

Reporte Año 2025 Semestre 1

Defensor de la Ciudadanía

Instituto Distrital de Turismo - IDT



Instituto Distrital de Turismo - IDT

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

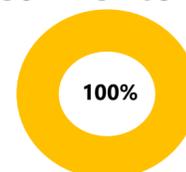
El Instituto Distrital de Turismo (IDT) ha implementado exitosamente un sistema de indicadores de gestión, como parte integral del procedimiento de atención a la ciudadanía. Este sistema está diseñado para evaluar tanto la oportunidad como el nivel de satisfacción en las respuestas brindadas a los peticionarios. Los resultados actuales evidencian un cumplimiento del 100% en los indicadores establecidos. Asimismo, el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes ciudadanas se encuentra en un rango de 7 a 9 días.

Desde la Oficina del Defensor del Ciudadano se realiza seguimiento permanente a estos indicadores, los cuales resultan fundamentales para el IDT, ya que permiten evaluar con precisión la eficiencia en la atención de peticiones y detectar oportunidades de mejora continua, garantizando un servicio óptimo y de calidad para la ciudadanía. En cuanto al seguimiento de las acciones planificadas para el primer semestre de 2025, se reportan los siguientes avances:

- **Divulgación de canales de atención:** Se llevó a cabo la socialización de los canales de comunicación institucional mediante el diseño y difusión de piezas comunicativas específicas.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

• **Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento o Integral con la Ciudadanía**
Se realizó un seguimiento exhaustivo a los planes de acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), con énfasis en el componente de servicio a la ciudadanía. Los resultados evidencian avances significativos:

- **Oportunidad:** El indicador de oportunidad alcanzó un 100% de cumplimiento, lo que garantiza que las respuestas y gestiones se realizaron dentro de los tiempos establecidos.
- **Satisfacción:** El indicador de satisfacción se ubicó en 89%, reflejando un alto nivel de aprobación por parte de la ciudadanía respecto a la calidad del servicio recibido.

Adicionalmente, se realizaron las siguientes acciones de socialización:

- Publicación de la información del nuevo Defensor de la Ciudadanía en la página web institucional del IDT.
- Divulgación de los deberes y derechos de la ciudadanía, a través de medios institucionales.
- Socialización del Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía, mediante el envío de piezas comunicativas a los correos electrónicos de la comunidad IDT.

Instituto Distrital de Turismo - IDT

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3



Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Para el cumplimiento de la meta, el Instituto Distrital de Turismo, a través de la Subdirección de Gestión Corporativa, apropió para la vigencia 2025 un presupuesto dentro del rubro de funcionamiento destinado al desarrollo de los siguientes objetos contractuales

- En el marco del Proyecto de Inversión 7709 "Mejoramiento y fortalecimiento de la capacidad institucional del Instituto Distrital de Turismo", se contempla la contratación de servicios de apoyo a la gestión para la Subdirección de Gestión Corporativa, específicamente orientados a la atención a la ciudadanía. Adicionalmente, se cuenta con una funcionaria de planta, cuyas funciones están directamente relacionadas con el servicio a la ciudadanía, lo cual contribuye al cumplimiento de la meta institucional en esta materia.

El Instituto Distrital de Turismo (IDT) realiza un seguimiento continuo a sus canales de atención, con el objetivo de evaluar la calidad del servicio brindado a la ciudadanía y garantizar respuestas oportunas y efectivas a sus requerimientos

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Si bien el cumplimiento del lineamiento fue del 100% en el reporte del primer semestre, desde el rol de Defensor de la Ciudadanía se continuó con el seguimiento a los avances y necesidades identificadas durante la implementación de las directrices relacionadas con lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos en los distintos escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

Como resultado de este seguimiento, se evidenció que la Entidad cumple con los parámetros establecidos en materia de lenguaje claro, lo cual contribuye a una comunicación más efectiva, transparente e incluyente.

<https://www.idt.gov.co/es/lenguaje-claro>

Instituto Distrital de Turismo - IDT

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

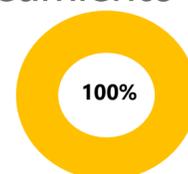
El Instituto Distrital de Turismo (IDT) promueve el uso de canales adecuados para la atención y gestión de denuncias relacionadas con posibles actos de corrupción, así como situaciones que involucren inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de intereses, garantizando en todo momento la protección de la identidad del denunciante.

En este sentido, la Entidad dispone de un Botón de Denuncia en su sitio web institucional: <https://idt.gov.co/>, a través del cual la ciudadanía y los servidores públicos pueden reportar estos casos de manera segura y confidencial.

Adicionalmente, se publicó una pieza comunicativa dirigida a los/las servidores/as, colaboradores/as de la Entidad y a la ciudadanía en general, con el propósito de socializar las rutas y protocolos establecidos, promoviendo así una cultura de transparencia y acceso a la información.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento 3

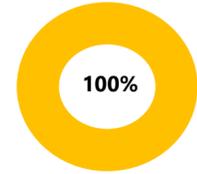
En el marco de los informes mensuales de satisfacción ciudadana, los cuales son publicados a través del menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública en el sitio web institucional, se formulan recomendaciones transversales orientadas a fortalecer el relacionamiento del Instituto con la ciudadanía y los grupos de interés.

