

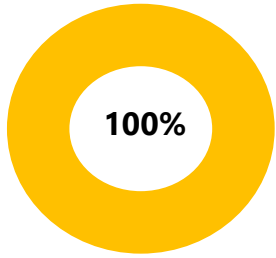
Defensor de la Ciudadanía

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

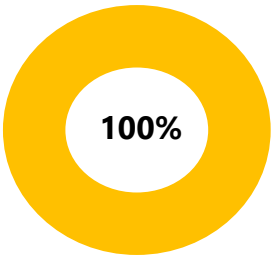


Observaciones Función 1 Lineamiento 1

El Instituto Distrital de Turismo (IDT) continúa realizando un seguimiento permanente a los indicadores del proceso de Atención a la Ciudadanía, alcanzando a la fecha un cumplimiento del 100% en la evaluación de la oportunidad y la satisfacción de las respuestas. El tiempo promedio de trámite se mantiene entre 8 y 9 días, resultado que evidencia una gestión eficiente y oportuna, bajo la supervisión continua de la Oficina del Defensor del Ciudadano. En cuanto al Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, este fue presentado ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en el marco de la implementación de la nueva estrategia, así como de la conformación de la mesa de seguimiento, orientada a fortalecer la articulación, el control y la mejora continua de la atención a la ciudadanía.

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

Lineamiento 2

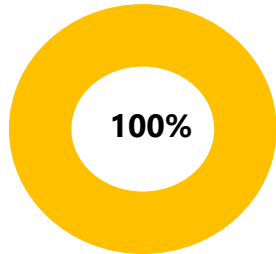


Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Desde la Defensoría de la Ciudadanía, se garantiza la excelencia en la prestación del servicio mediante el seguimiento permanente a los indicadores de oportunidad y satisfacción, lo cual permite evaluar de manera continua la calidad de las respuestas brindadas a la ciudadanía. Este control se complementa con un acompañamiento integral al modelo de relacionamiento con la ciudadanía y la supervisión directa de los procesos de atención, asegurando respuestas ágiles, oportunas y efectivas. De manera permanente, se mantiene actualizada y divulgada la información relacionada con las funciones del Defensor de la Ciudadanía, la cual se comunica a través de los diferentes canales institucionales del IDT. Así mismo, se realizó la divulgación de los derechos y deberes de la ciudadanía en la página WEB del Instituto Distrital de Turismo, con el propósito de fortalecer el ejercicio de los derechos ciudadanos y promover una relación transparente y respetuosa con la entidad. Igualmente, se llevó a cabo la actualización de la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, reafirmando el compromiso institucional con una atención basada en el respeto, la empatía y la calidad del servicio. Finalmente, a través de los distintos canales de atención internos y externos, se promueve activamente la labor del Defensor de la Ciudadanía, brindando espacios de escucha activa y diálogo, orientados a garantizar la atención de las inquietudes, solicitudes y expectativas de la ciudadanía.

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



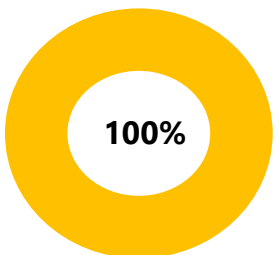
Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Se verificó la información publicada en los diferentes canales del Instituto Distrital de Turismo, con el fin de asegurar su calidad, coherencia y cumplimiento de los lineamientos institucionales. Adicionalmente, se contó con el acompañamiento de la Veeduría Distrital en el desarrollo de los talleres de lenguaje claro, fortaleciendo las capacidades institucionales en materia de comunicación accesible y comprensible para la ciudadanía.

<https://www.idt.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/lenguaje-claro>

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

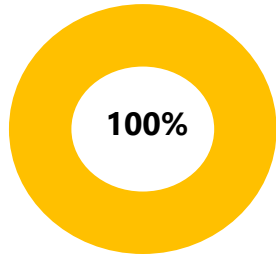
Una vez alcanzado el cumplimiento total del lineamiento durante el segundo semestre de 2025, el Defensor de la Ciudadanía continuó realizando seguimiento a los avances en materia de accesibilidad y lenguaje claro. Como resultado de este ejercicio, se ratificó que las prácticas de comunicación de la Entidad no solo se ajustan a la normativa vigente, sino que además fortalecen la transparencia, la inclusión y la calidad del relacionamiento con la ciudadanía, en coherencia con la información publicada en el portal institucional.

