

INFORME GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA 1 JULIO 2021- 31 DICIEMBRE 2021

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT

Elaborado por: Angélica María Cárdenas Botero
Revisado por: Angela María Pinzón – Edwin Oswaldo Peña Roa
Aprobado por: Angela María Pinzón

BOGOTÁ, ENERO 2022

INTRODUCCIÓN

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, cuyo objetivo es presentar un resumen de la importante labor realizada por la figura en cada entidad y será una fuente de información para el seguimiento a la implementación y los resultados de dicha labor.

El Instituto Distrital de Turismo - IDT, mediante Resolución interna No. 231 del 29 de octubre de 2021, delegó a la Asesora del Despacho Código 105 Grado 02, quien es la actual Asesora de Comunicaciones, como Defensora de la Ciudadanía para cumplir las funciones descritas en el Decreto Distrital 847 de 2019.

En este marco, a continuación, se presenta el informe de la gestión realizada por la Defensora de la Ciudadanía durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2021, de acuerdo con las funciones contenidas en el Decreto 847 de 2019.

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía

1. **Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía**

Acciones y resultados:

El Instituto Distrital de Turismo, trabaja día a día para ofrecer y garantizar un mejor servicio a los ciudadanos. Dentro de los compromisos y metas considerados en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía se viene buscando la cualificación de las personas que están en contacto tanto directo como indirecto con la ciudadanía, siempre esperando ofrecer el servicio apropiado a las necesidades de cada uno. De otra parte, se viene trabajando para ofrecer varios canales de atención al ciudadano, que acerque la entidad a las necesidades y permitan una comunicación de doble vía. La Entidad, a raíz del Estado de Emergencia Sanitaria decretado por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 492 de 2020 ha fortalecido los canales virtuales y su canal telefónico en pro de atender las necesidades y solicitudes de los ciudadanos.

2. **Velar porque la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía**

Acciones y resultados:

Dentro del presupuesto programado para el año 2021, se adjunta el Plan Anual de Adquisiciones 2021 que muestra los rubros que se tuvieron en cuenta para el área de servicio a la ciudadanía, en este caso el rubro destinado a: *“Prestar servicios profesionales para apoyar al proceso de atención al ciudadano, en el desarrollo de las actividades del proceso, respuesta a las PQRSD y el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) de la entidad”* y el convenio con CIDCCA que tiene como objeto *“aunar esfuerzos entre el Instituto Distrital de Turismo y el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible – CIDCCA, para promover e implementar los criterios de accesibilidad y diseño universal en la sede del instituto distrital de turismo y los puntos de información turística”*. Cabe resaltar que este convenio fue firmado en el mes de septiembre de 2021 y para el mes de diciembre se consolidó un diagnóstico y un manual de lineamientos aplicables a la sede principal y a los Puntos de Información Turística.

Anexo: PDF Líneas Plan anual de Adquisiciones 2021 relacionadas con Servicio a la Ciudadanía

3. Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía

Acciones y resultados:

Con el ánimo de implementar el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en la entidad, se incluyeron las siguientes acciones con el objeto de prestar un mejor servicio (se adjunta el link donde podrán encontrar el Plan de Acción de la entidad):

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1N1LXjqvYeymBfUk7Vbva1pQKpx6s6oE5kcwZ2HqsYQ/edit#gid=256662890>

- Actualización del procedimiento para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Sensibilización en la mejora de la atención a personas en situación de discapacidad.
- Fortalecer las herramientas para mejorar el Lenguaje Claro en la Entidad.

Estas acciones buscan ofrecer al ciudadano un servicio de calidad, oportuno, eficaz, eficiente, digno, cálido y con enfoque diferencial, tendiente siempre a optimizar el mismo y que además va de la mano de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

4. Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía

Acciones y resultados:

La entidad en la búsqueda continua del mejoramiento de los procesos y con el objetivo de prestar un mejor servicio, promueve al interior la actualización constante del normograma de Atención al Ciudadano y de los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía. El normograma fue actualizado el 28 de diciembre de 2021.

