



DIAGNÓSTICO PARA LA PRIORIZACIÓN DE TEMÁTICAS EN LOS ENCUENTROS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2026

1. Introducción

La participación ciudadana constituye uno de los pilares de la gestión pública, en tanto promueve escenarios de diálogo entre las entidades y la ciudadanía para fortalecer la transparencia, mejorar la prestación de los servicios y orientar la toma de decisiones a partir de las necesidades e intereses de los grupos de valor.

En este contexto, el Instituto Distrital de Turismo (IDT) desarrolla anualmente diferentes mecanismos de participación con el propósito de generar espacios de interacción que permitan conocer las expectativas de la ciudadanía, fortalecer la confianza institucional y promover una gestión cada vez más cercana, transparente y orientada al servicio.

El presente documento tiene como propósito realizar un diagnóstico general de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) relacionadas con la gestión institucional de la entidad para la vigencia 2025 tomando como referencia los resultados del Índice INCIDE de la Veeduría Distrital, los ejercicios históricos de rendición de cuentas y participación ciudadana adelantados por la entidad, así como las necesidades de fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía.

Este diagnóstico busca servir como insumo para el diseño de los espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas, orientando la definición de temáticas prioritarias, metodologías de diálogo, canales de interacción y acciones de mejora institucional.

Adicionalmente, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y de los lineamientos distritales, el análisis de las PQRSD constituye una herramienta fundamental para identificar las expectativas, necesidades, inconformidades, oportunidades de mejora y temas de interés de la ciudadanía frente a la gestión del IDT.

Así mismo, el diagnóstico permite fortalecer los ejercicios de transparencia, diálogo y control social, promoviendo espacios participativos más pertinentes, accesibles y orientados a resultados.

2. Objetivo

Identificar las principales necesidades, intereses y oportunidades de mejora evidenciadas en la relación entre el Instituto Distrital de Turismo y la ciudadanía, mediante el análisis de los resultados mencionados anteriormente, con el propósito de fortalecer la gestión institucional, mejorar la participación ciudadana y garantizar el acceso efectivo a la información.

3. Metodología

El diagnóstico se elaboró mediante un análisis cualitativo y cuantitativo de información institucional proveniente de tres fuentes principales:

Resultados del Índice de Ciudadanía, Participación y Transparencia Distrital (INCIDE). Se analizaron los resultados obtenidos por el Instituto Distrital de Turismo en la medición 2025, identificando fortalezas, oportunidades de mejora y aspectos relevantes en cada una de las dimensiones evaluadas.

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Se revisó la información consolidada correspondiente a las solicitudes ciudadanas recibidas durante el año 2025 y el primer trimestre de 2026, con el fin de identificar las temáticas de mayor consulta, necesidades recurrentes y tendencias en la interacción con la ciudadanía.

Ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas. Se analizaron los resultados obtenidos en los espacios de diálogo desarrollados por la entidad durante la vigencia 2025, incluyendo los aportes ciudadanos, las principales inquietudes manifestadas y los temas de mayor interés para los participantes.

Este informe, busca interpretar la información disponible, que sirva para futuras tomas de decisiones, en cuanto a las necesidades de la ciudadanía y el fortalecimiento de la gestión institucional.

A Análisis de los resultados del Índice de Ciudadanía, Participación y Transparencia Distrital – INCIDE

El Índice de Ciudadanía, Participación y Transparencia Distrital (INCIDE), diseñado por la Veeduría Distrital, constituye una herramienta que permite evaluar la forma en que las entidades del Distrito fortalecen su relación con la ciudadanía, a partir de aspectos asociados con el acceso a la información pública, la participación ciudadana, la

prestación de bienes y servicios y la experiencia de los usuarios frente a la gestión institucional.

Para la vigencia 2025, la entidad obtuvo un resultado general de 0,64, lo que refleja un nivel de desempeño favorable en la implementación de acciones orientadas al relacionamiento con la ciudadanía. No obstante, el análisis de las dimensiones evaluadas evidencia que aún existen oportunidades de mejora que deben ser consideradas para fortalecer la calidad de la atención, el acceso a la oferta institucional y la efectividad de los mecanismos de participación.

Más allá del resultado global, la medición permite identificar cuáles son los componentes en los que la entidad presenta mayores fortalezas y cuáles requieren intervenciones prioritarias. Esta información resulta especialmente relevante para orientar el diseño de los encuentros de participación ciudadana, ya que permite enfocar los espacios de diálogo en aquellos aspectos que generan mayor impacto en la experiencia de la ciudadanía.

