



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

**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**

JULIO DE 2026

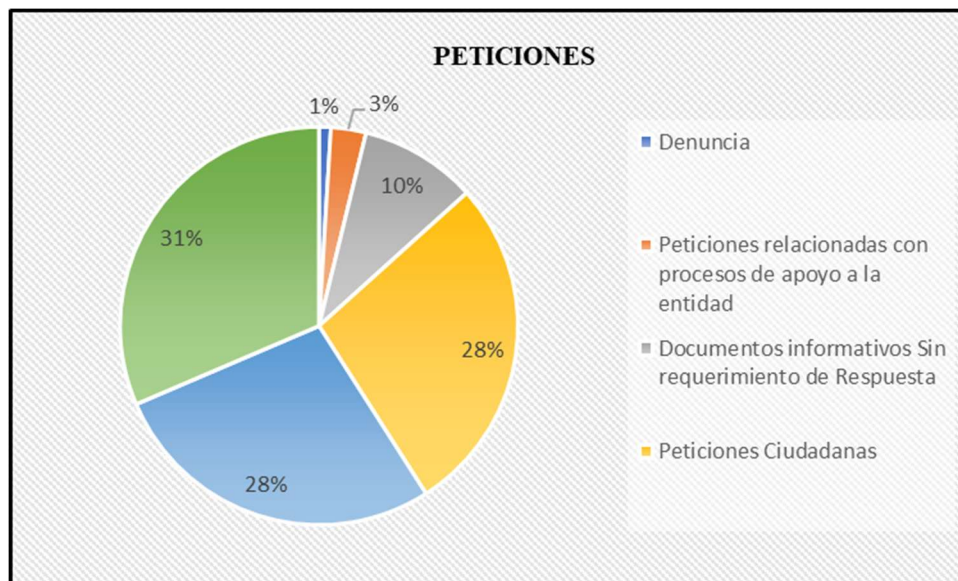
Informe General de la gestión de peticiones del mes de Julio de 2026

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

El análisis de la información evidencia que una proporción significativa de las solicitudes correspondió a asuntos relacionados con las competencias y funciones propias del Instituto, lo que permitió su gestión directa por parte de las dependencias responsables. Asimismo, se identificaron requerimientos cuya atención correspondía a otras entidades distritales o nacionales, los cuales fueron trasladados de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015.

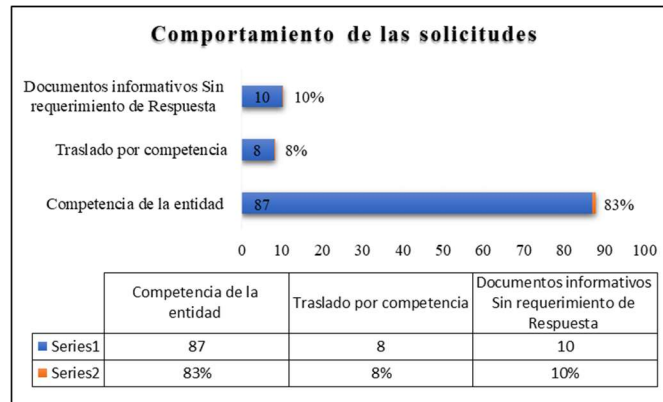
Comportamiento de las Peticiones

Durante el mes de julio de 2026, el Instituto Distrital de Turismo gestionó un total de 105 solicitudes, de las cuales 33 correspondieron a peticiones presentadas por personas con vínculo laboral o contractual vigente; 29, a solicitudes remitidas por autoridades u otras entidades; 29, a peticiones ciudadanas; 10, a documentos informativos que no requerían respuesta; 3, a solicitudes relacionadas con procesos de apoyo a la gestión institucional; y 1, a una denuncia.



Durante este periodo, el Instituto recibió un total de 105 solicitudes y comunicaciones, de las cuales 87, equivalentes al 83 %, fueron atendidas por ser competencia de la entidad. Por su parte, 8 solicitudes, correspondientes al 8 %, no eran competencia del Instituto y fueron trasladadas a las entidades competentes para su respectiva atención. Adicionalmente, 10 comunicaciones, equivalentes al 10 %, fueron clasificadas como documentos informativos que no requerían respuesta, del total de solicitudes gestionadas, 8 fueron tramitadas a través de la plataforma Bogotá Te Escucha, como parte de los canales dispuestos para la recepción y gestión de las peticiones ciudadanas.

