





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

**INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO**  
**INFORME GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA JULIO A**  
**DICIEMBRE – II SEMESTRE 2023**

**ATENCIÓN A LA CIUDADANIA**  
**BOGOTÁ D.C., DICIEMBRE 2023**

Carrera 10 No 28 – 49  
Edificio Centro Internacional Torre A –Piso 23  
Código Postal 110311  
Conmutador: (601) 2170711 Ext. 1000 [www.idt.gov.co](http://www.idt.gov.co)



## INTRODUCCIÓN

En este informe se presenta el cumplimiento de gestión a los lineamientos establecidos 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.

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=118537&dt=S>

En este marco, a continuación, se presenta el informe comprendido entre el 1 de julio de 2023 a 31 de diciembre de 2023, de acuerdo con las funciones contenidas en el Decreto 847 de 2019.



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

## FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

### 1. VELAR PORQUE LA ENTIDAD CUMPLA CON LAS DISPOSICIONES NORMATIVAS REFERENTES AL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

- **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 (IDT), 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 cuenta con los siguientes canales de atención a la ciudadanía:

- **Presencial:** Carrera 10 No 28 – 49 Torre A piso 23, horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m
- **Correos electrónicos:** info@idt.gov.co y defensorciudadano@idt.gov.co
- **Canales Telefónicos:**

Línea institucional: 601 -2170711 Ext. 101, 1033

Línea de Atención al ciudadano: 3204881035 Líneas de

Atención: 195

Línea gratuita de atención al turista: 018000127400 <https://www.idt.gov.co/index.php/es/atencion-al-ciudadano>

- **Página WEB** <https://www.idt.gov.co/index.php/es/formulario-pqrsd> y canal Bogotá Te Escucha <https://bogota.gov.co/sdq/s/>



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

- **Redes sociales:**

**Twitter:** @IDTBogota.

**Facebook:** @IDTBogota

**Instagram:** @Bogota\_Turismo

**YouTube:** @IDTBogotaOficial **Tik Tok:**

@bogota\_idt

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

**Acciones y resultados:** Como se indicó en el informe anterior con el propósito de prestar apoyo profesional al proceso de atención al ciudadano durante el inicio de la vigencia 2023 y en cumplimiento del Decreto No. 371 de 2010 *"Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital"*, Artículo 3° - Numeral 6 el cual estipula que las entidades distritales deben garantizar la operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos a la fecha se encuentra posesionada una profesional de planta para la prestación de este servicio.

- **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:**

En el Plan de Acción del año 2023 para la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en la entidad se incluyeron las actividades que están descritas con el objeto de prestar un mejor servicio y llevar un control del proceso.



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

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1f\\_DKkrrPQG-ShXTS\\_7cuWHu5fLEEmFU9hacMRR1UmpY/edit#gid=1820433455](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1f_DKkrrPQG-ShXTS_7cuWHu5fLEEmFU9hacMRR1UmpY/edit#gid=1820433455)

- Una sensibilización semestral en la mejora de la atención a personas en situación de discapacidad, la cual se realizó desde atención a la ciudadanía en el mes de octubre de 2023.
- Fortalecimiento de las herramientas para mejorar el Lenguaje Claro en la Entidad. Asistencia a las capacitaciones ofrecidas por la Veeduría Distrital enfocadas en el tema de Lenguaje Claro. En el mes de septiembre de 2023 se llevó a cabo en IDT esta capacitación la cual fue dictada por la veeduría.
- Una Capacitación semestral en el manejo de PQRS y atención al ciudadano dirigida a toda la comunidad institucional. Esta se llevó desde atención a la ciudadanía en el mes de agosto de 2023
- Se realizó una mesa de trabajo con los enlaces de cada una de las dependencias que maneja PQRS, con el objeto de identificar las oportunidades y debilidades al momento de dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos.

Estas acciones van encaminadas a brindar a los ciudadanos 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.

- **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 de la mejora continua de los procesos y con el objetivo de prestar un mejor servicio, mantiene una actualización constante del normograma de Atención al Ciudadano y de los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía.

Se actualizó el instructivo AC-P01 “Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias”, con el objetivo de establecer las acciones necesarias para recibir, tramitar y resolver peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias (PQRSD), a través de los diferentes canales definidos por la entidad, con el fin de garantizar la respuesta de manera oportuna y de calidad al ciudadano.

