



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS JULIO 2020

BOGOTA D.C.,

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



1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

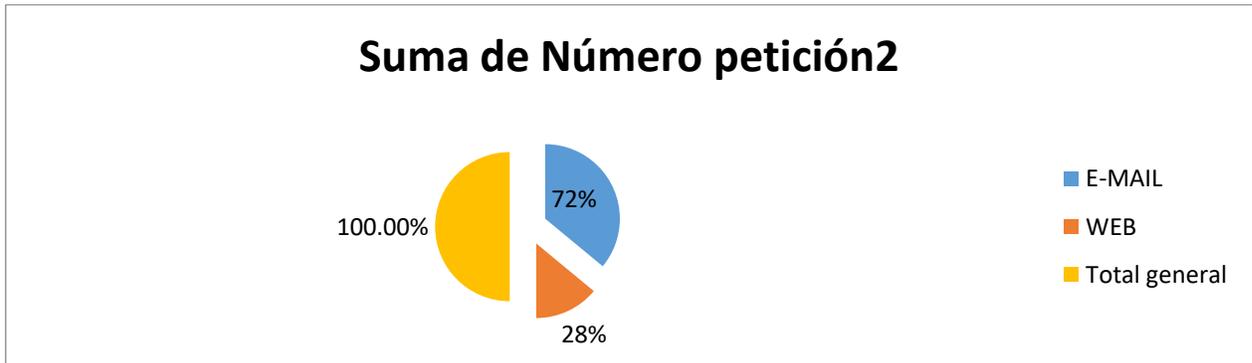
Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2
	71
	100,00%

Análisis

En el mes de junio de 2020, se recibieron 71 peticiones radicadas por los diferentes canales disponibles de la entidad, de las cuales 20 ingresaron por el SDQS directamente, 51 por correo electrónico, donde los temas más solicitados fueron reapertura del sector gastronómico.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2
E-MAIL	51	72%
WEB	20	28%
Total general	71	100,00%



Análisis

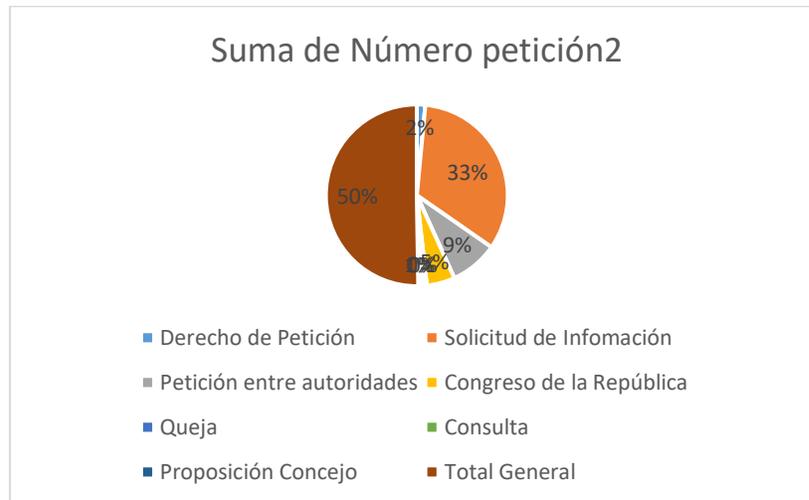
El “E-mail” representa el 72% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas ante la entidad, por parte de los ciudadanos. Sin embargo, este mes se redujeron las peticiones radicadas por el sistema en un 8%, respecto al periodo anterior.



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

2. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2
Derecho de Petición	2	3%
Solicitud de Infomación	47	66%
Petición entre autoridades	12	17%
Congreso de la República	7	10%
Queja	1	1%
Consulta	1	1%
Proposición Concejo	1	1%
Total General	71	100%



Análisis

Del total de requerimientos el “Solicitud de 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 66%.

3. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2
INFORMACIÓN REAPERTURA SECTOR GASTRONÓMICO	11	100%
Total general	11	100,00%

Análisis

Para este período, el subtema “Reapertura del Sector Gastronómico”, es uno de los temas más relevantes, de los subtemas el cual representa un 100 % de los subtemas de los PQRSD radicados por los ciudadanos.

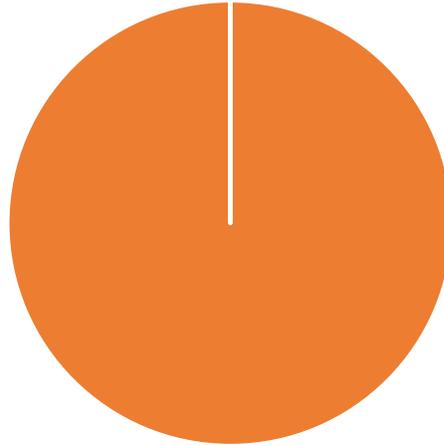
4. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2	100%
Total general	2	100,00%



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

CUENTA DE NÚMERO DE PETICIÓN



Análisis

La entidad trasladó durante el periodo de análisis un total de 2 requerimientos, las cuales fueron trasladadas a la **SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL**, con cierre definitivo.

5. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
Dirección General	3
Subdirección de Promoción y Mercadeo	15
Subdirección de Gestión del Destino	16
Oficina Asesora Jurídica	1
Observatorio Turístico	1
Atención al Ciudadano	26
Talento Humano	8
TOTAL	71



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

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 25 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 julio de 2020 el IDT no recibió peticiones de traslado por competencia.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

