

MEMORANDO

10000

Bogotá, D.C.,

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO 20-08-2025 02:38:40
Al Contestar Cite Este Nr.:2025IE1897 O 1 Fol:16 Anex0
Origen: Sd:249 - DIRECCION GENERAL/SUAREZ GILBERTO
Destino: DIRECCION GENERAL/SANTAMARÍA GARRIDO ANDRÉS
Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO SOBRE
Obs.:

PARA: **Andrés Santamaria Garrido.**
Director Instituto Distrital de Turismo - IDT

DE: Asesor de Control Interno

ASUNTO: Informe de Seguimiento Atención al Ciudadano sobre las quejas, sugerencias y reclamo PQRSD primer semestre del 2025.

Cordial saludo,

Acorde con los roles asignados a la **Asesoría de Control Interno**, según lo establece el decreto 648 de 2017 y en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría V2 de la presente vigencia, adjunto se remite **Informe de Seguimiento Atención al Ciudadano sobre las quejas, sugerencias y reclamo PQRSD primer semestre del 2025**, corte del periodo comprendido del **1 de enero a 30 de junio de 2025**, para su conocimiento y fines pertinentes.

Cordialmente,



GILBERTO SUAREZ FAJARDO
Asesor Control Interno.

Anexo Informe: (15) folios.
Proyectó: Cristhian Padilla Pizarro, Contratista, Asesoría de Control Interno

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DE SERVICIOS Y ECONOMÍA Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 3	Fecha: 17/09/2021

INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD - PRIMER SEMESTRE 2025.

FECHA: 29 de agosto 2025

1. MARCO LEGAL.

- Constitución política de Colombia, artículos 23, 103 y 209.
- Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009 *“Relacionada con el estricto cumplimiento al derecho de petición.”*
- Decreto 371 de 2010 *“... lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”* Art 3.
- Ley 1474 de 2011 *“... normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación, sanción, actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”* Art 76. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.
- Decreto Distrital 197 del 2014. *“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”*
- Ley 1755 de 2015... *“Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo”.* Artículos 61 y 64.
- Circular No. 006 de 2017 Veeduría Distrital *“Implementación formato de elaboración y presentación de informes de Quejas y Reclamos”.*
- Circular 008 de 2018 *“Lineamientos para el manejo de peticiones por redes sociales”*
- Decreto 847 De 2019: *“Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”.*
- Circular No. 007 de 2019 *“Alerta preventiva- Integración de los sistemas de Gestión documental y/o correspondencia de las entidades y sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha”.*
- Decreto 293 de 2021 *“Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”.*
- Circular 001 de 2022 *“Mejora en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha (desistimiento tácito)”.*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA Y DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 3	Fecha: 17/09/2021

- Circular 009 de 2022 *“Lineamientos para dar respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias (PQRDS) y SDGS”*
- Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 *“Por medio de la cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020”* – Se normalizan tiempos de respuesta de derechos de petición.
- Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, versión 03 de noviembre de 2022.
- Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 2 del 2022.
- Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Código AC-P01, Versión: 9 del 2023.
- Resolución No 001 de 02 de enero de 2024 *“Por el cual se adopta el Manual Operativo Distrital de relacionamiento integral con la Ciudadanía”*.
- Resolución 216 de 2024, *“Por la cual se actualiza el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital”*.
- Resolución 212 de 2024 *“Por la cual se designa el defensor de la ciudadanía en el Instituto Distrital de Turismo – IDT”*.
- *Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía Distrito Capital 2024.*
- Modelo Estándar de Control Interno (MECI): *Componente Información y Comunicación, para determinar la vigilancia de las áreas de atención al usuario y demás dependencias responsables de atender derechos de petición, Dimensión: Gestión con valores para resultados: 3.3 Política de servicio al ciudadano. V6 del 2024.*

2. OBJETIVO

Verificar que el Instituto Distrital de Turismo adelante las actuaciones administrativas requeridas en la atención sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias (PQRSD) de los diferentes requerimientos recibidos de los ciudadanos y entes externos por los canales, medios de comunicación y respuestas dispuestos por la entidad de acuerdo con los principios de oportunidad, transparencia, eficacia y celeridad en concordancia con la normatividad legal vigente en especial acatamiento a la Ley 1474 de 2011, en su art 76, emisión del informe semestral sobre el tratamiento brindado a las PQRSD que ingresan a la entidad.