<https://intranet.idt.gov.co/sites/default/files/2023-06/Actualizacion%20Procedimiento%20Atencion%20al%20Ciudadano%20V9%203105%202023.pdf>

Adicionalmente y en el marco del sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión (SIG) se creó el instructivo “AC-P01 Instructivo para la protección y custodia de datos de los denunciantes de posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de intereses” con el fin de establecer las acciones necesarias para la recepción y atención a denuncias de posibles actos de corrupción o los enumerados en su nombre con el fin de asegurar la total transparencia del proceso, este instructivo fue implementado y aprobado a partir del 21 de diciembre de 2022, este procedimiento se socializa por medio de piezas comunicativas a la comunidad IDT durante lo corrido de la vigencia 2023.

<https://intranet.idt.gov.co/sites/default/files/2022-12/AC-I01%20Instructivo%20protocolo%20de%20denuncias%20de%20corrupci%C3%B3n%20y%20protecci%C3%B3n%20al%20denunciante%20v1%2021122022.pdf>

Se realiza la aplicación desde el procedimiento de atención a la ciudadanía del formato AC-F05 “Acuerdo de confidencialidad y no divulgación de la información en caso de denuncias de corrupción”, con este acuerdo se dan a conocer las obligaciones que deben aceptar los usuarios que conozcan o puedan conocer información relacionada con quejas y peticiones ciudadanas, así como con denuncias por posibles actos de corrupción, este formato fue implementado y aprobado a partir del 21 de diciembre de 2022 y este procedimiento se socializa por medio de piezas comunicativas a la comunidad IDT durante la vigencia 2023.

<https://intranet.idt.gov.co/sites/default/files/2022-12/AC-F05%20Acuerdo%20de%20confidencialidad%20%20V1%2021122022.docx>



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

- **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

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

<https://www.idt.gov.co/es/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-deconformidad-con-el-articulo-73-de-la-ley-1474-de>

Para el segundo semestre del año 2023, se adelantaron las siguientes actividades:

- Realizar la actividad de cliente Incógnito que permita evidenciar las oportunidades y mejoras en la atención al ciudadano de los PIT's.
- Mantener actualizada la guía de trámites y servicios con la información del IDT.
- Elaborar un informe cuatrimestral de los requerimientos presentados por la ciudadanía (PQRSD)
- Capacitar en el adecuado manejo de las PQRSD y el aplicativo Bogotá te escucha al interior de la entidad.
- Realizar una muestra trimestral de 5 derechos de petición y evaluar la calidad de las respuestas que emite el IDT, de acuerdo con los lineamientos que establece Servicio a la comunidad institucional.
- Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.
- Realizar reporte de PQRS relacionadas con actos de corrupción o conflicto de interés.
  
- **Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación**

### **Acciones y resultados:**

Desde el Instituto Distrital de Turismo mensualmente se realiza la verificación y actualización de la Guía de Trámites y Servicios, con el fin de que la ciudadanía realice las consultas de las diferentes actividades y programas.

El IDT cuenta con los siguientes Puntos de Información Turística:

- PIT Monserrate
- PIT Templete El Libertador
- PIT Terminal de Transporte el Salitre
- PIT Aeropuerto terminal de pasajeros llegada Internacional
- PIT Corferias (Punto habilitado según instrucciones del área y dependiendo de las actividades programadas por la entidad).

Los cuales son atendidos por un equipo de profesionales e informadores, los cuales brindan información de la oferta turística y cultural de la Ciudad.

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://bogota.gov.co/servicios/entidad/instituto-distrital-de-turismo-idt>

## **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.**

- **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:**

La estrategia #VocesIDT fomenta la participación ciudadana en redes sociales, a través de un formato de interacción en vivo en Instagram conocido como "Live". En este espacio, se abordan y profundizan temas

relevantes tanto para los ciudadanos como para el sector en cuestión. La finalidad es dar a conocer la oferta institucional, que incluye programas, proyectos y convocatorias, entre otros.

- **Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales**

#### **Acciones y resultados:**

Semanalmente se realiza el seguimiento a las PQRS mediante la matriz AC-F04, la cual permite desde atención a la ciudadanía enviar alertas oportunas a las diferentes dependencias para las respuestas de los PQRS en los tiempos establecidos.

Este seguimiento ha permitido la articulación constante con los enlaces responsables de las PQRS y de esta manera cumplir con los criterios de coherencia, calidez, claridad y oportunidad.

- **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](mailto:defensorciudadano@idt.gov.co)

La institución dispone de diversos canales para recibir quejas y sugerencias, garantizando un acceso fácil y efectivo para los ciudadanos. Uno de ellos es la plataforma "Bogotá te Escucha", cuyo enlace está disponible en la página web de la entidad. Asimismo, se ofrece la opción de contacto a través del correo institucional [info@idt.gov.co](mailto:info@idt.gov.co).

