

**INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA
PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA**

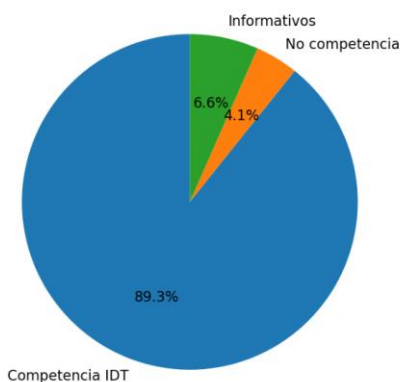
**INFORME MENSUAL SOBRE LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) Y ANÁLISIS DE
SOLICITUDES REGISTRADAS EN EL PROCESO**

AGOSTO DE 2026

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

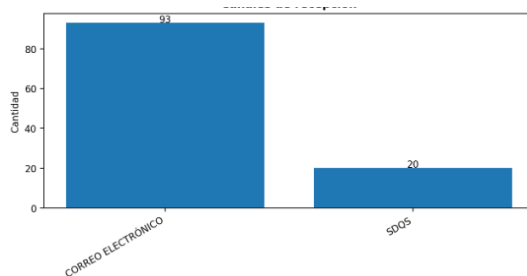
Durante agosto de 2026, el Instituto Distrital de Turismo – IDT registró y gestionó 113 solicitudes y comunicaciones en la matriz institucional de seguimiento. La información analizada comprende los requerimientos recibidos por correo electrónico y por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, así como su clasificación, competencia, dependencia responsable, fecha de respuesta y control de términos.

Del total registrado, 108 casos (95.6 %) fueron marcados como competencia de la entidad y 5 (4.4 %) como no competencia. Además, se identificaron 8 documentos informativos que, por su naturaleza, no requerían respuesta de fondo.



Canales de atención y Resultado de gestión

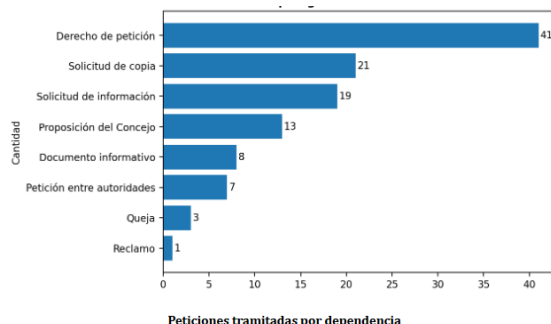
El correo electrónico concentró 93 registros (82.3 %), mientras que el canal SDQS/Bogotá Te Escucha registró 20 (17.7 %). Esta distribución confirma el predominio del correo electrónico como medio de ingreso, sin perjuicio de la importancia de Bogotá Te Escucha para la trazabilidad de las peticiones ciudadanas.



Tipologías de las peticiones

La distribución por tipología muestra el siguiente comportamiento: Derecho de petición: 41, Solicitud de copia: 21, Solicitud de información: 19, Proposición del Concejo: 13, Documento informativo: 8,

Petición entre autoridades: 7, Queja: 3, Reclamo: 1. La mayor concentración se presentó en los derechos de petición de interés general y/o particular, seguidos de las solicitudes de copia y las solicitudes de información.



Peticiónes tramitadas por dependencia

La carga de gestión se distribuyó entre las dependencias así: Dirección General: 34, Oficina Jurídica: 21, Atención al Ciudadano: 14, Talento Humano: 10, Subdirección de Desarrollo y Competitividad: 9, Oficina Asesora Jurídica: 7, Subdirección de Mercadeo: 6, Subdirección de Inteligencia y Gestión de Tecnologías de la información: 5, Subdirección Corporativa: 3, Comunicaciones: 1, Control Interno Disciplinario: 1, Control Interno: 1, Subdirección de Planeación: 1. La Dirección General presentó el mayor número de registros, seguida de la Oficina Jurídica y Atención al Ciudadano, lo que permite identificar las áreas con mayor participación durante el periodo.

