



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS SEPTIEMBRE 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

Numero de peticiones en el mes	Porcentaje
61	100%

Análisis

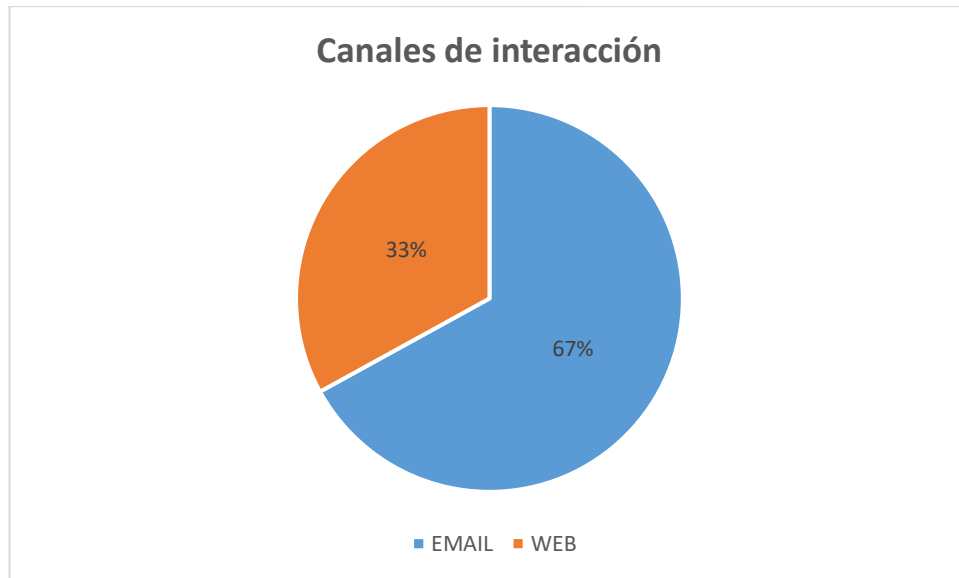
En el mes de septiembre de 2020, se recibieron 61 peticiones radicadas por los diferentes canales disponibles de la entidad, de las cuales 20 ingresaron por el SDQS directamente, 41 por correo electrónico.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Canales de interacción	Número de peticiones	Porcentaje
E- MAIL	41	67%
WEB	20	33%
Total	61	100%



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



Análisis

El “E-mail” representa el 67 % 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 en un 33%, respecto al periodo anterior.

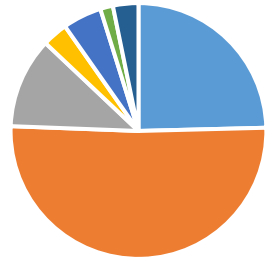
3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Tipo de solicitud	Nº Solicitudes	Porcentaje
Derecho de Petición	15	24,5%
Solicitud de Información	31	50,8%
Peticiones entre autoridades	7	11,4%
Proposiciones del Concejo	2	3,2%
Consulta	3	4,9%
Queja	1	1,6%
Denuncia por Actos de Corrupción	2	3,2%



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

Tipo de solicitud



- Derecho de Petición
- Peticiones entre autoridades
- Consulta
- Denuncia por Actos de Corrupción
- Solicitud de Información
- Proposiciones del Concejo
- Queja

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 50,8%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtemas más reiterados	Número de Solicitudes	Porcentaje
Información Turística	4	57%
Reactivación Económica	3	43%
Total	7	100%

Análisis

Para este período, el subtema “Información Turística”, y “Reactivación Económica” son los temas más relevantes.





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

4. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Número de Peticiones	Porcentaje
Secretaría de Salud	1	20%
Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte	1	20%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	1	20%
IDRD	1	20%
Metro de Bogotá	1	20%
Total	5	100%



Análisis

La entidad trasladó durante el periodo de análisis un total de 5 requerimientos, los cuales fueron trasladadas entidades distritales.



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

5. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	Consulta	Derecho de Petición	Solicitud de información
	34	19	18
Total	24		

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 24 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 septiembre de 2020 no se recibieron peticiones por traslado.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La entidad trabaja cada día en acciones de control y mejora para brindar a la ciudadanía respuestas con criterios de calidad y oportunidad.