



ESTRATEGIA DEL MODELO DISTRITAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

2026



TABLA DE CONTENIDO

Introducción	3
Objetivos	4
Objetivo General	4
Objetivos Específicos	4
Alcance	5
Responsables:	6
Definiciones	7
Principios Orientadores del Modelo	9
Componente de Transparencia y Acceso a la Información	10
1. Gestión y divulgación de información de interés turístico e institucional	11
2. Fortalecimiento del lenguaje claro y la comunicación accesible	11
3. Transparencia activa y fortalecimiento del control social	11
Componente de Racionalización de Trámites	12
Fortalecimiento de la OPA de recorridos turísticos	13
Componente Servicio a la Ciudadanía	15
Fases para la Implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía	18
Marco Normativo	20



Introducción

El turismo constituye una actividad estratégica para el desarrollo económico, social y cultural de Bogotá, al generar oportunidades para el fortalecimiento de los territorios, la promoción del patrimonio, la dinamización de la economía y la proyección de la ciudad a nivel nacional e internacional. En este contexto, el Instituto Distrital de Turismo – IDT desarrolla acciones orientadas a consolidar una oferta turística sostenible, competitiva e innovadora, que responda a las necesidades de residentes, visitantes y actores del sector turístico.

El cumplimiento de este propósito requiere fortalecer permanentemente la relación entre la entidad y sus grupos de valor, promoviendo mecanismos de comunicación, participación, atención y acceso a la información que permitan conocer sus necesidades, expectativas y percepciones frente a la gestión institucional. Un relacionamiento efectivo facilita la construcción de confianza, mejora la toma de decisiones y contribuye al fortalecimiento de la gobernanza turística de la ciudad.

Por esta razón, el Instituto Distrital de Turismo implementa la presente Estrategia para la Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, como un instrumento que orienta las acciones institucionales dirigidas a fortalecer la interacción con la ciudadanía, los turistas, los prestadores de servicios turísticos, la academia, las organizaciones sociales, las entidades públicas y demás actores que participan en el desarrollo turístico de Bogotá.

La estrategia promueve la articulación de acciones relacionadas con la transparencia y el acceso a la información pública, la participación ciudadana, el servicio a la ciudadanía, la rendición de cuentas y la mejora continua de los procesos institucionales, con el propósito de garantizar una gestión más cercana, abierta y orientada a las necesidades de los diferentes grupos de valor.



De igual manera, incorpora criterios de accesibilidad, inclusión, enfoque diferencial y transformación digital, reconociendo la diversidad de usuarios que interactúan con la entidad y la importancia de disponer de canales y mecanismos que faciliten el acceso oportuno a la información, los servicios y los espacios de participación.

A través de esta estrategia, el Instituto Distrital de Turismo busca consolidar una cultura institucional centrada en la ciudadanía, fortalecer la confianza en la gestión pública y generar condiciones que permitan una participación más activa de los diferentes actores del sector turístico en los procesos de planeación, seguimiento y evaluación de las acciones desarrolladas por la entidad.

Objetivos

Objetivo General

Implementar el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía en el Instituto Distrital de Turismo, en concordancia con la Constitución Política de Colombia, la Ley 1712 de 2014, la Ley 1755 de 2015, la Ley 1757 de 2015, la Ley 2052 de 2020 y la Ley 2195 de 2022, fortaleciendo la interacción con la ciudadanía, los turistas y los actores del sector turístico, para contribuir a una gestión pública transparente, participativa, innovadora y orientada a la generación de valor público.

Objetivos Específicos

- Fortalecer el acceso a la información pública y la transparencia institucional, de conformidad con la Ley 1712 de 2014, garantizando que la ciudadanía, los turistas y los actores del sector turístico dispongan de información clara, actualizada y accesible sobre la gestión y los servicios de la entidad.



