

**INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA
PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA**

**INFORME MENSUAL SOBRE LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) Y ANÁLISIS DE
SOLICITUDES REGISTRADAS EN EL PROCESO**

MAYO DE 2026

Informe General de la gestión de peticiones del mes de Mayo de 2026

En cumplimiento de los principios de transparencia, participación ciudadana y mejoramiento continuo en la prestación de los servicios, el Instituto Distrital de Turismo - IDT presenta el Informe de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) correspondiente al mes de mayo de 2026. Adicionalmente, se incluye el análisis del comportamiento de aquellas solicitudes que, si bien deben ser atendidas dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 o en la normatividad que les resulte aplicable, no deben ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Entre estas se encuentran las solicitudes entre autoridades, los requerimientos formulados entre entidades, congresistas, concejales y organismos de control, cuyo seguimiento permite fortalecer los mecanismos internos de control, garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta y mejorar la gestión institucional.

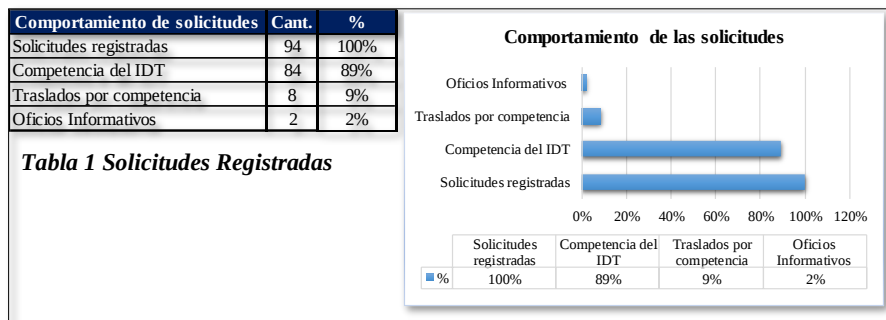
El presente informe tiene como finalidad analizar el comportamiento de las solicitudes recibidas por la Entidad, identificar tendencias en los requerimientos presentados por la ciudadanía y demás grupos de interés, así como evaluar la gestión adelantada por las dependencias responsables. Lo anterior, con el propósito de fortalecer la atención a la ciudadanía, promover la mejora continua de los procesos institucionales y contribuir a la toma de decisiones basada en información oportuna y confiable.

Comportamiento general de las solicitudes

Durante el mes de mayo de 2026, el Instituto Distrital de Turismo - IDT registró en el Sistema de Gestión Documental Orfeo un total de 92 solicitudes gestionadas por el proceso de Atención a la Ciudadanía, correspondientes tanto a requerimientos ciudadanos como a solicitudes formuladas por otras entidades a través de los diferentes canales de atención habilitados por la Entidad.

Es importante precisar que, para efectos del presente informe, se incluyen dos (2) radicados oficiales que fueron registrados en la plataforma Bogotá Te Escucha durante el mes de mayo de 2026, pero cuya radicación en el Sistema de Gestión Documental Orfeo se efectuó en junio de 2026, en consecuencia, el total de solicitudes objeto de análisis asciende a 94 requerimientos, los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

De las 94 solicitudes registradas, 86 fueron gestionadas y atendidas directamente por la entidad, en el marco de sus competencias institucionales, por su parte, 8 solicitudes fueron trasladadas por competencia a entidades del orden distrital y nacional, de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, al corresponder a asuntos cuya atención y pronunciamiento recaen en dichas entidades.



La información evidencia que la mayor parte de los requerimientos presentados por la ciudadanía corresponden a asuntos directamente relacionados con la misión institucional del IDT.

Canales de atención y Resultado de gestión

Durante el período de mayo de 2026, se registraron 94 solicitudes ciudadanas a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el Instituto Distrital de Turismo siendo el correo electrónico el canal más utilizado por los ciudadanos, concentrando 66 solicitudes (70,2%) del total recibido, mientras que el canal SDQS registró 28 solicitudes (29,8%).

