

INFORME GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA 1 JULIO 2020- 30 JUNIO 2021

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO-IDT

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

BOGOTÁ, JULIO 2021

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. 065 del 26 de abril de 2016, delegó en el Subdirector de Gestión Corporativa la defensoría de la ciudadanía, quien cumplirá con las funciones descritas en el Decreto Distrital 847 de 2019.

En este marco, a continuación, se presenta el informe de la gestión realizada por el Defensor de la Ciudadanía durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio 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 en 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 una gama de canales de atención esperando que los ciudadanos encuentren el canal de interacción más conveniente para acercarse a la entidad y satisfacer sus necesidades. Esto se vio intensificado también con el Estado de Emergencia Sanitaria decretado por el Gobierno Nacional, esto generó que la entidad fortaleciera aún más sus canales virtuales y su canal telefónico en pro de atender las necesidades y solicitudes de los ciudadanos.

2. Velar por que 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.

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 a la ciudadanía; (Se adjunta el link donde podrán encontrar el Plan de Acción de la entidad:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1N1LXjqqvYeymBfUk7Vbva1pQKpx6s6oE5kcwZ2HqsYQ/edit#gid=256662890>

- 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, digno, 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 su búsqueda continua 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.

<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 de Atención al Ciudadano y un plan de mejoramiento del mismo proceso, que busca precisamente mejorar la relación entre el Instituto y el ciudadano. Este Plan Anticorrupción, tiene como objetivos; ofrecer un acceso ágil a los servicios de la Entidad, un fortalecimiento de los mecanismos de atención al ciudadano, un mejoramiento en la transparencia y finalmente pretende garantizar un acceso a información pública de calidad.,

[https://www.idt.gov.co/es/transparencia-y-acceso-la-informacion:](https://www.idt.gov.co/es/transparencia-y-acceso-la-informacion) 4.3.3. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011

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 cada día porque los servicios que ofrece la entidad estén actualizados mes a mes en la Guía de Trámites y Servicios.

- 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), en zonas estratégicas de la ciudad como las terminales aéreas, terrestres y las zonas de interés turístico 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 y turistas nacionales y extranjeros.

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), se hace la recomendación a la Subdirección de Promoción y Mercadeo, área encargada de los mismos, de implementar la infraestructura física dentro de estos Puntos e instalar la señalización adecuada permitiendo que sean accesibles para todos los ciudadanos sin distinción.

Gracias a estas recomendaciones en el primer semestre de 2021 se lograron los siguientes avances:

- Instalación de counters de 80CM y 90CM de alto para facilitar comunicación con personas de baja estatura y en silla de ruedas.
- Espacio amplio y sin obstáculos para el ingreso y rotación de silla de ruedas.
- Señalización de los horarios en varios idiomas, braille y lengua de señas.
- Sillas que cumplen con las especificaciones de ICONTEC para espacios de espera (altura, fondo, espaldar completo y apoya brazos).



Igualmente, en pro de garantizar la atención al ciudadano debido a la contingencia por el COVID 19 se adecuaron los espacios para la correcta atención al ciudadano en términos de bioseguridad.

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.

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, 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 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 los son Facebook, Instagram y Twitter. 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.

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 la Oficina de Atención al Ciudadano se capacita constantemente a los diferentes servidores 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 2020, se recibieron un total de 255 peticiones, entre las que se cuentan solicitudes de ciudadanos (167), y peticiones de las diferentes autoridades (88). 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 (136).

Durante los meses de enero a junio de 2021 se recibieron un total de 279 peticiones, entre las que se cuentan solicitudes de ciudadanos (125), y peticiones de las diferentes autoridades (154). 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 (95).

b. Subtemas frecuentes.

Durante los meses de julio a diciembre de 2020, los subtemas más frecuentes que se presentaron fueron: reactivación económica e información Turística.

Para los meses de enero a junio 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 2020, el Instituto Distrital de Turismo –IDT; tardó en promedio 10 días para el cierre de peticiones ciudadanas. En el mes de octubre se realizó la actualización del procedimiento para dar respuesta a PQRSD, con el fin de poder brindar a nuestros ciudadanos una respuesta en menor tiempo entregando a nuestros ciudadanos respuestas con claridad, coherencia, oportunidad y sobre todo calidez.

