



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

ATENCION AL CIUDADANO

INFORME PQRS ENERO 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

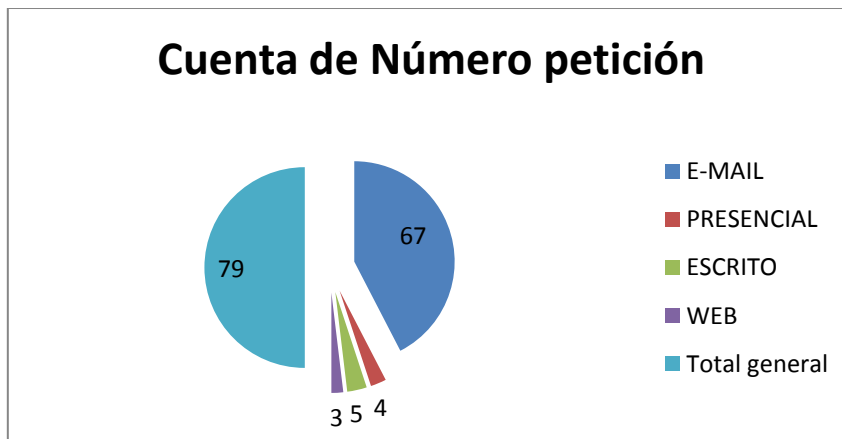
Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2
	79
	100,00%

Análisis

En el mes de enero de 2020, se recibieron 79 peticiones radicadas por los diferentes canales disponibles de la entidad, de las cuales 3 ingresaron por el SDQS directamente, 5 por el medio escrito, 67 por correo electrónico y 4 de manera presencial, este mes aumento la llegada de peticiones considerablemente la entidad por temas del nuevo calendario Bicitravesías 2020 y recorridos turísticos.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2
E-MAIL	67	85%
PRESENCIAL	4	5%
ESCRITO	5	6%
WEB	3	4%
Total general	79	100,00%

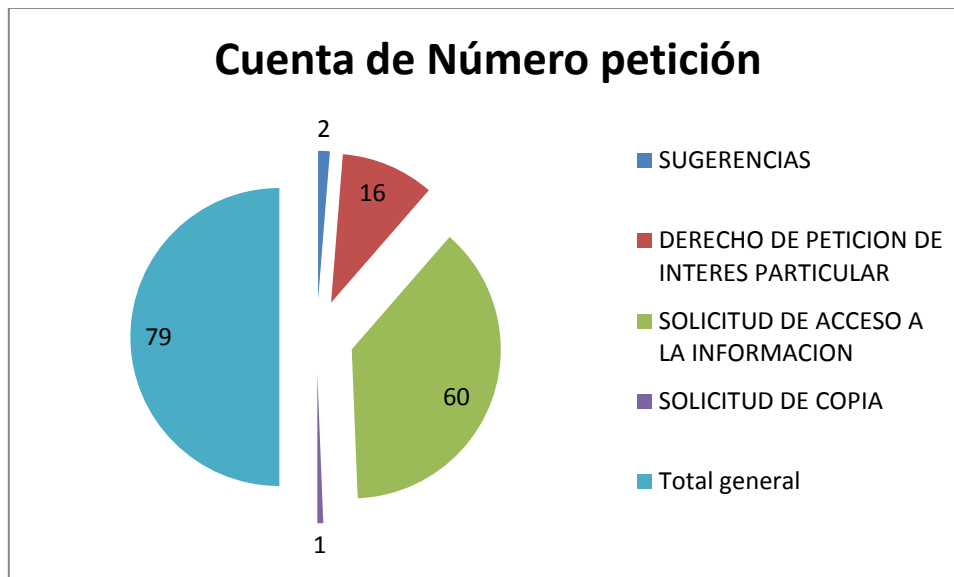


Análisis

El “E-mail” representa el 85% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas ante la entidad, por parte de los ciudadanos.

2. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2
SUGERENCIAS	2	3%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	16	20%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	60	76%
SOLICITUD DE COPIA	1	1%
Total general	79	100,00%



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 76 %.



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

3. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

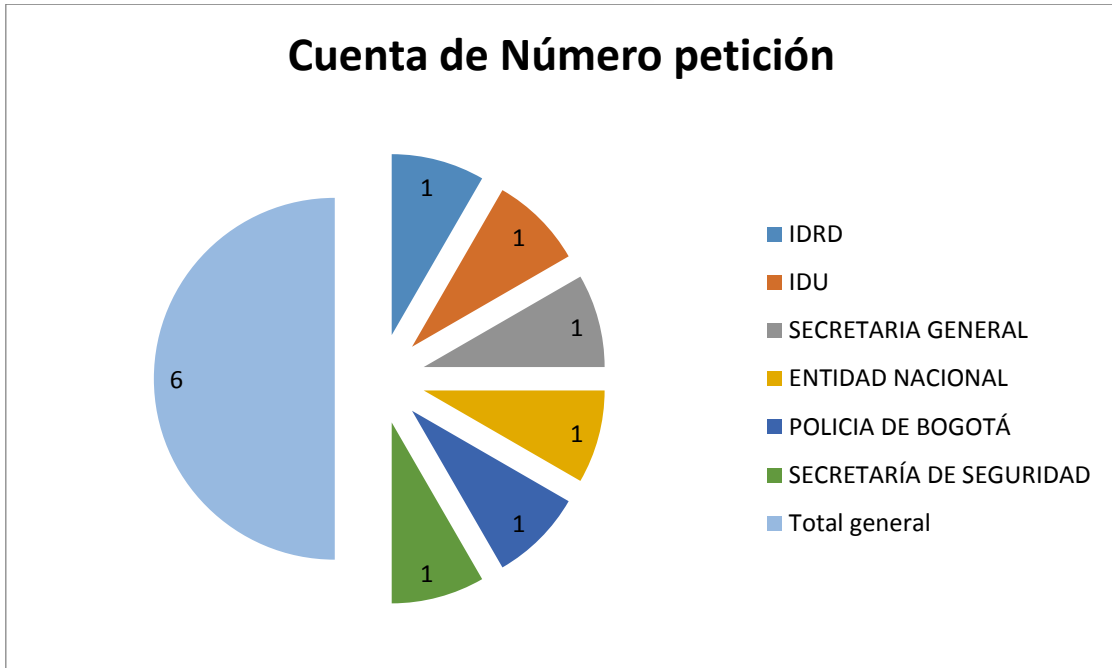
Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2
BICITRAVESIAS	50	63%
ESTADISTICAS DEL TURISMO		
BOGOTA	5	6%
INFORMACION CONTRACTUAL	3	4%
INFORMACION TURISTICA	9	11%
SERVICIOS TURISTICOS	11	14%
SOLICITUD MATERIAL		
PROMOCIONAL	1	1%
Total general	79	100,00%

Análisis

Para este período, el subtema “Bicitravesías”, es uno de los temas más relevantes, de los subtemas el cual representa un 63 % de los subtemas cargados en le Bogotá te Escucha 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	Cierre definitivo
IDRD	1	17%	1
IDU	1	17%	1
SECRETARIA			
GENERAL	1	17%	1
ENTIDAD NACIONAL	1	17%	1
POLICIA DE BOGOTÁ	1	17%	1
SECRETARÍA DE			
SEGURIDAD	1	17%	1
Total general	6	100,00%	



Análisis

La entidad trasladó durante el periodo de análisis un total de 6 requerimientos, el cual en su mayoría fueron trasladadas entidades distritales y una de nivel nacional, todas las peticiones se hicieron en traslado y cierre definitivo.

5. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Rótulos de fila	COPIA	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO	10	11	8		10
Total general					10

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 10 días para este mes, 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 enero de 2020, el instituto no recibió peticiones trasladadas que no hubieran quedado registradas en el Sistema



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

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