Adicionalmente, la entidad utiliza las redes sociales como canales virtuales para recibir retroalimentación. Estas plataformas son Facebook, Instagram, "X" y Tiktok. Estos espacios brindan oportunidades para que la comunidad exprese sus inquietudes de manera rápida y directa.

Para facilitar un proceso eficiente, se han publicado en la página web diversos canales de atención, donde se proporcionan datos y sugerencias que orientan a los ciudadanos sobre cómo realizar un trámite oportuno. Este enfoque integral asegura una amplia accesibilidad y una gestión efectiva de las inquietudes de la ciudadanía.

Facebook: [https://www.facebook.com/IDTBogota/?locale=es\\_LA](https://www.facebook.com/IDTBogota/?locale=es_LA)

Instagram: [https://www.instagram.com/bogota\\_turismo/?hl=es-la](https://www.instagram.com/bogota_turismo/?hl=es-la)

X: [https://twitter.com/IDTBogota?ref\\_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwg r%5Eauthor](https://twitter.com/IDTBogota?ref_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwg r%5Eauthor)

Página Web: <https://www.idt.gov.co/es/atencion-al-ciudadano>

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 y acceso a la información pública](#) de la entidad, el cual se encuentra a continuación:

<https://www.idt.gov.co/es/matriz-riesgos-4331>

- **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.

Para el segundo semestre de 2023 desde atención a la ciudadanía, se asistieron a las siguientes capacitaciones, las cuales sirven de herramienta para dar trámite a las peticiones de la ciudadanía:

CAPACITACIÓN	FECHA
--------------	-------



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

Socialización de competencias Distritales por sectores	14 de agosto de 2023 Secretaría Distrital Integración social  14 de agosto de 2023 Sector Movilidad  14 de septiembre 2023 Sector Hábitat  22 de septiembre de 2023 Sector Hacienda  14 de noviembre de 2023 Sector Mujer  17 de noviembre de 2023 Sector Seguridad, Convivencia y Justicia.
Plenarias Veeduría Distrital	14 de diciembre de 2023
Capacitaciones Bogotá Te Escucha	17 de agosto de 2023 14 de septiembre de 2023 19 de octubre de 2023 16 de noviembre de 2023
Lenguaje Claro -lectura fácil	24 de agosto de 2023 29 de agosto de 2023

- **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.

Adicionalmente se realiza el análisis de las encuestas del “Nivel de Satisfacción de las respuestas” las cuales arrojaron los siguientes resultados, es de aclarar que para el mes de octubre no se recibieron encuestas diligenciadas:

Alto nivel de Satisfacción en las respuestas de PQRS. Promedio de 4,0 en el segundo semestre de 2023



Donde se midieron criterios de calidad, cumplimiento y satisfacción. Con las siguientes preguntas

1. Calidad en la información dada por el Instituto Distrital de Turismo.
2. Cumplimiento del tiempo de respuesta a la petición por parte del Instituto Distrital de Turismo.
3. Satisfacción con la respuesta obtenida.

Desde Atención al Ciudadano se realiza el envío del link de la encuesta, con la respuesta petición con el fin de que sea diligenciada por cada Ciudadano y así conocer la percepción de los mismos frente a las respuestas del IDT.

Link\_

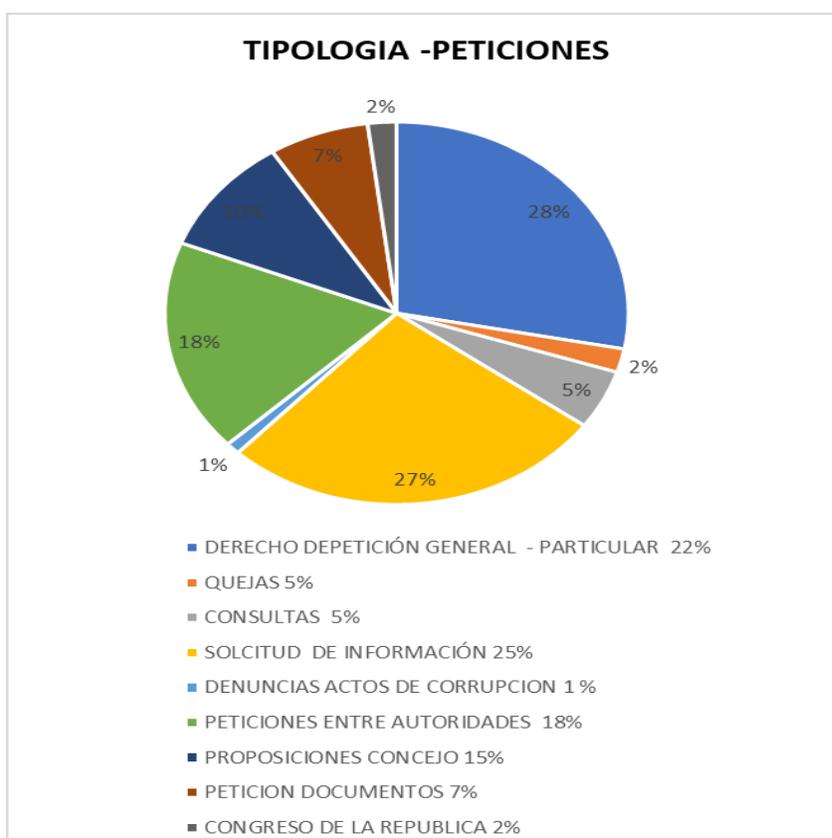
[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSem2h9xLHKkkNj5x5968CycGFWldnZiRO1MP9jWEV\\_Su3nBow/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSem2h9xLHKkkNj5x5968CycGFWldnZiRO1MP9jWEV_Su3nBow/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0)