- Promover mecanismos de participación ciudadana y diálogo con los grupos de valor, en cumplimiento de la Ley 1757 de 2015, que permitan la construcción colectiva de iniciativas orientadas al fortalecimiento del turismo en Bogotá.
- Mejorar la atención y orientación a la ciudadanía y a los visitantes mediante el fortalecimiento de los canales de atención institucional, de acuerdo con los principios establecidos en la Ley 1755 de 2015 y las disposiciones distritales sobre servicio a la ciudadanía.
- Impulsar estrategias de transformación digital y simplificación de procedimientos, conforme a la Ley 2052 de 2020, que faciliten el acceso a los servicios, la información y los espacios de interacción con la entidad.
- Fortalecer los ejercicios de rendición de cuentas y control social, en concordancia con la Ley 1757 de 2015 y la Ley 2195 de 2022, promoviendo escenarios de diálogo que contribuyan a la confianza ciudadana y al mejoramiento continuo de la gestión institucional.
- Implementar mecanismos de análisis y aprovechamiento de la información proveniente de las PQRSD, encuestas, espacios participativos y demás canales de interacción, para fortalecer la toma de decisiones y la mejora de la experiencia de los usuarios.
- Fomentar una cultura organizacional basada en la integridad, la transparencia y la prevención de la corrupción, en cumplimiento de la Ley 2195 de 2022 y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Alcance

La presente Estrategia para la Implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía aplica a todas las dependencias del Instituto Distrital de Turismo – IDT y orienta las acciones institucionales relacionadas con la interacción, atención, participación, comunicación y acceso a la información de los diferentes grupos de valor de la entidad.



Su alcance comprende el desarrollo de acciones encaminadas al fortalecimiento de la transparencia y el acceso a la información pública, la participación ciudadana, la rendición de cuentas, el servicio a la ciudadanía, la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), así como la implementación de mecanismos de innovación y transformación digital que faciliten el relacionamiento entre la entidad y sus usuarios.

La estrategia está dirigida a la ciudadanía en general, turistas nacionales e internacionales, prestadores de servicios turísticos, empresarios del sector, organizaciones comunitarias, academia, entidades públicas, organismos de control y demás actores que intervienen o tienen interés en el desarrollo turístico de Bogotá.

Asimismo, contempla la articulación de los procesos institucionales necesarios para garantizar una gestión orientada al ciudadano, promoviendo principios de transparencia, inclusión, accesibilidad, participación e integridad, en concordancia con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y la normatividad vigente.

La implementación, seguimiento y evaluación de esta estrategia se desarrollará durante el período de vigencia establecido por la entidad, incorporando acciones de mejora continua que permitan fortalecer la confianza ciudadana, optimizar la prestación de los servicios institucionales y contribuir al fortalecimiento de la gobernanza turística de Bogotá.

Responsables:

La implementación, seguimiento y evaluación de la Estrategia para la Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía es responsabilidad de todas las dependencias del Instituto Distrital de Turismo – IDT, en el marco de sus competencias y funciones institucionales.



La coordinación general de la estrategia estará a cargo de la dependencia responsable de la atención a la ciudadanía, la participación ciudadana y la transparencia institucional, la cual liderará la articulación de acciones, el seguimiento a los compromisos y la consolidación de resultados asociados a la implementación del modelo.

Son responsables de la ejecución de las acciones definidas en la estrategia:

- La Subdirección Corporativa, responsable de liderar los procesos de atención a la ciudadanía, gestión de PQRS, medición de la satisfacción de usuarios, rendición de cuentas y fortalecimiento de los canales de atención.
- La Subdirección de Planeación, responsable de la articulación de la estrategia con los instrumentos de planeación institucional, el seguimiento a indicadores y la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- La Oficina Asesora de Comunicaciones, responsable de apoyar las acciones de divulgación, comunicación pública, acceso a la información y promoción de los espacios de participación ciudadana.

Definiciones

- **Atención a la Ciudadanía**

Conjunto de actividades desarrolladas por el IDT para orientar, informar, acompañar y responder las solicitudes de la ciudadanía, turistas y demás grupos de valor a través de los diferentes canales de atención habilitados por la entidad.

- **Experiencia Turística**

Percepción generada por la interacción de visitantes y turistas con los atractivos, servicios, infraestructura, comunidades y entornos de la ciudad durante su visita.



- **Grupos de Valor**

Personas, organizaciones o sectores que interactúan con el Instituto Distrital de Turismo o que se ven impactados por sus decisiones, programas, proyectos y servicios. Incluyen ciudadanía, turistas, prestadores de servicios turísticos, gremios, academia, entidades públicas y comunidades locales.

- **Gobernanza Turística**

Proceso mediante el cual entidades públicas, sector privado, organizaciones sociales, academia y comunidades participan de manera articulada en la construcción, implementación y seguimiento de acciones orientadas al desarrollo turístico sostenible de la ciudad.

