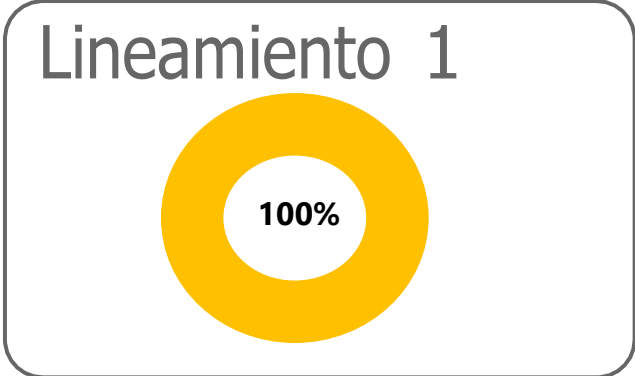


Defensor de la Ciudadanía

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.

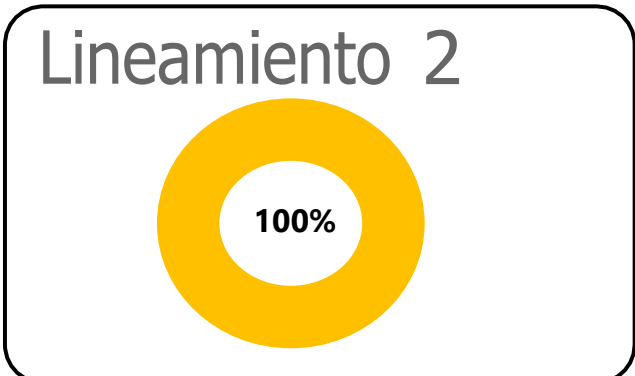


Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Desde el Instituto Distrital de Turismo, el Defensor de la Ciudadanía realiza seguimiento permanente al proceso de Atención a la Ciudadanía, el cual se encuentra a cargo de la Subdirección de Gestión Corporativa. Las acciones desarrolladas en el marco de este proceso se articulan con las metas establecidas en el Plan de Transparencia y Ética Pública y con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), garantizando su implementación y el cumplimiento de las actividades definidas en esta estrategia.

De igual manera, con el propósito de fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía y promover la articulación institucional, mediante la Resolución No. 00085 del 13 de febrero de 2026 se conformó una Mesa Técnica encargada de desarrollar sesiones periódicas de coordinación, articulación y seguimiento a las acciones relacionadas con el proceso de 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.



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

En el marco de la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, el Instituto Distrital de Turismo (IDT) articuló la Política de Servicio a la Ciudadanía con las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), especialmente aquellas relacionadas con la transparencia, la participación ciudadana y la racionalización de trámites.

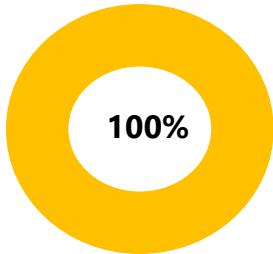
Como parte de los avances alcanzados, se destaca la implementación de la estrategia del Defensor de la Ciudadanía, orientada al fortalecimiento de las competencias del talento humano en materia de atención a la ciudadanía, contribuyendo a la prestación de un servicio oportuno, de calidad y al fortalecimiento de los canales destinados para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

De igual manera, el Instituto participa de manera articulada en las Ferias de Servicio lideradas por la Subdirección Distrital de Calidad del Servicio, disponiendo de apoyo administrativo para la atención directa a la ciudadanía en estos espacios, con el fin de orientar, informar y promover el acceso a la oferta institucional.

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



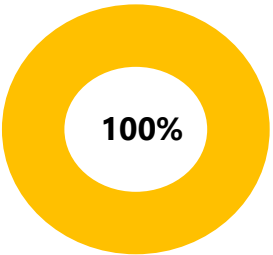
Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Para la vigencia 2026, el Instituto Distrital de Turismo (IDT), a través de la Subdirección de Gestión Corporativa, ha dispuesto los recursos humanos y administrativos necesarios para fortalecer el proceso de Atención a la Ciudadanía. El equipo responsable está conformado por una servidora pública de planta y un auxiliar administrativo vinculado mediante contrato de prestación de servicios.

