



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

ATENCION AL CIUDADANO

INFORME PQRS MARZO 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

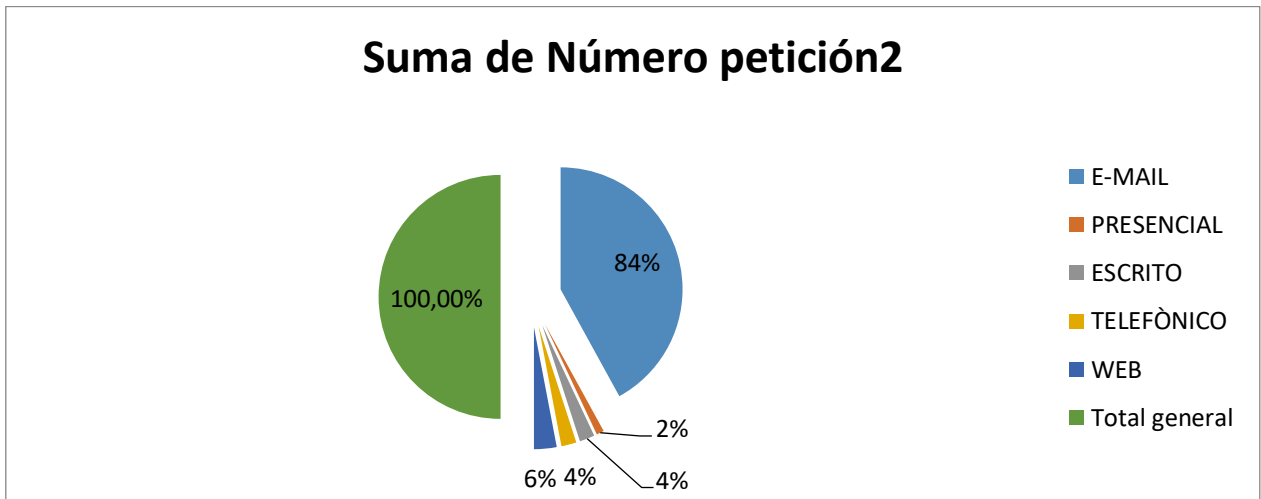
Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2
	53
	100,00%

Análisis

En el mes de marzo de 2020, se recibieron 53 peticiones radicadas por los diferentes canales disponibles de la entidad, de las cuales 3 ingresaron por el SDQS directamente, 2 por el medio escrito, 45 por correo electrónico, 2 de manera telefónica y 1 de manera presencial este mes disminuyó la llegada de peticiones debido a la contingencia del COVID-19, uno de los temas más solicitados fueron los cursos virtuales ofrecidos por la entidad y Bicitravesías.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2
E-MAIL	45	84%
PRESENCIAL	1	2%
ESCRITO	2	4%
TELEFÓNICO	2	4%
WEB	3	6%
Total general	53	100,00%