- 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 2023, se recibieron un total de 367 peticiones, entre las ingresaron por los diferentes canales del IDT y Bogotá te Escucha, a continuación se ve en la gráfica la clasificación de las diferentes tipologías:



**b. Subtemas frecuentes.**

Durante los meses de julio a diciembre de 2023, los subtemas más frecuentes que se presentaron fueron: solicitud de Información Turística y las del Concejo de Bogotá entre las que se encuentran Proposiciones.

### c. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.

En promedio para los meses de julio a diciembre de 2023, el Instituto Distrital de Turismo - IDT - tardó en promedio 9 días para el cierre de peticiones ciudadanas.

	Solicitud de información	Derecho de Petición	Petición entre Autoridades
Días para cierre de peticiones	9	9	5
<b>Total</b>	<b>9</b>		

### d. 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 que se dictan desde el interior de la entidad como las que son realizadas por la Veeduría Distrital en los temas de Atención a la Ciudadanía y manejo de PQRSD a los diferentes funcionarios, 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:

- 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.

El Instituto Distrital de Turismo ha establecido una Carta de Trato Digno que delinea tanto los derechos como los deberes de la ciudadanía. Esta importante referencia se encuentra disponible en la página web de la entidad y ha sido ampliamente difundida en diversas ocasiones por la Asesoría de Comunicaciones del IDT.

La finalidad de esta carta es crear conciencia entre los ciudadanos, destacando que, a la par de los derechos que el Instituto se compromete a garantizar, también existen deberes que la ciudadanía debe cumplir en el marco de la responsabilidad social. La divulgación periódica de este documento contribuye a reforzar la comprensión mutua entre la institución y la comunidad, promoviendo una interacción basada en el respeto y la colaboración.

<https://www.idt.gov.co/sites/default/files/202312/Carta%20de%20Trato%20Digno%20Rev..pdf>

Adicionalmente la página web de la entidad el componente de accesibilidad, proporcionando a la ciudadanía la posibilidad de verificar todos los canales de atención disponibles. Puedes realizar esta verificación directamente en el siguiente enlace: <https://www.idt.gov.co/es/atencion-al-ciudadano>

Como complemento se hacen socializaciones en el marco de la atención a la ciudadanía a través de los mailing internos a todos los colaboradores de la entidad.

La "Defensora de la Ciudadanía del IDT", quien ocupa el cargo de Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones, ha llevado a cabo una iniciativa para evaluar la satisfacción de los ciudadanos en relación con las peticiones realizadas al instituto. En este proceso, se seleccionó al azar a un ciudadano, con el propósito de obtener retroalimentación sobre la calidad de la atención recibida y para recoger posibles sugerencias de mejora.