Esta capacidad institucional contribuye al fortalecimiento de la gestión de los canales de atención, la administración y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, la actualización de los protocolos de accesibilidad y el cumplimiento de las acciones previstas en el Plan de Transparencia y Ética Pública.

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

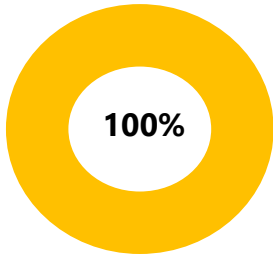
Con el propósito de garantizar la calidad, consistencia y actualización de la información institucional, el Instituto Distrital de Turismo realizó una revisión integral de los contenidos publicados en sus canales oficiales de comunicación, verificando su pertinencia, claridad y alineación con los lineamientos institucionales.

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

Asimismo, en articulación con la Veeduría Distrital, se desarrolló un taller de Lenguaje Claro, orientado al fortalecimiento de las capacidades del talento humano en materia de comunicación pública, promoviendo la elaboración de contenidos más comprensibles, accesibles y centrados en las necesidades de la ciudadanía, en concordancia con los principios de transparencia, inclusión y servicio.

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

Lineamiento 2



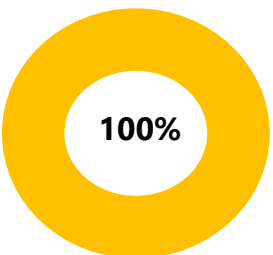
Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026, el Instituto Distrital de Turismo (IDT) realizó el seguimiento integral a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas por la entidad. Este ejercicio comprendió la revisión y análisis de la matriz consolidada de peticiones ciudadanas, con especial énfasis en la identificación y seguimiento de aquellas relacionadas con posibles actos de corrupción.

A partir del análisis realizado, se formularon conclusiones y recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la gestión de las PQRSD, promoviendo la optimización de los tiempos de respuesta, la mejora continua de los procesos de atención y el fortalecimiento de la interacción entre la entidad y la ciudadanía, garantizando una atención oportuna, eficiente y acorde con la naturaleza de cada solicitud.

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

Lineamiento 3



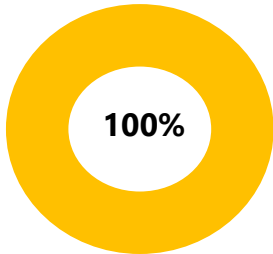
Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Con el propósito de fortalecer la calidad en la prestación del servicio, el Instituto Distrital de Turismo realiza el seguimiento mensual a la satisfacción de la ciudadanía como un mecanismo de evaluación y mejora continua. Este ejercicio integra los resultados obtenidos por el equipo responsable de la gestión de PQRSD y el Defensor de la Ciudadanía, permitiendo identificar oportunidades de mejora y definir acciones orientadas al fortalecimiento de la atención.

De manera complementaria, este proceso contribuye al fortalecimiento de la relación entre la entidad y la ciudadanía mediante la promoción de una cultura de transparencia, a través de la divulgación de los canales y mecanismos para la presentación de denuncias, así como de las garantías de protección al denunciante. Lo anterior favorece la prestación de un servicio oportuno, accesible y de calidad, en concordancia con los principios de transparencia, integridad y mejora continua.

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

El Instituto Distrital de Turismo elabora mensualmente informes de satisfacción relacionados con la atención y las respuestas brindadas a la ciudadanía, los cuales son analizados de manera conjunta por el equipo responsable de la gestión de PQRS y el Defensor de la Ciudadanía. Estos espacios de seguimiento permiten identificar oportunidades de mejora, evaluar aspectos críticos del proceso de atención y definir acciones orientadas al fortalecimiento continuo de la calidad del servicio.