3. ALCANCE

El presente informe corresponde al alcance del primer semestre del 2025 periodo comprendido entre el 01 de enero de 2025 al 30 de junio del 2025 de las actuaciones administrativas de los procesos de Atención al Ciudadano, procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y los lineamientos del manejo y la atención al Ciudadano.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DE SANCIÓN Y ECONOMÍA Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 3	Fecha: 17/09/2021

4. DESARROLLO DEL INFORME

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece:

“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”; para la revisión, verificación, seguimiento, control y reporte del proceso de Atención al Ciudadano en la planificación, articulación, implementación y control de actividades, canales y cualquier medio de respuesta; de la entrega de información, el acceso oportuno, efectivo y de calidad de la entidad.

La Asesoría de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD-, para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2025 al 30 de junio de 2025.

Tomando como insumo la información reportada por el IDT y las peticiones ciudadanas que el Instituto Distrital de Turismo recibe directamente de acuerdo a los informes reportados por la entidad en la página web y el reporte de la Matriz de Seguimiento a los PQRSD mensualizada y consolidada por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa.

De lo anterior, la metodología utilizada para el desarrollo del presente informe fue la siguiente:

- Se verificaron los lineamientos internos establecidos para la atención de las PQRSD, a través del Sistema Integrado de Gestión.
- Se solicitó y recibió la información relacionada con el comportamiento de las PQRSD para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2024, realizando el análisis correspondiente, a través de las diferentes pruebas de auditoría.
- Se realizó una prueba de auditoría, a través de muestro, para verificar la calidad y pertinencia de las respuestas emitidas por la entidad.

Este informe se constituye en un insumo para que la entidad en el ejercicio de la toma de decisiones y en la elaboración de sus planes de acción, trabaje en pro de la mejora continua ya que permite mejorar la gestión, prevenir situaciones generadoras de corrupción, identificación, promoción de oportunidades de integridad, transparencia en materia de servicio al ciudadano, potenciales sanciones disciplinarias, quejas y peticiones reiterativas.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DEPARTAMENTO DE SALUD Y ESPORTE Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 3	Fecha: 17/09/2021

La identificación de los tipos de PQRSD más recurrentes es fundamental para el diseño e implementación de acciones de mejora que permitan optimizar la prestación de los servicios a la ciudadanía.

5. RESULTADOS DEL INFORME

En el presente documento se realiza un análisis de las peticiones ciudadanas en el IDT durante el primer semestre de 2025; se detalla el manejo de la información reportada mes a mes por el Instituto Distrital de Turismo a través del informe de **PQRSD** mensual que ordena el Decreto 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*", y que abarca información del sistema distrital y la reportada en sistemas propios de gestión de peticiones de la entidad. Adicionalmente, se verifican los tiempos de respuesta, la oportunidad, calidad, resolución completa y de fondo de estas, asegurando con esto, el cumplimiento de la normativa vigente.

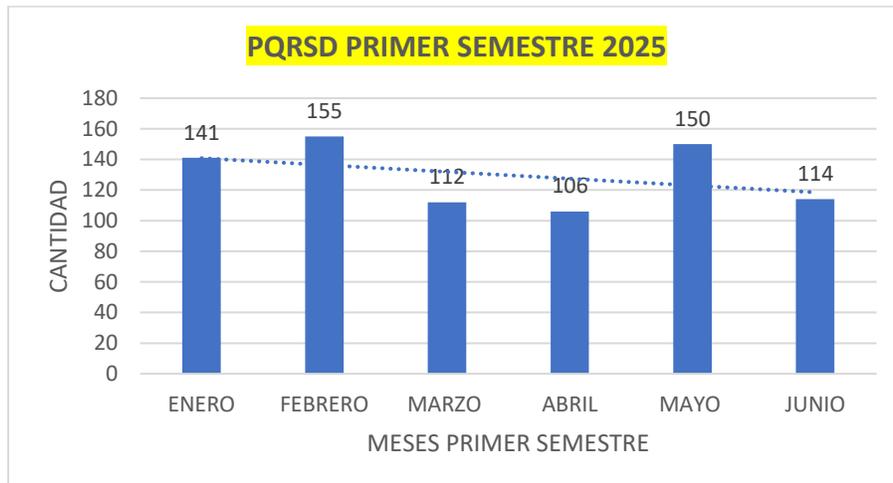
Dentro de los atributos de calidad para la Gestión, se puede constatar que la entidad ha logrado la consolidación de la información de acuerdo con lo estableciendo en los mecanismos de fácil acceso y comprensibles para que los grupos de valor presenten sus **PQRSD**, respondiéndolos de manera clara, pertinente y oportuna, siendo insumo para la mejora continua en sus procesos, donde se observa que realizaron la identificación de las consultas más frecuentes de los ciudadanos que se acercaron a las instalaciones del Instituto Distrital de Turismo, Los datos los recolectaron del formato AC-F01 Registro de Peticiones Presenciales y Telefónicas V4, la Caracterización la realizaron por Nombre del Consultante, por Motivo de la Consulta y Tendencias Temporales de los Motivos.

