ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo	**INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO**		
Código AC-P01	Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	**Versión:** 11	**Fecha:** 18/08/2026

I. Objetivo:

Establecer los lineamientos para la recepción, registro, clasificación, asignación, trámite y seguimiento de las peticiones presentadas por la ciudadanía, garantizando su atención y respuesta oportuna por parte de las dependencias competentes conforme a la normatividad vigente, mediante el uso de los diferentes canales de atención y comunicación dispuestos por el Instituto Distrital de Turismo y el Distrito Capital, con el propósito de asegurar una atención integral, accesible y de calidad, para fortalecer la gestión institucional y contribuir al incremento de la confianza de la ciudadanía en la entidad.

II. Alcance:

El presente procedimiento aplica a todas las peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información pública, PQRSD, que sean recibidas por el Instituto Distrital de Turismo a través de los canales de atención y comunicación habilitados por la entidad y el Distrito Capital, tales como el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha", correo electrónico institucional, atención presencial, atención telefónica, correspondencia, redes sociales y demás canales oficiales autorizados.

Inicia con la recepción, registro, análisis, clasificación y asignación de la petición a la dependencia competente para su trámite y finaliza con la medición de la satisfacción de la ciudadanía, garantizando la trazabilidad, oportunidad, transparencia, calidad y mejora continua en la prestación del servicio.

III. Control de cambios.

Versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
1	31/03/2017	Creación
2	28/02/2018	Se actualiza el procedimiento en forma general.
3	31/05/2019	Se ajusta el nombre del procedimiento, el formato del procedimiento y se realiza la actualización de todos los ítems del mismo, incluyendo el diagrama de flujo.

Aprobó: Líder de proceso	Aprobó: Subdirectora de Planeación
Jeniffer Bravo Zapata	Andrés Felipe Escobar Leal

Versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
4	28/11/2019	Incluir profesional de Dirección para la revisión y consolidación de las peticiones de Concejo, Congreso ySecretarías; se incluyó dentro de las definiciones los criterios de respuesta a las peticiones; se actualizaron los tiempos de respuesta internos de las peticiones; se incluyó en Políticas de Operación el manejo de redes sociales y se actualiza el diagrama de flujo, y se ajusta el nombre del líder del proceso.
5	30/10/2020	Se ajusta el objetivo, alcance, definiciones, políticas de operación y desarrollo de las actividades del procedimiento.Se incluyen los canales de recepción de las PQRSD y la frecuencia para su revisión y asignación, así como las situaciones especiales en la gestión de respuestas a PQRSD.
6	29/04/2021	Se ajusta las políticas de operación
7	27/05/2022	De acuerdo con las necesidades del proceso, se realizan los siguientes ajustes: Nombre de la Subdirección dada la nueva estructura organizacional del IDT, políticas de operación en lo referente a los mecanismos de atención especial y preferencial, actualización dirección Sede AdministrativaIDT, se incluye el seguimiento semanal a las PQRSD mediante la matriz AC-F04.
8	20/10/2022	Se agrega la nota en la descripción de actividades (Actividad1) y se ajustan los anexos.
9	31/05/2023	Se realiza actualización en donde se incorporan definiciones acordes a los protocolos de atención preferencial para garantizar el acceso de los servicios a las personas que por su situación física o sensorial requieren un trato preferente. Además, se realizan ajustes considerando la nueva estructuración organizacional del IDT.
10	20/11/2025	Se realiza actualización en donde se incorporan definiciones de lenguaje incluyente, con el fin de que servidoras y servidores públicos del IDT trasmitan información y establecer comunicación en las actividades de las entidades sean claras, simples y directas para que permitan que las personas puedan por sí mismas encontrar, comprender y usar la información pública que necesitan. Se incluye el párrafo de relación con el Modelo Integrado de la Planeación y Gestión – MIPG y se incluyen cambios frente al aplicativo Orfeo.

Versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
11	18/08/2026	Se realizaron ajustes al procedimiento con el fin de actualizar y fortalecer su aplicación. El objetivo, alcance, las disposiciones generales se estableció que, para la apertura del buzón de sugerencias, el acta correspondiente deberá contar con el visto bueno de la persona Defensora de la Ciudadanía (Jefatura de la Oficina Asesora de Comunicaciones). Asimismo, se actualizaron y complementaron las definiciones incorporando términos relevantes para el proceso, y se ajustaron los canales de recepción debido a que se encontraban desactualizados. En este sentido, se actualizó el correo electrónico destinado a la recepción de correspondencia, sustituyendo **info@idt.gov.co** por **correspondenciarecepcion@idt.gov.co** como canal único para este fin. De igual manera, se actualizó la referencia normativa, reemplazando el Decreto Distrital 371 de 2010 por el Decreto Distrital 640 de 2025. Adicionalmente, se modificó el procedimiento para la recepción y radicación de PQRSD a raíz de la migración del sistema de gestión documental de Cordis a Orfeo. También se ajustó la aplicación de los términos internos, precisando que estos serán utilizados únicamente como herramienta de orientación y seguimiento para el proceso de Atención a la Ciudadanía. Dentro de la descripción del procedimiento se incluyeron actividades relacionadas con la elaboración de informes semanales de seguimiento al trámite de las PQRSD, la publicación de informes en la página web, el reporte mensual en la Red de Quejas y Reclamos, así como la medición de la satisfacción de las personas usuarias frente a la atención recibida y los indicadores de oportunidad. Finalmente, se estableció que las comunicaciones remitidas por los órganos de control serán asignadas a la Dirección General para su correspondiente gestión. Se ajusta flujograma y se ajusta la relación con el modelo integrado de planeación y gestión y se presenta en lenguaje claro y enfoque de género.

IV. Base legal.

Ver normograma del proceso de atención al ciudadano.

V. Definiciones.

Concepto	Descripción
Ampliación	Actuación administrativa orientada a solicitar al peticionario se sirva aclarar o adicionar información complementaria que permita la atención integral de la petición a través del Sistema Distrital para la atención de peticiones ciudadanas "Bogotá Te Escucha", o los canales que tenga dispuestos la entidad para dicho fin. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.
Anónimo	Estado de una persona cuya identidad es desconocida, esto puede ser porque la persona no puede o no quiere revelar su identidad, para adelantar un requerimiento ante la entidad en cualquiera de sus canales de atención. Es obligación de la entidad dar respuesta, dentro de los términos de Ley.
Atención diferencial preferencial	En todos los puntos de atención a la ciudadanía del Distrito Capital o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.
Canales oficiales de atención	Medios formales dispuestos por las entidades públicas para recibir, tramitar y responder las solicitudes de los ciudadanos, los cuales pueden ser clasificados en: **Canales Electrónicos/Digitales:** medios virtuales dispuestos en las sedes electrónicas de las entidades, incluyendo formularios web, correos electrónicos institucionales, chats, y aplicaciones móviles. **Canales Escritos/Físicos:** Incluyen ventanillas únicas de correspondencia, buzones físicos y correo postal. **Canales Verbales/Telefónicos:** Líneas de atención telefónica, centros de contacto, o la atención presencial para la radicación verbal de la petición
Ciudadanía	Toda persona que forma parte de una comunidad, la condición de miembro de dicha comunidad se conoce como ciudadanía, y conlleva una serie de deberes y derechos que cada ciudadano debe respetar y hacer que se cumplan.
Consulta	Solicitud, petición o pregunta que realiza un ciudadano, usuario o grupo de interés ante una entidad pública para obtener un parecer, concepto, dictamen, orientación o información técnica relacionada con los servicios, trámites, competencias o materias a cargo de dicha entidad, no busca necesariamente resolver una inconformidad, sino obtener conocimiento o clarificación sobre la actuación administrativa.