4.1 Análisis por dimensiones

Dimensión 1. Transparencia y acceso a la información

En esta dimensión el Instituto obtuvo un resultado de 0,60, evidenciando un nivel de cumplimiento aceptable frente a las obligaciones relacionadas con la publicación y disponibilidad de información institucional. Sin embargo, el resultado también indica la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de divulgación y comunicación, garantizando que la información sea clara, comprensible, oportuna y de fácil acceso para los diferentes grupos de valor.

Si bien la entidad dispone de diversos canales de información, los resultados sugieren que aún existen oportunidades para mejorar la manera en que la ciudadanía conoce la oferta institucional y accede a la información requerida para hacer uso de los programas y servicios del Instituto.

Dimensión 2. Relacionamiento con la ciudadanía

El puntaje obtenido (0,72) refleja avances importantes en los mecanismos implementados por el Instituto para interactuar con la ciudadanía y atender sus requerimientos. Este resultado evidencia que la entidad ha fortalecido progresivamente los canales de comunicación, atención y acompañamiento a los diferentes grupos de interés.

No obstante, el análisis también muestra la importancia de continuar consolidando mecanismos de retroalimentación que permitan evaluar la percepción ciudadana sobre los servicios ofrecidos y generar procesos permanentes de mejora continua.

Dimensión 3. Experiencia ciudadana

El resultado obtenido (0,66) evidencia que la experiencia de los usuarios frente a la gestión institucional presenta un comportamiento favorable, aunque con oportunidades de fortalecimiento.

Este componente invita a continuar mejorando aspectos relacionados con la oportunidad en la atención, la claridad de la información suministrada y el acompañamiento brindado durante la interacción con la entidad, elementos que inciden directamente en la percepción que tiene la ciudadanía sobre la calidad del servicio público.

Dimensión 4. Participación ciudadana

Esta dimensión obtuvo el mejor desempeño dentro de la medición (0,77), lo cual constituye una de las principales fortalezas institucionales.

El resultado evidencia que el Instituto ha consolidado mecanismos de participación que favorecen el diálogo con la ciudadanía y promueven escenarios de construcción colectiva, rendición de cuentas y control social.

Este comportamiento positivo demuestra que las estrategias implementadas durante los últimos años han permitido fortalecer la participación incidente de la ciudadanía, aspecto que representa una base importante para continuar consolidando ejercicios participativos con mayor alcance y representatividad.

4.2 Principales fortalezas identificadas

Del análisis de los resultados es posible identificar varias fortalezas institucionales:

- Consolidación de espacios de participación ciudadana que favorecen el diálogo entre la entidad y sus grupos de valor.
- Fortalecimiento de los mecanismos de interacción con la ciudadanía mediante diferentes canales de atención y comunicación.
- Avances en la implementación de estrategias de transparencia y acceso a la información pública.
- Desarrollo de ejercicios de rendición de cuentas que promueven el control social y la participación incidente.

Estas fortalezas constituyen un punto de partida importante para continuar fortaleciendo la relación entre el Instituto y la ciudadanía.

4.3 Oportunidades de mejora identificadas

A partir de los resultados del Índice INCIDE se identifican las siguientes oportunidades de mejora para fortalecer los encuentros de participación ciudadana y rendición de cuentas:

a. Divulgación y comunicación institucional

Se requiere fortalecer:

- La difusión previa de los ejercicios de participación y rendición de cuentas.
- La socialización de resultados institucionales en lenguaje claro.
- Estrategias pedagógicas orientadas a la ciudadanía.
- El uso de canales digitales.
- La accesibilidad de la información publicada.

b. Participación incidente y apropiación ciudadana

Es importante fortalecer estrategias que permitan:

- Incrementar la participación efectiva de la ciudadanía.
- Generar espacios de construcción colectiva.
- Facilitar ejercicios de retroalimentación.
- Evidenciar cómo los aportes ciudadanos impactan la gestión institucional.
- Incentivar la participación territorial y diferencial.

c. Experiencia ciudadana y acceso a servicios

Los resultados evidencian la necesidad de fortalecer:

- La claridad de la información institucional.
- La experiencia de navegación y acceso a canales.
- La oportunidad de respuesta.
- El acompañamiento a la ciudadanía.
- La simplificación del lenguaje técnico.

d. Seguimiento a compromisos y control social

Se recomienda fortalecer mecanismos que permitan:

- Hacer seguimiento público a compromisos institucionales.
- Divulgar avances de manera periódica.
- Facilitar herramientas de control social.
- Generar mayor confianza y transparencia institucional.

5. Análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) constituyen una fuente de información estratégica para conocer las necesidades, expectativas e intereses de la ciudadanía frente a la gestión institucional. Más allá de ser un mecanismo de atención, su análisis permite identificar tendencias, oportunidades de mejora y temáticas prioritarias que deben ser consideradas en la formulación de estrategias de participación ciudadana.