A. CUADRO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO A PQRSD.

Con el fin de verificar las diferentes peticiones que la ciudadanía interpone ante el Instituto Distrital de Turismo y usando como herramienta la información reportada la Subdirección de Gestión Corporativa - Atención al Ciudadano, se analizan y discriminan el cuadro de control y seguimiento a PQRSD.

A continuación, se detallan las peticiones con mayor incidencia dentro del primer semestre del 2025. Se recibieron 778 peticiones, situación que pudo evidenciarse en el **AC-F02 Cuadro de Control y Seguimiento a PQRSD**, en él se consolidaron las peticiones recibidas de enero a junio de la vigencia actual, reflejado un aumento de 202 peticiones en comparación con el primer semestre del 2024, el cual fue un del total de 576 peticiones, como se evidencia a continuación:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DE SALUD Y ECONOMÍA Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 3	Fecha: 17/09/2021



Fuente: Información tomada del AC-F02 Cuadro de Control y Seguimiento a PQRSD primer semestre 2025

Durante el primer semestre del 2025, del total de 778 PQRSD, en el mes febrero se recibieron la mayor cantidad de peticiones, con **155 PQRSD** que corresponde a un **19,92%** del total de las **PQRSD**, este aumento se ve reflejado debido a las solicitudes de certificación contractual por parte de los colaboradores contratistas del IDT y en el mes de abril se recibió la menor cantidad de peticiones, con **106 PQRSD** que corresponde con un **13,62%** del total de las PQRSD.

Las áreas encargadas de respuestas con más peticiones realizadas en el periodo comprendido del presente informe, es la Oficina Asesora Jurídica con 166 PQRSD, en el segundo lugar es la Oficina Control Interno con 153 PQRSD las cuales son peticiones recibidas de los entes de control y direccionadas a los procesos responsables, y en el tercer lugar la Dirección General con 140 PQRSD.

Teniendo un enfoque del control preventivo de acuerdo al objetivo del presente informe en verificar que el Instituto Distrital de Turismo adelante las actuaciones administrativas requeridas en la atención sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias (PQRSD) de los diferentes requerimientos recibidos de los ciudadanos y entes externos e identificar qué tipo de peticiones son de mayor volumen e impacto.

La información registrada en el cuadro de seguimiento y gestión de PQRSD de la entidad clasificaron los requerimientos por tipologías (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia) y por temática, con el fin de identificar las áreas y procesos que generan mayor insatisfacción o inquietud en los ciudadanos de las peticiones recibidas que en total fueron de 778 de PQRSD, a continuación, se detalla la distribución por tipologías y el porcentaje de cada una de ellas:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>DE SERVICIOS Y ECONOMÍA</small> Instituto Distrital de Turismo	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
	Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 3

TIPOLOGIA	No	PORCENTAJE
D.P	70	9.00%
DOCUMENTOS	169	21.72%
S INFORMACION	444	57.07%
COPIA	5	0.64%
AUTORIDADES	3	0.39%
CONGRESO	3	0.39%
QUEJA	32	4.11%
RECLAMO	3	0.39%
SUGERENCIAS	0	0.00%
CONSULTAS	6	0.77%
FELICITACIONES	1	0.13%
PROPOSICION	42	5.40%
	778	100.00%

Fuente: Información tomada del AC-F02 Cuadro de Control y Seguimiento a PQRSD primer semestre 2025

Como se puede observar el mayor índice de peticiones recibidas en la entidad, se presenta en las casillas de **“Solicitud de Información”**, con **444 PQRSD** que corresponde a un **57,07%** del total de las PQRSD, seguido por la casilla de **“Petición de Documentos”** con **169 PQRSD** que corresponde a un **21,72%** del total de las PQRSD.