<https://intranet.idt.gov.co/atencion-al-ciudadano>

5. Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad

Acciones y resultados:

Con el objeto de fortalecer y vigilar el cumplimiento de las acciones y el servicio prestado a la ciudadanía, la entidad cuenta con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC-, el cual tiene como objeto, determinar acciones que permitan garantizar una oportuna atención al ciudadano, con el propósito de mejorar la calidad y accesibilidad a los servicios del IDT, garantizando los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad y oportunidad.

<https://www.idt.gov.co/es/transparencia-y-acceso-la-informacion>

<https://www.idt.gov.co/sites/default/files/PAAC-2021-V1-27012021.xls>

6. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación

Acciones y resultados:

En el Instituto Distrital de Turismo, no se cuentan con trámites para la Ciudadanía, sin embargo, se trabaja permanentemente para que los servicios que ofrece la entidad estén actualizados en la Guía de Trámites y Servicios, esto de manera mensual, aquí se pueden encontrar:

- **Puntos de Información Turística PIT:** El Instituto Distrital de Turismo (IDT), ha puesto a disposición de turistas, visitantes y residentes de la ciudad de Bogotá, la red de Puntos de Información Turística (PIT), entre estos se encuentran PIT Terminal de Transportes, PIT Monserrate, PIT Aeropuerto Internacional el Dorado, PIT Corferias y PIT Templete El Libertador. Así, la entidad ha ubicado de manera estratégica estos puntos de atención en zonas como las terminales aéreas, terrestres y las zonas de interés turístico, los cuales son atendidos por un equipo conformado por guías profesionales de turismo e informadores profesionales bilingües, a través de los cuales se brinda información y orientación turística gratuita y actualizada, con relación a la oferta turística, cultural, recreativa y deportiva de Bogotá y su entorno regional.
- **Recorridos Turísticos:** realizar recorridos turísticos por el patrimonio histórico, arquitectónico y cultural bogotano que pretenden dar a conocer el destino, posicionar a Bogotá como destino turístico, sostenible y promotor de desarrollo económico propendiendo por un sentido de apropiación, respeto y cuidado por parte de residentes, turistas nacionales y extranjeros. Estos recorridos son realizados por guías profesionales de turismo, certificados por el Ministerio Comercio, de Industria

y Turismo, mediante el Registro Nacional de Turismo (RNT) vigente y la tarjeta profesional expedida por la entidad u organismo que el Gobierno Nacional designe.

Es importante resaltar que mensualmente, mediante el certificado de confiabilidad, se verifican y notifican a la Secretaría General los cambios en los servicios ofrecidos por la entidad.

https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/instituto_distrital_de_turismo/

2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

1. Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política

Acciones y resultados:

Con el fin de garantizar la accesibilidad en los Puntos de Información Turística (PIT), y en la sede administrativa del IDT, se firmó el convenio 340 de 2021 con el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad, y Construcción Accesible CIDCCA. Durante el mes de diciembre de 2021 realizaron la entrega del diagnóstico e informe de resultados sobre los criterios de accesibilidad y señalética, y además entregaron un manual de lineamientos con los criterios de accesibilidad física y señalética para los puntos de información turística y la sede administrativa. Actualmente, la entidad se encuentra analizando los cambios que debe llevar a cabo y se está igualmente a la espera de la señalética que debe ser instalada en la sede administrativa.

2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales

Acciones y resultados:

Dentro de las acciones realizadas y que buscan la mejora continua de la gestión de las peticiones ciudadanas, se encuentra la actualización del procedimiento de atención al ciudadano de la Entidad (AC-P01 Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), en aras de prestar y garantizar un mejor servicio a la ciudadanía.

Adicionalmente, se cuenta con la matriz AC-F04 que semanalmente permite al proceso de atención al ciudadano enviar una alerta a las áreas que tienen pendientes responder las PQRSD con el objetivo de responder en los tiempos estipulados por la ley.

