



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS NOVIEMBRE 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

Total de peticiones recibidas	Porcentaje
64	100%

Análisis

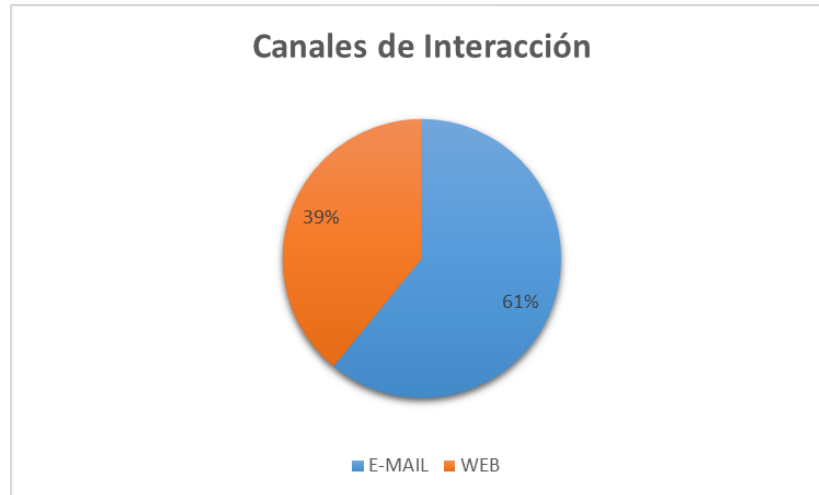
En el mes de noviembre de 2020, se recibieron 64 peticiones radicadas por los diferentes canales disponibles de la entidad, de las cuales veintinueve (25) ingresaron por el SDQS directamente y treinta y nueve (39) vía correo electrónico.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Canales de Interacción	Número de peticiones	Porcentaje
E-MAIL	39	61%
WEB	25	39%
Total	64	100%



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



Análisis

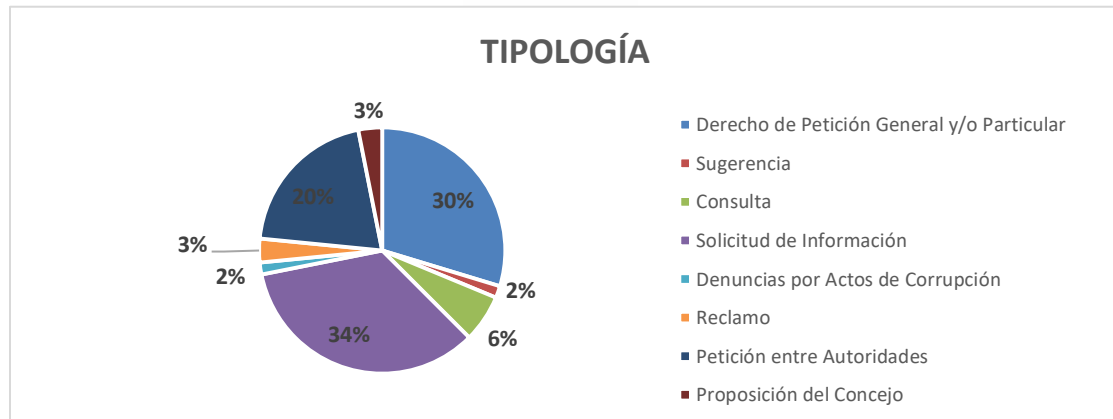
El canal de interacción “E-mail” representa el 61% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas ante la entidad, por parte de los ciudadanos. Sin embargo, este mes disminuyeron tanto las peticiones vía E-mail en un -24% tanto como las peticiones radicadas por el sistema “Bogotá te Escucha” en un -14%, respecto al periodo anterior.

2. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Tipología	Número de Peticiones	Porcentaje
Derecho de Petición General y/o particular	19	30%
Sugerencia	1	2%
Consulta	4	6%
Solicitud de Información	22	34%
Denuncias por actos de corrupción	1	2%
Reclamo	2	3%
Petición entre autoridades	13	20%
Proposición del Concejo	2	3%
Total	64	100%



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



Análisis

Del total de requerimientos el de “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 34%.

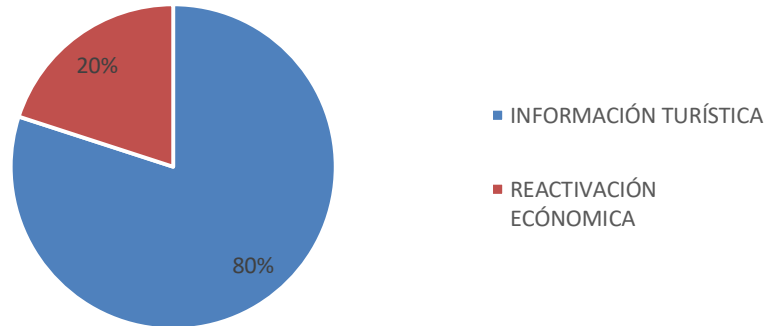
3. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Temas más reiterados	Número de Peticiones	Porcentaje
Información Turística	12	80%
Reactivación Económica	3	20%
Total	15	100



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

Subtemas Más Reiterados



Análisis

Para este período, el subtema “Información Turística”, es uno de los temas más relevantes, de los subtemas el cual representa un 80 % de los subtemas de los PQRSD radicados por los ciudadanos.

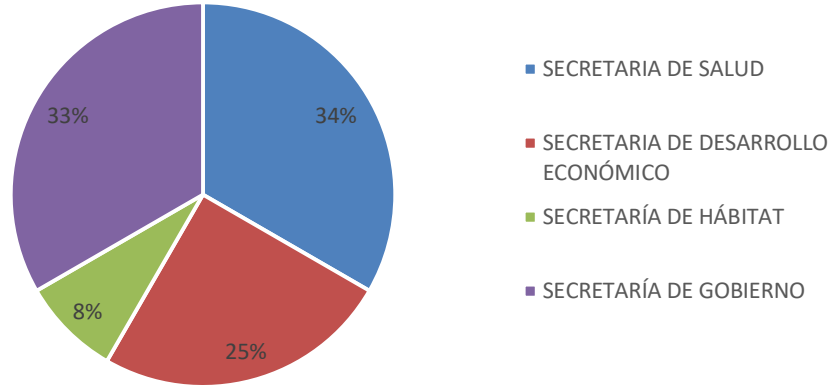
4. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad donde se trasladó la petición	Número de peticiones	Porcentaje
SECRETARÍA DE SALUD	4	34%
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	3	25%
SECRETARÍA DE HABITAT	1	8%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	4	33%
Total	12	100%



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

Traslado por Competencia



Análisis

La entidad trasladó durante el periodo de análisis un total de doce (12) requerimientos, los cuales fueron trasladados a entidades distritales. Todas las peticiones se hicieron con traslado y cierre definitivo.

5. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

	Consulta	Derecho de Petición	Solicitud de información
Días para cierre de peticiones	10	10	7
Total		9	

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 9 días para este mes, de acuerdo al Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, esta cifra tuvo una mejora visible, gracias a la diligencia de las diferentes áreas del IDT. 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.

6. NÚMERO DE PETICIONES RECIBIDAS POR TRASLADO

En el mes de noviembre de dos mil veinte (2020) no se recibieron peticiones por traslado.

7. NÚMERO DE VECES QUE SE NEGÓ LA INFORMACIÓN

En el mes de noviembre de la presente anualidad, no se negó información a ningún peticionario.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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