El análisis de los requerimientos por tipologías de las PQRSD permitió identificar las siguientes temáticas como las más recurrentes, agrupadas por categoría y con su respectivo número de ocurrencias durante el primer semestre del 2025:

- Solicitud Información de Recorridos turísticos.
- Quejas sobre Servicios Turísticos, las cuales se realizaron el traslado por competencia a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Por lo anterior, revela una clara predominancia de las solicitudes de **“Solicitud de Información”** lo que se considera un área de atención prioritaria en la gestión de la entidad, entendiéndose que más de la mitad de las interacciones ciudadanas se centran en la solicitud de información, esto indica una información de temas relevante que la entidad maneja, como recorridos turísticos.

Por otro lado, un porcentaje significativo de las solicitudes está relacionado con **“Petición de Documentos”** esto puede implicar solicitudes de copias, certificaciones, es un punto importante a considerar para la eficiencia en la gestión del proceso de la Oficina Asesora Jurídica y la accesibilidad de estos.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DE SANCIÓN Y ECONOMÍA Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 3	Fecha: 17/09/2021

En relación a las Quejas y Reclamos es positivo observar que representan un porcentaje relativamente bajo del total de PQRSD, Sin embargo, cada queja y reclamo interpuesta son de Servicios Turísticos, Agencias de Viajes, razón por la cual realizan traslado a la Superintendencia de Industria y comercio, de este porcentaje solo uno fue interpuesto contra el IDT por un peticionario anónimo y realizaron la publicación por aviso de la misma en la página web.

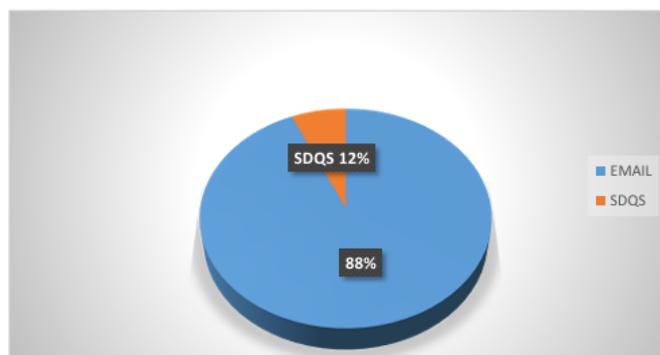
B. CANALES DE INTERACCION – MEDIOS DE PRESENTACIÓN

Con el fin de verificar las diferentes peticiones que la ciudadanía interpone ante el Instituto Distrital de Turismo y usando como herramienta la información reportada la Subdirección de Gestión Corporativa - Atención al Ciudadano, se analizan y discriminan por canales de interacción o medios de presentación.

A continuación, se muestra cuáles son los canales de interacción o vías más utilizadas por los usuarios a la hora de realizar un requerimiento o **PQRSD** en el primer semestre del 2025, lo que resultaron siendo por Correo Electrónico y por SDQS, atendiendo los atributos de calidad para la **Tercera Dimensión - Gestión con valores para resultados, 3.3 Política de servicio al ciudadano** donde establece mecanismos de fácil acceso y comprensibles para que los grupos de valor las presenten, cómo se evidencia a continuación:

CANALES DE INTERACCION

Canal de Interacción	Número de Peticiones	Porcentaje
EMAIL	697	88%
SDQS	81	12%
TOTAL	778	



Fuente: Información tomada del AC-F02 Cuadro de Control y Seguimiento a PQRSD primer semestre 2025.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DE SANTELMO L. O. ESCOBARCAÑO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 3	Fecha: 17/09/2021

Se evidencia que el medio de interacción más utilizado fue el correo electrónico con un total de **697** requerimientos correspondiente al **88%**, seguido por el del SDQS – *Bogotá te Escucha* con un total de **81** correspondiente a **12%** y de mínimo impacto de manera presencial, permitiendo concluir la preferencia de las personas y/o entidades por la utilización de los medios digitales, no se observó ingreso de PQRSD por ningún otro medio.