Concepto	Descripción
Criterios de Respuesta a los Usuarios	**Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida porla respectiva entidad y el requerimiento del ciudadano **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuosoque se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento. **Oportunidad**: Hace relación que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud)
Datos personales	Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables; pueden serclasificados en cuatro grandes categorías: públicos, semiprivados, privados y sensibles.
Datos privados	Información de naturaleza íntima o reservada que, por encontrarse en un ámbito privado, sólo puede ser obtenida y ofrecida por orden de autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones, así como por decisión del titular de estos. Es el caso de los libros de los comerciantes, de los documentos privados, de las historias clínicas o de la información extraída a partir de la inspección del domicilio.
Datos públicos	Aquellos que no son de naturaleza semiprivada o privada, como también, los contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva, y los relativos al estado civil de las personas. Entre los datos de naturaleza pública se resaltan los registros civiles de nacimiento, matrimonio y defunción, y las cédulas de ciudadanía apreciadas demanera individual y sin estar vinculadas a otro tipo de información.
Datos semiprivados	Aquellas informaciones que no son de naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo asu titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como es el caso de los datos financieros, crediticios o actividades comerciales.
Datos privados	Información de naturaleza íntima o reservada que, por encontrarse enun ámbito privado, sólo puede ser obtenida y ofrecida por orden de autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones, así como pordecisión del titular de estos. Es el caso de los libros de los comerciantes, de los documentos privados, de las historias clínicas ode la información extraída a partir de la inspección del domicilio.

Concepto	Descripción
Datos sensibles	Información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tal es el caso del origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticosde oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
Defensor(a) de la Ciudadanía	La persona Defensora de la Ciudadania es una figura creada por el Gobierno Distrital que se adopta en la Veeduría Distrital, a través de ella se busca la efectiva protección de los derechos de los ciudadanos que hacen uso de los servicios prestados por esta entidad. Dicha protección se traduce en la solución que el Defensor realice de las controversias (no judiciales) que puedan originarse entre los ciudadanos y la Veeduría por la prestación de un determinado servicio.
Denuncia	Mecanismo formal mediante el cual una persona pone en conocimiento de una autoridad administrativa o competente, hechos que presuntamente constituyen una irregularidad, contravención, falta administrativa o delito. Su finalidad es activar la actuación de la entidad pública para investigar, sancionar o corregir situaciones que afectan la gestión pública, el ordenamiento jurídico o los derechos fundamentales.
Derecho de Petición	Facultad que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas a las autoridades competentes, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. (C.N. art. 23, Ley 1755 de 2015).
Derecho de petición de interés general	Facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.
Derecho de petición de interés particular	Facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.
Discapacidad	La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás

Concepto	Descripción
Discapacidad Auditiva	De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, corresponde a la personas que presentan de forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales, se incluyen las personas sordas y personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras y frases, según el grado de pérdida auditiva.
Discapacidad Física	De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel de músculo esquelético, neurológico, tegumentario de orden congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación entre los diversos entornos al caminar, desplazarse, realizar actividades de cuidado personal entre otras.
Discapacidad Sensorial	La discapacidad sensorial implica la disminución de algunos de los sentidos.
Discapacidad Visual	De acuerdo con la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se incluyen a las personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos, se incluyen a las personas ciegas y con baja visión, es decir, a quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, ver en la noche, entre otros independientemente que sea por uno o ambos ojos.
Estado de la Petición	Condición y/o situación en la que se encuentra la petición y a través de la cual se determina el cierre o continuidad del proceso de seguimiento.
Felicitación	Manifestación de una persona que expresa satisfacción con ocasión de un hecho o situación favorable relacionada con la prestación de un servicio.
Información pública clasificada	Aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o

Concepto	Descripción
	privados, como la intimidad, a vida, la salud o la seguridad y secretos comerciales, industriales y profesionales (artículo 18 de la Ley 1712 de 2014).
Información pública reservada	Información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos, tales como la defensa y seguridad nacional; la seguridad pública; las relaciones internacionales; la prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, según el caso; el debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales; la administración efectiva de la justicia; los derechos de la infancia y la adolescencia; la estabilidad macroeconómica y financiera del país, y la salud pública (artículo 19 de la Ley 1712 de 2014).
Oportunidad	Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.
Aplicativo de radicación del Sistema de gestión documental	Aplicativo de gestión documental (SGD), para la distribución y trazabilidad de documentos físicos y electrónicos, para automatizar procesos, gestionar PQRSD y organizar el archivo digital.
Peticionario	Persona natural o jurídica que interpone una petición ante la Veeduría Distrital.
Petición de documentos	Solicitud dirigida a entidades estatales o autoridades, de forma verbal o escrita sobre temas concernientes al objeto de la entidad.
Petición entre autoridades	Solicitudes formuladas entre autoridades, entidades públicas o privadas, mediante las cuales se solicita información o documentos, concernientes al objeto de la entidad. (No se registran en sistema Bogotá Te Escucha - BTE)
Petición fuera de la competencia del IDT	Petición frente a la que el IDT está imposibilitado para dar una respuesta, debido a que no hace parte de la órbita de sus funciones y potestades.
Petición preferencial	Petición realizada por un periodista y/o cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada.

Concepto	Descripción
Petición Verbal	Se refiere a la petición realizada directamente de manera verbal o en Lengua de Señas Colombiana LSC, ya sea de manera presencial, telefónica, por medios electrónicos, tecnológicos o por cualquier otro medio idóneo que permita el empleo de la voz del interesado para realizar la petición.
Peticiones reguladas por normas especiales	Para efectos de resolver las solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, la Entidad deberá tener en cuenta los términos establecidos para casos particulares, de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad legal vigente: **1.** Cuando un Congresista (Senador o Representante) solicite cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso, el término para dar respuesta es de cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992. **2.** Cuando se trate de solicitudes procedentes del Concejo de Bogotá, relacionadas con proposiciones de citación, se deberá dar respuesta al cuestionario correspondiente dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo del mismo, en medio magnético y/o correo electrónico y en original impreso y firmado.
Queja	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona, ya sea de forma verbal o escrita, en relación con una conducta considerada irregular, un trato inadecuado o deficiencias en el servicio por parte de uno o varios servidores públicos en el ejercicio de sus funciones. Se centra específicamente en el comportamiento humano y la calidad del trato recibido, más que en la solicitud directa de una prestación o servicio.
Reclamo	Manifestación verbal o escrita de inconformidad por parte de una persona, con ocasión de un servicio que se hubiere prestado o dejado de prestar por una entidad o servidor público.
Servicio a la Ciudadanía	Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna.
Satisfacción	Reacción de la ciudadanía al recibir oportunamente la información o el servicio solicitado.
Seguimiento	Actividad que permite verificar la oportunidad en la atención de las PQRSD dentro del término legal por la autoridad o dependencia competente.

Concepto	Descripción
Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha (BTE)	Aplicativo para el registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición y denuncias ante cualquier entidad del Distrito. Es una herramienta gerencial y de control que permite conocer las inquietudes de la ciudadanía con respecto a los servicios prestados, posibilitando evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional a las nuevas exigencias ciudadanas y centraliza la gestión efectuada para dar respuesta a los requerimientos ciudadanos de todas las entidades del distrito capital. El aplicativo es administrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Los estados de los Requerimientos en el Sistema "Bogotá Te Escucha", pueden ser: **Por Tramitar:** Hace referencia a los requerimientos que se encuentran en el Sistema Bogotá Te Escucha y a la fecha están pendientes por respuesta, dentro de los términos legales. **Por Cierre:** Hace referencia a aquellos requerimientos que están pendientes de "cierre definitivo de respuesta" en el Sistema "Bogotá Te Escucha". **Por Clasificar:** Hace referencia a aquellos requerimientos que están en estado "solicitudes de clasificación", es decir, que no han sido asignados para su trámite. **Vencido:** Hace referencia a aquellos requerimientos cuya fecha para dar respuesta fue superada.
Solicitud de Copias	Derecho que tiene la ciudadanía de requerir y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. (Que no tengan reserva legal).
Solicitud de acceso a la Información	Derecho que tiene la ciudadanía de requerir y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. (Que no tengan reserva legal).
Sugerencia	Manifestación de una idea, propuesta o recomendación formulada por una persona o integrante de la ciudadanía para mejorar la prestación de un servicio, la gestión o el funcionamiento de una entidad pública o privada.
Trámite	Es la gestión que se hace al requerimiento cuando está en proceso antes del cierre definitivo.
Traslado	Acción sobre un requerimiento que no es de competencia de la Veeduría Distrital, el cual se direcciona a la entidad competente.
TRD	Tablas de Retención Documental. Proceso de Atención al Ciudadano.

