República (1). 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 (157).

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

Durante los meses de enero a junio de 2023, los subtemas más frecuentes que se presentaron fueron: solicitud de Información Turística y las del Concejo de Bogotá entre las que se encuentran: *Las Proposiciones*.

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

En promedio para los meses de enero a junio de 2023, el Instituto Distrital de Turismo - IDT - tardó en promedio 8 días para el cierre de peticiones ciudadanas.

	<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>8</b>	<b>5</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 funcionarios, haciendo énfasis en los criterios que se deben respetar al momento de dar una respuesta a un ciudadano.

Con base en lo descrito en la función dos, se procedió a reiterar el ejercicio realizado en el segundo semestre del 2022, para ello se hizo la revisión del tercer y cuarto trimestre del informe proporcionado. Ejercicio que también fue revisado para el presente semestre.

Adicionalmente se realiza el análisis por parte de la Defensora de la Ciudadanía del consolidado de las encuestas del “Nivel de Satisfacción de las respuestas” las cuales arrojaron los siguientes resultados, es de aclarar que para el mes de enero no se recibieron encuestas diligenciadas:

Mes	Nivel de satisfacción
Enero	No se recibieron encuestas
Febrero	100%



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto Distrital de Turismo

Marzo	100%
Abril	100%
Mayo	95%
Junio	100%

Desde Atención al Ciudadano se realiza el envío del link de la encuesta, con el fin de que sea diligenciada por cada Ciudadano y así conocer la percepción de los mismos frente a las respuestas del IDT, este consolidado de encuestas se solicitó este periodo por parte de la Defensora de la Ciudadanía del IDT, como acción de mejora en la percepción de calidad y calidez en la atención que reciben los ciudadanos por parte del IDT.

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSem2h9xLHKkkNj5x5968CycGFWldnZiRO1MP9jWEV\\_Su3nBow/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0&pli=1](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSem2h9xLHKkkNj5x5968CycGFWldnZiRO1MP9jWEV_Su3nBow/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0&pli=1)

#### **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.**

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 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>





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto Distrital de Turismo

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.

Se realizó la campaña de la “Defensora de la Ciudadanía del IDT”, donde se socializaron 16 piezas en redes sociales y 1 vídeo de socialización donde se presenta a la “Defensora de la Ciudadanía del IDT” quien es la Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones, dicha campaña se difundió a través de los canales de comunicación externa como son redes sociales, durante los meses de mayo y junio de 2023 de la siguiente manera:

- 1 pieza con el rol de la defensora de la ciudadanía.



- 5 piezas con los derechos de la ciudadanía.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto Distrital de Turismo

**1** Recibir un trato amable, respetuoso, igualitario e incluyente.

Recuerda que puedes contactar a la Defensora de la Ciudadanía del IDT a través del correo electrónico: [defensorciudadano@idt.gov.co](mailto:defensorciudadano@idt.gov.co)

La **BOGOTÁ** que estamos construyendo



**2** Recibir información oportuna de la ubicación y/o horarios de atención de los diferentes canales.

Recuerda que puedes contactar a la Defensora de la Ciudadanía del IDT a través del correo electrónico: [defensorciudadano@idt.gov.co](mailto:defensorciudadano@idt.gov.co)

La **BOGOTÁ** que estamos construyendo



**3** Recibir atención especial y prioritaria: niños, mujeres embarazadas o con niños en brazos, personas mayores, personas con discapacidad y en estado de indefensión.

Recuerda que puedes contactar a la Defensora de la Ciudadanía del IDT a través del correo electrónico: [defensorciudadano@idt.gov.co](mailto:defensorciudadano@idt.gov.co)

La **BOGOTÁ** que estamos construyendo



**4** Recibir respuesta a las peticiones dentro de los plazos establecidos por la Ley.

Recuerda que puedes contactar a la Defensora de la Ciudadanía del IDT a través del correo electrónico: [defensorciudadano@idt.gov.co](mailto:defensorciudadano@idt.gov.co)

La **BOGOTÁ** que estamos construyendo



**5** Presentar peticiones de forma verbal, escrita o por vías virtuales, en horarios de atención publicados por la entidad.