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y RECEPCIÓN DE PQRSD

La entidad cuenta con los canales de Atención al Ciudadano a través de la página WEB de la entidad se encontró la publicación para la recepción de PQRSD, tal y como se detalla en la siguiente imagen:

Imagen No. 1 canales habilitados por el IDT para la recepción de las PQRSD



Sede principal

 Carrera 10 N° 28-49 Edificio Centro Internacional Torre A Piso 23, Bogotá, Colombia
Horario de atención: De lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m. - Jornada continua
Teléfono: (601) 2170711 Ext. 1000 / 1033

Contáctenos

Correo electrónico: info@idt.gov.co 
Notificaciones judiciales: notificacionjudicial@idt.gov.co 
Notificaciones: Ingrese aquí
Sugerencias o inquietudes: Escriba sus comentarios en el formulario de contacto (En caso de falla en la plataforma de Bogotá Te Escucha radicar su petición en el correo: correspondenciarepcion@idt.gov.co 

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

Así mismo se identificó un mini site denominado “Denúncielo aquí, y un Correo para impetrar las denuncias por posibles actos de corrupción: asuntosdisciplinarios@idt.gov.co, info@idt.gov.co también para el registro de conflicto de Interés en el IDT: “Crea tu petición aquí”

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DE SANCIÓN Y ECONOMÍA Instituto Distrital de Turismo</p>	<h1>INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO</h1>		
<p>Código EI-F22</p>	<p>Informe Seguimiento y Evaluaciones</p>	<p>Versión: 3</p>	<p>Fecha: 17/09/2021</p>

Imagen No. 2 canales habilitados por el IDT para la recepción de las PQRSDF



Inicio Actualidad **Participación y Transparencia** Entidad Observatorio Visit Bogotá

¿Tiene conocimiento de un acto de corrupción o conflicto de interés en el IDT y desea reportarlo?

Denúncielo [aquí](#)
Correo denuncias por posibles actos de corrupción: asuntosdisciplinarios@idt.gov.co, info@idt.gov.co
Conoce algún Conflicto de Interés en el IDT: Crea tu petición [aquí](#)

Radicación de documentos

Si desea radicar algún documento en la recepción de la entidad, tales como facturas, convocatorias, invitaciones o comunicaciones para las diferentes áreas del Instituto, por favor enviarlo al correo: correspondenciarecepcion@idt.gov.co

Teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución 190 de 2019 del IDT, el horario de recepción y atención del Instituto Distrital de Turismo en su ventanilla única de radicación electrónica y física, es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua y días hábiles únicamente. Las comunicaciones que se alleguen por correo electrónico fuera de este horario, serán registradas al siguiente día hábil. Agradecemos tener en cuenta esta información para evitar inconvenientes posteriores.

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

En la página web de la Entidad frente a los tiempos de respuesta encontramos que se encuentran publicados, toda vez que hace referencia a la **ley 1755 de 2015**, donde se establece tiempos de respuesta a derechos de petición. A continuación, vemos pantallazo de la página web de la entidad donde se encuentra publicado:



Inicio Actualidad **Participación y Transparencia** Entidad Observatorio Visit Bogotá

En cumplimiento con la Ley 1755 de 2015 se establece:

Tipo de Petición	Tiempo de Respuesta
Derecho de petición en interés general	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Derecho de petición en interés particular	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Queja	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Reclamo	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Sugerencia	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Denuncia por actos de corrupción	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Felicitaciones	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Solicitud de acceso a la información	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.
Solicitud de copias	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.
Consulta	Dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción.