En este marco, el Defensor de la Ciudadanía desempeña un papel estratégico mediante dos líneas de acción. La primera consiste en la formulación de recomendaciones técnicas incorporadas en los informes mensuales, dirigidas a fortalecer la gestión de la atención y mejorar la calidad de las respuestas emitidas por la entidad. La segunda corresponde a la gestión directa de casos específicos mediante comunicaciones oficiales con las dependencias competentes, promoviendo la atención oportuna de quejas, reclamos y demás requerimientos ciudadanos.

De igual manera, este proceso contribuye al fortalecimiento de la confianza de la ciudadanía en la gestión institucional mediante la divulgación permanente de los canales para la presentación de denuncias y de las garantías de protección al denunciante, promoviendo una atención transparente, eficiente, segura y orientada a la mejora continua.

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

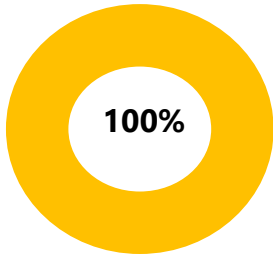
Mediante la Resolución No. 212 de 2024, el Director General del Instituto Distrital de Turismo oficializó la designación del Defensor de la Ciudadanía, función asignada a la Subdirección de Planeación. Como soporte del presente informe, se adjunta el citado acto administrativo.

Posteriormente, mediante la Resolución No. 247 de 2026, se designó como Defensor de la Ciudadanía al Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones, conforme a la actualización de la asignación de dicha función al interior de la entidad. Este acto administrativo también se anexa como soporte del presente informe.

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

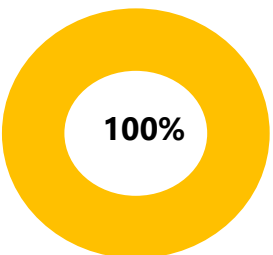
En articulación con la Oficina Asesora de Comunicaciones, el Instituto Distrital de Turismo (IDT) desarrolla acciones permanentes de divulgación orientadas a promover el ejercicio de los derechos y deberes de la ciudadanía. En este marco, se garantiza la difusión de la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, la cual se encuentra disponible para consulta a través del sitio web institucional y de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad.

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

De igual manera, se implementó una estrategia de divulgación y posicionamiento de la figura del Defensor de la Ciudadanía, con el propósito de fortalecer su reconocimiento, promover el acceso de los grupos de interés a este mecanismo y consolidar una relación más cercana, transparente y participativa con la ciudadanía. Los resultados de esta estrategia se encuentran documentados en el informe final de implementación, el cual hace parte integral del presente informe de gestión.

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

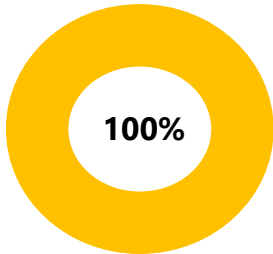
Durante el segundo semestre de 2026, el Instituto Distrital de Turismo participó activamente en las estrategias de fortalecimiento de competencias en servicio a la ciudadanía lideradas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio. En este marco, se promovió la participación de los colaboradores en la Escuela de Cualificación, formulando las recomendaciones y acciones necesarias para fortalecer sus competencias en materia de atención a la ciudadanía.

Como resultado de este proceso, se realizó la convocatoria institucional y se obtuvo la certificación de seis (6) colaboradores como ****Cuidadores de Confianza****, contribuyendo al fortalecimiento de las capacidades institucionales para la prestación de un servicio más humano, cercano y de calidad, en concordancia con los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y el enfoque de mejora continua.

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



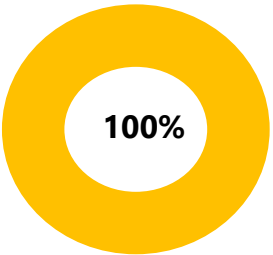
Observaciones Función 4 Lineamiento 3

En el marco del fortalecimiento de las capacidades institucionales, durante el primer semestre de 2026 el equipo de Atención a la Ciudadanía participó en una jornada de capacitación especializada sobre el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas **“Bogotá Te Escucha”**. Esta formación permitió fortalecer los conocimientos y competencias del equipo en el manejo de la plataforma y en la aplicación de los lineamientos para la gestión de las peticiones ciudadanas.

