



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

## **INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO**

### **ATENCION AL CIUDADANO**

### **INFORME PQRS MAYO 2020**

**BOGOTA D.C.,**

Avenida Carrera 24 No. 40 – 66  
Código Postal 111311  
Teléfono: 2170711  
Conmutador: 2170711 Ext. 101  
[www.bogotaturismo.gov.co](http://www.bogotaturismo.gov.co)



## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

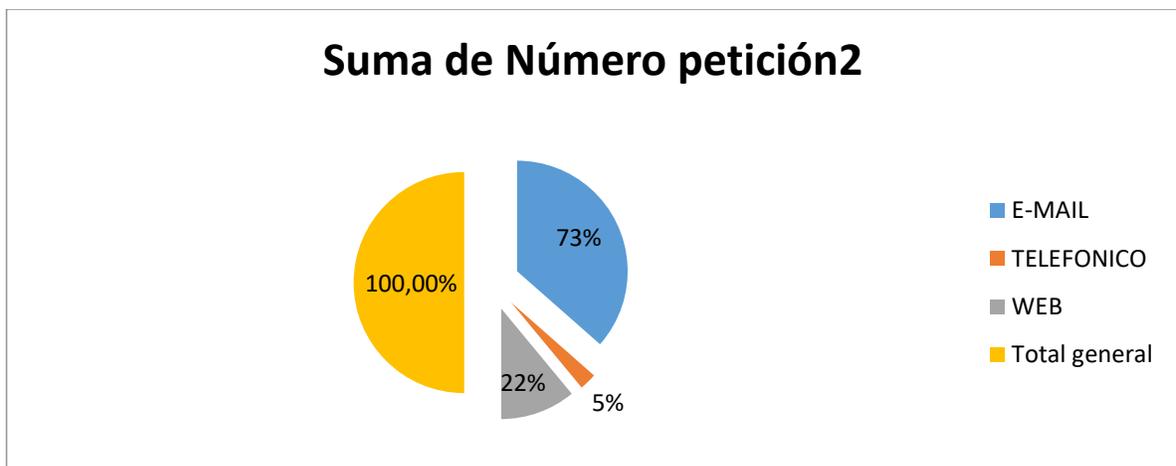
Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2
	41
	100,00%

### Análisis

En el mes de mayo de 2020, se recibieron 41 peticiones radicadas por los diferentes canales disponibles de la entidad, de las cuales 9 ingresaron por el SDQS directamente, 30 por correo electrónico y 2 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	30	72%
WEB	9	23%
TELEFONICO	2	5%
<b>Total general</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>

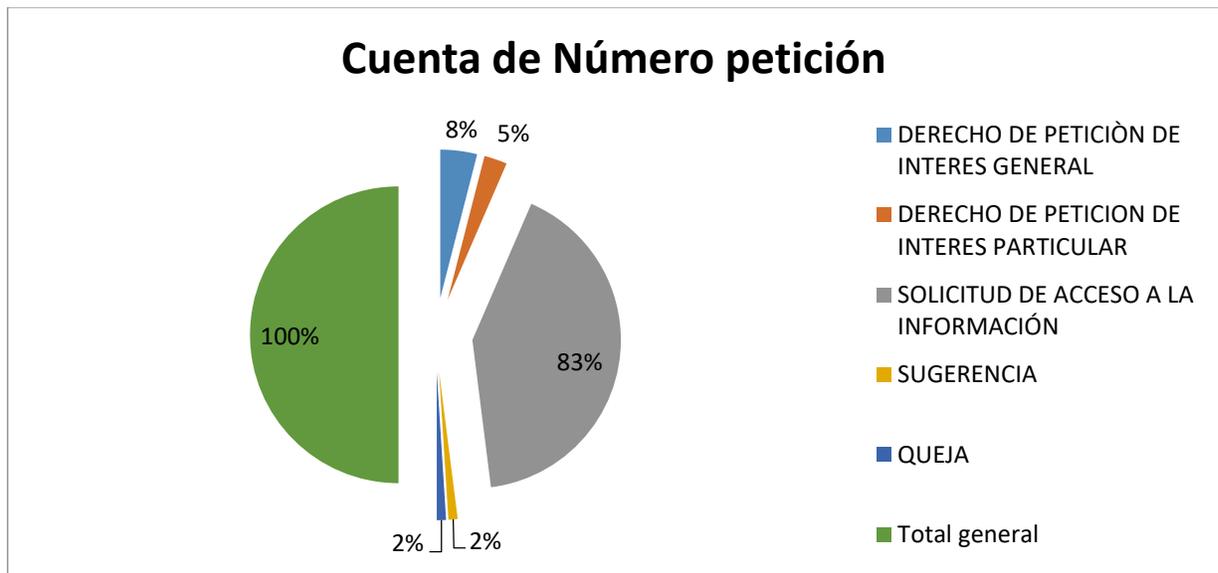


### Análisis

El “E-mail” representa el 73% 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 23%.

