



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

ATENCION AL CIUDADANO

INFORME PQRS AGOSTO 2020

BOGOTA D.C.,

Avenida Carrera 24 No. 40 – 66
Código Postal 111311
Teléfono: 2170711
Conmutador: 2170711 Ext. 101
www.bogotaturismo.gov.co





1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2
E-MAIL	7	10%
WEB	60	90%
Total general	67	100,00%

Análisis

En el mes de agosto de 2020, se recibieron 67 peticiones radicadas por los diferentes canales disponibles de la entidad, de las cuales 7 ingresaron por el SDQS directamente y 7 por correo electrónico. Respecto al mes anterior, aumentó la llegada de peticiones debido a la necesidad de realizar consultas de forma virtual por la contingencia del COVID-19. Uno de los temas más solicitados fue información turística.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

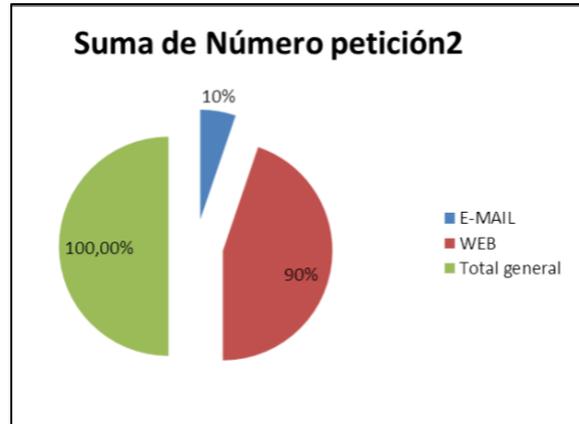
Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2
E-MAIL	7	10%
WEB	60	90%
Total general	67	100,00%

Análisis

El “E-mail” representa el 10% del total de peticiones registradas; siendo el medio menos utilizado para interponer las peticiones ciudadanas ante la entidad, por parte de los ciudadanos. Sin embargo, este mes aumentaron las peticiones radicadas por el sistema en un 90%, respecto al periodo anterior.



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

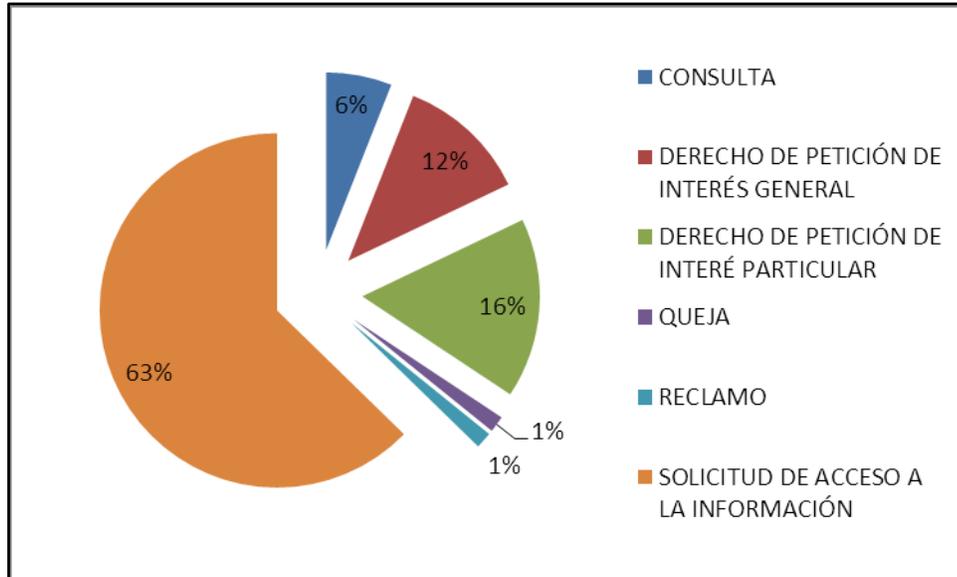


3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2
CONSULTA	4	6%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	8	12%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉ PARTICULAR	11	16%
QUEJA	1	1%
RECLAMO	1	1%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	42	63%
Total general	67	100,00%



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



Análisis

Del total de requerimientos “Solicitud de Acceso a la Información” es 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, el cual representa un 63%.

3. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Etiquetas de la fila	Cuenta de número de petición	Suma de número de petición ²
Información turística	52	78%

Análisis

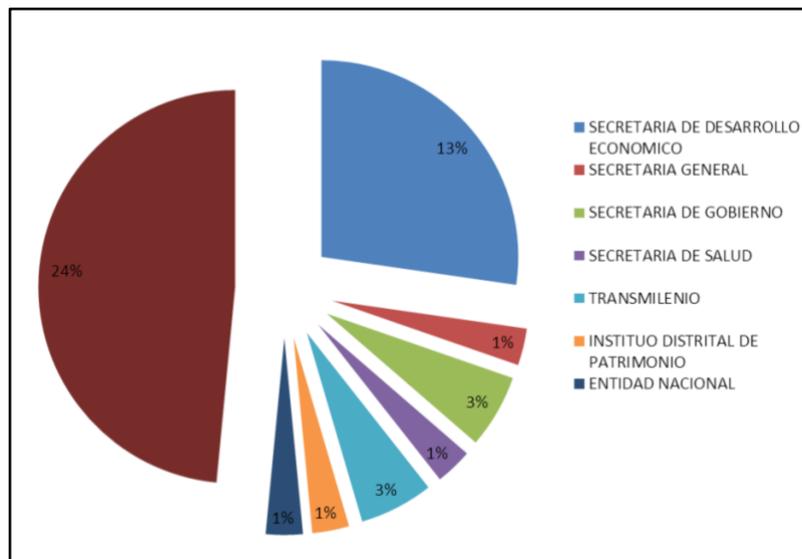
Para este período, el subtema “Información Turística”, es uno de los temas más relevantes, de los subtemas de las PQRS radicadas por los ciudadanos y que representa el 78 % del total de solicitudes recibidas.



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

4. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Suma de Número petición ²
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	9	13%
SECRETARIA GENERAL	1	1%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	3%
SECRETARIA DE SALUD	1	1%
TRANSMILENIO	2	3%
INSTITUO DISTRITAL DE PATRIMONIO	1	1%
ENTIDAD NACIONAL	1	1%
Total general	17	24%



Análisis

La entidad trasladó durante el periodo de análisis un total de 10 requerimientos. La mayoría de ellos, tuvieron traslado a distritales y una a nivel nacional, todas las peticiones se hicieron con traslado y cierre definitivo.

5. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Rótulos de fila	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO	21	29	22	24	6	18
						20

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 20 días. Para este mes de acuerdo al Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, nos encontramos mejorando considerablemente nuestra gestión día a día, identificando los cuellos de botella para poder brindar a nuestros ciudadanos una respuesta en menor tiempo entregando a nuestros ciudadanos respuestas con claridad, coherencia, oportunidad y sobre todo calidez.

6. NÚMERO DE PETICIONES RECIBIDAS POR TRASLADO

En el mes de agosto de 2020 el IDT no recibió peticiones trasladadas por oficio

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La entidad trabaja cada día en acciones de mejora para brindar al ciudadano una respuesta oportuna y confiable.