Se verificó la información publicada en los diferentes canales del Instituto Distrital de Turismo, con el fin de asegurar su calidad, coherencia y cumplimiento de los lineamientos institucionales. Adicionalmente, se contó con el acompañamiento de la Veeduría Distrital en el desarrollo de los talleres de lenguaje claro, fortaleciendo las capacidades institucionales en materia de comunicación accesible y comprensible para la ciudadanía.

<https://www.idt.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/lenguaje-claro>

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

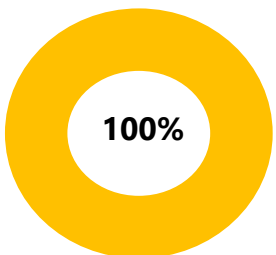
Con el propósito de fortalecer una cultura de legalidad y transparencia, desde el Defensor de la Ciudadanía, se promueve de manera permanente la difusión y gestión de los distintos canales de denuncia disponibles para la ciudadanía. Al priorizar la protección al denunciante, se busca eliminar las barreras asociadas al temor y/o la desconfianza, garantizando que cualquier persona pueda reportar posibles irregularidades con la certeza de que su identidad y sus derechos serán plenamente protegidos por la institución

De manera continua, el IDT pone disposición de la ciudadanía y de los servidores públicos el Botón de Denuncia ubicado en la web institucional:

<https://idt.gov.co/>, a través del cual es posible reportar de forma segura, confidencial y accesible presuntas malas prácticas o actos irregulares. Adicionalmente, se realiza la verificación y seguimiento al informe presentado por la Oficina de Control Interno Disciplinario y Atención a la Ciudadanía, relacionado con la radicación y gestión de posibles actos de corrupción, como parte de los mecanismos de control y fortalecimiento institucional.

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



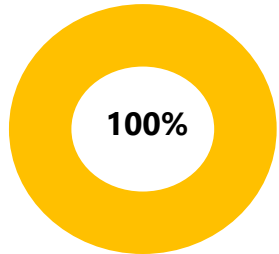
Observaciones Función 2 Lineamiento 3

El Instituto Distrital de Turismo elabora de manera mensual los informes de satisfacción relacionados con las respuestas brindadas a la ciudadanía. Este ejercicio se articula con el trabajo permanente del equipo de gestión de PQRSD y el Defensor de la Ciudadanía, quienes, en espacios de seguimiento mensual, analizan los puntos críticos identificados y definen compromisos orientados a la mejora continua del servicio.

Un componente esencial de este proceso es el fortalecimiento de la confianza institucional, mediante la divulgación permanente de los canales de denuncia y la garantía de protección al denunciante, lo que contribuye a asegurar que la atención a la ciudadanía se cada vez más efectiva, segura, transparente y oportuna.

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 Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

En el marco de los parámetros de interacción establecidos en el Modelo Distrital de Relacionamento Integral, la función del Defensor de la Ciudadanía se ha consolidado como un mecanismo garante de la transparencia y la eficiencia administrativa. Durante el semestre en curso, se desarrolló un acompañamiento y seguimiento sistemático a las dimensiones de acceso a información, oferta institucional y derecho de petición, asegurando una gestión alineada con los estándares de calidad, oportunidad y servicio a la ciudadanía definidos por la entidad.

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

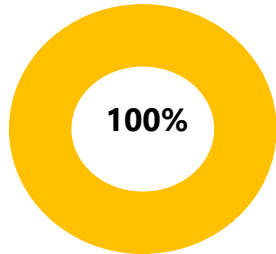


Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Defensor de la Ciudadanía: Andrés Felipe Escobar Leal
Correo: andres.escobar@idt.gov.co
Contacto: 3144752101

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



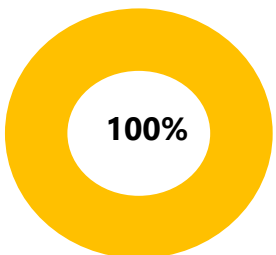
Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Acciones de comunicación y transparencia: En articulación con la Oficina de Comunicaciones, se fortaleció la divulgación de información clave para la ciudadanía, mediante:

- Derechos y deberes: Publicación y difusión de la Carta de Trato Digno, como instrumento fundamental para garantizar un relacionamiento respetuoso y transparente.
- Canales de atención: Actualización permanente y visibilización de los canales institucionales de atención, disponibles en la página web del Instituto, con el fin de facilitar el acceso oportuno a los servicios y trámites ofrecidos.