Como resultado, se optimizó la gestión, el seguimiento y el trámite de las peticiones, contribuyendo a una atención más eficiente, oportuna y alineada con los estándares de calidad definidos para el servicio a la ciudadanía.

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

El Instituto Distrital de Turismo (IDT), a través de la Defensoría de la Ciudadanía, dispone de diversos canales de atención orientados a garantizar el acceso oportuno, efectivo y transparente de la ciudadanía a los servicios, trámites y mecanismos de interacción con la entidad. Estos canales facilitan la recepción, gestión y seguimiento de las solicitudes ciudadanas, promoviendo una atención accesible y de calidad.

En materia de atención virtual, el Instituto cuenta con los siguientes canales institucionales:

Correo electrónico para Atención a la Ciudadaníaatencionciudadania@idt.gov.co.
Correos electrónicos para correspondencia y recepción documental:correspondenciarecepcion@idt.gov.co e info@idt.gov.co.

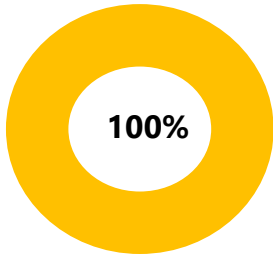
Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha: a través del formulario de PQRSD disponible en el portal <https://bogota.gov.co/sdqs>.
Portal de Atención a la Ciudadanía del IDT: espacio en el que la ciudadanía puede consultar información sobre los canales de atención, el Defensor de la Ciudadanía, la Carta de Trato Digno y demás recursos de interés, disponible en <https://www.idt.gov.co/es/atencion-al-ciudadano>.

La disponibilidad de estos canales fortalece la comunicación entre la entidad y la ciudadanía, garantizando mecanismos de atención accesibles, oportunos y acordes con los principios de transparencia, participación y mejora continua en la prestación del servicio.

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

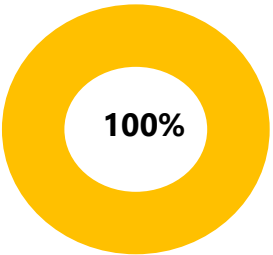
El Instituto Distrital de Turismo (IDT) pone a disposición de la ciudadanía y de los visitantes de la ciudad una red de Puntos de Información Turística (PIT), concebidos como espacios de orientación y atención que facilitan el acceso a información sobre la oferta turística de Bogotá y los servicios institucionales.

Los Puntos de Información Turística se encuentran ubicados en Monserrate, la Terminal de Transporte El Salitre, el Aeropuerto Internacional El Dorado (Llegadas Internacionales) y Corferias, este último habilitado de acuerdo con la programación institucional de eventos. En estos espacios, el Instituto cuenta con profesionales e informadores turísticos capacitados para brindar orientación, información y asistencia a turistas, visitantes y ciudadanía en general.

La información relacionada con la ubicación, horarios de atención y servicios ofrecidos en los Puntos de Información Turística puede consultarse a través del portal institucional del IDT, en la sección: [**https://www.idt.gov.co/es/puntos-de-informacion-turistica**](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

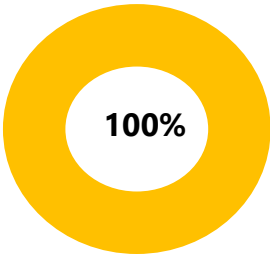


Observaciones Función 7 Lineamiento 1

La Mesa Técnica contó con la participación de los integrantes designados para el seguimiento al proceso de Atención a la Ciudadanía, entre ellos el Defensor de la Ciudadanía y representantes de la Subdirección de Gestión Corporativa, la Subdirección de Mercadeo y la Subdirección de Planeación, con el propósito de fortalecer el seguimiento, la articulación institucional y la mejora continua del servicio.

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

El Defensor de la Ciudadanía participó, en calidad de invitado, en las sesiones de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, como parte de los espacios de articulación y fortalecimiento de la gestión del servicio a la ciudadanía.