



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS OCTUBRE 2020

BOGOTA D.C.,

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





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

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

Total de peticiones recibidas	Porcentaje
80	100%

Análisis

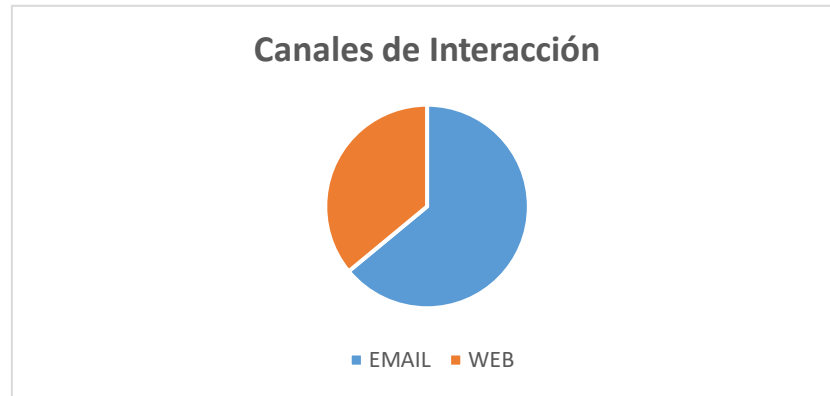
En el mes de octubre de 2020, se recibieron 80 peticiones radicadas por los diferentes canales disponibles de la entidad, de las cuales veintinueve (29) ingresaron por el SDQS directamente y cincuenta y uno (51) por correo electrónico.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Canales de Interacción	Número de peticiones	Porcentaje
E-MAIL	51	64%
WEB	29	36%
Total	80	100%



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



Análisis

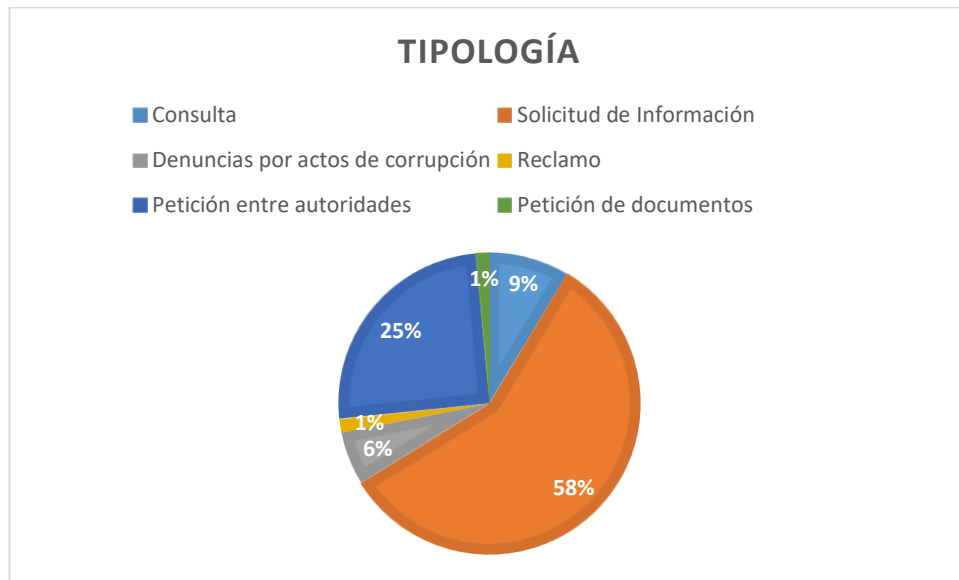
El canal de interacción “E-mail” representa el 64% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas ante la entidad, por parte de los ciudadanos. Sin embargo, este mes aumentaron las peticiones radicadas por el sistema “Bogotá te Escucha” en un 1%, respecto al periodo anterior.

2. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Tipología	Número de Peticiones	Porcentaje
Derecho de Petición General y/o particular	21	26%
Queja	3	3.8%
Consulta	5	6%
Solicitud de Información	32	40%
Denuncias por actos de corrupción	3	4%
Reclamo	1	1%
Petición entre autoridades	14	17,5%
Petición de documentos	1	1%
Total	80	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 40%.

3. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Temas mas reiterados	Número de Peticiones	Porcentaje
Información Turística	11	78%
Reactivación Económica	3	22%
Total	14	100



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



Análisis

Para este período, el subtema “Información Turística”, es uno de los temas más relevantes, de los subtemas el cual representa un 78 % 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
DADEP	1	20%
SDDE	1	20%
ACUEDUCTO DE BOGOTÁ	1	20%
UAESP	1	20%
PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA	1	20%
Total	5	100%

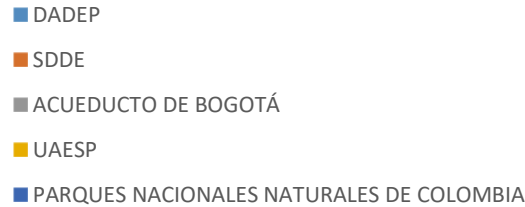
Avenida Carrera 24 No. 40 – 66
Código Postal 111311
Teléfono: 2170711
Fax.2170711 Ext. 180
www.bogotaturismo.gov.co





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 cinco (05) requerimientos, el cual en su mayoría fueron trasladadas entidades 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

	Consulta	Derecho de Petición	Solicitud de información
Días para cierre de peticiones	30	23	17
Total		23	



El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 23 días para este mes de acuerdo al Decreto 491 del 28 de marzo de 2020. En el mes de octubre de dos mil veinte (2020) 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 octubre de dos mil veinte (2020) no se recibieron peticiones por traslado.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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