A partir de la revisión de los ejercicios de participación y de los resultados asociados al Índice INCIDE, se identifican las siguientes tendencias generales en las solicitudes y necesidades ciudadanas, con base al análisis sobre las PQRSD radicadas a las áreas misionales de la entidad.

5.1 Comportamiento de las solicitudes ciudadanas:

Para el presente diagnóstico se analizaron las PQRSD, las encuestas de temas de interés y la caracterización de los grupos de valor de los años 2025 y primer trimestre del año 2026, evidencia que las principales solicitudes de la ciudadanía se destacan en:

- Acceso a información y orientación turística
- Formalización de prestadores de servicios turísticos mediante el Registro Nacional de Turismo (RNT)
- Participación en procesos de formación y fortalecimiento del sector
- El conocimiento de la oferta institucional
- Eventos de promoción turística
- Establecimiento de alianzas para el desarrollo del turismo en Bogotá.

Asimismo, se identifican requerimientos relacionados con la atención administrativa, el seguimiento a trámites y el acceso a información técnica y estadística. Estas necesidades se encuentran directamente asociadas con las dimensiones del Índice INCIDE, especialmente con el Modelo de Relacionamiento, al requerir una atención más cercana y efectiva; acceso a bienes y servicios, al demandar información clara, oportuna y accesible sobre los programas y servicios del instituto; y experiencia del ciudadano, al evidenciar la importancia de fortalecer los canales de atención, la oportunidad en las respuestas, la comunicación institucional y los mecanismos de participación ciudadana para mejorar la percepción y satisfacción de los grupos de valor frente a la gestión del Instituto Distrital de Turismo.

5.2 Principales tendencias identificadas

El análisis de las solicitudes ciudadanas permite identificar las tendencias que se mencionaran a continuación. Esto evidencia la necesidad de fortalecer los canales de atención y comunicación institucional, garantizando información clara, actualizada y de fácil acceso para ciudadanos y visitantes.

Predominio de solicitudes de información

La mayor parte de las PQRSD corresponde a peticiones relacionadas con la oferta turística, programas institucionales, recorridos, convocatorias y demás servicios ofrecidos por el Instituto.

Esta situación evidencia que la ciudadanía reconoce al IDT como fuente oficial de información turística, pero también pone de manifiesto la necesidad de fortalecer las estrategias de divulgación para facilitar el acceso a la información sin que sea necesario acudir permanentemente a los canales de atención.

Interés por el fortalecimiento del sector turístico

Un porcentaje importante de solicitudes se relaciona con programas dirigidos a empresarios, prestadores de servicios turísticos y demás actores del sector.

Lo anterior demuestra el interés creciente de estos grupos de valor por conocer oportunidades de capacitación, convocatorias, asistencia técnica y estrategias de fortalecimiento empresarial promovidas por el Instituto.

Participación en actividades y recorridos turísticos

Las consultas sobre recorridos turísticos, eventos y actividades institucionales evidencian el interés de la ciudadanía por participar activamente en la oferta turística liderada por el Instituto.

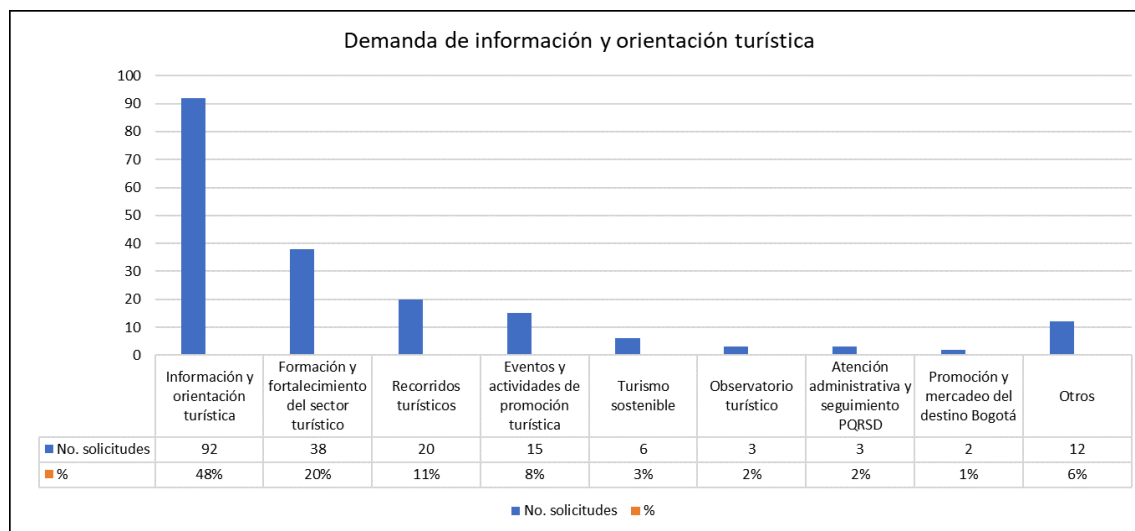
Este comportamiento representa una oportunidad para fortalecer la difusión de la programación institucional y ampliar los mecanismos de convocatoria a través de medios digitales y territoriales.