- **Participación Ciudadana**

Intervención activa de la ciudadanía y demás grupos de valor en espacios, mecanismos y procesos promovidos por la entidad para aportar ideas, formular propuestas, realizar seguimiento y contribuir al mejoramiento de la gestión pública.

- **Relacionamiento Integral con la Ciudadanía**

Modelo de gestión que busca fortalecer la interacción entre la entidad y sus grupos de valor mediante acciones de información, diálogo, participación, atención, colaboración y evaluación, orientadas a generar confianza y valor público.

- **Rendición de Cuentas**

Proceso permanente mediante el cual el Instituto Distrital de Turismo informa, explica y sustenta los resultados de su gestión ante la ciudadanía y los grupos de valor, promoviendo el diálogo y el control social.



- **Servicio a la Ciudadanía**

Conjunto de políticas, procesos y herramientas orientadas a garantizar una atención eficiente, oportuna y de calidad, centrada en las necesidades y expectativas de los usuarios de la entidad.

- **Transparencia**

Principio de la gestión pública que promueve la disponibilidad, divulgación y acceso a la información institucional, facilitando el seguimiento ciudadano a las actuaciones de la entidad.

- **Accesibilidad**

Condición que permite que todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales, cognitivas o tecnológicas, puedan acceder de manera equitativa a la información, servicios, espacios y mecanismos de interacción dispuestos por el Instituto Distrital de Turismo.

- **Turista**

Persona que se desplaza temporalmente fuera de su lugar de residencia habitual, pernocta y permanece en él más de 24 horas. por motivos de ocio, recreación, negocios, cultura u otras razones, y que hace uso de la oferta turística del destino.

- **Valor Público**

Beneficio generado por la gestión institucional que contribuye al bienestar de la ciudadanía, al fortalecimiento del sector turístico y al desarrollo sostenible de Bogotá.

Principios Orientadores del Modelo

La estrategia del IDT se desarrollará bajo los principios de:



- Gobierno transparente: garantizar el acceso a información clara, oportuna y pública sobre la gestión turística de la ciudad.
- Servicio orientado a la ciudadanía y al visitante: mejorar permanentemente la experiencia de atención y acceso a la oferta turística.
- Participación incidente: promover espacios de diálogo y construcción colectiva con ciudadanía, turistas y actores del sector.
- Innovación pública y transformación digital: fortalecer canales tecnológicos para facilitar el acceso a información y servicios.
- Inclusión y accesibilidad: garantizar enfoques diferenciales, poblacionales y territoriales en los procesos de atención y participación.
- Lucha contra la corrupción: fortalecer la transparencia y la integridad institucional.

Componente de Transparencia y Acceso a la Información

El Instituto Distrital de Turismo – IDT promoverá una gestión transparente y abierta que facilite el acceso a la información pública y fortalezca la confianza de la ciudadanía, los turistas y los actores del sector turístico. Este componente se desarrollará en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y demás disposiciones relacionadas con la transparencia, el acceso a la información pública y el gobierno abierto.

La entidad garantizará la publicación, actualización y divulgación de información relevante sobre su gestión, proyectos, programas, inversiones, estadísticas, espacios de participación ciudadana y demás asuntos de interés público, con el fin de facilitar el seguimiento ciudadano y fortalecer el control social.



La estrategia se desarrollará a través de las siguientes líneas de acción:

1. Gestión y divulgación de información de interés turístico e institucional

El IDT fortalecerá la disponibilidad de información relacionada con la gestión turística de la ciudad, la promoción de Bogotá como destino turístico, los programas institucionales, los resultados de gestión y demás contenidos de interés para los diferentes grupos de valor.

Para ello, se garantizará la actualización permanente de los canales institucionales y la publicación de información bajo criterios de calidad, oportunidad, accesibilidad y reutilización.

2. Fortalecimiento del lenguaje claro y la comunicación accesible

La entidad implementará acciones orientadas a mejorar la comprensión de la información institucional mediante el uso de lenguaje claro, herramientas de comunicación accesible y formatos adecuados para los diferentes públicos.

Estas acciones permitirán que la ciudadanía, los turistas y los actores del sector turístico comprendan con facilidad la oferta institucional, los mecanismos de participación, los servicios disponibles y los resultados de la gestión desarrollada por la entidad.