Del total de requerimientos recibidos, 83 solicitudes (88,3%) fueron gestionadas directamente por el Instituto, evidenciando una alta capacidad de atención y respuesta dentro de las competencias institucionales, por su parte, 9 solicitudes (9,6%) requirieron traslado por competencia a otras entidades del orden distrital o nacional, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, y 2 solicitudes (2,1%) fueron clasificadas como preclasificadas.

Al analizar la gestión por canal, se observa que el correo electrónico presentó el mayor volumen de atención efectiva, con 63 solicitudes gestionadas, equivalentes al 67,0% del total de solicitudes registradas, mientras que el canal SDQS registró 20 solicitudes gestionadas, correspondientes al 21,3% del total. Asimismo, el canal SDQS concentró el mayor número de traslados por competencia (6 casos) y la totalidad de los registros preclasificados (2 casos), situación que puede asociarse a la diversidad de temas que ingresan a través de la plataforma Bogotá Te Escucha y que, en algunos casos, no corresponden a las competencias asignadas al Instituto Distrital de Turismo.

En términos generales, los resultados evidencian que la mayoría de las solicitudes recibidas fueron atendidas directamente por la entidad, manteniendo un porcentaje de gestión superior al 88%, lo que refleja una adecuada articulación entre el proceso de atención a la ciudadanía y las dependencias responsables de emitir las respuestas, no obstante, se recomienda el fortalecimiento de las acciones de orientación al ciudadano respecto de las competencias institucionales, con el fin de reducir el número de traslados por competencia y optimizar la atención de los requerimientos desde su radicación inicial.

Canales de atención	Total	Traslados	Preclasificados	Total Gestión	%
Correo Electrónico	66	3	0	63	67%
SDQS	28	6	2	20	21%
Total	94	9	2	83	88%

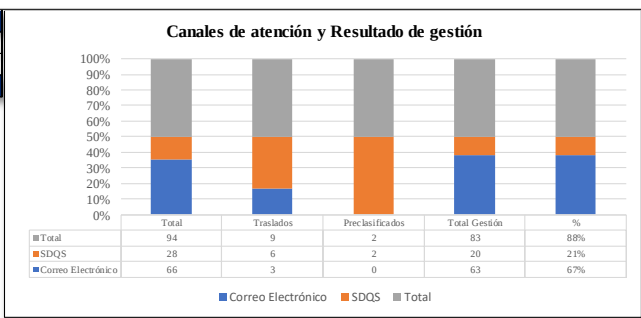


Tabla 2 Canales de atención y Resultados de Gestión

Tipologías de las peticiones

Con el propósito de identificar las principales necesidades, intereses y requerimientos presentados por la ciudadanía y los diferentes grupos de interés, se realizó el análisis de las tipologías de las 94 solicitudes registradas durante el mes de mayo de 2026.

Los resultados evidencian que la tipología con mayor participación corresponde a los Derechos de Petición de Interés General y/o Particular, con un total de 34 solicitudes (36,2%), consolidándose como el principal mecanismo utilizado por los ciudadanos para requerir información, presentar consultas o solicitar actuaciones relacionadas con la gestión institucional del Instituto Distrital de Turismo, esta tendencia refleja el ejercicio activo del derecho fundamental de petición y la importancia de garantizar respuestas oportunas y de fondo a los requerimientos formulados.

En segundo lugar, se ubicaron las Solicitudes de Información, con 24 registros (25,5%), lo que demuestra un interés significativo de la ciudadanía por acceder a información pública relacionada con la actividad institucional, programas, proyectos y demás actuaciones desarrolladas por la Entidad, en conjunto, estas dos tipologías representan el 61,7% del total de solicitudes recibidas, concentrando la mayor demanda de atención y gestión por parte de las dependencias responsables.

De igual manera, se registraron 14 Proposiciones del Concejo (14,9%) y 13 Peticiones de Documentos (13,8%), requerimientos que corresponden principalmente a solicitudes de información y documentación formuladas por organismos de control político y otras instancias institucionales, las cuales demandan una articulación permanente entre las diferentes áreas de la Entidad para garantizar respuestas completas y dentro de los términos legales establecidos.

