

**Entidad**

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO IDT



**Vigencia**

Año 2024 Semestre 1



**REPORTE**

Año 2024 Semestre 1

# Defensor de la Ciudadanía

# INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO IDT



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



# INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO IDT

## Función 1: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 1

Avances



**Lineamiento 1:** Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.

### Lineamiento 1



### Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Se realizó la identificación de las metas que tiene la Entidad en políticas, planes y estrategias que impactan el servicio a la ciudadanía, en el cual se registraron los avances y observaciones a las mismas.

# INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO IDT

## Función 1: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 1

Avances



**Lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

### Lineamiento 2



### Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Se verificaron los avances en la elaboración de la ruta estratégica, en el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, en donde se realiza el seguimiento, para fortalecer la articulación de la política de gestión y desempeño de servicio a la ciudadanía con las demás políticas de relación Estado-ciudadanía de MIPG.

Adicionalmente se socializó el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, con el fin de mejorar la relación entre la administración pública y la ciudadanía.

# INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO IDT

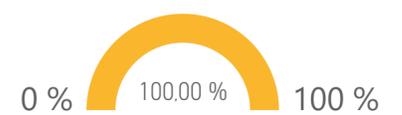
## Función 1: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 1

Avances



**Lineamiento 3:** Registre si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

### Lineamiento 3



### Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Se realizó la verificación sobre el presupuesto anual de recursos de inversión para el cumplimiento de las metas de los proyectos que están relacionadas con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la ciudadanía. Se realizó la contratación de un apoyo administrativo para atención a la ciudadanía y se cuenta con una profesional de planta.

# INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO IDT

## Función 2: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 2

Avances



**Lineamiento 1:** Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

### Lineamiento 1



### Observaciones Función 2 Lineamiento 1

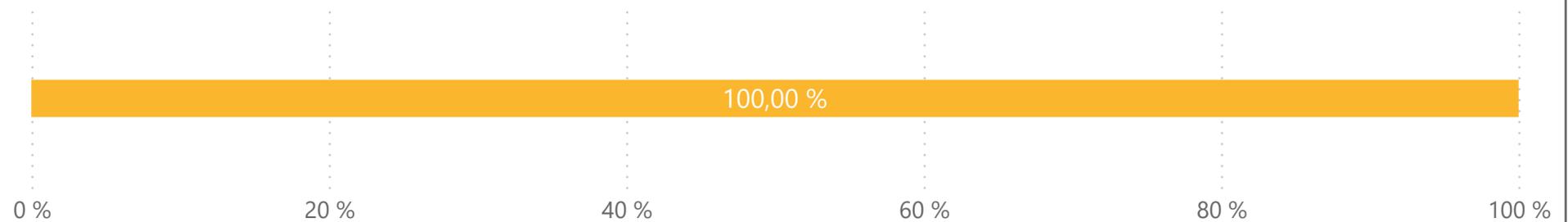
Se realizó un (1) laboratorio de simplicidad con tema relacionado con la metodología de traducción de documentos a lenguaje claro e incluyente con la Veeduría Distrital

Adicionalmente se socializó en las redes sociales de la entidad información general sobre ¿Qué es el lenguaje incluyente?

# INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO IDT

## Función 2: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 2

Avances



**Lineamiento 2:** Promueva el uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco.

### Lineamiento 2



### Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Durante el primer semestre no allegaron denuncias por posibles actos de corrupción, debido a esta situación de se realizó la socialización a la ciudadanía sobre las recomendaciones frente a los lineamientos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, mediante piezas comunicativas que se publicaron en las redes sociales de la Entidad. El IDT cuenta con dos puntos presenciales para la atención a la ciudadanía en la sede principal y el punto de información Turística Tequendama. Para el primer semestre de 2024 se conto con dos colaboradores para la atención a la ciudadanía.

# INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO IDT

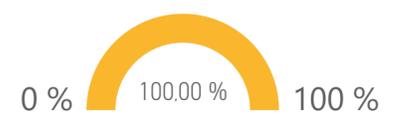
## Función 2: decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2

Avances



**Lineamiento 3:** Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

### Lineamiento 3



### Observaciones Función 2 Lineamiento3

Se realizó mesa de trabajo, en donde se dieron recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas de acuerdo con los lineamientos de la circular 002 de 7 de febrero 2024. la cual se realizó en el mes de marzo.

# INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO IDT

**FUNCIÓN 3.** Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.

Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.

El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

## Función 3 Lineamiento 1



### Observaciones Función 3 Lineamiento 1

De acuerdo a los lineamientos establecidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, este lineamiento se empezará a ejecutar en el segundo semestre de 2024.

# INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO IDT

## Función 4: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 4

Avances



**lineamiento 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; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital.

Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.

### Lineamiento 1



### Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Se realizaron piezas comunicativas que promovieron los derechos y deberes de la ciudadanía, adicionalmente se divulgaron, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital para recibir las diferentes PQRSD, en algunas redes sociales de la Entidad.

Adicionalmente se tiene publicada en la página web institucional la carta de trato digno a la ciudadanía, en la cual se citan los derechos, deberes de la ciudadanía y los canales de comunicación.

# INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO IDT

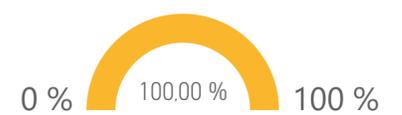
## Función 4: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 4

Avances



**Lineamiento 2:** Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.

### Lineamiento 2



### Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Se realiza la sensibilización por medio de piezas comunicativas sobre el servicio a la ciudadanía, que se envían mediante los medios de comunicación interna de la Entidad (Correo institucional formato Info al día).

# INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO IDT

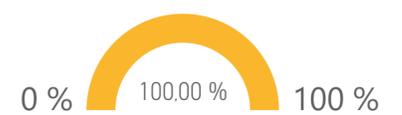
## Función 4: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 4

Avances



**Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

### Lineamiento 3

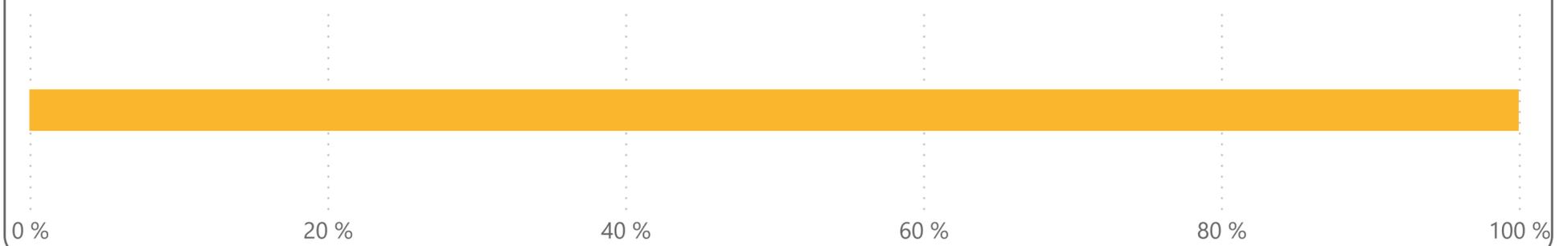


### Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Se realizaron capacitaciones en el manejo de las PQRSD, en el cual se explica el funcionamiento del sistema de Bogotá te Escucha, el 19 de marzo y el 27 de junio.

# INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO IDT

## Función 5: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 5



**Lineamiento 1:** Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

### Suma de Función 5 Lineamiento 1



### Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Se tienen identificados los canales de atención disponibles a la ciudadanía y recomendaciones a los mismos.

Adicionalmente se realizó una pieza comunicativa, socialización en redes sociales y canales para conocer la opinión de la ciudadanía frente a las peticiones, quejas y reclamos recibidos a través de los diferentes canales de atención del IDT.

# INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO IDT

## Función 5: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 5

Avances



**Lineamiento 2:** El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.

### Lineamiento 2



### Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Se realizó el seguimiento a la implementación del decreto 088 del 2022 en el cual el Instituto Distrital de Turismo (IDT) actualiza sus trámites de manera periódica en la página web de la Entidad como lo es la Guía de Trámites y Servicios.

<https://bogota.gov.co/servicios/guia-de-tramites-y-servicios>