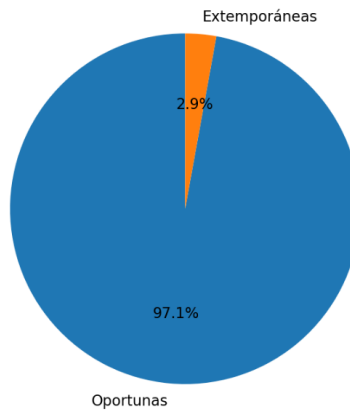


Oportunidad de la respuesta

Para el análisis de oportunidad se excluyeron los 8 documentos informativos que no requerían respuesta, quedando un universo de 105 solicitudes con trámite de respuesta. De estas, 102 fueron atendidas dentro del término legal y 3 se atendieron fuera de término. En consecuencia, el nivel de oportunidad para agosto de 2026 fue de 97.1 %. El tiempo promedio empleado para responder fue de 7,1 días hábiles.

Los tres casos atendidos fuera de término incidieron en el resultado del indicador. Por lo anterior, se recomienda mantener y fortalecer las alertas preventivas de vencimiento y el seguimiento dirigido a

las dependencias responsables, especialmente cuando las peticiones se aproximen a la fecha máxima establecida para su respuesta.



Análisis de las peticiones recibidas en BTE

Durante el mes de agosto de 2026, en el Instituto Distrital de Turismo quedaron en firme un total de 6 peticiones ciudadanas, de acuerdo con la información consolidada en el reporte de gestión de PQRS. Este resultado permite identificar el comportamiento de las solicitudes recibidas y gestionadas por la Entidad durante el periodo, así como las principales características relacionadas con su tipología, canal de recepción y tiempos de gestión.

En relación con las peticiones que ingresaron directamente durante el periodo y fueron registradas con preclasificación, se identificaron seis solicitudes. De estas, cuatro correspondieron a derechos de petición de interés particular, una a reclamo y una a solicitud de acceso a la información. En consecuencia, los derechos de petición de interés particular constituyeron la tipología predominante entre las solicitudes nuevas registradas durante el mes.

Respecto al canal de recepción, las seis peticiones registradas con preclasificación ingresaron a través del canal WEB, lo cual evidencia la utilización de los mecanismos digitales dispuestos para que la ciudadanía presente sus requerimientos ante la Entidad.

Por otra parte, el reporte registra un promedio de 7,4 días de gestión, resultado que permite realizar seguimiento al tiempo empleado en la atención de las solicitudes y constituye un elemento relevante para evaluar la oportunidad de la gestión institucional. Este comportamiento debe continuar siendo objeto de seguimiento con el propósito de garantizar que las respuestas y demás actuaciones asociadas a las PQRS se desarrollen dentro de los términos establecidos.

La revisión general de la información evidencia, además, que durante el periodo se gestionaron solicitudes relacionadas con diferentes asuntos, entre ellos turismo, turismo cultural, veedurías ciudadanas, información contractual y traslados por competencia a otras entidades distritales, lo que refleja la diversidad de requerimientos que son canalizados a través del proceso de atención a la ciudadanía.

En términos generales, los resultados de agosto permiten evidenciar la gestión adelantada por el Instituto Distrital de Turismo frente a las PQRSD recibidas y tramitadas durante el periodo. Se recomienda mantener el seguimiento permanente a los tiempos de respuesta, la adecuada clasificación de las solicitudes, la identificación oportuna de la competencia institucional y el correcto registro de las actuaciones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, con el fin de garantizar la trazabilidad, oportunidad y calidad en la atención a la ciudadanía.

Conclusiones

Durante agosto de 2026 se registraron 113 solicitudes y comunicaciones. El canal de mayor uso fue el correo electrónico y la tipología más frecuente correspondió a derechos de petición de interés general y/o particular. La mayor carga de gestión se concentró en la Dirección General, la Oficina Jurídica y Atención al Ciudadano.

En materia de oportunidad, 102 de las 105 solicitudes que requerían respuesta fueron atendidas dentro del término legal, para un cumplimiento de 97.1 %. Los 3 casos atendidos fuera de término evidencian la necesidad de mantener controles preventivos, alertas de vencimiento y seguimiento dirigido a las dependencias responsables, con el propósito de prevenir la materialización del riesgo de incumplimiento de los términos legales.

Se recomienda continuar fortaleciendo la calidad y consistencia del registro en la matriz de seguimiento, particularmente en la identificación del canal, la competencia, las fechas de inicio y vencimiento de términos y la fecha efectiva de respuesta, con el fin de asegurar trazabilidad y confiabilidad en los indicadores del proceso.