Baja incidencia de inconformidades

El análisis de las PQRSD muestra que la mayoría de los requerimientos corresponden a solicitudes de información y no a quejas o reclamos frente a la prestación del servicio. Este resultado constituye un indicador favorable sobre la percepción ciudadana respecto de la atención brindada por la entidad, sin perjuicio de la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos de mejora continua.

Los resultados obtenidos mediante el análisis de las PQRSD presentan una relación directa con los hallazgos identificados en la medición del Índice INCIDE.

Tabla 1 Demanda de información y orientación turística (Fuente Propia)

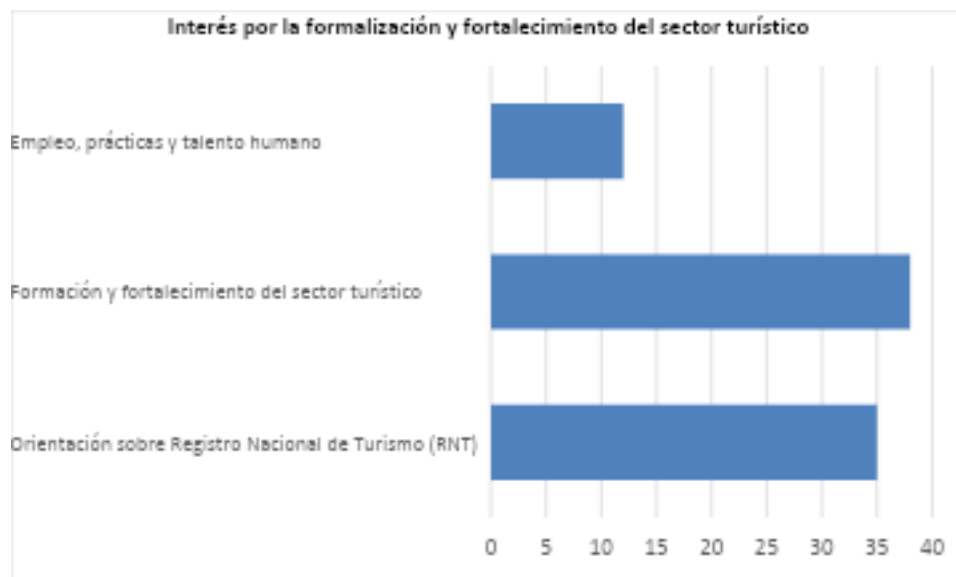


La información evidenciada en la tabla 1 muestra que cerca de la mitad de las solicitudes ciudadanas con un porcentaje del 48,2 % corresponden a información y orientación turística, convirtiéndose en la principal necesidad identificada. En segundo lugar, se encuentran las solicitudes relacionadas con formación y fortalecimiento del sector turístico con un 19,9 %, seguidas por los recorridos turísticos con el 10,5 % y los eventos de promoción turística con un 7,9%. Estos resultados muestran que la ciudadanía demanda principalmente orientación sobre la oferta turística y acceso a los servicios institucionales del IDT.

Además, se evidencia una alta recurrencia de solicitudes relacionadas con el Registro Nacional de Turismo (RNT), especialmente en procesos de inscripción, renovación, requisitos normativos y orientación para prestadores de servicios turísticos.

Asimismo, se registran solicitudes sobre cursos de guianza turística, hotelería, bilingüismo y fortalecimiento empresarial. Lo anterior refleja el interés de los grupos de valor en acceder a procesos de formación y formalización que fortalezcan la competitividad del sector turístico, aspecto que se relaciona directamente con la dimensión Acceso a bienes y servicios del Índice INCIDE.

Tabla 2 Interés por la formalización y fortalecimiento del sector turístico (Fuente Propia)



De acuerdo a la tabla 2 los grupos de valor manifiestan interés en establecer alianzas con el Instituto Distrital de Turismo mediante la presentación de proyectos, vinculación de emprendimientos, participación en la plataforma Visit Bogotá y otras iniciativas de fortalecimiento empresarial, evidenciando la importancia de consolidar espacios de articulación entre la administración distrital, el sector privado, la academia y las organizaciones sociales para fortalecer el desarrollo turístico de la ciudad.