De otra parte, se ha venido socializando y capacitando a los diferentes funcionarios y contratistas de la entidad en el adecuado manejo de las peticiones ciudadanas, realizando de esta manera 04 jornadas en temas sobre el manual de servicio a la ciudadanía, en los criterios básicos de respuesta (coherencia, calidez, claridad y oportunidad), de las mismas y en el respeto de los tiempos legales de respuesta. Esto ha permitido que los tiempos de respuesta de la entidad al día de hoy estén en un promedio de 8 días.

3. Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía

Acciones y resultados:

De acuerdo con el procedimiento de Atención al Ciudadano, la ciudadanía, puede reportar cualquier vulneración de sus derechos al correo del defensor del ciudadano defensorciudadano@idt.gov.co.

De otro lado, se cuentan con diferentes canales de recepción de quejas como los son la plataforma 'Bogotá te Escucha', cuyo enlace se encuentra en la página web de la Entidad, al correo Institucional info@idt.gov.co, y por los diferentes canales virtuales como lo son las redes sociales institucionales: Facebook, Instagram y Twitter, como diferentes canales de atención.

Asimismo, el proceso de atención al ciudadano cuenta con riesgos de gestión y riesgos de corrupción y con una serie de acciones que permiten la no materialización de los mismos.

Los riesgos anteriormente relacionados, se encuentran publicados en el link de transparencia de la entidad, el cual se encuentra a continuación:

<https://www.idt.gov.co/sites/default/files/Matriz%20de%20Riesgos%20de%20gesti%C3%B3n%20y%20%20corrupci%C3%B3n%20IDT%202021.xlsx>

4. Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía

Acciones y resultados:

El Instituto Distrital de Turismo en su labor de prestar un mejor servicio a la ciudadanía, ha implementado dentro de cada área del Instituto un enlace responsable de la recepción y respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que ingresan a la Entidad. Este enlace tiene la misión de revisar que estas respuestas que se dan a la ciudadanía, sean entregadas con la calidad, coherencia, calidez y oportunidad necesarias para garantizar la satisfacción del ciudadano.

De igual manera, estos enlaces participan en las capacitaciones ofrecidas al interior de la Entidad, como en los ejercicios de cualificación dictados por la Secretaría General, y en las capacitaciones de la Veeduría.

5. Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad

Acciones y resultados:

Cada mes y después de revisado el informe consolidado sobre la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, presentado por la Veeduría, se realiza un análisis de los resultados arrojados por el mismo y se le recuerda a cada una de las áreas que dan respuesta a los requerimientos, los criterios que deben tener en cuenta al momento de responder a la ciudadanía, igualmente el profesional de atención al ciudadano tiene la tarea de revisar que estas respuestas cuenten con estos criterios valorados en este informe.

De otra parte, desde el Proceso Atención al Ciudadano se capacita constantemente a los diferentes colaboradores de la entidad en temas de servicio al ciudadano (de acuerdo también a la medición realizada por la Veeduría) y manejo de PQRSD de acuerdo al procedimiento de la Entidad.

3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

Para la presente función, la evidencia será la redacción del informe bajo la estructura que sigue a continuación:

a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.

Durante los meses de julio a diciembre de 2021, se recibieron un total de 370 peticiones, entre las que se cuentan solicitudes de ciudadanos (168) y peticiones de las diferentes autoridades (202). Estas peticiones ingresaron por los dos canales principales de interacción que son el E-mail y la página Web (Bogotá te Escucha). La tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer peticiones ante la entidad, haciendo uso de los canales establecidos por el IDT para su radicación fue la solicitud de información (87).

b. Subtemas frecuentes.

Durante los meses de julio a diciembre de 2021, los subtemas más frecuentes que se presentaron fueron: Información Turística e Información Contractual.

c. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.

En promedio para los meses de julio a diciembre de 2021, el Instituto Distrital de Turismo - IDT - tardó en promedio 8 días para el cierre de peticiones ciudadanas, esta mejora en los tiempos de respuesta es reflejo de la implementación del envío de la Matriz AC-F04; esta es enviada semanalmente a cada área dando cuenta de las peticiones que hace falta por contestar y los días que se tiene para dar respuesta a las mismas. Esta matriz es una herramienta de control y seguimiento que se ha convertido en un semáforo de alerta para las diferentes áreas del Instituto.