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

De igual manera, información sobre el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha <https://bogota.gov.co/sdqs/> Botón de Denuncias: <https://bogota.gov.co/sdqs/> Horario de atención de correspondencia: Horario de atención: De lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DE SANCIÓN Y ECONOMÍA Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 3	Fecha: 17/09/2021

Imagen No. 3 canales habilitados por el IDT para la recepción de las PQRSDF



Fuente: Página WEB <https://Bogotá ta escucha | Bogota.gov.co>

En el Informe de Seguimiento PQRSDF segundo semestre del 2024 se detalló la consideración que en el Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Código AC-P01, Versión: 9, donde establecen los canales a través de las redes sociales, se incorporarán en la WEB, y la actualización de la plataforma Twitter a X, de lo anterior se evidencia que no han realizado la recomendación del punto descrito, como se observa a continuación:

Imagen No. 4 canales habilitados por el IDT para la recepción de las PQRSDF

Redes sociales	Twitter: @IDTBogota. Facebook: Instituto Distrital de Turismo Bogotá. Instagram: Bogota_Turismo. Youtube: Instituto Distrital de Turismo. Twitter Director	Diariamente
-----------------------	---	-------------

Fuente: Código AC-P01, Versión: 9 Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Imagen No. 5 canales habilitados por el IDT para la recepción de las PQRSDF.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DE SALUD Y ESPORTES Instituto Distrital de Turismo</p>	<h2>INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO</h2>		
<p>Código EI-F22</p>	<p>Informe Seguimiento y Evaluaciones</p>	<p>Versión: 3</p>	<p>Fecha: 17/09/2021</p>

Inicio Actualidad Participación y Transparencia Entidad Observatorio Visit Bogotá

Radicación de documentos

Si desea radicar algún documento en la recepción de la entidad, tales como facturas, convocatorias, invitaciones o comunicaciones para las diferentes áreas del Instituto, por favor enviarlo al correo: correspondencia@idt.gov.co

Teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución 190 de 2019 del IDT, el horario de recepción y atención del Instituto Distrital de Turismo en su ventanilla única de radicación electrónica y física, es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m., en jornada continua y días hábiles únicamente. Las comunicaciones que se alleguen por correo electrónico fuera de este horario, serán registradas al siguiente día hábil. Agradecemos tener en cuenta esta información para evitar inconvenientes posteriores.

Documentos

Carta del Trato Digno: [Clic Aquí](#)
 Política de tratamiento de Datos Personales: [Clic Aquí](#)
 ¿Tiene una petición, queja o sugerencia? [¡Ingrese aquí!](#)

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

Documentos

- Carta del Trato Digno: [Clic Aquí](#)
- Política de tratamiento de Datos Personales: [Clic Aquí](#)
- ¿Tiene una petición, queja o sugerencia? [¡Ingrese aquí!](#)

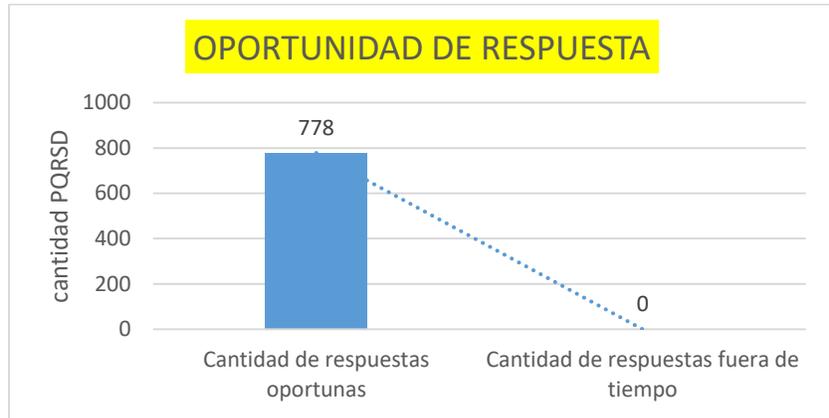
Cabe anotar que en la página web de la Entidad frente a los links de los documentos de atención al Ciudadano: Carta del Trato Digno, Política de tratamiento de Datos Personales, ¿Tiene una petición, queja o sugerencia? encontramos que en la actualidad **No se encuentran habilitados**.

C. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN EL PERIODO

Con el fin de verificar las diferentes peticiones que la ciudadanía interpone ante el Instituto Distrital de Turismo y usando como herramienta la información reportada la Subdirección de Gestión Corporativa - Atención al Ciudadano, se analizan y discriminan por oportunidad de respuesta en el periodo.