VI. Lineamientos o políticas de operación.

El Instituto Distrital de Turismo garantizará el ejercicio del derecho fundamental de petición conforme a la Constitución Política, la Ley 1755 de 2015 y demás normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

En el marco del presente procedimiento, constituyen ejercicio del derecho de petición las modalidades previstas en la Ley 1755 de 2015, entre ellas las peticiones de interés general o particular, solicitudes de información o documentación, consultas, solicitudes de copias, quejas, reclamos, denuncias, recursos y demás actuaciones establecidas por la ley. Las manifestaciones que no constituyan derecho de petición se gestionarán conforme a la normatividad vigente y a los criterios fijados por la Corte Constitucional.

Todas las PQRSD deberán registrarse, clasificarse, asignarse, gestionarse y responderse dentro de los términos legales establecidos. El incumplimiento de dichos términos dará lugar a las actuaciones administrativas o disciplinarias que correspondan, de conformidad con la normatividad vigente.

Cuando la petición no sea competencia del Instituto Distrital de Turismo, se efectuará el traslado a la autoridad competente dentro del término legal previsto en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, informando al peticionario.

Las respuestas deberán ser claras, completas, congruentes, de fondo y debidamente motivadas, utilizando lenguaje claro y garantizando el respeto por los derechos de los ciudadanos.

El tratamiento de los datos personales y el acceso a la información pública se realizarán conforme a las disposiciones sobre protección de datos personales, transparencia y acceso a la información pública, respetando las reservas legales cuando sean aplicables.

La atención a la ciudadanía se prestará bajo criterios de igualdad, accesibilidad, inclusión y enfoque diferencial, garantizando el acceso de todas las personas a los canales de atención de la entidad.

La atención a la ciudadanía deberá prestarse garantizando los principios de igualdad, no discriminación, accesibilidad, inclusión y enfoque diferencial, reconociendo las necesidades particulares de las mujeres, personas con discapacidad, grupos étnicos, personas mayores, víctimas del conflicto armado, población LGBTIQ+ y demás grupos poblacionales que requieran atención especial.

Las peticiones que acrediten una situación de urgencia o requieran atención prioritaria se tramitarán conforme a lo previsto en el artículo 20 de la Ley 1755 de 2015.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito. Únicamente podrán cobrarse los costos de reproducción de documentos cuando exista autorización legal para ello.

Toda PQRSD deberá gestionarse a través de los canales y sistemas de información oficiales del Instituto Distrital de Turismo, garantizando su trazabilidad, la conservación de los registros y el cumplimiento de las disposiciones de gestión documental.

Cuando una petición requiera la participación de varias dependencias, la dependencia responsable coordinará la gestión necesaria para emitir una única respuesta integral dentro de los términos legales.

Las actuaciones desarrolladas en el marco de este procedimiento deberán observar los principios de igualdad, buena fe, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, coordinación, transparencia y responsabilidad previstos en la Constitución Política y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Tiempos legales de respuestas de las PQRSD

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás solicitudes radicadas ante el Instituto Distrital de Turismo serán atendidas dentro de los términos establecidos en la Constitución Política, la Ley 1755 de 2015 y las demás disposiciones legales que regulen la materia, con el fin de fortalecer el seguimiento al cumplimiento de los términos legales de respuesta, el proceso de Atención a la Ciudadanía realizará actividades de monitoreo sobre el estado de las solicitudes mediante alertas de seguimiento, las cuales constituyen una herramienta de control preventivo para identificar oportunamente el riesgo de vencimiento de los términos legales.

Las alertas de seguimiento son utilizadas exclusivamente por el proceso de Atención a la Ciudadanía con fines de monitoreo, seguimiento y generación de alertas dirigidas a las dependencias responsables de la atención de las PQRSD, dicho seguimiento se realizará mediante el formato AC-F04 Matriz de Seguimiento PQRSD V1, el cual será remitido semanalmente por correo electrónico a los enlaces designados de cada una de las Subdirecciones y Oficinas del Instituto Distrital de Turismo, así como las personas responsables de las Subdirecciones, Oficinas y Dirección General.

Adicionalmente, el proceso de Atención a la Ciudadanía enviará una alerta por correo

electrónico a la dependencia responsable cuando falten dos (2) días hábiles para el vencimiento del término legal de respuesta, con el propósito de advertir sobre la proximidad del vencimiento y contribuir a la prevención de riesgos asociados al incumplimiento de los términos legales.

Las acciones de seguimiento y las alertas emitidas tienen carácter exclusivamente preventivo y de control interno, en consecuencia, no modifican, reducen, amplían, suspenden ni sustituyen los términos legales para dar respuesta a las PQRSD establecidos en la normativa vigente, ni constituyen plazos adicionales o de obligatorio cumplimiento para las dependencias responsables de emitir la respuesta de fondo.

Petición	Definición	Tiempo Respuesta Normativo	Tiempo de seguimiento Interno únicamente para el proceso de Atención a la Ciudadanía	Debe registrarse en el sistema BTE
Derecho de petición en interés general	Facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.	Quince (15) días hábiles.	Doce (12) días hábiles.	Sí
Derecho de petición en interés particular	Facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.	Quince (15) días hábiles.	Doce (12) días hábiles.	Sí

Petición	Definición	Tiempo Respuesta Normativo	Tiempo de seguimiento Interno únicamente para el proceso de Atención a la Ciudadanía	Debe registrarse en el sistema BTE
Queja	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona, ya sea de forma verbal o escrita, en relación con una conducta considerada irregular, un trato inadecuado o deficiencias en el servicio por parte de uno o varios servidores públicos en el ejercicio de sus funciones. Se centra específicamente en el comportamiento humano y la calidad del trato recibido, más que en la solicitud directa de una prestación o servicio.	Quince (15) días hábiles.	Doce (12) días hábiles.	Sí
Reclamo	Manifestación verbal o escrita de inconformidad por parte de una persona, con ocasión de un servicio que se hubiere prestado o dejado de prestar por una entidad o servidor público.	Quince (15) días hábiles.	Doce (12) días hábiles.	Sí
Sugerencia	Manifestación de una idea, propuesta o recomendación formulada por un ciudadano para mejorar la prestación de un servicio, la gestión o el funcionamiento de una entidad pública o privada.	Quince (15) días hábiles.	Doce (12) días hábiles.	Sí

Petición	Definición	Tiempo Respuesta Normativo	Tiempo de seguimiento Interno únicamente para el proceso de Atención a la Ciudadanía	Debe registrarse en el sistema BTE
Denuncia por actos de corrupción	Manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas de faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, impedimentos y conflictos de interés de un servidor público.	Quince (15) días hábiles.	Doce (12) días hábiles.	Sí
Felicitación	Manifestación de la satisfacción que experimenta la persona con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.	Quince (15) días hábiles.	Doce (12) días hábiles.	Sí

Petición	Definición	Tiempo Respuesta Normativo	Tiempo de seguimiento Interno únicamente para el proceso de Atención a la Ciudadanía	Debe registrarse en el sistema BTE
Solicitud de acceso a la información	Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitudes de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.	Diez (10) días hábiles.	Siete (07) días hábiles.	Sí
Solicitud de Copias	Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y la persona solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción excepto si lo solicita en CD, DVD u otro formato. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas de la	Diez (10) días hábiles.	Siete (07) días hábiles.	Sí

Petición	Definición	Tiempo Respuesta Normativo	Tiempo de seguimiento Interno únicamente para el proceso de Atención a la Ciudadanía	Debe registrarse en el sistema BTE
	persona solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad.			
Consulta	Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.	Treinta (30) días hábiles.	Veinte (20) días hábiles.	Sí
Petición entre autoridades	Solicitudes formuladas entre autoridades, entidades públicas o privadas, mediante las cuales se solicita información o documentos, concernientes al objeto de la entidad.	Diez (10) días hábiles.	Siete (07) días hábiles.	No
Solicitudes informes por los Congresistas	Los Senadores y Representantes, pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que	Cinco (05) días hábiles.	Tres (03) días hábiles.	No

Petición	Definición	Tiempo Respuesta Normativo	Tiempo de seguimiento Interno únicamente para el proceso de Atención a la Ciudadanía	Debe registrarse en el sistema BTE
	le corresponde adelantar al congreso.			
Solicitudes informes por los Concejales	Los Concejales pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en el ejercicio del control que le corresponde adelantar al Concejo.	Diez (10) días hábiles.	Siete (07) días hábiles.	No
Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales.	Solicitudes que realizan Entidades gubernamentales que tienen como misión ejercer control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal sobre la gestión de las entidades públicas y particulares que ejerzan funciones públicas; y aquellas que tienen como finalidad servir como mecanismos de descongestión de los despachos judiciales, además de la especificidad técnica y legal en ciertos asuntos. Como la Contraloría General de la República, Contraloría Distrital, Procuraduría General de la Nación,	Por norma general deben ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.	Tres (3) días hábiles. Seis (06) días hábiles.	No

Petición	Definición	Tiempo Respuesta Normativo	Tiempo de seguimiento Interno únicamente para el proceso de Atención a la Ciudadanía	Debe registrarse en el sistema BTE
	Personería de Bogotá y Veeduría Distrital; y de las Superintendencias entre otras.	De lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud.		

