

**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**

JUNIO DE 2026

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

Durante el mes de junio de 2026 el Instituto Distrital de Turismo recibió y gestionó las solicitudes radicadas por los diferentes canales institucionales, manteniendo el seguimiento de cada requerimiento desde su recepción hasta la emisión de la respuesta definitiva.

El análisis evidencia que la mayor parte de las solicitudes corresponden a asuntos propios de las competencias institucionales del Instituto, permitiendo que la mayoría fueran gestionadas directamente por las dependencias responsables. No obstante, también se identificaron solicitudes relacionadas con competencias de otras entidades distritales y nacionales, las cuales fueron trasladadas conforme al artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015.

Durante el mes de junio de 2026, el Instituto Distrital de Turismo gestionó un total de 111 solicitudes, de las cuales 77 (69,4 %) fueron presentadas directamente por la ciudadanía y 34 (30,6 %) correspondieron a requerimientos formulados por entidades públicas u otras organizaciones. Este comportamiento evidencia que la mayor parte de la gestión institucional continúa orientándose a la atención directa de los ciudadanos, mientras que cerca de una tercera parte de los requerimientos provienen de actuaciones interinstitucionales, principalmente relacionadas con solicitudes de información, requerimientos de organismos de control, proposiciones del Concejo y comunicaciones oficiales entre entidades.

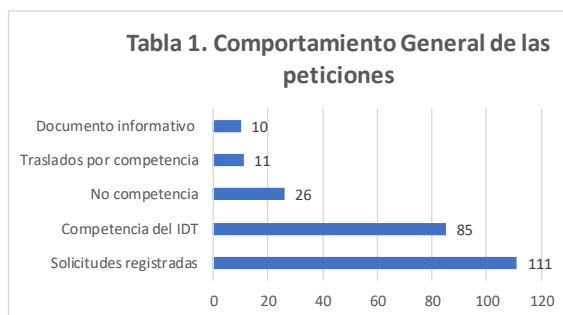
Comportamiento general de las solicitudes

Durante el mes de junio de 2026, el Instituto Distrital de Turismo - IDT registró en el Sistema de Gestión Documental Orfeo un total de 111 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.

El comportamiento observado refleja que aproximadamente tres de cada cuatro solicitudes recibidas corresponden a asuntos propios de la misión institucional del Instituto, situación que demuestra que la ciudadanía identifica al IDT como entidad competente para atender consultas, derechos de petición y requerimientos relacionados con el turismo en Bogotá.

Las solicitudes trasladadas representan una proporción reducida respecto del total recibido, evidenciando una adecuada orientación inicial de los ciudadanos sobre las competencias institucionales.

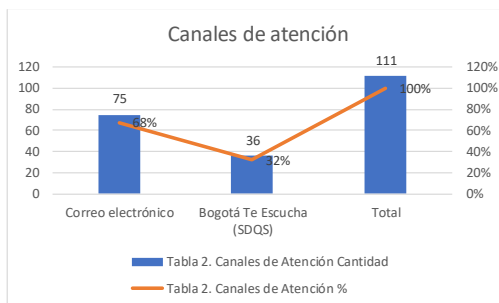
Tabla 1. Comportamiento General	
Concepto	Cantidad
Solicitudes registradas	111
Competencia del IDT	85
No competencia	26
Traslados por competencia	11
Documento informativo	10



Canales de atención y Resultado de gestión

Durante el período analizado los ciudadanos utilizaron principalmente medios virtuales para presentar sus solicitudes.

