



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

ATENCION AL CIUDADANO

INFORME PQRS ABRIL 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

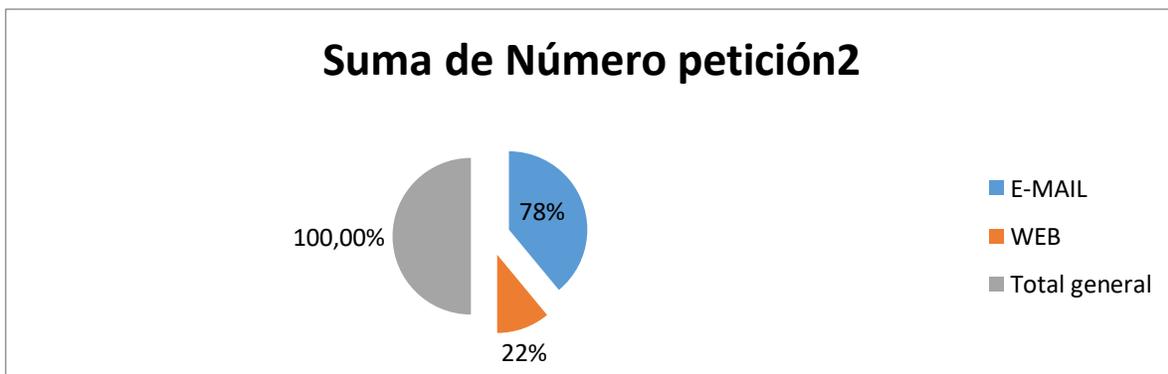
Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2
	41
	100,00%

Análisis

En el mes de abril de 2020, se recibieron 41 peticiones radicadas por los diferentes canales disponibles de la entidad, de las cuales 9 ingresaron por el SDQS directamente 32 por correo electrónico, 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 ayudas a cadena de valor del turismo por el COVID-19

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2
E-MAIL	32	78%
WEB	9	22%
Total general	41	100,00%



Análisis

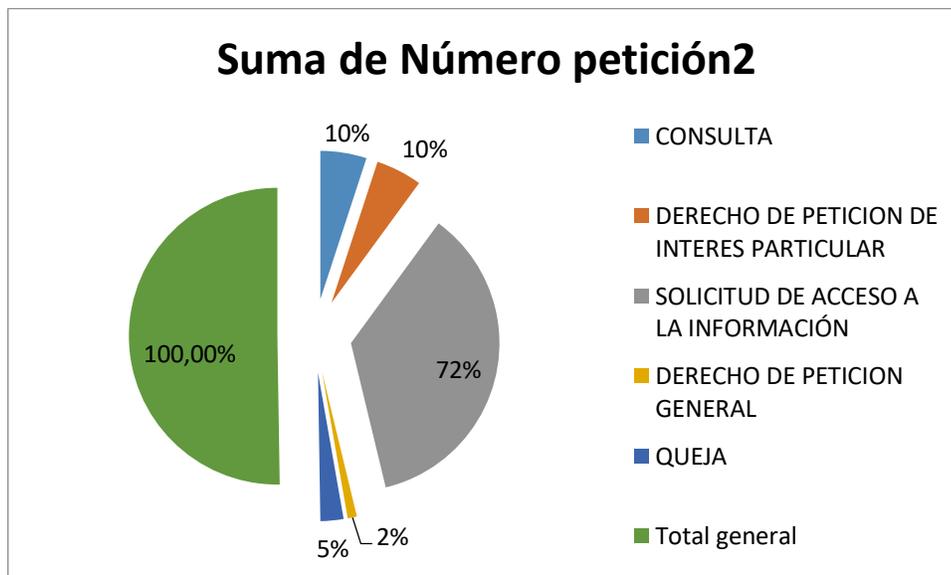
El “E-mail” representa el 78% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas ante la entidad, por parte de los ciudadanos. Sin embargo, este mes aumentaron las peticiones radicadas por el sistema con un 22%.