Para efectos del registro y gestión en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”, las solicitudes podrán clasificarse como queja, reclamo, sugerencia, felicitación, denuncia u otra tipología habilitada por el sistema, dicha clasificación tiene un propósito administrativo y estadístico y no determina por sí misma el término legal de respuesta; el término aplicable corresponderá a la modalidad del derecho de petición definida de acuerdo con el contenido de la solicitud y la normatividad vigente, en consecuencia, las quejas, reclamos y denuncias serán atendidas conforme al término legal que corresponda a la modalidad del derecho de petición identificada durante el análisis de la solicitud, las sugerencias y felicitaciones no cuentan con un término de respuesta específico previsto en la Ley 1755 de 2015, no obstante, el Instituto Distrital de Turismo procurará atenderlas dentro del término general de quince (15) días hábiles, como buena práctica de servicio, siempre que su contenido no configure otra modalidad de derecho de petición con un término legal diferente, además, cuando una comunicación radicada a través del buzón de sugerencias constituya materialmente un derecho de petición, se aplicará el término legal correspondiente a la modalidad identificada y cuando exista una norma especial que establezca un término diferente al previsto en la Ley 1755 de 2015, prevalecerá el término señalado en dicha disposición.

Disposiciones Generales

En desarrollo del derecho de petición, toda persona podrá solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones del Instituto Distrital de Turismo, consultar los documentos que reposen en la entidad, y solicitar la expedición de certificaciones y copias, siempre que no exista reserva sobre los mismos. Para brindar una respuesta oportuna y efectiva, es necesario identificar la información del peticionario respecto del cual se genera un deber de notificación, tales como su nombre completo y datos de contacto, así como la

calidad con la que ejerce el derecho de petición, considerando los términos especiales y prioridades previstas en la Ley. Es importante observar las características establecidas en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituida por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015:

a) La designación de la autoridad a la que se dirige.
b) Los nombres y apellidos completos de la persona solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá la correspondencia.
c) El objeto de la petición.
d) Las razones en las que fundamenta su petición.
e) La relación de los documentos que desea presentar para iniciar el trámite.
f) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

La Entidad no podrá rechazar las manifestaciones que configuren el ejercicio del derecho fundamental de petición cuando no se cumplan todos los requisitos anotados, para el desarrollo de este procedimiento es importante tener en cuenta algunos aspectos como los canales dispuestos para la recepción de las PQRSD y la frecuencia para su revisión y asignación:

Canales de recepción	
Recepción de correspondencia física **Atención presencial**	Carrera 10 No. 28 – 49 Edificio Centro Internacional Torre A, Piso 23 Recepción IDT Defensor del Ciudadano.
Telefónica	Línea institucional: (601) 217071 Líneas de Atención: 195 Línea gratuita de atención al turista: 018000127400 Celular: 320 4881022
Virtual	Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”, cuyo enlace está ubicado en la página web de la entidad: https://bogota.gov.co/servicios/bogota-te-escucha/
Correos Institucionales	correspondenciarecepcion@idt.gov.co defensorciudadano@idt.gov.co
Buzón de Sugerencias	Es importante aclarar que se debe elaborar un acta con los siguientes datos: Fecha, hora y número de solicitudes; firma del responsable PQRSD, de un testigo de apertura y el visto bueno del Defensor Ciudadano (Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones).

Red de Información Turística	Puntos de Información Turística PIT: Solicitudes de información turística de la ciudad: informacionturistica@idt.gov.co PQRSD en general: correspondenciarecepcion@idt.gov.co Quejas sobre el servicio de guías y PIT. defensorciudadano@idt.gov.co
Redes sociales	**Twitter:** @bogota_turismo **Facebook:** Instituto Distrital de Turismo de Bogotá **Instagram:** @bogota_turismo **YouTube:** Instituto Distrital de Turismo de Bogotá

- Todas las peticiones ciudadanas recibidas por el Instituto Distrital de Turismo deberán radicarse en el sistema de gestión documental de la entidad ORFEO y registrarse en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”, el número de radicado institucional deberá asociarse al registro en BTE para garantizar la trazabilidad del trámite. Se exceptúan las peticiones entre autoridades y las demás actuaciones excluidas por el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y la normatividad vigente, las cuales se gestionarán únicamente mediante el sistema de gestión documental. Toda respuesta emitida deberá contar con radicado oficial y cargarse en “Bogotá Te Escucha” como soporte de la gestión.

- El registro y control de las PQRSD se realizará de forma anual, para tal efecto, las solicitudes recibidas durante la vigencia se consolidarán en un único archivo denominado AC-F02 Cuadro de Control y Seguimiento a PQRSD, con el fin de mantener un registro integral que facilite la consulta, el seguimiento, el control y la generación de informes.

- Semanalmente, el proceso de Atención a la Ciudadanía remitirá a los enlaces de PQRSD de cada dependencia, con copia al respectivo Subdirector o Jefe de Dependencia y a la Dirección General, el formato AC-F04 – Matriz de Seguimiento a PQRSD, como herramienta de control y seguimiento de las solicitudes en trámite. Este formato consolidará las PQRSD pendientes de respuesta e indicará los días hábiles restantes para el vencimiento del término legal de atención, con el fin de facilitar el seguimiento por parte de las dependencias responsables y promover la emisión oportuna de las respuestas dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente. Adicionalmente, dos (2) días hábiles antes del vencimiento del término legal de respuesta de cada petición, el proceso de Atención a la Ciudadanía enviará un correo electrónico de recordatorio al enlace de PQRSD de la dependencia responsable, con copia al respectivo Subdirector o Jefe de Dependencia y a la Dirección General, con el fin de advertir la proximidad del vencimiento y promover el cumplimiento oportuno de los términos legales.

- Las PQRSD recibidas a través de los correos electrónicos institucionales de los servidores públicos, contratistas o colaboradores del Instituto Distrital de Turismo deberán ser remitidas de manera inmediata al correo electrónico correspondenciarecepcion@idt.gov.co para su radicación, registro y asignación en el aplicativo de radicación del Sistema de Gestión Documental Orfeo, de conformidad con el procedimiento de Gestión Documental y los lineamientos de Atención a la Ciudadanía vigentes.

- En cumplimiento de la Política Cero Papel, la recepción, radicación, gestión y respuesta de las PQRSD recibidas a través de los canales electrónicos habilitados por la entidad se realizarán de forma electrónica, la trazabilidad de las actuaciones deberá mantenerse en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" y/o en el sistema de gestión documental y correspondencia de la entidad, según corresponda, garantizando la integridad, disponibilidad y conservación de la información, así como el uso eficiente de los recursos institucionales y la reducción de impresiones innecesarias.

- La Subdirección de Gestión Corporativa, a través del proceso de Atención a la Ciudadanía, será responsable de asignar las PQRSD en el aplicativo de radicación del Sistema de Gestión Documental Orfeo, a las dependencias competentes para la elaboración y emisión de la respuesta de fondo. Una vez la respuesta haya sido suscrita y remitida al peticionario, la dependencia responsable deberá reasignar en el aplicativo Orfeo el expediente, junto con el radicado de entrada y el radicado de respuesta, a la bandeja de Atención a la Ciudadanía, con el fin de realizar el seguimiento, verificar el cumplimiento del trámite, efectuar el cierre correspondiente y actualizar el formato AC-F04 – Matriz de Seguimiento a PQRSD.

- En cuanto a las peticiones recibidas de los entes de control estas deberán ser dirigidas desde correspondencia a la Dirección General, con copia al Asesor de Dirección General, al Asesor de Control Interno, al enlace documental de Control Interno y al Profesional de Atención al Ciudadano, quien realizará el seguimiento y trazabilidad al trámite correspondiente. No obstante, para temas de asuntos disciplinarios se remitirá a la Oficina de Control Disciplinario Interno. Y deberán quedar consignados en la matriz de control para su respectivo seguimiento.