3. Transparencia activa y fortalecimiento del control social

El Instituto promoverá espacios y mecanismos que permitan a la ciudadanía conocer, evaluar y realizar seguimiento a la gestión institucional, fortaleciendo los ejercicios de rendición de cuentas, participación ciudadana y control social.



De igual manera, impulsará acciones pedagógicas para divulgar los derechos relacionados con el acceso a la información pública y fomentar una participación informada en los asuntos asociados al desarrollo turístico de Bogotá.

La implementación y seguimiento de este componente estará a cargo de las dependencias responsables de la gestión de la información, la atención a la ciudadanía, las comunicaciones y la planeación institucional, en articulación con las demás áreas de la entidad.

Componente de Racionalización de Trámites

El Instituto Distrital de Turismo – IDT actualmente no cuenta con trámites registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). No obstante, en cumplimiento de los principios de eficiencia, transparencia y mejora continua de la gestión pública, la entidad desarrolla acciones orientadas a facilitar el acceso de la ciudadanía, visitantes y demás grupos de valor a los servicios institucionales y a la OPA (Otro Procedimiento Administrativo) que hace parte de nuestra oferta.

En este contexto, el componente de racionalización se enfoca en la optimización de procedimientos asociados a la prestación de servicios, la simplificación de procesos de atención y el fortalecimiento de los mecanismos que faciliten la interacción entre la entidad y sus usuarios. Estas acciones se desarrollan en concordancia con la Política de Racionalización de Trámites, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y los lineamientos establecidos en la Ley 2052 de 2020.



Actualmente, el Instituto cuenta con una OPA relacionada con la oferta de recorridos turísticos, por lo que los esfuerzos institucionales estarán orientados a garantizar que la información, los requisitos, los canales de acceso y las condiciones para acceder a este servicio sean claros, oportunos y accesibles para la ciudadanía y los visitantes.

Fortalecimiento de la OPA de recorridos turísticos

La OPA de recorridos turísticos integra un formulario de inscripción bilingüe junto con acciones de divulgación, seguimiento y evaluación. Estas iniciativas facilitan el acceso al servicio para ciudadanos, visitantes y turistas, asegurando la continuidad de las estrategias de promoción bajo un enfoque de mejora continua.

Componente de Participación Ciudadana

La participación ciudadana constituye un mecanismo fundamental para fortalecer la relación entre la administración pública y sus grupos de valor, permitiendo que la ciudadanía, los visitantes, el sector turístico, la academia, los gremios y demás actores interesados contribuyan al mejoramiento de la gestión institucional y al desarrollo turístico de la ciudad.

En concordancia con la Ley 1757 de 2015, el Decreto Distrital 542 de 2023 y los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, el Instituto Distrital de Turismo – IDT promoverá espacios de interacción, diálogo y colaboración que faciliten la incidencia de los grupos de valor en los asuntos relacionados con el turismo de Bogotá.

Para el desarrollo de este componente se contemplan las siguientes líneas de acción:



- **Participación en la formulación y seguimiento de iniciativas relacionadas con el turismo**

El IDT promoverá espacios de consulta, diálogo y construcción colectiva que permitan identificar necesidades, expectativas y oportunidades de mejora relacionadas con el desarrollo turístico de la ciudad. Estos ejercicios contribuirán al fortalecimiento de programas, proyectos, planes y estrategias institucionales.

- **Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias**

La entidad garantizará a la ciudadanía y a los diferentes grupos de valor mecanismos para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias a través de los canales de atención habilitados, asegurando respuestas oportunas, claras y de calidad, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

La información obtenida a través de estos mecanismos servirá como insumo para la identificación de oportunidades de mejora en la prestación de los servicios y en la gestión institucional.

- **Espacios de diálogo con los actores del sector turístico**

El Instituto fomentará escenarios de intercambio con prestadores de servicios turísticos, organizaciones comunitarias, gremios, academia, entidades públicas y demás actores vinculados al sector, con el propósito de fortalecer la articulación institucional y promover la construcción conjunta de soluciones frente a los retos y oportunidades del turismo en Bogotá.



- **Recorridos Turísticos y Puntos de Información Turística**

El IDT continuará fortaleciendo la prestación de los servicios de los Puntos de Información Turística (PIT) y los recorridos turísticos, mediante estrategias que faciliten el acceso a información turística oportuna y de calidad para la ciudadanía, visitantes y turistas. Estas acciones contribuyen a la promoción de Bogotá como destino turístico, al mejoramiento de la experiencia del visitante y a la difusión de la oferta turística de la ciudad.

