



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

ATENCION AL CIUDADANO

INFORME PQRS JUNIO 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

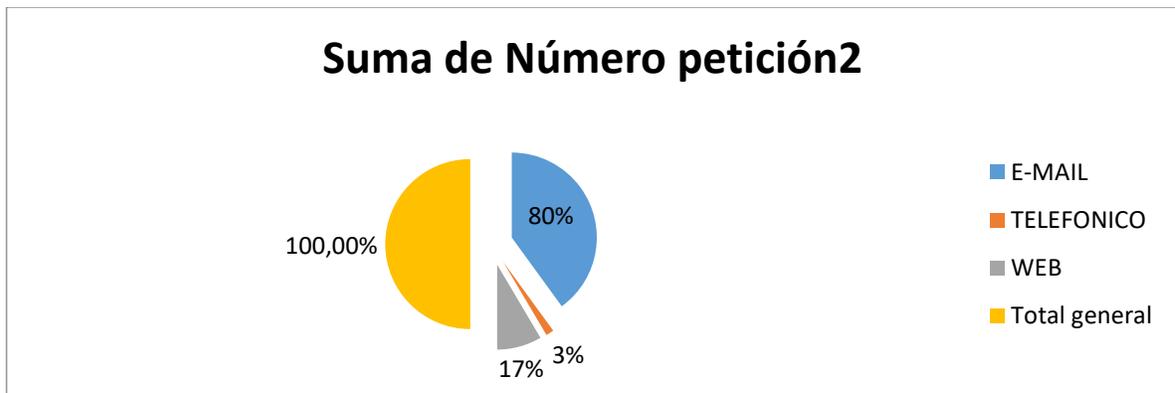
Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2
	41
	100,00%

Análisis

En el mes de junio de 2020, se recibieron 41 peticiones radicadas por los diferentes canales disponibles de la entidad, de las cuales 7 ingresaron por el SDQS directamente, 33 por correo electrónico y 1 por canal telefónico, este mes disminuyó la llegada de peticiones debido a la contingencia del COVID-19, uno de los temas más solicitados fue información turística.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2
E-MAIL	33	72%
WEB	7	23%
TELEFONICO	1	5%
Total general	41	100,00%



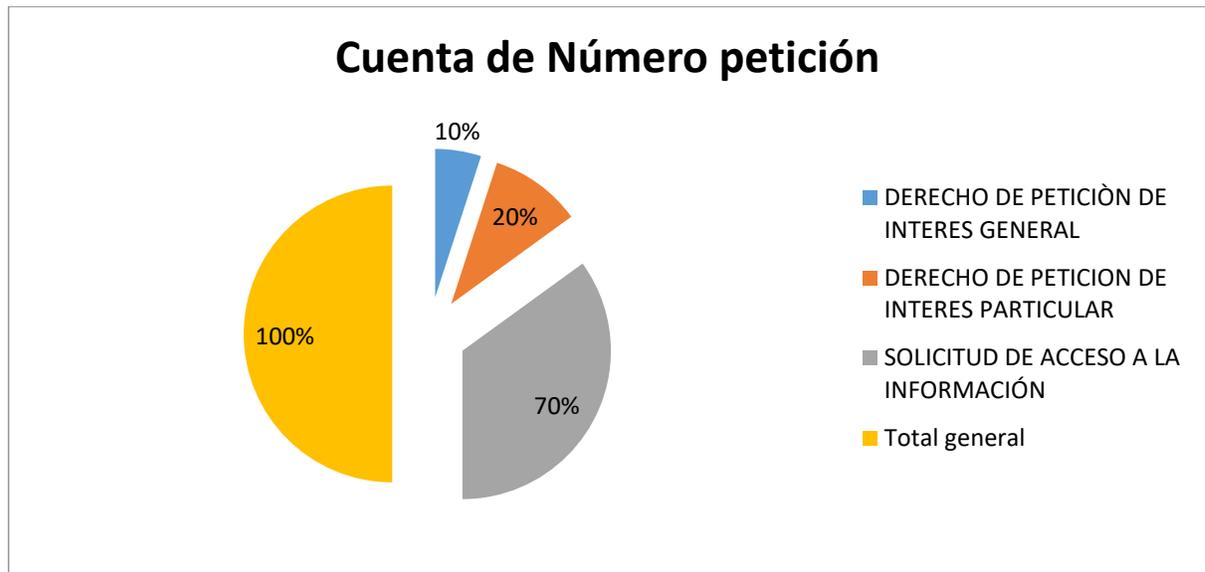
Análisis

El "E-mail" representa el 80% 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 18%, respecto al periodo anterior.



2. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL		4 10%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR		8 20%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN		29 70%
Total general	41	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 70%.



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	
INFORMACION TURISTICA		41	100%
Total general		41	100,00%

Análisis

Para este período, el subtema “Información Turística”, es uno de los temas más relevantes, de los subtemas el cual representa un 100 % de los subtemas de los PQRSD radicados por los ciudadanos.

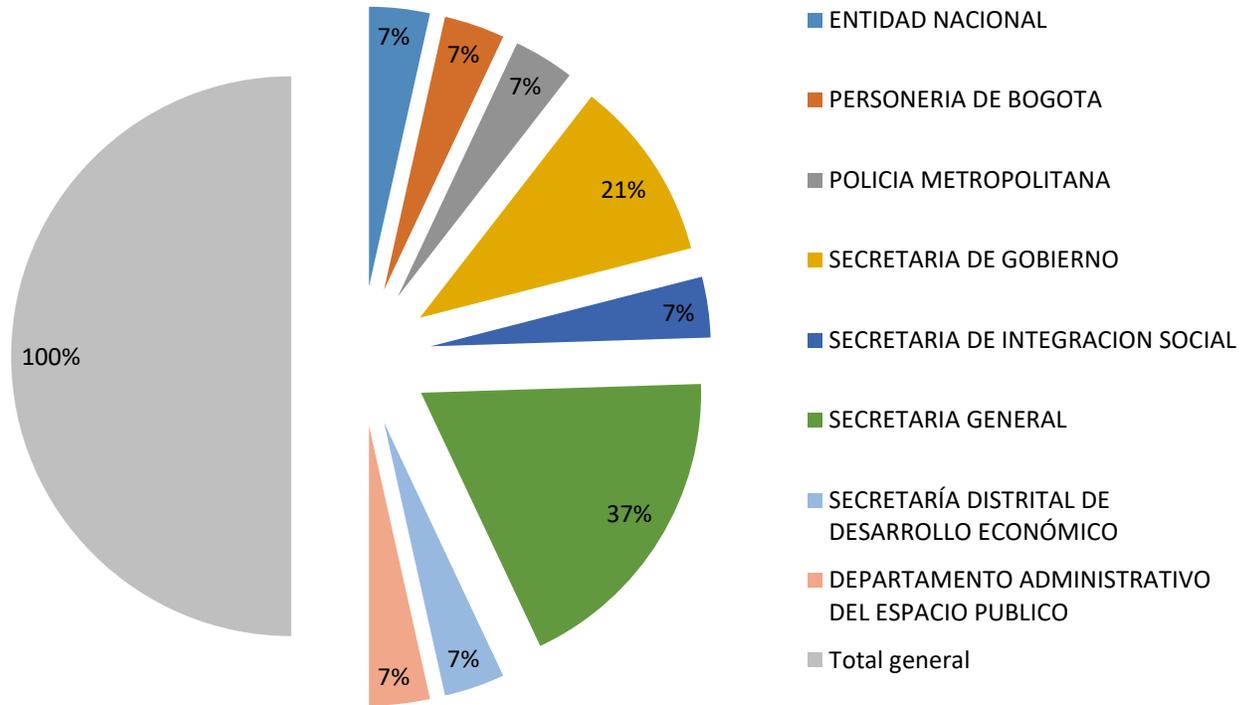
4. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2	
ENTIDAD NACIONAL	1	7%	
PERSONERIA DE BOGOTA	1	7%	
POLICIA METROPOLITANA	1	7%	
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	21%	
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	7%	
SECRETARIA GENERAL	5	37%	
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	1	7%	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL ESPACIO PUBLICO	1	7%	
Total general	14	100,00%	



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

Cuenta de Número petición



Análisis

La entidad trasladó durante el periodo de análisis un total de 14 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 CONSULTA DERECHO SOLICITUD DE DERECHO DE

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

	DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	ACCESO A LA INFORMACIÓN	PETICIÓN INTERÉS GENERAL	
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO	34	19	18	29
Total General				25

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 25 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 junio de 2020 el IDT recibió una petición del ciudadano Jorge Buitrago trasladada con oficio por la Alcaldía de Bogotá, por medio de una circular, la cual no fue registrada en el SDQS.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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