- Con el fin de garantizar la trazabilidad de las PQRSD, toda comunicación de entrada o salida, interna o externa, deberá incluir en el campo "Asunto" el número de radicado del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" y, cuando aplique, el número de radicado del sistema de gestión documental o de correspondencia de la entidad, con el fin de asegurar la correcta identificación y seguimiento del trámite.

- Cada dependencia deberá garantizar los criterios de oportunidad, amabilidad, transparencia, calidez, calidad, probidad, claridad, sencillez y efectividad de la información

suministrada, así como dar solución de fondo a la solicitud del peticionario.

- Situaciones especiales en la gestión de respuestas a PQRSD:

Situación especial	Política de operación
Peticiones incompletas y desistimiento tácito	Cuando la dependencia responsable del trámite evidencie que la petición se encuentra incompleta o que el peticionario deba aportar documentos, información o realizar una actuación necesaria para adoptar una decisión de fondo, deberá requerirlo por una única vez dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud, indicando de manera clara los requisitos o documentos faltantes, a partir del requerimiento se suspenderá el término para resolver la petición. El peticionario contará con un plazo máximo de un (1) mes para atender el requerimiento, contado a partir del día siguiente a su notificación, y podrá solicitar, antes de su vencimiento, una prórroga hasta por un término igual, una vez el interesado aporte la información o documentación requerida, se reanudará el término legal para emitir la respuesta de fondo. Si vencido el plazo el peticionario no cumple el requerimiento ni solicita prórroga, la dependencia competente proyectará el acto administrativo mediante el cual se declarará el desistimiento tácito y se ordenará el archivo del expediente, de conformidad con el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, sin perjuicio de que el interesado pueda presentar una nueva petición.
Desistimiento expreso de la petición	El peticionario podrá desistir en cualquier momento de su petición mediante manifestación expresa, sin perjuicio de que pueda presentar una nueva solicitud con el cumplimiento de los requisitos legales. Cuando el desistimiento sea aceptado, la dependencia competente proyectará el acto administrativo mediante el cual se dará por terminada la actuación y se ordenará el archivo del expediente, no obstante, el Instituto Distrital de Turismo podrá continuar de oficio el trámite cuando existan razones de interés público que justifiquen su continuación, de conformidad con la normativa vigente.

Situación especial	Política de operación
Peticiones irrespetuosas	Las peticiones deberán formularse en términos respetuosos, cuando una solicitud contenga expresiones injuriosas, ofensivas, irrespetuosas o amenazantes que impidan su trámite, la dependencia competente podrá rechazarla mediante acto motivado, de conformidad con la normativa vigente, no obstante, el análisis de estas situaciones deberá realizarse de manera restrictiva, garantizando el derecho fundamental de petición y evitando limitar su ejercicio cuando sea posible atender el fondo de la solicitud prescindiendo de las expresiones irrespetuosas.
Peticiones oscuras o incomprensibles	Cuando no sea posible determinar el objeto o la finalidad de la petición, la dependencia competente requerirá al peticionario para que la aclare o corrija dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. El requerimiento suspenderá el término para resolver la petición hasta que el interesado presente la aclaración correspondiente. Si el peticionario no subsana la solicitud dentro del plazo otorgado, la dependencia competente dispondrá el archivo de la petición, de conformidad con la normativa vigente.
Peticiones reiterativas	Se entenderá por petición reiterativa aquella en la que el peticionario solicite nuevamente el mismo asunto, respecto del cual el Instituto Distrital de Turismo ya haya emitido una respuesta de fondo, clara, completa y dentro de los términos legales. En estos casos, la dependencia competente podrá remitir al peticionario a la respuesta previamente emitida, indicando el número de radicado y la fecha de la respuesta correspondiente, siempre que no existan hechos nuevos, cambios normativos o elementos adicionales que modifiquen el análisis realizado. Lo anterior no será aplicable cuando se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones que hubieren sido negadas por falta de requisitos y en la nueva solicitud estos hayan sido debidamente subsanados.
Peticiones análogas o conjuntas	Se entenderá por peticiones análogas o conjuntas aquellas formuladas por más de diez (10) personas que versen sobre el mismo objeto y persigan una misma finalidad. En estos casos, cuando se trate de solicitudes de información de interés general o de consultas, el Instituto Distrital de Turismo podrá emitir una única respuesta de fondo, la cual será comunicada a los peticionarios y publicada en un medio de amplia circulación y en la página web institucional, de conformidad con la normatividad vigente.

Situación especial	Política de operación
Peticiones de información clasificada o reservada	Cuando una petición recaiga sobre información presuntamente clasificada o reservada, la dependencia competente deberá verificar su naturaleza consultando el Índice de Información Clasificada y Reservada y la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales del Instituto, publicados en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública del sitio web institucional. Asimismo, deberá verificar las disposiciones contenidas en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014, el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011 y las demás normas que establezcan reserva legal o confidencialidad. Una vez determinada la naturaleza de la información, se establecerá si la reserva es total o parcial. Si la información es totalmente clasificada o reservada, la respuesta deberá estar debidamente motivada, indicando el fundamento legal o constitucional que sustenta la restricción de acceso y las razones que justifican la negativa. Cuando la reserva sea parcial, se suministrará únicamente la información de carácter público mediante la correspondiente versión pública o anonimizada del documento, protegiendo la información sujeta a reserva e indicando el fundamento legal que sustenta dicha limitación. Tratándose de solicitudes relacionadas con datos personales, su tratamiento y entrega deberán realizarse de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales del Instituto. En caso de negarse el acceso total o parcial a la información por tratarse de información clasificada o reservada, deberá informarse a al persona solicitante sobre la procedencia del recurso de insistencia, el cual se tramitará conforme a la normatividad vigente.
Petición fuera de la competencia del IDT	Cuando el Instituto Distrital de Turismo no sea competente para atender una petición, la dependencia competente deberá trasladarla a la autoridad competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, remitiendo la totalidad de los documentos recibidos e informando de manera simultánea al peticionario sobre el traslado realizado y las razones que lo sustentan. Si no fuere posible identificar la autoridad competente, se deberá comunicar esta circunstancia al peticionario mediante respuesta motivada, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015.

Situación especial	Política de operación
Tiempo insuficiente para responder	Cuando, de manera excepcional, no sea posible emitir una respuesta dentro del término legal establecido, la dependencia competente deberá informar esta circunstancia al peticionario antes del vencimiento del plazo, indicando de forma motivada las razones de la demora y el nuevo término en el que se emitirá la respuesta de fondo, el cual no podrá exceder el doble del tiempo inicialmente previsto, de conformidad con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
Peticiones anónimas	Se entenderán por peticiones anónimas aquellas en las que no sea posible identificar al peticionario. Estas deberán ser tramitadas y resueltas de fondo siempre que contengan elementos suficientes que permitan su análisis y, cuando corresponda, una justificación razonable para preservar la reserva de la identidad de la persona solicitante. La respuesta se notificará mediante aviso, de conformidad con el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, y se publicará en la sección de Notificaciones por Aviso del sitio web institucional. Cuando resulte procedente, también podrá publicarse en la cartelera del punto de atención a la ciudadanía.
Denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción	Las denuncias y/o quejas relacionadas con presuntos actos de corrupción deberán ser remitidas por la dependencia que las reciba a la Subdirección de Gestión Corporativa, a través del proceso de Atención a la Ciudadanía, para su registro, análisis y direccionamiento a la dependencia u organismo competente, de conformidad con la normatividad vigente y los procedimientos internos del Instituto.
Quejas relacionadas con prestadores de servicios turísticos	Cuando un ciudadano presente una queja relacionada con un prestador de servicios turísticos a través de la Red de Información Turística o de cualquiera de los canales oficiales del Instituto, la dependencia que la reciba deberá remitirla al líder de Atención a la Ciudadanía. En coordinación con la dependencia receptora, este realizará las siguientes actuaciones: I) orientar al peticionario sobre el procedimiento y la autoridad competente para presentar la queja, cuando corresponda; II) remitir la queja al prestador de servicios turísticos para que, en el marco de sus competencias, emita respuesta directa al peticionario, con copia al Instituto cuando resulte procedente; y III) dejar evidencia de las actuaciones realizadas en el expediente correspondiente y en los sistemas de información institucionales.