	Solicitud de información	Derecho de Petición	Petición entre Autoridades
Días para Cierre de Peticiones	9	13	9
Total	10		

En promedio para los meses de enero a julio 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 matriz 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 ha funcionado como un semáforo de alerta para las diferentes áreas del Instituto.

	Solicitud de información	Derecho de Petición	Petición entre Autoridades
Días para Cierre de Peticiones	7	11	7
Total	8		

d. Análisis de Calidad y Calidez.

Para el segundo semestre de 2020, 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 93% en cuanto a la calidad y la calidez de las respuestas emitidas por el Instituto, ya que en algún momento no se explicó al ciudadano que se debía realizar un traslado ya que el IDT no era la entidad competente, adicionalmente, en alguna de las peticiones no se utilizó el lenguaje cálido con el ciudadano, criterios muy importantes a la hora de responder una solicitud a la ciudadanía.

Del mismo modo, para el primer 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 88%, Este resultado es más bajo con respecto al semestre anterior ya que se en algún momento no se ha respetado el criterio de oportunidad al no realizar un traslado durante los días estipulados para realizar el mismo y adicionalmente no se adjuntó dicho traslado. Sin embargo, se continúa capacitando a los funcionarios con el ánimo de no entrar nuevamente en confusiones y continuar con una calificación excelente en el servicio

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 Oficina Asesora 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:

Durante lo corrido del año 2021 al interior de la Entidad se han realizado dos jornadas de inducción y reinducción; una el 26 de mayo y otra el 2 de junio, en donde el 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.

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;

Para el segundo semestre de 2020, algunos funcionarios del Instituto participaron en la E-cualificación de servicio a la ciudadanía, orientado al fortalecimiento de actitudes, habilidades y conocimiento de servicio.

Igualmente, durante el primer 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 se encuentra en la pestaña de transparencia, los servicios que presta la Entidad. Esta página Web cuenta con:

- 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

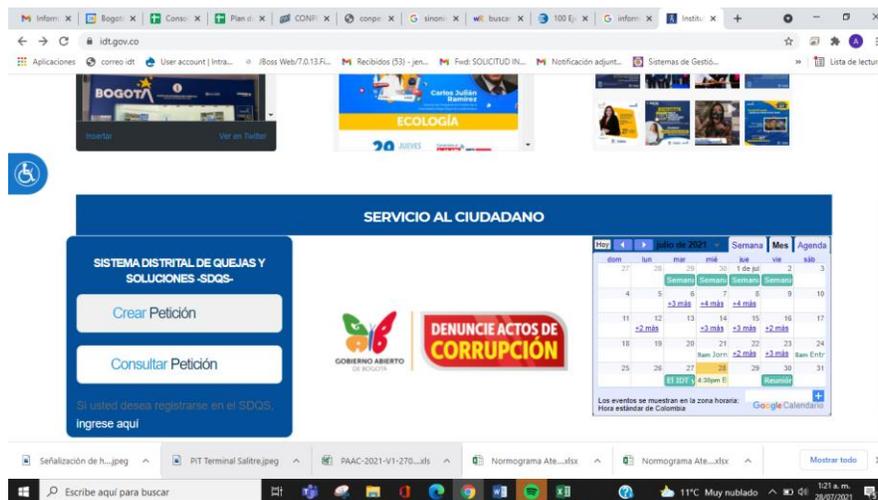
<http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=23885>

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 con este requerimiento 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, las mismas, encontrarán los canales virtuales como un medio muy importante para interrelacionarse con la ciudadanía. Al mismo tiempo se implementó la línea 320 4881035, línea 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 que 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:

Dado que este informe se debe presentar anualmente, se tiene previsto presentarlo a finales del segundo semestre del año 2021. En este informe se plasmarán las mejoras que se han realizado al proceso para ofrecer una mejor atención al ciudadano.

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

Acciones y resultados:

Para el segundo semestre de 2020, se participó en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía realizada el 30 de noviembre, asimismo, el día miércoles 30 de junio de 2021 se participó activamente en la primera Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía del año. En dicha reunión se hizo énfasis en la importancia de la coordinación del sistema Documental de cada entidad con el Sistema Bogotá te escucha.

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.