Por otra parte, las categorías de Queja (4,3%), Documento Informativo que no requiere respuesta (3,2%) y Denuncia por Actos de Corrupción (2,1%) registraron una participación menor dentro del total de solicitudes recibidas, no obstante, estas tipologías requieren un seguimiento especial debido a su naturaleza y al impacto que pueden tener sobre la percepción ciudadana respecto de la transparencia, integridad y calidad en la prestación de los servicios institucionales.

Los resultados permiten concluir que la gestión de peticiones durante el período analizado estuvo orientada principalmente a la atención de solicitudes relacionadas con el acceso a la información y el ejercicio del derecho de petición, aspectos directamente asociados con los principios de transparencia, participación ciudadana y acceso a la información pública.

Tipología	Correo Electrónico	SDQS	Preclasificación	Total	%
Denuncia por actos de corrupción	2			2	2%
Derecho de petición de interés general y/o particular	14	15	5	34	36%
Documento informativo no requiere respuesta	3			3	3%
Peticion de documentos	13			13	14%
Proposición del concejo	14			14	15%
Queja	1	3		4	4%
Solicitud de información	19	2	3	24	26%
Totales	66	20	8	94	100%

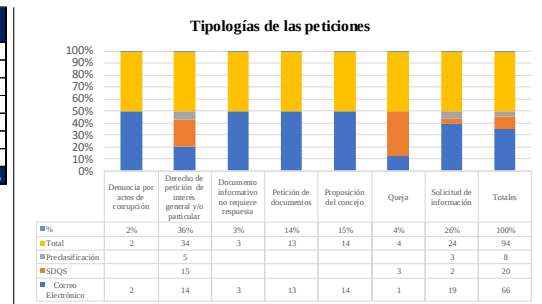


Tabla 3 Tipologías de las peticiones

Peticiones tramitadas por dependencia

Durante el mes de mayo de 2026, se identificó la distribución de la gestión institucional frente a los requerimientos recibidos y la participación de las dependencias responsables en la atención de las 94 solicitudes registradas por el Instituto Distrital de Turismo.

Los resultados muestran que la Dirección General concentró el mayor número de requerimientos atendidos, con 24 solicitudes (26%), evidenciando su participación activa en la atención de asuntos estratégicos, requerimientos de alto nivel institucional y solicitudes que requieren coordinación transversal con las diferentes áreas de la Entidad.

En segundo lugar, se ubicó el proceso de Atención a la Ciudadanía, con 20 solicitudes (21%), reflejando su papel fundamental como punto de contacto entre la ciudadanía y la administración, así como su responsabilidad en la gestión, seguimiento y articulación de las respuestas emitidas por las dependencias competentes.

La Oficina Asesora Jurídica gestionó 18 solicitudes (19%), participación que evidencia la necesidad de atender requerimientos relacionados con conceptos jurídicos, derechos de petición, revisión normativa y demás asuntos que requieren análisis legal especializado. De igual forma, el proceso de Talento Humano atendió 15 solicitudes (16%), porcentaje asociado principalmente a requerimientos de información laboral, certificaciones, solicitudes administrativas y trámites relacionados con la gestión del talento humano.

Por su parte, la Subdirección de Desarrollo y Competitividad gestionó 7 solicitudes (7%), seguida de la Subdirección de Inteligencia y Gestión de Tecnologías de la Información con 5 solicitudes (5%) y la Subdirección de Mercadeo con 4 solicitudes (4%), lo que refleja la participación de estas áreas en la atención de requerimientos específicos relacionados con la promoción turística, el desarrollo del sector y los sistemas de información institucional y finalmente, la Subdirección de Gestión Corporativa registró 1 solicitud (1%), representando la menor participación dentro del período analizado.

En términos generales, la distribución de las solicitudes evidencia una gestión articulada entre las diferentes dependencias del Instituto, con una mayor concentración de requerimientos en aquellas áreas que, por la naturaleza de sus funciones, mantienen una relación más directa con la ciudadanía y con la atención de asuntos estratégicos y jurídicos.

Promedio de días de gestión

Durante el mes de mayo de 2026, el Instituto Distrital de Turismo registró un promedio de respuesta de 6,3 días hábiles, evidenciando una gestión oportuna de las solicitudes recibidas a través de los diferentes canales de atención, este resultado refleja la capacidad de articulación entre el proceso de Atención a la Ciudadanía y las dependencias responsables, permitiendo atender los requerimientos dentro de los tiempos establecidos por la normatividad vigente.