	Solicitud de información	Derecho de Petición	Petición entre Autoridades
Días para cierre de peticiones	8	10	7
Total	8		

d. Análisis de Calidad y Calidez.

Para el segundo semestre del año 2021, de acuerdo a los resultados arrojados por la Veeduría en el informe consolidado sobre la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te Escucha, la Entidad recibió una calificación en promedio de 97%, y un porcentaje acumulado hasta el mes de noviembre de 93%. Es de resaltar que la Entidad busca día a día mejorar los estándares en sus respuestas y obtener un porcentaje de calificación del 100%. Cabe anotar que en los indicadores de calidad y oportunidad se obtuvo una calificación de 100%, sin embargo, seguimos trabajando en mejorar los indicadores de coherencia y claridad.

e. Conclusiones y recomendaciones.

La entidad trabaja cada día en acciones de mejora para brindar al ciudadano una respuesta oportuna y confiable. Dentro de estas acciones se cuentan las capacitaciones a los diferentes funcionarios de la entidad haciendo énfasis en los criterios que se deben respetar al momento de dar una respuesta a un ciudadano.

4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:

1. **Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía**

Acciones y resultados:

El Instituto Distrital de Turismo cuenta con una Carta de Trato Digno que enmarca tanto los derechos como los deberes de la ciudadanía. Esta carta puede encontrarse en la página web de la Entidad y ha sido socializada en diferentes ocasiones por la Asesoría de Comunicaciones del IDT. Esta carta busca que los ciudadanos se concienticen de que, así como tienen derechos que el Instituto debe garantizarles ellos también cuentan con una serie de deberes que deben cumplir dentro del marco de la responsabilidad social.

<https://www.idt.gov.co/sites/default/files/CARTATRATODIGNO.pdf>

2. **Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción**

Acciones y resultados:

Las jornadas de inducción y reinducción fueron realizadas en el primer semestre de 2021, una el 26 de mayo y otra el 2 de junio, en donde la profesional de Atención al Ciudadano dio a conocer a la comunidad la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía y el adecuado manejo de las PQRSD. No obstante, durante el segundo semestre de 2021, el 1 de octubre de 2021 se realizó una capacitación a la comunidad institucional acerca del manual de servicio a la ciudadanía.

3. **Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía**

Acciones y resultados:

Con el firme propósito de ofrecer al ciudadano la atención que merece, el Instituto promueve la participación de sus colaboradores en los espacios ofrecidos tanto por la Veeduría Distrital como la Secretaría General en pro de brindar una mejor atención.

Durante el segundo semestre del año 2021, se participó en dos ejercicios de E-cualificación de servicio al Ciudadano dictado por la dirección Distrital de Calidad del Servicio y se viene participando en las reuniones periódicas de los Nodos de la Red de Atención de Quejas y Reclamos, liderada por la Veeduría Distrital.

4. Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad

Acciones y resultados:

Dentro de las mejoras realizadas a la página web de la entidad www.idt.gov.co se encuentra en la pestaña de transparencia los servicios que presta la Entidad. Esta página web cuenta con herramientas como:

- Traducción de Lenguaje de señas en el menú principal.
- Alto contraste visual.
- Sesión específica de temas incluyentes y accesibles (encontramos los acuerdos y lo que se ha hecho hasta el momento con INSOR y Best Buddies).
- Videos de contenido institucional fijos con traducción al lenguaje de señas.
- Se cambió el menú de accesibilidad (cuenta con lector de voz, ampliación de letra, entre otros).

Todos estos cambios realizados en nuestra página web, les permiten a los ciudadanos con y en condición de discapacidad, una interacción más fácil con la Entidad.