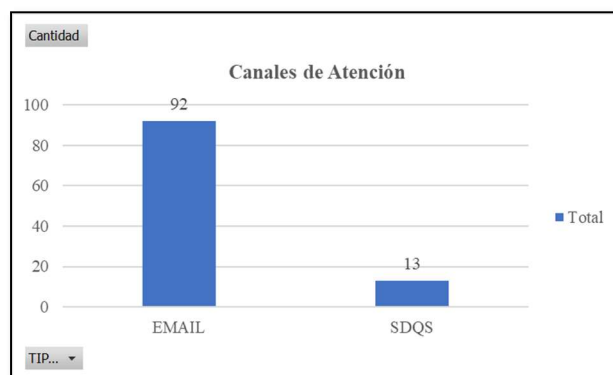
El comportamiento registrado evidencia que la mayor proporción de los requerimientos recibidos correspondió a asuntos de competencia del Instituto Distrital de Turismo, lo que refleja una adecuada orientación de las solicitudes hacia la entidad. Asimismo, los casos identificados como falta de competencia fueron objeto de traslado a las entidades responsables, garantizando la continuidad en la atención de los requerimientos, mientras que los documentos de carácter informativo fueron gestionados conforme a su naturaleza.



Canales de atención y Resultado de gestión

Se gestionaron un total de 105 solicitudes y comunicaciones, recibidas principalmente a través de los canales institucionales de atención en el proceso de atención a la ciudadanía. De este total, 92 solicitudes fueron recibidas mediante correo electrónico, equivalente al 87,6 %, mientras que 13 solicitudes, correspondientes al 12,4 %, fueron registradas a través del Sistema de Gestión Documental Bogotá Te Escucha.

La distribución evidencia una alta concentración de la recepción de requerimientos en el canal de correo electrónico, el cual se consolida como el principal medio de ingreso de las comunicaciones gestionadas durante el periodo, por su parte, el sistema de BTE representó una proporción menor del total, pero constituye un canal relevante para la recepción y trazabilidad de las solicitudes ciudadanas y demás comunicaciones registradas a través del sistema.



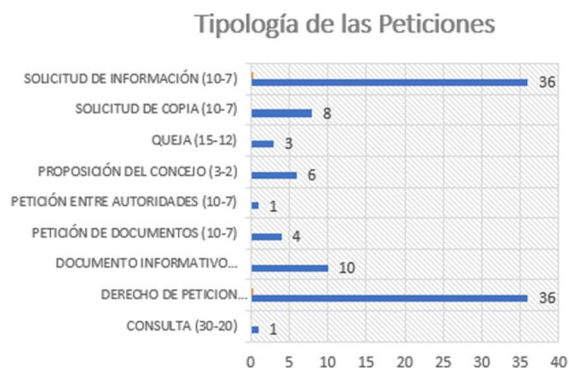
En términos generales, el comportamiento de los canales de atención refleja la importancia de mantener mecanismos eficientes de recepción, registro y seguimiento, que permitan garantizar la adecuada

trazabilidad y gestión de las solicitudes recibidas por la entidad.

Tipologías de las peticiones

De las 105 solicitudes y comunicaciones gestionadas, se presentó una concentración significativa en las categorías de solicitud de información y derecho de petición, con 36 registros cada una, consolidándose como las tipologías de mayor frecuencia durante el periodo, en un segundo nivel de participación se encuentran los documentos informativos que no requieren respuesta, con 10 registros, seguidos de las solicitudes de copia, con 8, y las proposiciones del Concejo, con 6. Por su parte, las peticiones de documentos registraron 4 casos, mientras que las quejas alcanzaron 3 registros, finalmente, se identificaron 1 petición entre autoridades y 1 consulta, categorías que presentaron una menor participación dentro del total gestionado.