Adicionalmente, se conformó un equipo de gestión de PQRSD, el cual realiza reuniones mensuales en articulación con el Defensor de la Ciudadanía. En estos espacios se identifican oportunidades de mejora, se formulan recomendaciones y se realiza seguimiento a los compromisos establecidos, contribuyendo así a la mejora continua en la atención y respuesta a los ciudadanos.

Instituto Distrital de Turismo - IDT

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Para este semestre evaluado, y considerando los diversos escenarios de interacción entre la ciudadanía, según lo establecido en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, la función del Defensor Ciudadano se enfoca en garantizar:

Acceso a la Información Pública: Facilitar que los ciudadanos obtengan la información necesaria de las entidades estatales.

Acceso a la Oferta de Bienes y Servicios: Asegurar que los ciudadanos puedan acceder de manera efectiva a los bienes y servicios ofrecidos por el Distrito.

Petición: Acompañar y orientar a la ciudadanía en el ejercicio de su derecho de petición.

Participación Ciudadana en la Gestión Pública: Promover y salvaguardar la participación activa de los ciudadanos en los procesos de gestión pública.

Se llevo a cabo acompañamiento y seguimiento a lo mencionado anteriormente.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2



Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Defensor de la ciudadanía: Andres Felipe Escobar Leal

Correo: andres.escobar@idt.gov.co

Contacto: 3144752101

Instituto Distrital de Turismo - IDT

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1

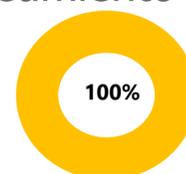


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

De acuerdo con el reporte anterior, y en articulación con la Oficina Asesora de Comunicaciones, se dio continuidad a las acciones de promoción y divulgación de información orientadas al goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y al cumplimiento de sus deberes. Estas acciones incluyeron la publicación permanente de la Carta de Trato Digno, así como la divulgación de los canales de interacción dispuestos por la Entidad a través de su página web institucional.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.

Lineamiento 2



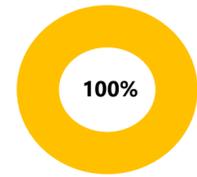
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

En articulación con la Secretaría General – Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, el Defensor de la Ciudadanía gestionó y acompañó una capacitación orientada a socializar estrategias y habilidades que fortalezcan las competencias de los colaboradores distritales para afrontar y manejar de manera adecuada situaciones difíciles en el marco de la atención a la ciudadanía, de acuerdo con su tipología y/o características.

Instituto Distrital de Turismo - IDT

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha" que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3

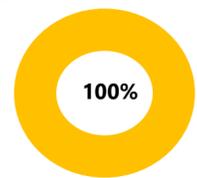


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Durante el primer semestre de 2025, se llevó a cabo una capacitación sobre el funcionamiento del sistema de peticiones ciudadanas "Bogotá Te Escucha", en la cual participó el equipo de Atención a la Ciudadanía de la entidad, con el objetivo de fortalecer el manejo del usuario del IDT.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Desde el IDT, a través de la Defensoría, se identificaron los canales dispuestos para la atención a la ciudadanía. Estos incluyen atención presencial, telefónica, virtual, mediante formulario y a través de redes sociales.

Canal Virtual: correo atencionciudadania@idt.gov.co y Formulario de PQRSD <https://bogota.gov.co/sdqs/>

Correo electrónico: correspondenciarecepcion@idt.gov.co; Info@idt.gov.co

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

Instituto Distrital de Turismo - IDT

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Instituto Distrital de Turismo (IDT) no gestiona trámites directos para la ciudadanía. En línea con su misionalidad, la entidad ofrece Orientación y Promoción al Ciudadano (OPA), que incluye principalmente la gestión y divulgación de recorridos turísticos.

Se confirma que la Guía Distrital de Trámites y Servicios se mantiene actualizada para reflejar esta información de manera precisa.

El IDT cuenta con los siguientes Puntos de Información Turística:

- PIT Monserrate
- PIT Templete El Libertador
- PIT Terminal de Transporte el Salitre
- PIT Aeropuerto terminal de pasajeros Llegada 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.

<https://www.idt.gov.co/es/puntos-de-informacion-turistica>

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



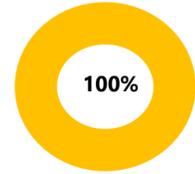
Observaciones Función 7 Lineamiento 1

Desde el Comité de Gestión y Desempeño, se realiza un seguimiento constante al cumplimiento y los avances del Modelo de Relacionamiento Distrital. Este monitoreo es clave para asegurar la correcta implementación y el desarrollo continuo de las estrategias que buscan mejorar la interacción entre la ciudadanía y el Estado.

Instituto Distrital de Turismo - IDT

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

Se participo en la reunión xtraordinaria de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, realizada virtualmente el pasado 29 de mayo de 2025