Situación especial	Política de operación
Peticiones radicadas en idioma extranjero	Las peticiones presentadas en idioma extranjero deberán ser tramitadas y respondidas en el mismo idioma en que fueron radicadas. La respuesta proyectada deberá contar con la revisión y validación del servidor o contratista designado por el Instituto con competencia en el idioma correspondiente, garantizando la calidad y fidelidad de la traducción.
Peticiones presentadas a través de redes sociales	Las peticiones recibidas a través de las redes sociales oficiales del Instituto serán tramitadas de conformidad con la Ley 1755 de 2015, el Decreto 640 de 2025 y la Circular 008 de 2018 de la Veeduría Distrital, o las normas que las modifiquen o sustituyan. El proceso de Comunicaciones deberá identificar los mensajes que, por su contenido, constituyan el ejercicio del derecho de petición y remitirlos de manera inmediata al proceso de Atención a la Ciudadanía, a través del canal institucional definido para su registro y trámite. En aplicación del principio de favorabilidad hacia el ciudadano, cuando existan dudas sobre la naturaleza del mensaje, este deberá tratarse como una petición. Si la información suministrada resulta insuficiente para identificar al peticionario o gestionar la solicitud, se requerirá la información adicional necesaria para continuar con el trámite. El proceso de Atención a la Ciudadanía podrá utilizar respuestas previamente aprobadas para consultas frecuentes, siempre que estas sean pertinentes, se encuentren actualizadas y den respuesta integral a la solicitud presentada.
Solicitudes de empleo y hojas de vida	Las solicitudes de empleo y el envío de hojas de vida recibidos a través de los canales institucionales serán orientados informando al interesado el procedimiento y los medios oficiales habilitados para el registro de hojas de vida o participación en procesos de selección. Estas comunicaciones no se registrarán como PQRSD en la plataforma Bogotá Te Escucha, por no constituir ejercicio del derecho de petición. Su gestión se realizará conforme a los lineamientos internos de administración documental y talento humano.

- El Defensor del Ciudadano realizará seguimiento al cumplimiento de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía, velará por la protección de los derechos de los ciudadanos en su relacionamiento con el Instituto y promoverá la adopción de acciones que contribuyan a garantizar respuestas oportunas, claras, completas y de fondo a las peticiones ciudadanas, así como el fortalecimiento de los mecanismos de participación y mejora continua en la prestación del servicio.

- Cuando un ciudadano manifieste su inconformidad con la respuesta emitida por el Instituto, el Defensor del Ciudadano actuará como facilitador entre el peticionario y la dependencia competente, verificando que la respuesta se ajuste a la normatividad vigente, a los principios de la función administrativa y a los criterios de calidad en la atención a la ciudadanía. En caso de evidenciar oportunidades de mejora, formulará las recomendaciones correspondientes a la dependencia responsable antes de la emisión de una nueva respuesta.

Mecanismos de Atención Especial y Preferencial

Con el fin de garantizar una atención integral, incluyente, accesible y con enfoque diferencial, el Instituto Distrital de Turismo prestará sus servicios de atención a la ciudadanía conforme a los lineamientos establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la demás normativa aplicable. Para ello, implementará mecanismos de atención especial y preferencial dirigidos a los grupos poblacionales que requieran medidas diferenciales de atención, promoviendo el respeto por la diversidad, la igualdad de oportunidades, la eliminación de barreras de acceso y la garantía efectiva de los derechos de la ciudadanía.

Relación del Procedimiento con las Dimensiones del MIPG

Para el caso del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, este documento está principalmente alineado principalmente con las dimensiones de Talento Humano, Gestión con Valores para Resultados, Evaluación de Resultados, Información y Comunicación y Gestión del conocimiento, específicamente de la siguiente manera:

Dimensión de Talento Humano

- **Política de Integridad:** A través de la atención oportuna, respetuosa y objetiva de las PQRSD, se promueven los valores del servicio público, la ética institucional y la generación de confianza entre la ciudadanía y la entidad.

Dimensión Gestión con Valores para Resultados

- **Política de Seguridad Digital:** Durante el trámite de las PQRSD se gestionan datos personales y, en algunos casos, información sensible, por lo que se deben aplicar los lineamientos de seguridad de la información y protección de datos personales para garantizar su confidencialidad, integridad y disponibilidad
- **Política de Servicio al Ciudadano:** Es la política con mayor relación, ya que establece los lineamientos para garantizar una atención oportuna, accesible, pertinente y de calidad a la ciudadanía. El procedimiento de PQRSD constituye uno de los principales mecanismos para atender las necesidades, solicitudes e inquietudes de las personas usuarias y grupos de valor.
- **Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública:** Las sugerencias, denuncias, peticiones y demás manifestaciones ciudadanas permiten que la ciudadanía participe en el seguimiento y mejoramiento de la gestión institucional, fortaleciendo la transparencia y la corresponsabilidad en los asuntos públicos.

Dimensión Evaluación de Resultados

- **Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional:** Los resultados e indicadores asociados a la gestión de PQRSD permiten evaluar la oportunidad, calidad y efectividad de la atención brindada, facilitando la toma de decisiones y la implementación de acciones de mejora.

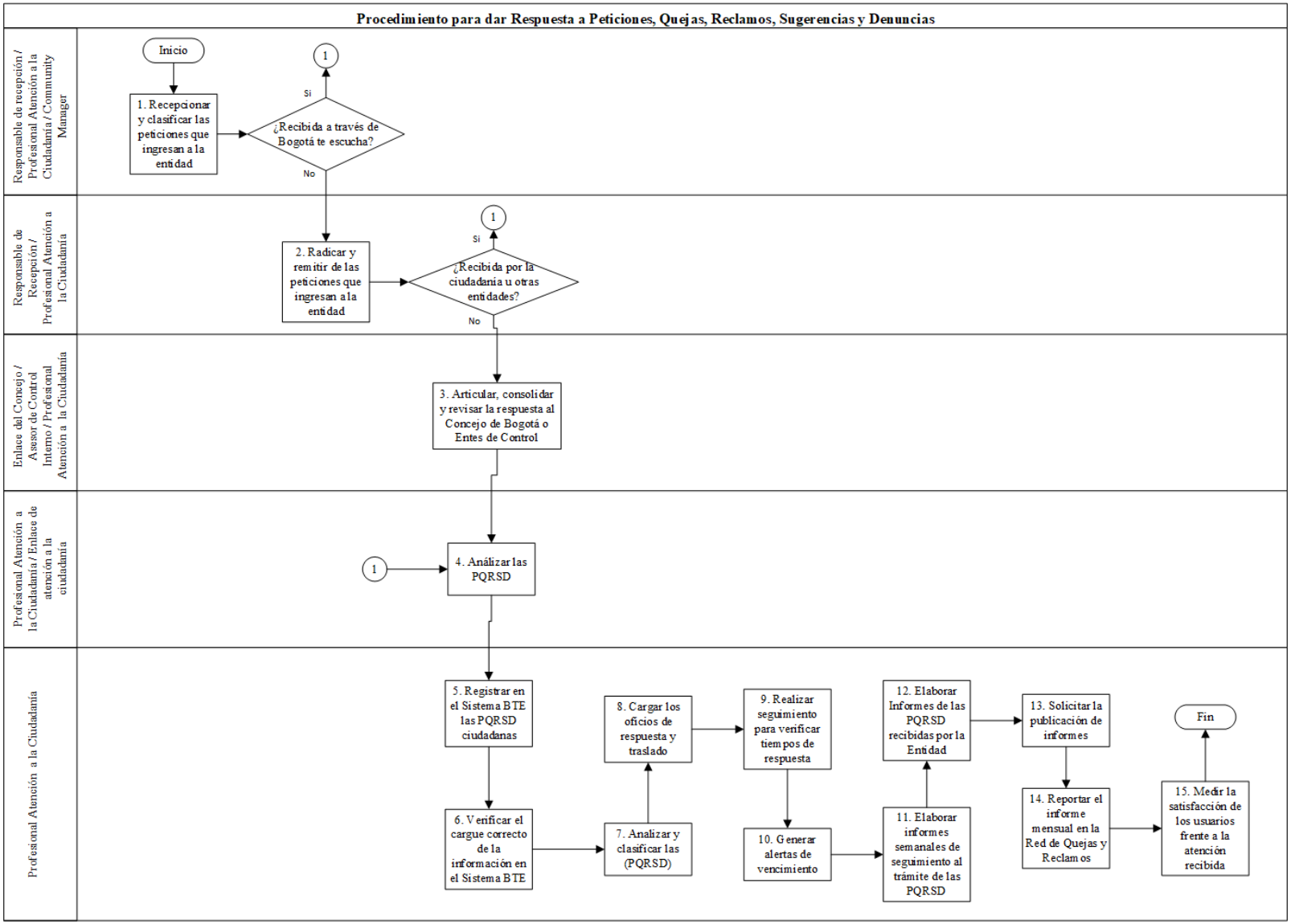
Dimensión Información y Comunicación

- **Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción:** El trámite adecuado de las PQRSD garantiza el ejercicio del derecho fundamental de petición, el acceso a la información pública y la gestión transparente de las solicitudes presentadas por la ciudadanía.
- **Política de Gestión Documental:** El procedimiento implica la recepción, registro, trámite, seguimiento, conservación y disposición de documentos asociados a las PQRSD, garantizando la trazabilidad y gestión adecuada de la información.