En términos generales, la distribución evidencia que la gestión institucional estuvo orientada principalmente a la atención de requerimientos de información y al trámite de derechos de petición, los cuales concentraron la mayor parte de las comunicaciones recibidas. Este comportamiento resalta la importancia de mantener mecanismos eficientes de asignación, seguimiento y control de términos, especialmente para aquellas tipologías que demandan una respuesta de fondo dentro de los plazos legalmente establecidos.

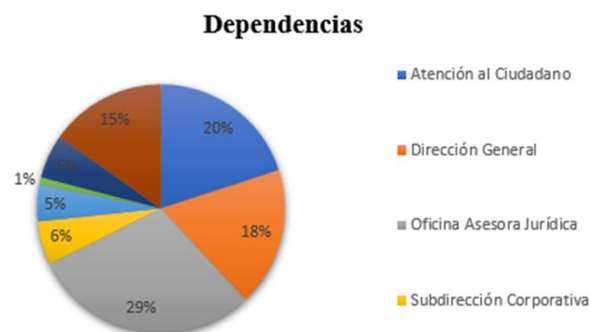


Peticiones tramitadas por dependencia

La gestión de las 105 solicitudes y comunicaciones fue distribuida entre las diferentes dependencias del Instituto Distrital de Turismo, evidenciando una concentración importante en la Oficina Jurídica, que gestionó 31 solicitudes, equivalentes al 29,5 % del total, en segundo lugar, se encuentra Atención al Ciudadano, con 21 solicitudes (20 %), seguida de la Dirección General, con 19 solicitudes (18,1 %), y Talento Humano, que gestionó 16 solicitudes (15,2 %), en conjunto, estas cuatro dependencias concentraron aproximadamente el 83% del total de las solicitudes gestionadas, lo que evidencia que la mayor carga operativa se concentró en las áreas responsables de la orientación y atención a la ciudadanía, la gestión jurídica, la dirección institucional y los asuntos relacionados con el talento humano. Por su parte, la Subdirección de Gestión Corporativa y la Subdirección de Mercadeo gestionaron 6 solicitudes cada una, equivalentes al 5,7% respectivamente, la Subdirección de Desarrollo y Competitividad atendió 5 solicitudes (4,8%) y la

Subdirección de Inteligencia y Gestión de Tecnologías de la Información gestionó 1 solicitud (1 %).

En términos generales, la distribución de las solicitudes por dependencia refleja una concentración de la carga de gestión en las áreas que, de acuerdo con la naturaleza de los requerimientos recibidos, tienen una mayor participación en la atención de peticiones, asuntos jurídicos, comunicaciones institucionales y requerimientos relacionados con la gestión del talento humano. Este comportamiento permite identificar las dependencias con mayor demanda y constituye un insumo para el seguimiento a la distribución de cargas, la asignación de responsabilidades y el fortalecimiento de los mecanismos internos de gestión y respuesta.



Oportunidad de la respuesta

Durante el mes de julio de 2026, el Instituto Distrital de Turismo presentó un nivel de oportunidad en la respuesta de las peticiones del 98,1 %, evidenciando que 101 de las 103 solicitudes con registro de términos legales fueron atendidas dentro del plazo establecido o en la fecha límite de respuesta. Únicamente dos peticiones registraron un vencimiento de un 1 día.

Asimismo, frente al tiempo empleado para la emisión de las respuestas, se evidenció un promedio de 6,4 días hábiles, calculado sobre 65 peticiones que contaban con registro válido de días hábiles empleados para su atención.

Análisis de las peticiones recibidas en BTE

Durante julio de 2026, el Instituto Distrital de Turismo realizó el seguimiento a las peticiones ciudadanas registradas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, con el propósito de garantizar una atención oportuna y adecuada a la ciudadanía.

Durante el periodo se registraron 8 peticiones ciudadanas, utilizadas para el análisis de tipología, canal de recepción y tiempo promedio de gestión. De estas, el 50 % correspondió a Derechos de Petición de Interés Particular, mientras que las demás se distribuyeron entre un Derecho de Petición de Interés General, una consulta, una queja y una sugerencia.

El 100% de las peticiones incluidas en el indicador fue recibido a través del canal Web, lo que evidencia la relevancia de los medios digitales en la interacción con la ciudadanía y la necesidad de mantener

condiciones adecuadas de disponibilidad, accesibilidad y oportunidad en la atención virtual.