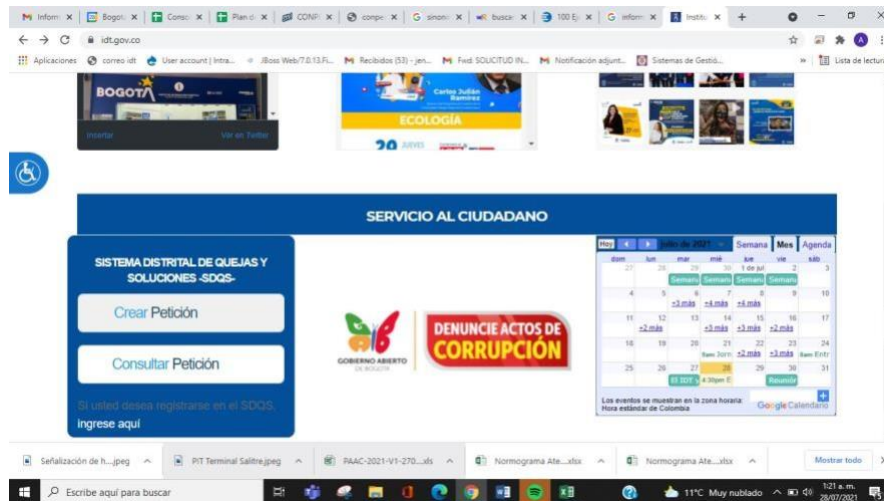
<https://www.idt.gov.co/>

5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

1. Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía

Acciones y resultados:

Con el ánimo de cumplir esta actividad, el IDT cuenta en su página Web con un link que conecta a la plataforma 'Bogotá te Escucha' y permite que los ciudadanos interpongan sus PQRSD por este canal. Este fortalecimiento de los canales virtuales, se vio bastante incentivado además por el tema de la pandemia, esto generó que los ciudadanos buscarán otros medios para comunicarse con las entidades y que, a su vez, encontrarán los canales virtuales como un medio muy importante para interrelacionarse con la ciudadanía. Al mismo tiempo se implementó la línea 320 4881035, en la cual la ciudadanía puede interponer sus PQRSD.



2. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad

Acciones y resultados:

A pesar de que el Instituto Distrital de Turismo no cuenta con trámites, si puede dar cuenta de que los servicios que se ofrecen en la actualidad se encuentran publicados tanto en la página web de la entidad como en la Guía de Trámites y Servicios.

https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/instituto_distrital_de_turismo/

3. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales

Acciones y resultados:

Se cuenta con una página web de fácil acceso y accesible a todos los ciudadanos que permite que los mismos interactúen y conozcan qué está haciendo el IDT. Además, esta

página web refleja los canales de atención con los que cuenta la entidad. Adicionalmente en los Puntos de Información Turística también se promueve la divulgación de los diferentes canales de atención con los que cuenta la Entidad.

4. Promover la interacción del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha

Acciones y resultados:

El Instituto con el objeto de evidenciar la interacción y gestión de peticiones ciudadanas con el Sistema Bogotá te Escucha cuenta como se mencionó anteriormente con un link dentro de la página web de la Entidad que remite al ciudadano directamente al Sistema Bogotá te escucha para que de manera pueda interponer su PQRSD.

<https://www.idt.gov.co/>

6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital

En cumplimiento a la función 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida.

7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas

1. Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio

Acciones y resultados:

La entidad realiza mensualmente un análisis de las encuestas de percepción de satisfacción de los ciudadanos, que le permite identificar las debilidades y las fortalezas de la atención brindada.

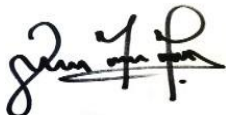
2. Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Acciones y resultados:

Para el segundo semestre de 2021, participó activamente en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía realizada de manera presencial el pasado 16 de diciembre de 2021 en el auditorio del Archivo de Bogotá. En dicha reunión se hizo énfasis en la actualización del Manual del Servicio a la Ciudadanía y en los principales retos para el año 2022, que deberán enfrentar las entidades del distrito con el ánimo de siempre prestar un mejor servicio a los ciudadanos.

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

El Instituto Distrital de Turismo – IDT - se encuentra en constante fortalecimiento del proceso de Atención al Ciudadano y viene implementando estrategias y trabajando día a día por prestar un mejor servicio a la ciudadanía.



Angela María Pinzón
Defensora del Ciudadano IDT

Revisado por: Edwin Oswaldo Peña Roa