Canal	Cantidad	%
Correo electrónico	75	68%
Bogotá Te Escucha (SDQS)	36	32%
Total	111	100%

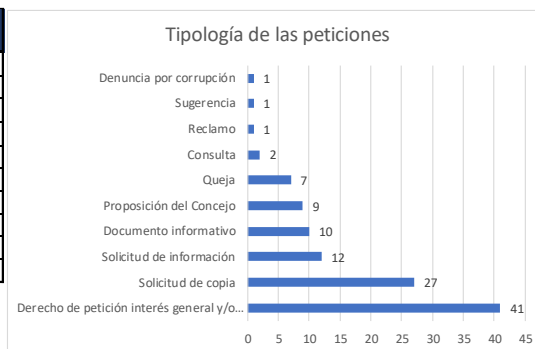


El correo electrónico continúa consolidándose como el principal canal de interacción con la ciudadanía, concentrando más de dos terceras partes de las solicitudes registradas.

Este comportamiento evidencia la apropiación de los canales digitales por parte de los usuarios y confirma la necesidad de continuar fortaleciendo la atención virtual, la gestión documental electrónica y los mecanismos de seguimiento institucional.

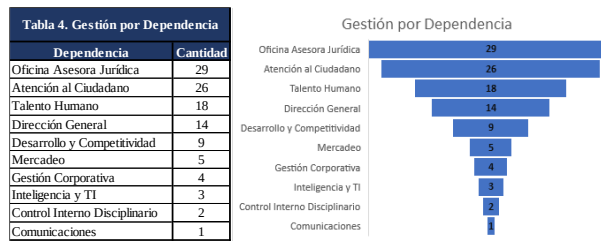
Tipologías de las peticiones

Tipología	Cantidad
Derecho de petición interés general y/o particular	41
Solicitud de copia	27
Solicitud de información	12
Documento informativo	10
Proposición del Concejo	9
Queja	7
Consulta	2
Reclamo	1
Sugerencia	1
Denuncia por corrupción	1



Los derechos de petición constituyen la principal tipología atendida por el Instituto, representando la mayor carga de gestión institucional, evidenciando igualmente un volumen importante de solicitudes de copia e información, lo que demuestra un alto interés ciudadano en acceder a documentos e información pública. Las quejas, reclamos y denuncias presentan una participación reducida, aunque requieren seguimiento permanente debido a su impacto en la percepción de la calidad del servicio y la transparencia institucional.

Peticiónes tramitadas por dependencia



La Oficina Jurídica concentró el mayor volumen de solicitudes, seguida por Atención al Ciudadano y Talento Humano, evidenciando que estas dependencias asumen la mayor carga operativa en la gestión de los requerimientos ciudadanos. La distribución refleja una adecuada articulación institucional para garantizar respuestas oportunas y de fondo.

Oportunidad de la respuesta

Tabla 5. Indicadores de oportunidad	
Indicador	Resultado
Promedio de días hábiles de respuesta	4,95 días
Solicitudes trasladadas	5

El promedio de respuesta obtenido evidencia una gestión eficiente de los tiempos institucionales y un adecuado seguimiento de los términos legales para la atención de las solicitudes ciudadanas. La oportunidad en las respuestas fortalece la confianza ciudadana y contribuye al cumplimiento de los principios de eficiencia, eficacia y transparencia en la administración pública.

Análisis de las peticiones recibidas en BTE

Durante el mes de junio de 2026, el Instituto Distrital de Turismo gestionó un total de 25 peticiones ciudadanas registradas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, las cuales corresponden a registros únicos del periodo objeto de análisis. La gestión realizada evidencia el compromiso institucional con la garantía del derecho fundamental de petición, la atención oportuna a la ciudadanía y el fortalecimiento de los mecanismos de participación y control social.

En relación con la tipología de las solicitudes, se observa que los Derechos de Petición de Interés General constituyeron la categoría con mayor participación, al registrar 10 solicitudes (40%), lo que evidencia que la ciudadanía mantiene un interés permanente en obtener información relacionada con la gestión institucional, los programas, proyectos y servicios ofrecidos por el Instituto. En segundo lugar, se ubicaron los Derechos de Petición de Interés Particular, con 6 solicitudes (24%), asociados principalmente a requerimientos que involucran situaciones específicas de los peticionarios.