Recuerda que puedes contactar a la Defensora de la Ciudadanía del IDT a través del correo electrónico: [defensorciudadano@idt.gov.co](mailto:defensorciudadano@idt.gov.co)

La **BOGOTÁ** que estamos construyendo



- 5 piezas con los deberes de la ciudadanía.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto Distrital de Turismo

### CONOCE LOS DEBERES DE LA CIUDADANÍA

**1** Acatar la Constitución, las leyes, los reglamentos, actos administrativos, protocolos de seguridad y acceso a las instalaciones de la entidad.

Recuerda que puedes contactar a la Defensora de la Ciudadanía del IDT a través del correo electrónico: [defensorciudadano@idt.gov.co](mailto:defensorciudadano@idt.gov.co)

### CONOCE LOS DEBERES DE LA CIUDADANÍA

**2** Actuar de forma transparente y de buena fe, entregando de manera voluntaria y oportuna, información veraz a la Administración Distrital.

Recuerda que puedes contactar a la Defensora de la Ciudadanía del IDT a través del correo electrónico: [defensorciudadano@idt.gov.co](mailto:defensorciudadano@idt.gov.co)

### CONOCE LOS DEBERES DE LA CIUDADANÍA

**3** Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta la Administración Distrital.

Recuerda que puedes contactar a la Defensora de la Ciudadanía del IDT a través del correo electrónico: [defensorciudadano@idt.gov.co](mailto:defensorciudadano@idt.gov.co)

### CONOCE LOS DEBERES DE LA CIUDADANÍA

**4** Usar de forma apropiada los canales de atención y abstenerse de presentar o reiterar solicitudes improcedentes.

Recuerda que puedes contactar a la Defensora de la Ciudadanía del IDT a través del correo electrónico: [defensorciudadano@idt.gov.co](mailto:defensorciudadano@idt.gov.co)

### CONOCE LOS DEBERES DE LA CIUDADANÍA

**5** Cumplir con informar, declarar, presentar, inscribirse, actualizar y pagar sus responsabilidades tributarias y obligaciones como persona natural y/o jurídica.

Recuerda que puedes contactar a la Defensora de la Ciudadanía del IDT a través del correo electrónico: [defensorciudadano@idt.gov.co](mailto:defensorciudadano@idt.gov.co)

- 5 piezas con los deberes de la defensora de la ciudadanía.



SC-CER704773



SA-CER704774





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto Distrital de Turismo

**CONOCE LAS FUNCIONES DE LA DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA - IDT**

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

Recuerda que puedes contactar a la Defensora de la Ciudadanía del IDT a través del correo electrónico: [defensorciudadano@idt.gov.co](mailto:defensorciudadano@idt.gov.co)

**CONOCE LAS FUNCIONES DE LA DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA - IDT**

**2** Formular recomendaciones al Representante Legal del IDT para facilitar la interacción con la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

Recuerda que puedes contactar a la Defensora de la Ciudadanía del IDT a través del correo electrónico: [defensorciudadano@idt.gov.co](mailto:defensorciudadano@idt.gov.co)

**CONOCE LAS FUNCIONES DE LA DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA - IDT**

**3** Analizar el consolidado de las peticiones de la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía, e identificar problemáticas que deban ser resueltas.

Recuerda que puedes contactar a la Defensora de la Ciudadanía del IDT a través del correo electrónico: [defensorciudadano@idt.gov.co](mailto:defensorciudadano@idt.gov.co)

**CONOCE LAS FUNCIONES DE LA DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA - IDT**

**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, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía.

Recuerda que puedes contactar a la Defensora de la Ciudadanía del IDT a través del correo electrónico: [defensorciudadano@idt.gov.co](mailto:defensorciudadano@idt.gov.co)

**CONOCE LAS FUNCIONES DE LA DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA - IDT**

**5** Promover el uso de diferentes canales de atención, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones, para mejorar la experiencia de la ciudadanía.