El promedio de gestión de las peticiones analizadas fue de 9,75 días, reflejando un comportamiento favorable en la atención de las solicitudes. De manera complementaria, la base institucional de seguimiento registró 27 solicitudes en gestión durante julio, de las cuales 25 ingresaron durante el mismo mes y 2 correspondían a solicitudes recibidas en junio que continuaban en trámite. Del total de solicitudes en seguimiento, 9 fueron gestionadas durante el periodo y 18 permanecían pendientes al cierre del mes. Las solicitudes finalizadas fueron clasificadas como gestionadas oportunamente.

Es importante precisar que las 8 peticiones registradas utilizadas para el cálculo de los indicadores y las 27 solicitudes en seguimiento corresponden a universos de información diferentes. Mientras el primer dato refleja las peticiones consideradas en el consolidado mensual, la base de seguimiento incluye la totalidad de los casos que estuvieron en gestión durante julio, incluidos aquellos provenientes de periodos anteriores.

En términos generales, los resultados evidencian una gestión favorable de las solicitudes finalizadas durante el periodo. No obstante, se recomienda mantener el seguimiento permanente a las solicitudes pendientes, fortalecer las alertas tempranas para prevenir vencimientos y diferenciar claramente en los informes las peticiones registradas, gestionadas y pendientes, con el fin de mejorar la trazabilidad de la información y facilitar el análisis de la gestión institucional.

Conclusiones

Durante el mes de julio de 2026, el Instituto Distrital de Turismo gestionó un total de 105 solicitudes y comunicaciones, evidenciando una dinámica concentrada principalmente en asuntos relacionados con las competencias propias de la entidad. La mayor parte de los requerimientos fue atendida directamente por las dependencias responsables, mientras que aquellos que no correspondían a la competencia del Instituto fueron trasladados a las entidades competentes, garantizando la continuidad en la atención de las solicitudes.

La gestión institucional presentó una alta concentración de requerimientos en las tipologías relacionadas con solicitudes de información y derechos de petición, así como una importante participación de las áreas Jurídica, Atención al Ciudadano, Dirección General y Talento Humano. Esta distribución evidencia la necesidad de mantener mecanismos de coordinación, asignación y seguimiento que permitan atender oportunamente la carga concentrada en las dependencias con mayor volumen de solicitudes.

En relación con los canales de atención, el correo electrónico se consolidó como el principal medio de recepción de solicitudes y comunicaciones durante el periodo, mientras que el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha continuó siendo un canal relevante para la recepción, trazabilidad y seguimiento de las peticiones ciudadanas. Este comportamiento resalta la importancia de fortalecer los mecanismos de registro y control de los requerimientos recibidos a través de los diferentes canales institucionales.

Frente a la oportunidad en la atención, el Instituto Distrital de Turismo alcanzó un nivel de cumplimiento del 98,1 %, lo que evidencia un comportamiento favorable en el cumplimiento de los términos establecidos para la atención de las peticiones. Asimismo, el promedio de 6,4 días hábiles empleados para la emisión de las respuestas refleja una gestión oportuna de las solicitudes analizadas. No obstante, los casos que registraron vencimiento evidencian la necesidad de mantener y fortalecer las acciones de seguimiento y las alertas preventivas sobre los términos legales.



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

Respecto de las peticiones gestionadas a través de Bogotá Te Escucha, los resultados muestran un comportamiento favorable en la atención de las solicitudes finalizadas durante el periodo. Sin embargo, el análisis también evidencia la existencia de solicitudes que permanecían en trámite al cierre del mes, por lo que resulta necesario continuar fortaleciendo el seguimiento a los casos pendientes y la implementación de alertas tempranas que permitan prevenir posibles vencimientos.

Finalmente, se recomienda continuar fortaleciendo la calidad y consistencia de los registros de información, especialmente en lo relacionado con las fechas de recepción, respuesta, términos legales y días empleados en la gestión. La adecuada diferenciación entre solicitudes recibidas, gestionadas, finalizadas y pendientes permitirá mejorar la trazabilidad de la información, facilitar el análisis de los indicadores y contar con elementos más precisos para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo del proceso de atención a la ciudadanía.