Así mismo, durante el periodo se recibieron 5 quejas (20%), las cuales representan una oportunidad para fortalecer los procesos internos, identificar aspectos susceptibles de mejora en la prestación del servicio y

adoptar acciones preventivas y correctivas orientadas al mejoramiento continuo de la atención brindada a la ciudadanía. Adicionalmente, se registraron 2 consultas (8%), 1 reclamo (4%) y 1 denuncia por presuntos actos de corrupción (4%). Aunque estas dos últimas tipologías presentan una baja participación dentro del total de solicitudes recibidas, requieren un tratamiento prioritario, garantizando el cumplimiento de los principios de transparencia, legalidad, confidencialidad y debido proceso establecidos en la normatividad vigente.

Respecto a los canales de recepción, el análisis evidencia una marcada preferencia de los ciudadanos por los medios digitales. El correo electrónico concentró 18 solicitudes (72%), consolidándose como el principal canal de interacción con la Entidad, mientras que la plataforma Bogotá Te Escucha (Web) registró 7 solicitudes (28%). Este comportamiento refleja la apropiación de los canales virtuales por parte de los ciudadanos y la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de atención digital, garantizando respuestas oportunas, accesibilidad y una adecuada gestión documental.

En cuanto a la oportunidad en la atención, el promedio de gestión de las peticiones fue de 8,24 días, indicador que evidencia un adecuado desempeño institucional al mantenerse dentro de los términos legales establecidos para la mayoría de las tipologías de petición contempladas en la Ley 1755 de 2015. Este resultado demuestra una gestión eficiente de los tiempos de respuesta, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza ciudadana y al cumplimiento de los estándares de calidad en la atención.

Desde la perspectiva de la gestión institucional, la composición de las solicitudes permite identificar que la ciudadanía continúa utilizando principalmente el derecho de petición como mecanismo para acceder a información relacionada con la gestión del Instituto, mientras que el bajo porcentaje de reclamos y denuncias puede interpretarse como un comportamiento estable frente a la percepción del servicio durante el periodo analizado. No obstante, resulta conveniente realizar seguimiento permanente a las quejas presentadas, identificando causas recurrentes y definiendo acciones de mejora que permitan prevenir su repetición.

En términos generales, los resultados del mes de junio de 2026 evidencian una gestión adecuada de las PQRSD por parte del Instituto Distrital de Turismo, caracterizada por una atención oportuna, el cumplimiento de los términos legales y una utilización predominante de los canales digitales por parte de la ciudadanía. Se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias de divulgación de los canales oficiales de atención, realizar análisis periódicos de las causas que originan las quejas y mantener el seguimiento a los indicadores de oportunidad, con el propósito de consolidar una cultura de mejoramiento continuo orientada a la satisfacción de los ciudadanos y al fortalecimiento de la gestión pública.

Conclusiones

- Durante junio de 2026 el Instituto Distrital de Turismo mantuvo una gestión eficiente de las solicitudes ciudadanas, atendiendo la mayoría de los requerimientos dentro de sus competencias institucionales.
- El correo electrónico se consolidó como el principal canal de atención, representando cerca del 68 % de las solicitudes recibidas.
- Los derechos de petición continúan siendo la tipología predominante, seguidos por las solicitudes de copia y de información, lo que evidencia un alto interés ciudadano por acceder a información pública.
- La Oficina Jurídica, Atención al Ciudadano y Talento Humano concentraron la mayor carga de gestión institucional durante el período analizado.



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

- El tiempo promedio de respuesta fue de aproximadamente cinco días hábiles, indicador que evidencia un adecuado desempeño institucional en la atención de los requerimientos.
- Se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias de orientación ciudadana sobre las competencias del Instituto con el fin de reducir los traslados por competencia, optimizar los tiempos de respuesta y mantener altos niveles de satisfacción de los usuarios.