Recuerda que puedes contactar a la Defensora de la Ciudadanía del IDT a través del correo electrónico: [defensorciudadano@idt.gov.co](mailto:defensorciudadano@idt.gov.co)

- 1 vídeo de socialización donde se presenta a la “Defensora de la Ciudadanía del IDT” y el rol que ejerce en la entidad.



SC-CER704773



SA-CER704774



<https://www.instagram.com/reel/CspMi3lgi4G/?igshid=MzRIODBiNWFIZA%3D%3D>



- **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:**

Durante el primer semestre, se llevó a cabo la jornada de inducción y reinducción el 24 de mayo de 2023, 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 igual manera en esta presentación, se socializó el alcance del Proceso de Atención a la Ciudadanía y los principales ejes de acción dentro del instituto.

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

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

Durante el primer semestre del año 2023, se participó en tres ejercicios de cualificación



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto Distrital de Turismo

de servicio al Ciudadano dictado por la dirección Distrital de Calidad del Servicio; se asistió a dos sesiones, del módulo Nodo Intersectorial, en temas relacionados en capacidades de innovación pública y conflicto y mediación en el servicio.

- **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:

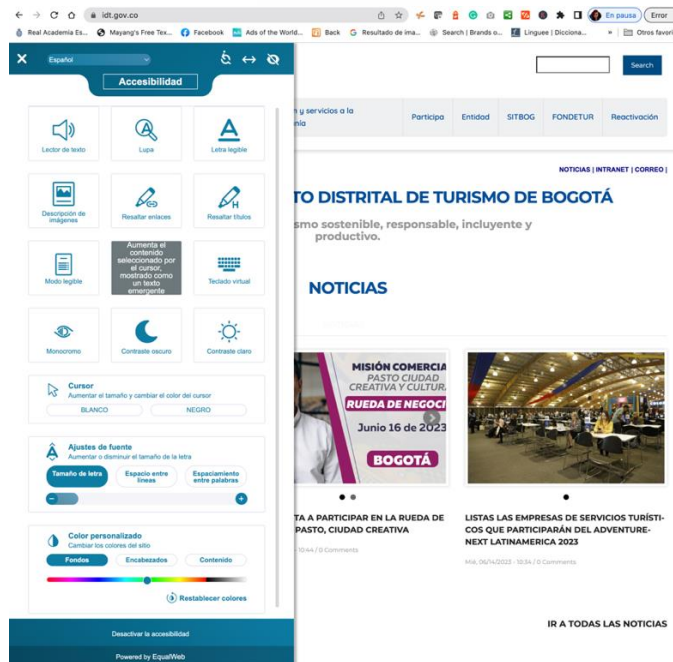
Desde la página web de la entidad [www.idt.gov.co](http://www.idt.gov.co) se encuentra en la pestaña de transparencia los servicios que presta la Entidad. Esta página web cuenta con herramientas como:

- *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).*

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto Distrital de Turismo



## 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:

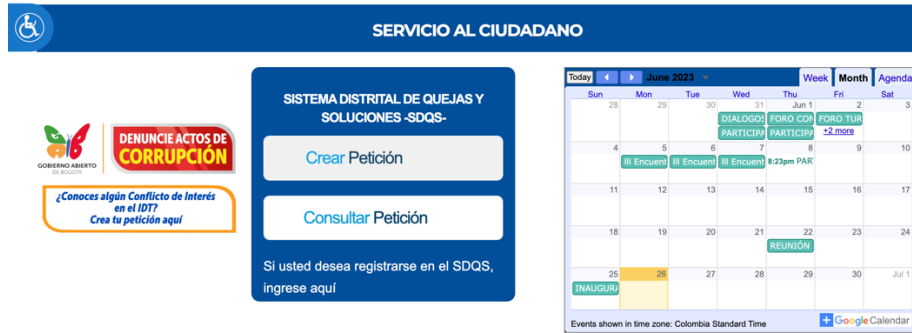
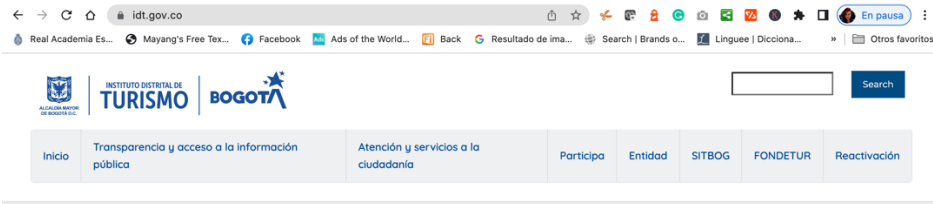
Con el ánimo de cumplir esta actividad, el IDT cuenta en su página Web con un link que conecta a la plataforma 'Bogotá te Escucha' y permite que los ciudadanos interpongan sus PQRSD por este canal y de esta manera dar respuesta a sus inquietudes.

Así mismo al crear la petición redirecciona al canal de Bogotá Te Escucha.

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto Distrital de Turismo



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.

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

Los canales de comunicación digital, como las redes sociales son un importante activo dentro de los canales de servicio y atención a la ciudadanía, es así que mensualmente se realiza un ejercicio de registro de todos los reportes de PQRS que se van respondiendo día a día a través de estos canales de atención, a continuación, el link del drive de las respuestas de los canales externos de redes sociales de la vigencia 2023:

[https://drive.google.com/drive/folders/1siwjp-m2\\_s8gWcjlawTzvXrsfUDibxB](https://drive.google.com/drive/folders/1siwjp-m2_s8gWcjlawTzvXrsfUDibxB)

- 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.

Cabe resaltar que durante el primer semestre del 2023, se abrió el canal de TikTok del IDT como red social nueva para que la ciudadanía en general tenga más canales de interacción y atención de servicios de la entidad, el canal se llama: @bogota\_idt

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

[Facebook: @IDTBogota](https://www.facebook.com/IDTBogota)

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

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

[TikTok: @bogota\\_idt](https://www.tiktok.com/@bogota_idt)

- **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





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto Distrital de Turismo

dentro de la página web de la Entidad que remite al ciudadano directamente al Sistema Bogotá te escucha para que pueda interponer su PQRSD a través de canales de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

<https://bogota.gov.co/sdq/s/>

<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:**

En cumplimiento del artículo 21 del Decreto Distrital 847 de 2019, la Defensora de la Ciudadanía del IDT, participó en la convocatoria de la Sesión Ordinaria de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, que se realizó el viernes 30 de junio de 2023 desde las 8:00 am en el Auditorio del Archivo Distrital, donde se mostró el balance y cronograma de la reformulación de la Política Pública Distrital del Servicio al Ciudadano.

## **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.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto Distrital de Turismo

Bajo este contexto y con el propósito de contribuir a la mejora continua del proceso de atención a la ciudadanía en el Instituto Distrital de Turismo, se seguirán adelantando mesas de trabajo con las áreas involucradas en la prestación del servicio, además se propenderá por articular acciones de comunicación para la ciudadanía para que conozcan los canales de atención que se ofrecen desde la institución; como también reforzar dentro de la comunidad interna el Plan de Acción trazado en el marco de la presente política.

Angela María Pinzón

Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones IDT - Defensora de la Ciudadanía IDT

Elaboró: Andrea Milena Rivera - Profesional Universitario – Subdirección Gestión Corporativa *Andrea Rivera*

Carlos Mario Becerra – Contratista – Oficina Asesora de Comunicaciones *Carlos Mario Becerra*

Revisó: Ayda Rodríguez – Contratista – Oficina Asesora de Comunicaciones *Ayda Rodríguez*