Dimensión Gestión del conocimiento y la innovación

- **Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación:** La información derivada de las PQRSD constituye una fuente de aprendizaje institucional que permite identificar oportunidades de mejora, fortalecer procesos y generar acciones orientadas al mejoramiento continuo.

VII. Diagrama de flujo



VIII. Descripción del procedimiento

Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.			Código: AC- P01
N°.	**Actividad**	**Descripción**	**Responsable**
1	Recepcionar y clasificar las peticiones que ingresan a la entidad	**PQRSD presenciales y telefónicas:** **2.** El líder de Atención al Ciudadano registra la PQRSD en el formato AC-F01 Registro de Peticiones Presenciales o Telefónicas, en medio electrónico. **3.** **Nota:** Cuando el ciudadano realice el registro de la PQRSD por medios electrónicos, se le facilitará un código QR que lo direccionará al siguiente formulario: https://docs.google.com/forms/d/1SrpqgamM_spiCp3Yvj8nnlWF-cdWjEifgNiTO_racgw/viewform?edit_requested=true Una vez registrada la petición, el líder de Atención al Ciudadano remite al peticionario, a través del correo electrónico suministrado, una copia del formato AC-F01 Registro de Peticiones Presenciales o Telefónicas, con el número de radicado correspondiente. Posteriormente, aplica la Encuesta de Percepción Ciudadana, utilizando el formato AC-F03 Encuesta de Percepción Ciudadana, con el fin de medir el nivel de satisfacción del peticionario frente a la atención recibida. Finalmente, continúa con la siguiente actividad establecida en el procedimiento. **PQRSD recibidas en medio físico y correo electrónico:** El responsable de la recepción documental recibe las PQRSD oficiales que ingresan en medio físico mediante oficio o por medio del correo electrónico correspondenciarecepcion@idt.gov.co Continúa con la siguiente actividad del presente procedimiento. **PQRSD recibidas por correo electrónico:** El líder de Atención al Ciudadano recibe las PQRSD registradas en el aplicativo de radicación del Sistema de Gestión Documental Orfeo allegadas al correo electrónico oficial correspondenciarecepcion@idt.gov.co y las registra en el Sistema Distrital	Responsable de recepción Profesional Atención a la Ciudadanía Community Manager

		para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha", en el cual se asigna el número de radicado SDQS correspondiente. Clasifica la PQRSD de acuerdo con su tipología, determina el término legal para emitir la respuesta y define la dependencia responsable de elaborar el proyecto de respuesta. Continúa con la siguiente actividad del presente procedimiento. **PQRSD recibidas a través del Sistema "Bogotá Te Escucha":** El líder de atención al ciudadano recibe las PQRSD oficiales radicadas a través del Sistema "Bogotá Te Escucha". Identifica la dependencia responsable de elaborar el proyecto de respuesta y remite la PQRSD al enlace de Atención al Ciudadano de dicha dependencia, mediante el aplicativo de radicación del Sistema de Gestión Documental Orfeo, registra la información de la PQRSD en el formato AC-F02 Cuadro de Control y Seguimiento a PQRSD, con el fin de realizar el seguimiento a su trámite y al cumplimiento de los términos de respuesta. Continúa con la actividad 4 del presente procedimiento. **Peticiones recibidas entre autoridades:** El líder de atención al ciudadano recibe las peticiones de las diferentes entidades de nivel nacional y distrital, que ingresan mediante el aplicativo de radicación del Sistema de Gestión Documental Orfeo. Clasifica según el tipo de petición y establece la fecha límite de respuesta oportuna, así como la dependencia responsable de proyectar la respuesta. Continúa en la siguiente actividad. **PQRSD recibidas a través del Buzón de Sugerencias:** El líder de atención al ciudadano da apertura del Buzón de Sugerencias quincenalmente y registra en el Acta de GD-F06 con testigo y respuesta del Defensor(a) del Ciudadano.	

		Continúa en la siguiente actividad. **PQRSD recibidas en Redes Sociales Institucionales:** El Community Manager informa al peticionario el tratamiento que se dará a la PQRSD que ingresó por cualquier red social, indicando a través de mensaje automático lo siguiente: "El Instituto Distrital de Turismo agradece su PQRSD y le informa que procederá a dar trámite a su solicitud de acuerdo a los términos de Ley". Responde las PQRSD que se asocien a las preguntas frecuentes establecidas por parte del proceso de atención al ciudadano, remitiendo al líder de atención al ciudadano, la información de las solicitudes contestadas. En cuanto a las PQRSD que no figuran en preguntas frecuentes, las remite diariamente a la ventanilla de radicación al correo electrónico correspondenciarecepcion@idt.gov.co. El líder de atención al ciudadano clasifica las PQRSD según el tipo de petición, establece la fecha límite de respuesta oportuna, así como la dependencia responsable de proyectar la respuesta y firmarla, para la asignación del número de radicado de salida. **PQRSD recibidas a través de la Red de Información Turística:** El Informador Turístico atiende y resuelve las solicitudes de información turística de la ciudad presentadas de manera presencial verbal, registrándolas en el formato AC-F01 Registro de Peticiones Presenciales o Telefónicas. Cuando la solicitud sea presentada por medios electrónicos, la gestiona a través del correo electrónico correspondenciarecepcion@idt.gov.co. Si durante la atención presencial verbal se recibe una PQRSD diferente a una solicitud de información turística, registra la petición en el formato AC-F01 Registro de Peticiones Presenciales o Telefónicas y la remite al correo electrónico oficial correspondenciarecepcion@idt.gov.co para que continúe con el trámite correspondiente, de conformidad con el presente procedimiento.	

Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.			Código: AC- P01
N°.	**Actividad**	**Descripción**	**Responsable**
2	Radicar y remitir de las peticiones que ingresan a la entidad	En la ventanilla de radicación se realiza el registro de la petición en el aplicativo de radicación del Sistema de Gestión Documental, asignándole el número de radicado consecutivo de entrada. Posteriormente, el documento es direccionado al proceso de Atención a la Ciudadanía, donde se incorporan al expediente electrónico el documento radicado y los anexos correspondientes, con el fin de dar inicio al trámite respectivo. **PQRSD presentadas por la ciudadanía o por otras entidades:** ✓ Una vez recibida la solicitud con su respectivo número de radicado, desde el proceso de Atención a la Ciudadanía se remite al enlace de atención al ciudadano de la dependencia competente para la elaboración de la respuesta correspondiente. De manera simultánea, se informa al jefe de la dependencia asignada, indicando el término legal establecido para emitir una respuesta oportuna. ✓ Posteriormente, continúa con la Actividad 4. **PQRSD del Concejo de Bogotá:** ✓ Una vez radicada la solicitud en la Ventanilla de Radicación y recibida por el proceso de Atención a la Ciudadanía, esta se reasigna a la Dirección General, con copia al enlace del Concejo de Bogotá del Instituto Distrital de Turismo (IDT) y al Asesor de Dirección, para el trámite de elaboración y gestión de la respuesta correspondiente. Posteriormente, continúa con la siguiente actividad. **PQRSD de Entes de Control:** ✓ Una vez radicada la solicitud en la Ventanilla de Radicación, esta se reasigna a través del aplicativo Orfeo al Director(a) General, con copia al Asesor de Control Interno, al líder del proceso de Atención a la Ciudadanía, al Asesor de Dirección y al enlace documental de la Oficina de Control Interno, para el trámite correspondiente. Posteriormente, continúa con la siguiente actividad.	Responsable de recepción Profesional Atención a la Ciudadanía