Asimismo, el análisis de los términos legales muestra que las respuestas fueron emitidas, en promedio, 6,2 días antes de la fecha máxima de vencimiento, lo que demuestra un adecuado seguimiento y control de los tiempos de gestión. Lo anterior evidencia el compromiso institucional con los principios de eficiencia, oportunidad y calidad en la atención de las peticiones ciudadanas.

Análisis de las peticiones recibidas en BTE

Durante el mes de mayo de 2026, el Instituto Distrital de Turismo - IDT, gestionó un total de 20 peticiones ciudadanas registradas a través de la plataforma Bogotá Te Escucha. La atención de las solicitudes se realizó dentro de los términos establecidos, evidenciando el compromiso institucional con la garantía del derecho fundamental de petición y la atención oportuna a la ciudadanía.

En cuanto a la tipología de las solicitudes, se observa que los Derechos de Petición de Interés General representaron la mayor participación con 9 solicitudes (45%), seguidos por los Derechos de Petición de Interés Particular con 6 solicitudes (30%), asimismo, se registraron 3 quejas (15%) y 2 solicitudes de acceso a la información (10%). Este comportamiento evidencia que la ciudadanía mantiene un interés significativo en obtener información relacionada con la gestión institucional y los temas misionales del sector turismo. Respecto a los canales de recepción, el medio más utilizado fue el correo electrónico, con 11 solicitudes (55%), seguido del canal web, con 9 solicitudes (45%). Lo anterior demuestra la preferencia de los ciudadanos por los mecanismos digitales de interacción con la Entidad, facilitando el acceso a los servicios de atención y fortaleciendo la comunicación institucional.

En relación con la oportunidad de respuesta, el promedio de gestión fue de 5,5 días, resultado que refleja una atención eficiente y una adecuada administración de los tiempos de respuesta, manteniéndose por debajo de los términos legales aplicables para la mayoría de las tipologías de petición.

En términos generales, los resultados obtenidos durante el periodo analizado evidencian una gestión efectiva de las PQRS por parte del Instituto Distrital de Turismo, garantizando la atención oportuna de los requerimientos ciudadanos y promoviendo el fortalecimiento de los mecanismos de participación, transparencia y acceso a la información pública.

Conclusiones

- Durante el mes de mayo de 2026, el Instituto Distrital de Turismo gestionó un total de 94 solicitudes, evidenciando una adecuada capacidad institucional para atender los requerimientos ciudadanos y de otras entidades, con un alto porcentaje de atención directa dentro de sus competencias.
- El correo electrónico se consolidó como el principal canal de atención, concentrando más del 70% de las solicitudes recibidas, lo que refleja la creciente preferencia de los ciudadanos por los medios digitales para interactuar con la Entidad.
- Los Derechos de Petición de Interés General y Particular, junto con las Solicitudes de Información, representaron la mayor parte de los requerimientos recibidos, lo que demuestra el interés de la ciudadanía por ejercer sus derechos de participación, acceso a la información pública y control social sobre la gestión institucional.
- La gestión de las solicitudes se desarrolló de manera oportuna, registrando un promedio de respuesta de 6,3 días hábiles y manteniéndose, en promedio, 6,2 días antes del vencimiento de los términos legales, lo que evidencia el cumplimiento de los principios de eficiencia, oportunidad y calidad en la atención al ciudadano.
- La articulación entre las diferentes dependencias permitió atender de manera efectiva los requerimientos recibidos, destacándose la participación de la Dirección General, Atención a la Ciudadanía y la Oficina Jurídica, áreas que concentraron la mayor carga de gestión durante el período analizado.
- Los resultados obtenidos reflejan una gestión institucional eficiente y comprometida con la transparencia, el acceso a la información y la participación ciudadana; sin embargo, se recomienda continuar fortaleciendo las acciones de orientación a los usuarios sobre las competencias del Instituto para disminuir los traslados por competencia y optimizar la atención desde el momento de la radicación.