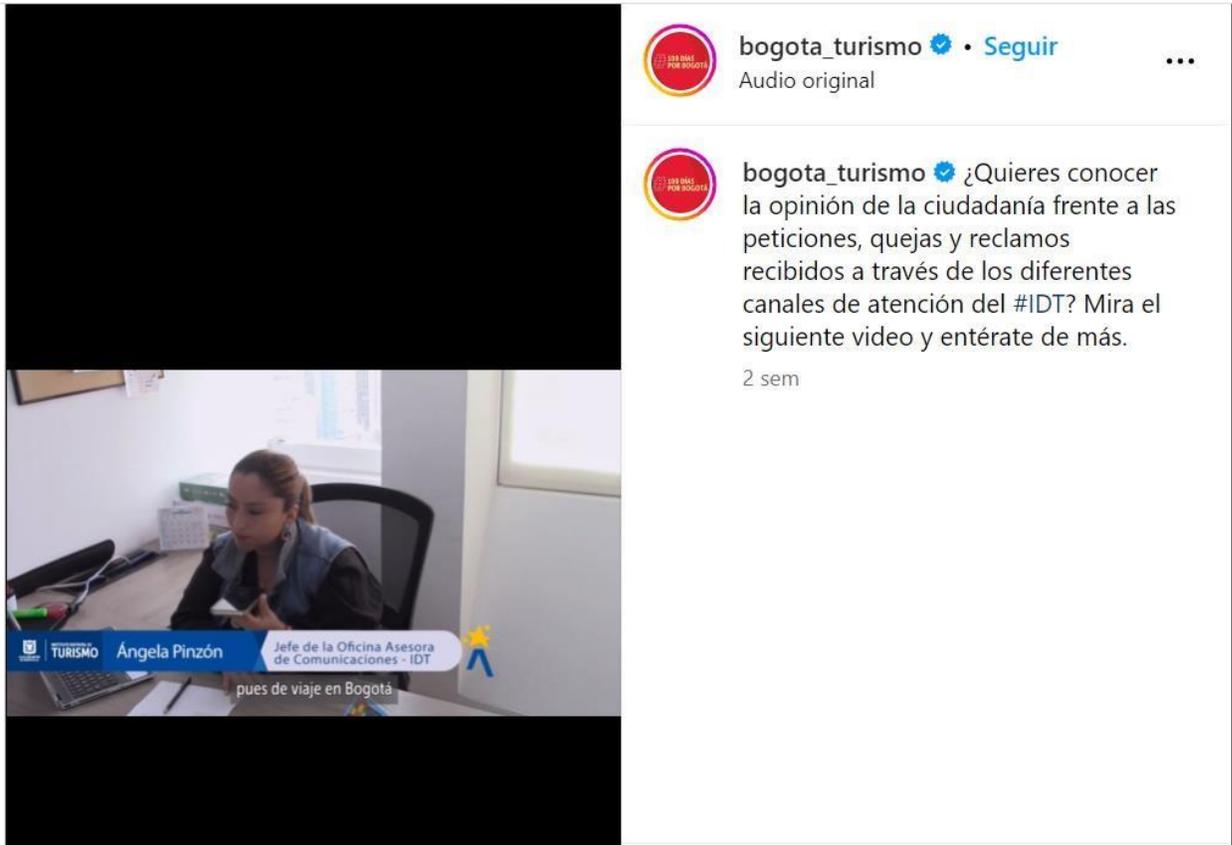
La conversación durante esta llamada fue grabada y posteriormente compartida a través de las redes sociales institucionales. Esto se hizo con el objetivo de promover la transparencia y mostrar el compromiso del Instituto Distrital de Turismo con la mejora continua y la atención de calidad.

Facebook: [https://www.facebook.com/IDTBogota/videos/178886421942702/?locale=es\\_LA](https://www.facebook.com/IDTBogota/videos/178886421942702/?locale=es_LA)

Instagram: <https://www.instagram.com/reel/C1ZiAzOOHvf/?igsh=ejd3bTVycnp4NGpj>



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



Adicionalmente, se han desarrollado dos piezas gráficas que detallan tanto los derechos como los deberes de la ciudadanía al realizar alguna solicitud ante la entidad. Estas piezas visuales buscan proporcionar información clara y concisa, destacando la importancia de una interacción basada en el respeto mutuo y la responsabilidad compartida.

Facebook: [https://www.facebook.com/photo?fbid=752867280199383&set=pcb.752867306866047&locale=es\\_LA](https://www.facebook.com/photo?fbid=752867280199383&set=pcb.752867306866047&locale=es_LA)

[https://www.facebook.com/photo/?fbid=751029260383185&set=pcb.751029300383181 &locale=es\\_LA](https://www.facebook.com/photo/?fbid=751029260383185&set=pcb.751029300383181 &locale=es_LA)

Instagram:



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

<https://www.instagram.com/p/C1VJgNWudeC/?igsh=MWc4MnhhMHpjMGRvdw==>

<https://www.instagram.com/p/C1dA9r-OdLo/?igsh=eTQyNGlzYXA5OXJl>

X: [https://twitter.com/IDTBogota/status/1739752519822201176?t=EWuOycMm3qdmcs3\\_cg-yw&s=19](https://twitter.com/IDTBogota/status/1739752519822201176?t=EWuOycMm3qdmcs3_cg-yw&s=19)

[https://twitter.com/IDTBogota/status/1740858461351706737?t=wRdiGpgFZwfmAZ9kve\\_bEw&s=19](https://twitter.com/IDTBogota/status/1740858461351706737?t=wRdiGpgFZwfmAZ9kve_bEw&s=19)