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

2. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2
CONSULTA		4 10%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4	10%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	30	72%
DERECHO DE PETICION GENERAL	1	2%
QUEJA	2	5%
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 72%.



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

3. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

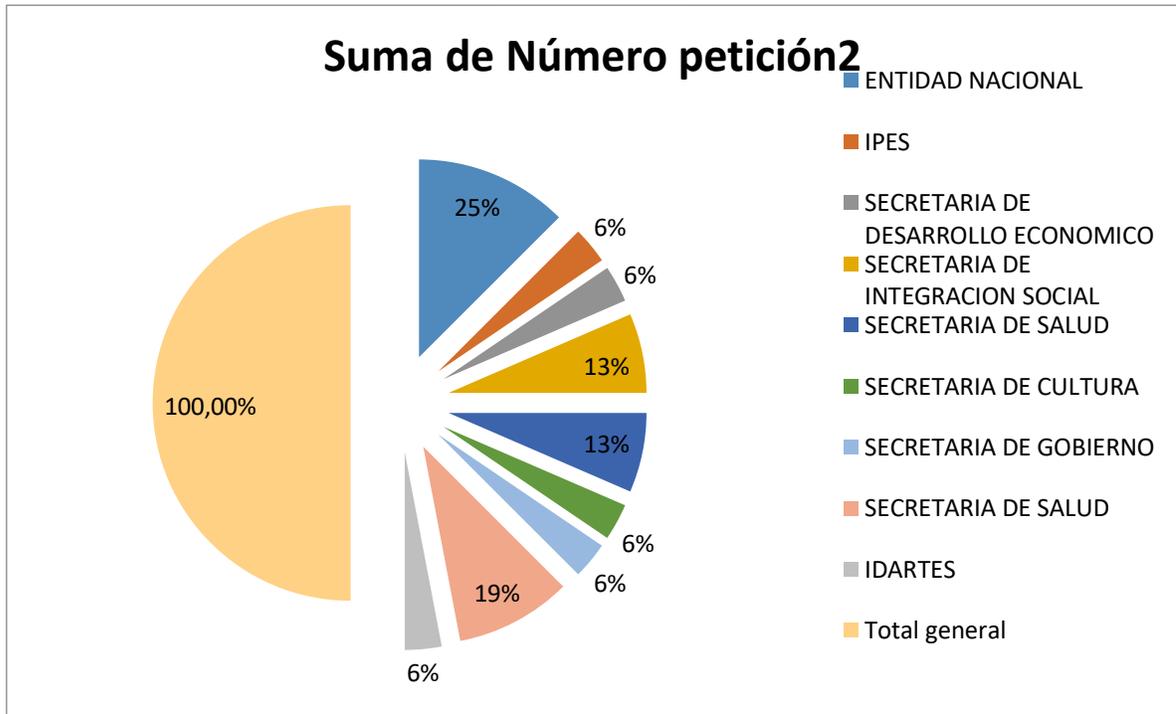
Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2	
BICITRAVESIAS		5	12%
DIRECTORIO PRESTADORES DE TURISMO		1	2%
ESTADISTICAS DEL TURISMO BOGOTA		16	39%
INFORMACION CONTRACTUAL		3	7%
INFORMACION TURISTICA		10	25%
CURSOS VIRTUALES		6	15%
Total general		41	100,00%

Análisis

Para este período, el subtema “Estadísticas del Turismo”, es uno de los temas más relevantes, de los subtemas el cual representa un 39 % 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		4	25%
IPES		1	6%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO		1	6%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL		2	13%
SECRETARIA DE SALUD		2	13%
SECRETARIA DE CULTURA		1	6%
SECRETARIA DE GOBIERNO		1	6%
SECRETARIA DE SALUD		3	19%
IDARTES		1	6%
Total general		5	100,00%



Análisis

La entidad trasladó durante el periodo de análisis un total de 16 requerimientos, el cual en su mayoría fueron trasladadas entidades distritales y cuatro 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 DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	DE
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO	17	25	20	25	
					20



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

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 20 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 abril 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.