5.3 Implicaciones para la estrategia de participación ciudadana

Tras realizar el análisis, sobre las PQRSD se identificaron algunas tendencias que constituyen un insumo fundamental para la definición de las temáticas que deberán abordarse en los encuentros de participación ciudadana, por lo cual se recomienda el fortalecimiento de la información y orientación turística para la ciudadanía, mediante espacios de diálogo sobre la oferta turística de Bogotá, recorridos, atractivos, servicios, puntos de información turística y herramientas digitales disponibles.

El análisis evidencia la necesidad de continuar promoviendo la formalización y el fortalecimiento del sector turístico mediante programas de fortalecimiento empresarial, procesos de formación para prestadores de servicios turísticos, estrategias de bilingüismo y acciones para el fortalecimiento de la guianza turística. Asimismo, se identifica como prioritario impulsar la promoción del destino Bogotá a través de la socialización de campañas institucionales, eventos, festivales, recorridos turísticos y mecanismos que incentiven la participación de la ciudadanía en las iniciativas lideradas por el Instituto Distrital de Turismo.

De igual manera, se reconoce la importancia de consolidar alianzas estratégicas con empresarios, gremios, instituciones académicas y organizaciones sociales que contribuyan al desarrollo de proyectos turísticos y al fortalecimiento del ecosistema turístico de la ciudad. En el ámbito institucional, los resultados también evidencian la necesidad de seguir fortaleciendo la transparencia, la atención a la ciudadanía y los ejercicios de rendición de cuentas, promoviendo un mayor acceso a la información pública, el seguimiento a las PQRSD y el mejoramiento continuo de los canales de atención. Finalmente, el diagnóstico resalta la importancia de potenciar el Observatorio Turístico de Bogotá mediante espacios de capacitación sobre estadísticas, indicadores, datos abiertos, información geográfica y herramientas digitales que faciliten el uso de la información para la toma de decisiones y la formulación de políticas públicas basadas en evidencia.

5.3 Recomendaciones Finales

La incorporación de estas temáticas permitirá que los encuentros de participación respondan de manera más efectiva a las necesidades expresadas por la ciudadanía y contribuyan al fortalecimiento de la relación entre el Instituto y sus grupos de valor.

5.4 Conclusiones

El análisis integrado de las PQRSD, los resultados del Índice de Ciudadanía, Participación y Transparencia Distrital (INCIDE) y los ejercicios de rendición de cuentas desarrollados por el Instituto Distrital de Turismo evidencian la importancia de continuar fortaleciendo la relación entre la entidad y la ciudadanía mediante estrategias que promuevan una participación más incidente, el acceso oportuno a la información y una comunicación institucional más cercana y efectiva.

Los resultados permiten identificar oportunidades de mejora relacionadas con el fortalecimiento de la divulgación de la oferta institucional, la accesibilidad de la información pública, el seguimiento a los compromisos adquiridos en los espacios de participación y la consolidación de escenarios de diálogo que respondan a las necesidades de los diferentes grupos de valor. Estas acciones contribuirán a fortalecer la transparencia,



el control social y la confianza ciudadana, además de favorecer el mejoramiento continuo en las dimensiones evaluadas por el Índice INCIDE.

De igual manera, el análisis evidencia un alto interés de la ciudadanía por acceder a información y orientación turística, conocer los programas de fortalecimiento empresarial, el Registro Nacional de Turismo (RNT), las actividades de formación, la programación de eventos y las herramientas de información técnica y estadística que apoyan la toma de decisiones. Estas temáticas representan una oportunidad para orientar la estrategia de participación ciudadana hacia espacios de mayor valor para la comunidad y el sector turístico.

En consecuencia, los encuentros de participación ciudadana y rendición de cuentas de la vigencia 2026 deberán diseñarse con un enfoque más abierto, participativo y accesible, priorizando las temáticas identificadas en este diagnóstico y promoviendo escenarios de diálogo que faciliten la construcción conjunta de propuestas, fortalezcan la relación entre el Instituto y sus grupos de valor y contribuyan al mejoramiento continuo de la gestión institucional.

Elaboró: Victoria Mora - Contratista Subdirección de Planeación

Carolina Zárate - Subdirección Corporativa

Revisó: Jenny Peña Durán - Profesional Subdirección de Planeación

Aprobó: Andrés Felipe Escobar Leal - Subdirector de Planeación

Jeniffer Bravo Zapata - Subdirectora Corporativa