**NAVIDAD 2023**  
**10 MILLONES DE ESTRELLAS CELEBRAN**

### Aspectos Importantes de atención a la ciudadanía

#### DERECHOS

- 1 Recibir un trato amable, respetuoso, igualitario e incluyente.
- 2 Recibir respuesta a las peticiones dentro de los plazos establecidos por la Ley.
- 3 Tener acceso a la información que repose en los registros y archivos públicos.
- 4 Recibir información oportuna sobre la ubicación y horarios de atención.
- 5 Presentar peticiones y solicitudes de forma verbal, escrita o por medios virtuales.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. **BOGOTÁ**



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



Asimismo, se ha llevado a cabo una actualización de la información en la sección de "Atención a la Ciudadanía" en la página web institucional. Esta actualización tiene como objetivo ofrecer información oportuna y de fácil acceso a los y las ciudadanas, asegurando que los procesos de interacción con la entidad sean transparentes y eficientes. Estas acciones reflejan el compromiso continuo del Instituto Distrital de Turismo con la mejora constante de sus servicios y la satisfacción de los ciudadanos.

Página web: <https://www.idt.gov.co/index.php/es/atencion-al-ciudadano>



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



INSTITUTO DISTRITAL DE  
TURISMO




Search

Inicio	Transparencia y acceso a la información pública	Atención y servicios a la ciudadanía	Participa	Entidad	SITBOG	FONDETUR	Reactivación	Eventos
--------	---	--------------------------------------	-----------	---------	--------	----------	--------------	---------

## Aspectos Importantes de atención a la ciudadanía

### DERECHOS



### DEBERES



### Contáctenos

Correo electrónico: [info@idt.gov.co](mailto:info@idt.gov.co)

Notificaciones judiciales: [notificacionjudicial@idt.gov.co](mailto:notificacionjudicial@idt.gov.co)

Notificaciones: [Ingrese aquí](#)

Sugerencias o inquietudes? escriba sus comentarios en el [formulario de contacto](#)

¿Tiene conocimiento de un acto de corrupción o conflicto de interés en el IDT y desea reportarlo? [denúncielo aquí](#)

Conoces algún Conflicto de Interés en el IDT, [crea tu petición aquí](#)

Si desea radicar algún documento en la recepción de la entidad, tales como facturas, convocatorias, invitaciones o comunicaciones para las diferentes áreas del Instituto, por favor envíarlo al correo: [correspondenciarecepcion@idt.gov.co](mailto:correspondenciarecepcion@idt.gov.co)

Teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución 190 de 2019 del IDT, el horario de recepción y atención del Instituto Distrital de Turismo en su ventanilla única de radicación electrónica y física, es de **lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.** en jornada continua y días hábiles únicamente.

Las comunicaciones que se alleguen por correo electrónico fuera de este horario, serán registradas al siguiente día hábil.

Agradecemos tener en cuenta esta información para evitar inconvenientes posteriores.

### Carta del Trato Digno

Carta del Trato Digno: [Click Aquí](#)

### Defensor del Ciudadano

Defensor del Ciudadano: [Clic Aquí](#)

Resolución 231 de 2021 por la cual se delega la función de Defensor de la ciudadanía del IDT: [Clic Aquí](#)

Política de Transparencia de Datos Personales

- 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



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

### **Acciones y resultados:**

Las jornadas de inducción y reinducción se realizaron el 24 de mayo de 2023, en donde y desde la Subdirección de Gestión Corporativa, se dio a conocer a la comunidad la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía y el adecuado manejo de las PQRSD.

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

### **Acciones y resultados:**

Durante el primer semestre del año 2023, se participó en tres ejercicios de cualificación de servicio al Ciudadano dictado por la dirección Distrital de Calidad del Servicio; se asistió a dos sesiones, del módulo Nodo Intersectorial, en temas relacionados en capacidades de innovación pública y conflicto y mediación en el servicio.

- **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:**

Desde la página web de la entidad [www.idt.gov.co](http://www.idt.gov.co) se encuentra en la pestaña de transparencia los servicios que presta la Entidad. Esta página web cuenta con herramientas como:

- *Módulo accesible*
- *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).*



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

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

The screenshot shows a web browser displaying the website [www.idt.gov.co](https://www.idt.gov.co/). An accessibility overlay menu is open on the left side of the page. The menu is titled 'Accesibilidad' and contains several sections of controls:

- Lector de texto**: Text-to-speech icon.
- Lupa**: Magnifying glass icon for zooming.
- Letra legible**: Icon for text readability.
- Descripción de imágenes**: Icon for image alt text.
- Resaltar enlaces**: Icon for highlighting links.
- Resaltar títulos**: Icon for highlighting titles.
- Modo legible**: Icon for a legible mode.
- Aumenta el contenido seleccionado por el cursor, mostrando como un texto emergente**: A large text box with a cursor icon.
- Tecido virtual**: Icon for a virtual keyboard.
- Monocromo**: Icon for grayscale mode.
- Contraste oscuro**: Icon for dark contrast.
- Contraste claro**: Icon for light contrast.
- Cursor**: Section for cursor settings, including 'Aumentar el tamaño y cambiar el color del cursor' with 'BLANCO' and 'NEGRO' options.
- Ajustes de fuente**: Section for font adjustments, including 'Aumentar o disminuir el tamaño de la letra', 'Tamaño de letra', 'Espacio entre líneas', and 'Espaciamiento entre palabras'.
- Color personalizado**: Section for color customization, including 'Cambiar los colores del sitio', 'Fondos', 'Encabezados', and 'Contenido' with a color spectrum.

At the bottom of the menu, there is a 'Desactivar la accesibilidad' button and a 'Powered by EqualWeb' logo. The background of the screenshot shows a news article with the title 'MISIÓN COMERCIA PASTO CIUDAD CREATIVA Y CULTUR, RUEDA DE NEGOCIOS JUNIO 16 DE 2023 BOGOTÁ' and a photo of a trade fair.

## 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.

- 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:

Carrera 10 No 28 – 49  
Edificio Centro Internacional Torre A –Piso 23  
Código Postal 110311  
Commutador: (601) 2170711 Ext. 1000 [www.idt.gov.co](http://www.idt.gov.co)





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

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 PQRS por este canal y de esta manera dar respuesta a sus inquietudes.

Así mismo al crear la petición redirecciona al canal de Bogotá Te Escucha.

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

The screenshot shows the website interface for the Instituto Distrital de Turismo (IDT). At the top, there is a navigation bar with the IDT logo and a search box. Below this, a horizontal menu lists various services: Inicio, Transparencia y acceso a la información pública, Atención y servicios a la ciudadanía, Participa, Entidad, SITBOG, FONDETUR, and Reactivación. The main content area is titled 'SERVICIO AL CIUDADANO' and features a blue header with a wheelchair icon. Below the header, there are several promotional banners and a central blue box for the 'SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES -SDQS-'. This box contains two buttons: 'Crear Petición' and 'Consultar Petición', along with a link for registration: 'Si usted desea registrarse en el SDQS, ingrese aquí'. To the right of the SDQS box is a calendar for June 2023, showing various events such as 'DIALOGO PARTICIPATIVO', 'FORO CON PARTICIPATIVO', 'FORO TUR PARTICIPATIVO', 'Encuentros', 'REUNIÓN', and 'INAUGURACIÓN'. The calendar also includes a 'Google Calendar' integration link.

Asimismo, se cuenta en la página web de la entidad con la pestaña de atención y servicios a la ciudadanía, en donde el ciudadano puede encontrar los diversos canales de atención que ofrece la entidad.

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




Search

Inicio	Transparencia y acceso a la información pública	Atención y servicios a la ciudadanía	Participa	Entidad	SITBOG	FONDETUR	Reactivación	Eventos
--------	---	--------------------------------------	-----------	---------	--------	----------	--------------	---------

### Aspectos Importantes de atención a la ciudadanía

#### DERECHOS

1. Recibir un trato amable, respetuoso, igualitario e incluyente.
2. Recibir respuesta a las peticiones dentro de los plazos establecidos por la ley.
3. Tener acceso a la información que repose en los registros y archivos públicos.
4. Recibir información oportuna sobre la ubicación y horarios de atención.
5. Presentar peticiones y solicitudes de forma verbal, escrita o por medios virtuales.

#### DEBERES

1. Ser transparente y entregar de manera voluntaria y oportuna información.
2. Tener un buen comportamiento y ser respetuoso mientras se presta el servicio.
3. Elevar solicitudes y requerimientos en las condiciones establecidas por la ley.
4. Dar buen uso a los canales de atención y evitar presentar solicitudes improcedentes.
5. Declarar y presentar sus responsabilidades tributarias.

#### Contáctenos

Correo electrónico: [info@idt.gov.co](mailto:info@idt.gov.co)

Notificaciones judiciales: [notificacionjudicial@idt.gov.co](mailto:notificacionjudicial@idt.gov.co)

Notificaciones: [Ingrese aquí](#)

Sugerencias o inquietudes? escriba sus comentarios en el [formulario de contacto](#)

¿Tiene conocimiento de un acto de corrupción o conflicto de interés en el IDT y desea reportarlo? [denúncielo aquí](#)

Conoces algún Conflicto de Interés en el IDT, [crea tu petición aquí](#)

Si desea radicar algún documento en la recepción de la entidad, tales como facturas, convocatorias, invitaciones o comunicaciones para las diferentes áreas del Instituto, por favor enviarlo al correo: [correspondenciarecepcion@idt.gov.co](mailto:correspondenciarecepcion@idt.gov.co)

Teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución 190 de 2019 del IDT, el horario de recepción y atención del Instituto Distrital de Turismo en su ventanilla única de radicación electrónica y física, es de **lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.** en jornada continua y días hábiles únicamente.