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



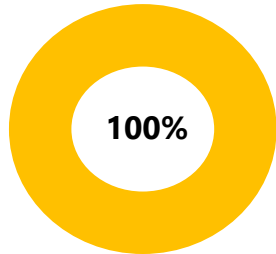
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Durante el segundo semestre de 2025, el Instituto Distrital de Turismo participó activamente en los ejercicios de cualificación del servicio a la ciudadanía, liderados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio. En este marco, se promovió la participación de los colaboradores en la Escuela de Cualificación, formulando las recomendaciones correspondientes para fortalecer las competencias en atención al ciudadano.

Como resultado de este proceso, se realizó convocatoria institucional y se logró la certificación como cuidadores de confianza de 16 colaboradores, contribuyendo al fortalecimiento de las capacidades internas y a la mejora continua de la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía.

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

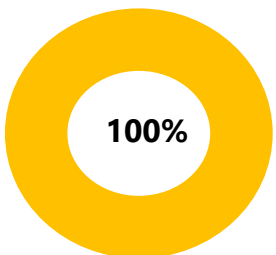


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Durante el segundo semestre de 2025, se realizó 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, responsable de la gestión del aplicativo. Esta jornada tuvo como objetivo fortalecer el manejo del sistema por parte de los usuarios del IDT, optimizando los procesos de atención, seguimiento y respuesta a las solicitudes ciudadanas.

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

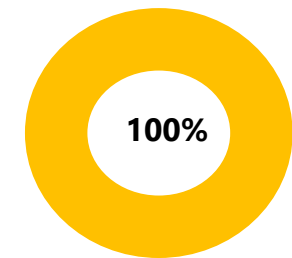
Desde el IDT, a través de la Defensoría de la Ciudadanía, se han identificado y fortalecido los diferentes canales dispuestos para la atención a la ciudadanía, los cuales garantizan acceso oportuno y efectivo a los servicios de la entidad. Estos canales comprenden la atención presencial, telefónica y virtual, así como la recepción de solicitudes mediante formulario y redes sociales institucionales.

Canal Virtual correo: atencionciudadania@idt.gov.co
Formulario de PQRSD: <https://bogota.gov.co/sdqs/>
Correo electrónico: correspondenciarecepcion@idt.gov.co; Info@idt.gov.co
Página web Defensor de la Ciudadanía: <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

El Instituto Distrital de Turismo (IDT) Para el cumplimiento de esta labor, cuenta con los siguientes Puntos de Información Turística (PIT):

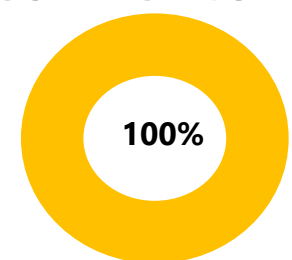
- PIT Monserrate
- PIT Terminal de Transporte El Salitre
- PIT Aeropuerto - terminal de pasajeros Llegadas Internacionales
- PIT Corferias (Punto habilitado de acuerdo con las instrucciones del área y según las actividades programadas por la entidad).

Estos puntos son atendidos por un equipo de profesionales e informadores turísticos, quienes brindan orientación e información actualizada La información detallada sobre los Puntos de Información Turística puede consultarse en el siguiente enlace institucional:

<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

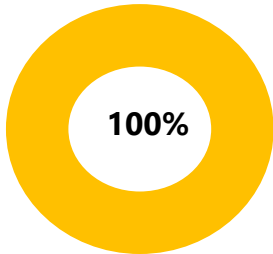


Observaciones Función 7 Lineamiento 1

Desde el Comité Institucional de Gestión y Desempeño se realiza un seguimiento permanente al cumplimiento y avance del Modelo Distrital de Relacionamiento. Este ejercicio de monitoreo resulta fundamental para garantizar su adecuada implementación y el fortalecimiento continuo de las estrategias orientadas a mejorar la interacción, confianza y articulación entre la ciudadanía y la administración pública.

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 participó en la reunión extraordinaria de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, realizada el 28 de agosto de 2025