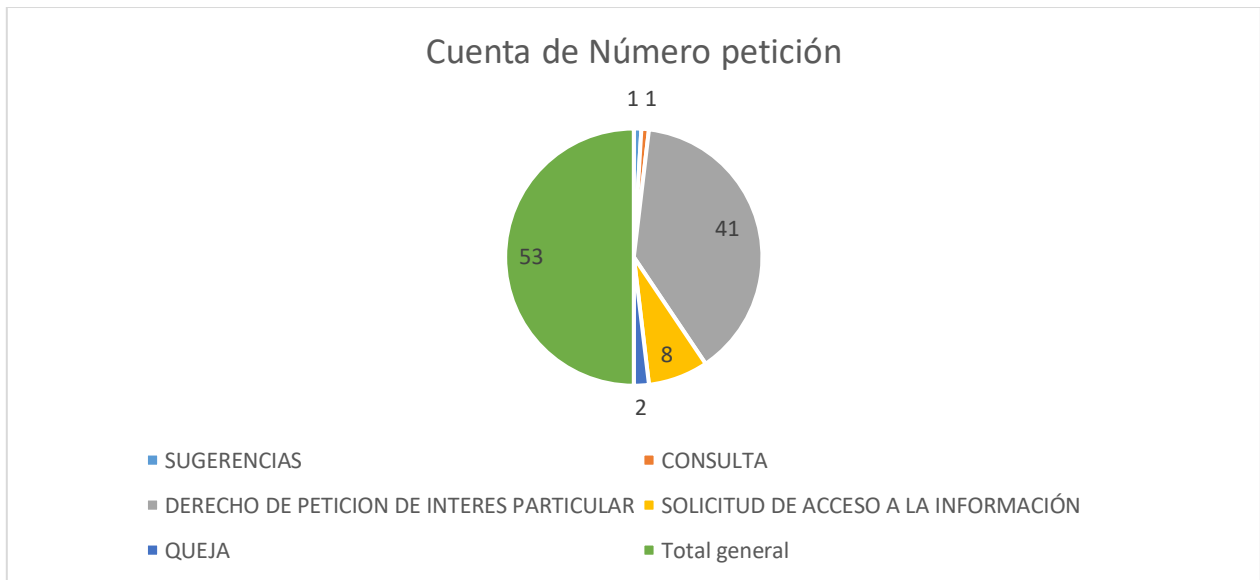


Análisis

El “E-mail” representa el 84% 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	1	1	2%
CONSULTA	1	1	2%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	41	41	77%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	8	8	15%
QUEJA	2	2	4%
Total general	53	53	100,00%



Análisis

Del total de requerimientos el “Derecho de Petición de Interés Particular” 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 77%.



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		22	43%
ESTADISTICAS DEL TURISMO BOGOTA		15	29%
INFORMACION CONTRACTUAL		3	5%
INFORMACION TURISTICA		4	7%
SERVICIOS TURISTICOS		2	3%
SOLICITUD MATERIAL PROMOCIONAL		2	3%
CURSOS VIRTUALES		5	10%
Total general		53	100,00%

Análisis

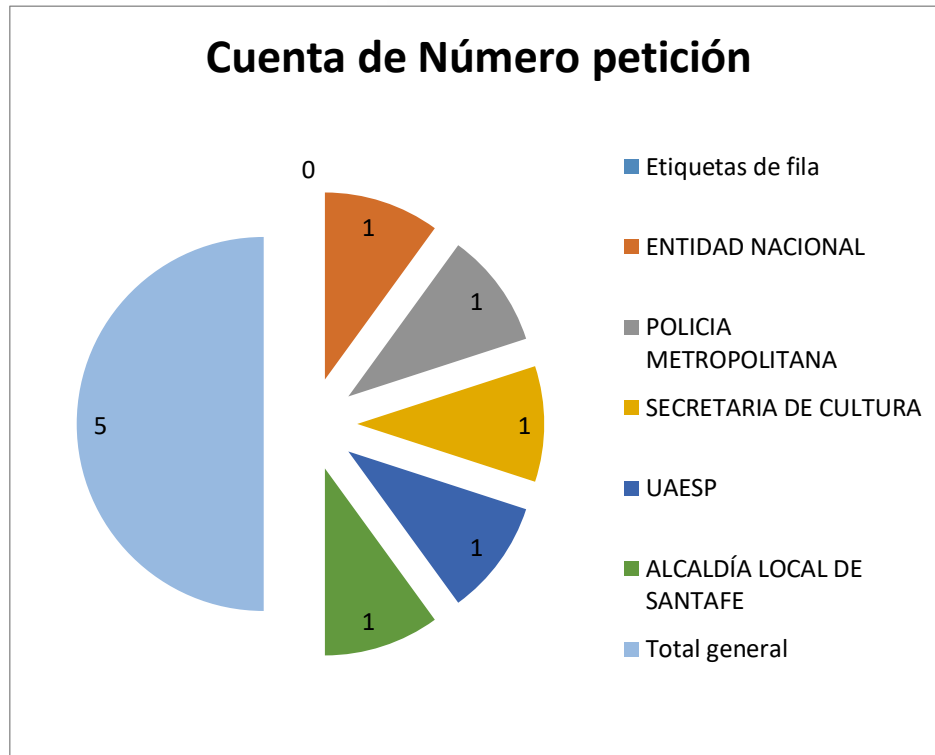
Para este período, el subtema “Bicitravesías”, es uno de los temas más relevantes, de los subtemas el cual representa un 43 % de los subtemas de los PQRSD radicados por los ciudadanos.

4. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2	Cierre definitivo
ENTIDAD NACIONAL		1	20.00 %
POLICIA METROPOLITANA		1	20.00 %
SECRETARIA DE CULTURA		1	20.00 %
UAESP		1	20.00 %
ALCALDÍA LOCAL DE SANTAFE		1	20.00 %
Total general		5	100,00%



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



Análisis

La entidad trasladó durante el periodo de análisis un total de 5 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

Rótulos de fila	DENUNCIAS POR ACTOS DE	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN	DE SOLICITUD DE ACCESO	QUEJA	DERECHO DE INTERÉS GENERAL	PETICIÓN
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA CONTROL DISCIPLINARIO	5	17	12	9	9		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



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

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 marzo de 2020 el IDT no recibió peticiones recibidas por traslado de ciudadanos que no fueran por el SDQS.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