Las comunicaciones que se alleguen por correo electrónico fuera de este horario, serán registradas al siguiente día hábil.

Agradecemos tener en cuenta esta información para evitar inconvenientes posteriores.

#### Carta del Trato Digno

Carta del Trato Digno: [Click Aquí](#)

#### Defensor del Ciudadano

Defensor del Ciudadano: [Click Aquí](#)

Resolución 231 de 2021 por la cual se delega la función de Defensor de la ciudadanía del IDT: [Click Aquí](#)

#### Política de tratamiento de Datos Personales

Por medio de nuestras redes sociales estamos comunicando constantemente los diferentes canales de atención al ciudadano, por este medio recibimos preguntas, quejas o reclamos los cuales son alojados en el reporte de PQRS que a final de cada mes se entregan a la oficina de atención al ciudadano con el total de preguntas e inquietudes contestadas y escaladas a [profesionalatencionalciudadano@idt.gov.co](mailto:profesionalatencionalciudadano@idt.gov.co).



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



Estas publicaciones cuentan con las diferentes redes sociales, los horarios de atención, la ubicación de la sede principal y un correo electrónico, por otro lado se hace un ejercicio de registro de todos los reportes de PQRS que se van respondiendo día a día en los diferentes canales de atención, a continuación el link de la página web con los canales de atención.

<https://www.idt.gov.co/publicacion-web-pgrsd-idt>

**- 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 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 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

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

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

## Acciones y resultados:

El Instituto Distrital de Turismo (IDT) ha establecido una página web de fácil acceso y totalmente accesible para todos los ciudadanos. Esta plataforma no solo permite la interacción activa, sino que también proporciona información actualizada sobre las actividades y acciones llevadas a cabo por el IDT. Además, la página web refleja de manera clara los diversos canales de atención que la entidad ofrece a la ciudadanía.

En concordancia con el compromiso de facilitar la comunicación, los Puntos de Información Turística también desempeñan un papel fundamental en la divulgación de los canales de atención del IDT. Estos puntos estratégicos promueven activamente la conciencia sobre los medios disponibles para que los ciudadanos puedan interactuar y

recibir servicios de la entidad de manera efectiva.

En un esfuerzo por ampliar aún más los canales de interacción, durante el primer semestre del 2023, el IDT ha incorporado TikTok como una nueva plataforma social. Bajo el nombre @bogota\_idt, este canal proporciona a la ciudadanía una vía adicional para interactuar y recibir atención de los servicios ofrecidos por la entidad, diversificando así las opciones disponibles y adaptándose a las preferencias de la audiencia.

[www.idt.gov.co](http://www.idt.gov.co)

[Facebook: @IDTBogota](https://www.facebook.com/IDTBogota)

[Instagram: @bogota turismo](https://www.instagram.com/bogota_turismo)

[Twitter: @IDTBogota](https://twitter.com/IDTBogota)

[Tik Tok: @bogota\\_idt](https://www.tiktok.com/@bogota_idt)



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

- 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 pueda interponer su PQRSD a través de canales de la Alcaldía Mayor de Bogotá. <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 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**

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

#### **Acciones y resultados:**

A la fecha no se ha participado en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, se espera la invitación para el segundo semestre del 2023.

#### **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, por esta razón desde de la defensora a la ciudadanía se hacen las siguientes recomendaciones:

- Adelantar mesas de trabajo con las áreas involucradas en el proceso de atención al ciudadano con el fin de fortalecer y garantizar un adecuado servicio a la ciudadanía.
- Reforzar de manera articulada con la oficina de atención al ciudadano y la defensoría del ciudadano acciones para comunicar a la ciudadanía los diferentes canales y puntos de atención a los cuales pueden tener acceso.
- Trabajar de manera articulada con todas las áreas en acciones que permitan que la comunidad institucional conozca la importancia de la atención al ciudadano.



Ángela María Pinzón

Asesora de Comunicaciones IDT - Defensora del Ciudadano IDT

Elaboró: Andrea Milena Rivera Camero Profesional Universitario

Juan Pablo Trujillo – Técnico Administrativo – Oficina Asesora de Comunicaciones Revisó: Angela Pinzón – Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