- **Control social y seguimiento ciudadano**

La entidad facilitará el acceso a la información necesaria para que la ciudadanía y las organizaciones interesadas puedan ejercer seguimiento a la gestión institucional, promoviendo la transparencia, la rendición de cuentas y la corresponsabilidad en el fortalecimiento del turismo de Bogotá.

El seguimiento a este componente será liderado por Atención al Ciudadano, en articulación con las demás dependencias de la entidad, garantizando la implementación de acciones que fortalezcan la participación efectiva de los grupos de valor en la gestión institucional.

Componente Servicio a la Ciudadanía

El Instituto Distrital de Turismo – IDT concibe el servicio a la ciudadanía como un eje fundamental para fortalecer la confianza institucional, mejorar la experiencia de los usuarios y garantizar una atención oportuna, accesible y de calidad. En el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la entidad orienta sus acciones a responder de manera efectiva a las necesidades, expectativas y requerimientos de la ciudadanía, los turistas y los diferentes actores del sector turístico.



Este componente busca consolidar una cultura institucional centrada en el usuario, promoviendo la mejora continua de los procesos de atención y fortaleciendo los mecanismos de interacción con los grupos de valor.

- Fortalecimiento de la cultura de servicio

El IDT promoverá el desarrollo de capacidades y competencias de los servidores públicos y colaboradores que interactúan con la ciudadanía, con el propósito de garantizar una atención respetuosa, incluyente, eficiente y orientada a la solución de necesidades.

Para ello, la entidad impulsará acciones de capacitación, sensibilización y apropiación de lineamientos institucionales relacionados con la atención a la ciudadanía, los enfoques diferenciales, la accesibilidad, el lenguaje claro y la prestación de servicios con calidad.

- Gestión y fortalecimiento de los canales de atención

La entidad dispondrá de canales presenciales, telefónicos y virtuales que permitan a la ciudadanía, turistas y demás grupos de valor acceder a información, orientación y servicios institucionales de manera ágil y oportuna.

De manera permanente se realizará seguimiento al funcionamiento de estos canales con el fin de identificar oportunidades de mejora relacionadas con accesibilidad, tiempos de respuesta, satisfacción de los usuarios y calidad del servicio prestado.



Los canales oficiales de atención serán divulgados y actualizados de manera permanente a través de los medios institucionales.

- Implementación del lenguaje claro en la atención ciudadana

El Instituto promoverá el uso de lenguaje claro en las comunicaciones dirigidas a la ciudadanía, facilitando la comprensión de la información institucional y mejorando la interacción entre la entidad y sus grupos de valor.

Esta estrategia incluirá la revisión de respuestas a peticiones ciudadanas, contenidos digitales, comunicaciones institucionales, formularios, procedimientos y demás documentos utilizados en la atención al público, procurando que la información sea comprensible, útil y accesible.

- Seguimiento a la atención y medición de la satisfacción

El IDT implementará mecanismos de seguimiento y evaluación que permitan conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención recibida y los servicios prestados por la entidad.

La información obtenida a través de encuestas, mediciones de satisfacción, solicitudes ciudadanas y demás mecanismos de retroalimentación será utilizada para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la experiencia de servicio.

- Gestión de peticiones ciudadanas y mejora continua



La entidad garantizará la recepción, gestión y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD), de conformidad con la normatividad vigente.

El análisis de la información derivada de estos requerimientos permitirá identificar tendencias, necesidades recurrentes y oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la gestión institucional y la calidad del servicio ofrecido.

- Atención incluyente y accesible

El Instituto Distrital de Turismo promoverá acciones orientadas a eliminar barreras de acceso a la información y a los servicios institucionales, incorporando criterios de accesibilidad y enfoque diferencial en los procesos de atención.

Estas acciones buscarán garantizar que todas las personas, independientemente de sus condiciones o características particulares, puedan interactuar con la entidad en igualdad de condiciones y ejercer plenamente sus derechos.

Atención al Ciudadano, en articulación con las demás dependencias de la entidad, liderará el seguimiento y fortalecimiento de este componente, promoviendo acciones de mejora continua que contribuyan a una gestión pública centrada en las necesidades de la ciudadanía, los turistas y los actores del sector turístico.