3	Articular, consolidar y revisar la respuesta al Concejo de Bogotá o Entes de Control	**PQRSD del Concejo de Bogotá:** ✓ El enlace del Concejo del Instituto Distrital de Turismo coordina la proyección de la respuesta con los enlaces de atención a la ciudadanía de las dependencias competentes, quienes elaboran los insumos necesarios en el marco de sus funciones. ✓ El enlace del Concejo consolida y revisa la respuesta para la firma de la Dirección General o de la dependencia competente, según corresponda. ✓ Una vez la respuesta se encuentre debidamente suscrita, el enlace del Concejo gestiona la asignación del radicado de salida a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo y continúa con el trámite correspondiente. ✓ El enlace del Concejo remite la respuesta mediante el Sistema de Gestión Documental vigente e informa al proceso de Atención a la Ciudadanía para efectos de trazabilidad. Posteriormente, asocia el radicado de entrada con el radicado de salida y realiza el cierre del trámite en el sistema. **PQRSD de Entes de Control:** ✓ El Asesor de Control Interno articula la proyección de la respuesta con los enlaces de atención a la ciudadanía de las dependencias competentes, quienes elaboran y revisan el proyecto de respuesta de acuerdo con el ámbito de sus competencias. ✓ El Asesor de Control Interno consolida y revisa la respuesta para la firma de la Dirección General o de la dependencia competente, según corresponda, verificando que se gestione la firma y la asignación del radicado de salida a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo, previo a su remisión a la entidad correspondiente. ✓ Una vez la respuesta se encuentre debidamente firmada y radicada, esta se reasigna a la Asesoría de Control Interno para su remisión a la entidad correspondiente. De manera simultánea, se informa al líder del proceso de Atención a la Ciudadanía para la trazabilidad del trámite y el seguimiento correspondiente.	Enlace del Concejo Asesor de Control Interno Profesional Atención a la Ciudadanía

4	Analizar las PQRSD	El enlace de Atención a la Ciudadanía analiza la PQRSD y verifica si esta se enmarca en alguna de las situaciones especiales previstas en la política de operación del presente procedimiento, para lo cual: ✓ Identifica el alcance de la PQRSD. ✓ Verifica que la solicitud sea clara y precisa respecto de su objeto, determinando si es necesario requerir información adicional al peticionario. ✓ Determina si la petición puede clasificarse como oscura, análoga o reiterativa, de conformidad con la normatividad vigente. ✓ Examina si la información solicitada tiene el carácter de clasificada o reservada, o si involucra datos personales sensibles o privados. ✓ Verifica si la información requerida es competencia de la dependencia asignada o si se requiere la participación o el apoyo de otras dependencias para su atención. ✓ Verifica la competencia de la dependencia o del Instituto Distrital de Turismo para emitir la respuesta. ✓ Determina, de acuerdo con la complejidad de la petición, si procede la ampliación del término legal para responder, conforme a la normativa aplicable. **Nota 1.** Cuando el servidor público o contratista identifique que la petición no es competencia de la dependencia a la que fue asignada, deberá solicitar de manera inmediata, o a más tardar el siguiente día hábil, su reasignación a la(s) dependencia(s) competente(s), a través del profesional o contratista del proceso de Atención a la Ciudadanía. **Nota 2.** Cuando la respuesta requiera información, concepto o insumos de otra(s) dependencia(s), el enlace de atención a la ciudadanía donde se encuentra la petición solicitará el apoyo correspondiente mediante correo electrónico de forma inmediata a la(s) dependencia(s) requerida(s), quienes deberá(n) suministrar la información	Profesional Atención a la Ciudadanía Enlace de atención a la ciudadanía

Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.			Código: AC- P01
N°.	**Actividad**	**Descripción**	**Responsable**
		solicitada en un término máximo de tres (3) días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud, salvo que la naturaleza del requerimiento exija un término diferente.	
5	Registrar en el Sistema BTE las PQRSD ciudadanas	Registrar en el Sistema BTE las peticiones ciudadanas recibidas a través del aplicativo de radicación de sistema de gestión documental Orfeo provenientes de los correos electrónicos, redes sociales y correspondencia física. **Nota:** Cuando se trate de traslados el registro en BTE se realiza de forma manual.	Profesional Atención a la Ciudadanía
6	Verificar el cargue correcto de la información en el Sistema BTE	Verificar que toda la información de la petición, el peticionario y los anexos registrada en BTE sea completa y coincidente; de presentarse inconsistencias, realizar los ajustes o cargar manualmente los archivos faltantes.	Profesional Atención a la Ciudadanía
7	Analizar y clasificar las (PQRSD)	Analizar las nuevas solicitudes (PQRSD) de la ciudadanía, incluidas la plataforma BTE para establecer la competencia y clasificarlas según tipo de petición, tema, subtema, categoría, proceso de calidad y tipo de trámite.	Profesional Atención a la Ciudadanía
8	Cargar los oficios de respuesta y traslado	Cargar y enviar los oficios de respuesta y traslado en el sistema BTE.	Profesional Atención a la Ciudadanía
9	Realizar seguimiento para verificar tiempos de respuesta	Realizar diariamente control y seguimiento a los tiempos de respuesta de las peticiones en trámite en la Entidad, verificando su gestión tanto en el aplicativo de radicación de gestión documental vigente como en el sistema BTE.	Profesional Atención a la Ciudadanía
10	Generar alertas de vencimiento	El proceso de Atención a la Ciudadanía realiza semanalmente el seguimiento a las PQRSD e informa, mediante correo electrónico, a las dependencias del Instituto	Profesional Atención a la

Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.			Código: AC- P01
N°.	**Actividad**	**Descripción**	**Responsable**
		Distrital de Turismo (IDT) los requerimientos con términos legales próximos a vencer. Adicionalmente, envía un recordatorio con dos (2) días hábiles de anticipación al vencimiento del plazo legal, con el propósito de facilitar la gestión oportuna de las respuestas y prevenir la materialización de riesgos por incumplimiento de los términos de ley.	Ciudadanía
11	Elaborar informes semanales de seguimiento al trámite de las PQRSD.	Elaborar informes semanales de seguimiento al trámite de las PQRSD.	Profesional Atención a la Ciudadanía
12	Elaborar Informes de las PQRSD recibidas por la Entidad	Generar informes mensuales, semestrales y anuales sobre la gestión y comportamiento de las PQRSD, incluyendo indicadores de oportunidad, calidad y cumplimiento y los requeridos por la Asesoría de Control Interno, la Subdirección de Planeación, la Oficina Jurídica en relación con la política de daño antijurídico y órganos de control.	Profesional Atención a la Ciudadanía
13	Solicitar la publicación de informes	Solicitar mediante correo electrónico la publicación de los informes de PQRSD y Solicitudes de Acceso a Información Pública en la página web de la Entidad.	Profesional Atención a la Ciudadanía
14	Reportar el informe mensual en la Red de Quejas y Reclamos	Cargar el informe mensual de PQRSD a través del enlace de la Red de Quejas y Reclamos.	Profesional Atención a la Ciudadanía
15	Medir la satisfacción de los usuarios frente a la atención recibida	Aplicar encuestas de percepción ciudadana y analizar los resultados de forma semestral para identificar acciones de mejora en la atención.	Profesional Atención a la Ciudadanía

IX. Anexos

Anexo 1: AC-F01 Registro de Peticiones Presencial o Telefónicas.
Formulario: https://docs.google.com/forms/d/1SrpqgamM_spiCp3Yvj8nnlWF-cdWjEifgNiTO_racgw/viewform?edit_requested=true
Anexo 2: AC-F02 Cuadro de control y seguimiento a PQRSD.
Anexo 3: AC-F03 Encuesta de percepción ciudadana.
Anexo 4: AC- F04 Matriz de seguimiento semanal PQRSD
Anexo 5: GD-F06 Acta.
Anexo 6: GD-F12 Oficio.
Anexo 7: GD-F33 Planilla de documentos enviados para radicar.
Anexo 8: Encuesta de satisfacción en Google Docs.
Anexo 9: Manual Del Usuario - Funcionario Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas del Bogotá te Escucha**.**
Anexo 10. Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital -Protocolo de atención preferencial y preferente