De acuerdo con los reportes mensuales del IDT, durante el primer semestre de 2025 del total de 778 PQRSD recibidas dentro de los meses de enero a junio del 2025, se dio respuesta en los términos establecidos a 778 PQRSD y no se presentaron respuestas por fuera de los términos legales.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DE SALUD Y ECONOMÍA Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 3	Fecha: 17/09/2021



Fuente: Información tomada del AC-F02 Cuadro de Control y Seguimiento a PQRSD primer semestre 2025.

Tal y como se observa en la tabla y gráfica que anteceden, el 100% de las peticiones (778) allegadas a la entidad se respondieron en los términos establecidos por la normativa y adoptados a través del procedimiento, ahora bien, para precisar el comportamiento de respuesta a las peticiones por parte de las diferentes dependencias.

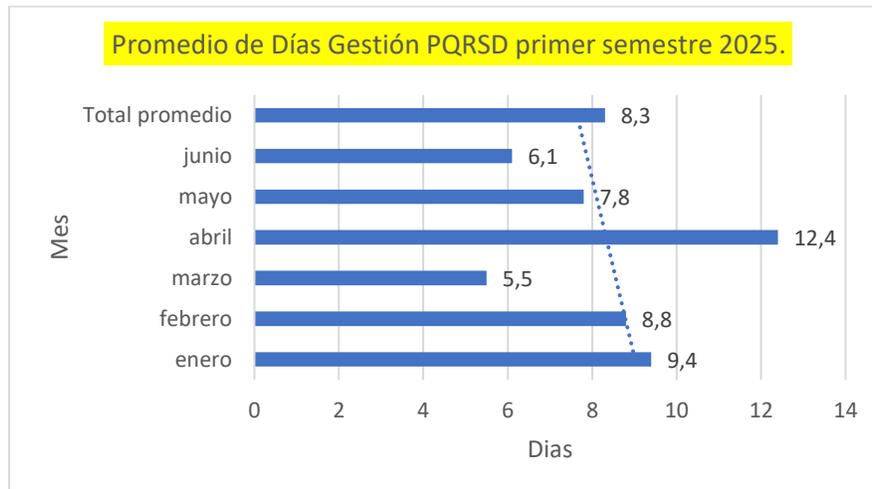
D. PROMEDIO DE TIEMPOS DE RESPUESTA

Con el fin de verificar las diferentes peticiones que la ciudadanía interpone ante el Instituto Distrital de Turismo y usando como herramienta la información reportada la Subdirección de Gestión Corporativa - Atención al Ciudadano, se analizan y discriminan por promedio de tiempo de respuesta en el periodo.

De acuerdo al reporte de información, a continuación, se presenta los *días hábiles promedio* de respuesta de las PQRSD por meses, para el primer semestre del 2025.

Mes primer semestre 2025	Promedio de Días gestión
enero	9,4
febrero	8,8
marzo	5,5
abril	12,4
mayo	7,8
junio	6,1
Total.	8,3

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 3	Fecha: 17/09/2021



La tabla anterior, nos permite concluir que el mes de marzo fue el mes donde se gestionó con más oportunidad de respuestas a las peticiones allegadas al IDT en el primer semestre del 2025 haciendo con buen promedio de gestión de respuesta de 5,5 %, en la misma vía le sigue el mes de junio con 6,1% y el mes de mayo con 7,8 %.

Como se evidencia, en términos generales, las diferentes áreas de la entidad, dan respuesta en buen término.

E. INFORMES DE PQRSD

El Decreto Distrital No. 371 de 2010, en el artículo tercero, numerales 3 y 4, señala que las entidades del Distrito Capital deben garantizar “el registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad”. Dicho informe deberá ser presentado tanto a la Secretaría General, como a la Veeduría Distrital, a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte.