Fases para la Implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía

La implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía en el Instituto Distrital de Turismo – IDT se desarrollará mediante un ciclo permanente de mejora



continúa que permita fortalecer la interacción entre la entidad y sus grupos de valor, garantizando una gestión orientada a la transparencia, la participación, el servicio y la generación de valor público.

En la fase de diagnóstico y planeación, la entidad identificará las necesidades, expectativas, percepciones y oportunidades de fortalecimiento relacionadas con la atención a la ciudadanía, la participación ciudadana, la transparencia, el acceso a la información y la prestación de servicios. Para ello, se tendrán en cuenta los resultados de la caracterización de grupos de valor, los análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), las mediciones de satisfacción, los ejercicios de rendición de cuentas, los espacios de diálogo ciudadano y los aportes realizados por los diferentes actores vinculados al desarrollo turístico de Bogotá.

Durante la fase de ejecución, el Instituto implementará las acciones, programas y mecanismos definidos en la presente estrategia, promoviendo la articulación entre las dependencias responsables y fortaleciendo los procesos de atención, comunicación, participación y acceso a la información. En esta etapa se incorporarán criterios de accesibilidad, inclusión, enfoque diferencial y mejora de la experiencia de servicio para la ciudadanía, los turistas, los prestadores de servicios turísticos y demás grupos de valor.

Finalmente, en la fase de seguimiento, evaluación y mejora, se realizará el monitoreo de los compromisos establecidos, el análisis de indicadores de gestión, la evaluación de los resultados obtenidos y la identificación de oportunidades de fortalecimiento institucional. Los resultados de este proceso servirán como insumo para la actualización de acciones, la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de las estrategias de relacionamiento, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza ciudadana y al posicionamiento de una gestión pública cercana, transparente y orientada a las necesidades de sus grupos de valor.

Marco Normativo

Jerarquía normativa	Norma	Detalle / Objeto
Constitución	Constitución Política de Colombia	Derecho de petición, acceso a documentos públicos, participación ciudadana, transparencia y principios de la función administrativa.
Leyes	Ley 489 de 1998	Participación ciudadana, control social y democratización de la administración pública.
Leyes	Ley 850 de 2003	Reglamenta las veedurías ciudadanas.
Leyes	Ley 962 de 2005	Racionalización de trámites y procedimientos administrativos.
Leyes	Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Leyes	Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
Leyes	Ley 1755 de 2015	Regula el Derecho Fundamental de Petición.
Leyes	Ley 1757 de 2015	Disposiciones sobre promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Leyes	Ley 2052 de 2020	Disposiciones para la racionalización de trámites y servicios digitales.
Leyes	Ley 2195 de 2022	Medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción.
CONPES	CONPES 3654 de 2010	Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a la ciudadanía.
Decretos Nacionales	Decreto 230 de 2021	Crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas.

Jerarquía normativa	Norma	Detalle / Objeto
Decretos Distritales	Decreto Distrital 371 de 2010	Lineamientos de transparencia y participación ciudadana en Bogotá D.C.
Decretos Distritales	Decreto Distrital 503 de 2011	Adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital.
Decretos Distritales	Decreto Distrital 847 de 2019	Lineamientos de servicio a la ciudadanía en Bogotá D.C.
Decretos Distritales	Decreto Distrital 189 de 2020	Lineamientos sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción.
Directivas Distritales	Directiva 005 de 2020	Directrices sobre Gobierno Abierto de Bogotá.
Decretos Distritales	Decreto Distrital 293 de 2021	Adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.
Decretos Distritales	Decreto Distrital 606 de 2023	Actualizar el Sistema Distrital de Participación Ciudadana.
Resoluciones	Resolución 001 de 2024	Adopta el Manual Operativo del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.
Resoluciones	Resolución 0085 de 2026	“Por la cual se crea la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de Turismo y se dictan otras disposiciones”

Elaboró: Victoria Mora Venegas - Contratista, Subdirección de Planeación

Revisó: Jenny Peña Durán, Profesional - Subdirección de Planeación

Aprobó:

Andrés Felipe Escobar Leal - Subdirector de Planeación

Diana Marcela Carranza García Subdirectora de Mercadeo (e) Resolución 251-2026

Jeniffer Bravo Zapata - Subdirectora Corporativa