En atención a lo anteriormente descrito, se realizó el monitoreo de los informes publicados en el siguiente enlace <https://www.idt.gov.co/es/publicacion-web-pqrsd-idt>, en términos y de acuerdo con lo estipulado al decreto 371 de 2010.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DEPARTAMENTO DE SALUD Y EDUCACIÓN Instituto Distrital de Turismo</p>	<h2>INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO</h2>		
<p>Código EI-F22</p>	<p>Informe Seguimiento y Evaluaciones</p>	<p>Versión: 3</p>	<p>Fecha: 17/09/2021</p>

Publicación WEB PQRSO IDT

- Publicación WEB PQRSO IDT 2025
 - Publicación WEB PQRSO IDT Enero 2025
 - Publicación WEB PQRSO IDT Febrero 2025
 - Publicación WEB PQRSO IDT marzo 2025
 - Publicación WEB PQRSO IDT abril 2025
 - Publicación WEB PQRSO IDT mayo 2025
 - Publicación WEB PQRSO IDT junio 2025
- Publicación WEB PQRSO IDT 2024
 - Publicación WEB PQRSO IDT Enero 2024
 - Publicación WEB PQRSO IDT Febrero 2024
 - Publicación WEB PQRSO IDT Marzo 2024
 - Publicación WEB PQRSO IDT Abril 2024
 - Publicación WEB PQRSO IDT Mayo 2024
 - Publicación WEB PQRSO IDT Junio 2024
 - Publicación WEB PQRSO IDT Julio 2024
 - Publicación WEB PQRSO IDT Agosto 2024
 - Publicación WEB PQRSO IDT Septiembre 1-2024
 - Publicación WEB PQRSO IDT Septiembre 2-2024
 - Publicación WEB PQRSO IDT Octubre 2024
 - Publicación WEB PQRSO IDT Noviembre 2024
 - Publicación WEB PQRSO IDT Diciembre 2024
- Publicación WEB PQRSO IDT 2023
 - Publicación WEB PQRSO IDT Enero 2023
 - Publicación WEB PQRSO IDT Febrero 2023
 - Publicación WEB PQRSO IDT Marzo 2023
 - Publicación WEB PQRSO IDT Abril 2023
 - Publicación WEB PQRSO IDT Mayo 2023
 - Publicación WEB PQRSO IDT Junio 2023

Fuente: Pagina Web IDT - <https://www.idt.gov.co/es/publicacion-web-pqrsd-idt>

➤ FORTALEZAS

- Disponibilidad y oportunidad de la información por parte del área encargada y en la página web de la Entidad.
- Fortalecimiento de diferentes canales digitales de comunicación existentes en la Entidad, a través de los cuales la ciudadanía puede presentar solicitudes de petición.
- El proceso, siguió las recomendaciones y mejoro sus procesos de captura de información mediante el formato *AC-F02 Cuadro de Control y Seguimiento a PQRS*.

➤ RECOMENDACIONES

- Continuar con el cumplimiento en la emisión de las respuestas a las **PQRSO** dentro de los términos y tiempos establecidos en los procedimientos internos de la entidad.
- Adelantar las acciones pertinentes con el fin de garantizar que el proceso de Atención al Ciudadano dé cuenta de la trazabilidad y cumplimiento de las actividades establecidas dentro de los procedimientos.
- Implementar controles encaminados a garantizar la confiabilidad de la información, que la misma corresponda a la realidad y que esté disponible cuando se necesite.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 3	Fecha: 17/09/2021

- Incorporar las redes sociales como canales para recepcionar las PQRSD impetradas a la entidad, en la página WEB del IDT, en la misma vía que lo contempla el Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Código AC-P01, Versión: 9.
- Realizar permanentemente capacitaciones y socializaciones a los funcionarios y contratistas respecto a los lineamientos normativos vigentes para la atención de las PQRSD, así como en la obligación de emitir respuestas a la ciudadanía con los criterios establecidos a través de estos lineamientos nacionales y distritales, recordándoles también las acciones disciplinarias que el incumplimiento de todos estos aspectos acarrea.
- Comunicar a la Subdirección de Planeación, el presente informe para que en el marco de Resolución 212 de 2024 por la cual se designa el defensor de la ciudadanía en el instituto distrital de turismo – IDT, y en especial de las funciones conferidas a través artículo 14 del Decreto Distrital 847 de 2019, adelante las acciones preventivas y correctivas que correspondan.
- Realizar revisión periódica de los diferentes informes y/o documentos publicados en la en la página Web, que garantice su disponibilidad y veracidad.

Cordialmente,



GILBERTO ANTONIO SUAREZ FAJARDO
Asesor Control Interno

Elaboró: Cristhian Padilla Pizarro, Contratista Asesoría de Control Interno