## 2. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Suma de Número petición <sup>2</sup>
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL		8%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR		5%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN		83%
SUGERENCIA		2%
QUEJA		2%
<b>Total general</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>



## Análisis



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

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 83%.

### 3. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2
INFORMACION		
CONTRACTUAL	3	7%
DIRECTORIO PRESTADORES DE TURISMO	2	5%
INFORMACION TURISTICA	36	88%
<b>Total general</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>

#### Análisis

Para este período, el subtema “Información Turística”, es uno de los temas más relevantes, de los subtemas el cual representa un 88 % de los subtemas de los PQRSD radicados por los ciudadanos.

### 4. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

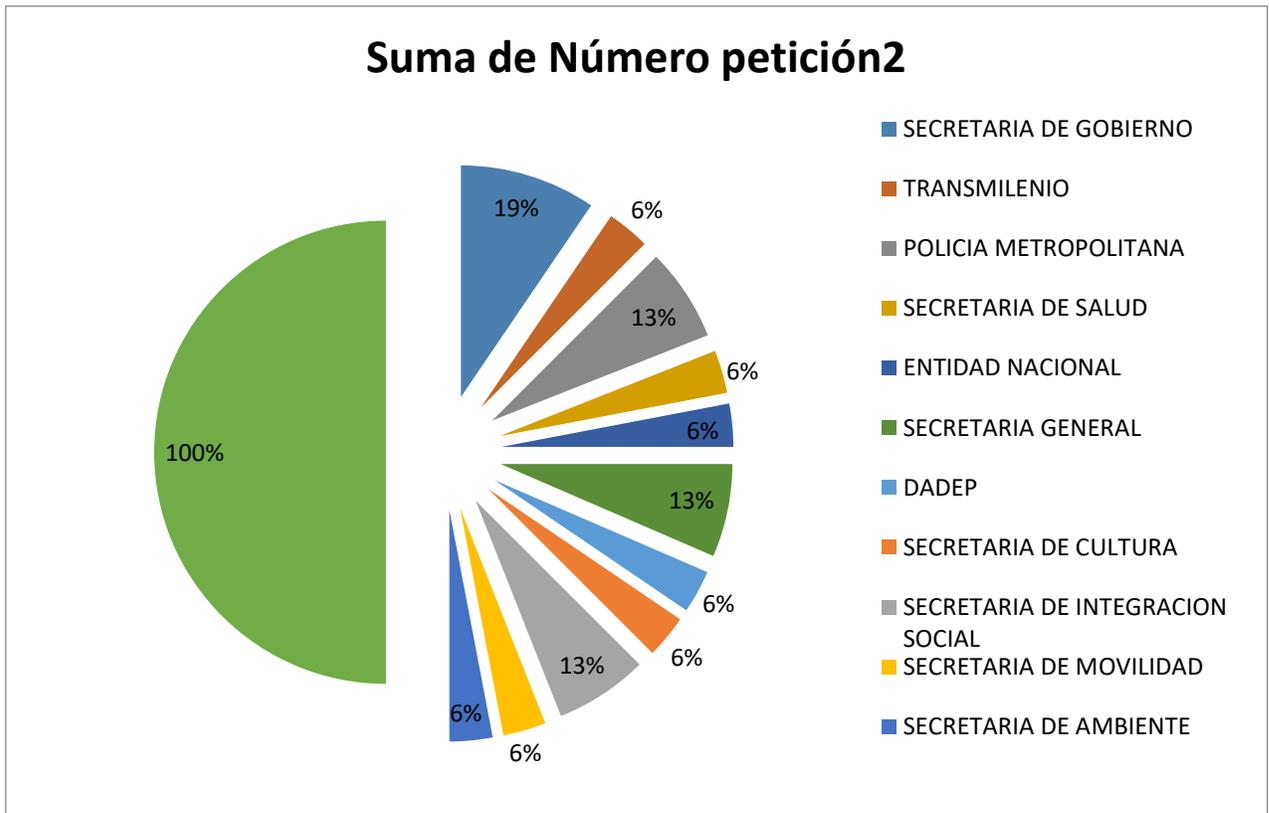
Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	19%
TRANSMILENIO	1	6%
POLICIA METROPOLITANA	2	13%
SECRETARIA DE SALUD	1	6%
ENTIDAD NACIONAL	1	6%
SECRETARIA GENERAL	2	13%
DADEP	1	6%
SECRETARIA DE CULTURA	1	6%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	13%



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

SECRETARIA DE MOVILIDAD	1	6%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	6%

<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>
----------------------	-----------	-------------



#### Análisis

La entidad trasladó durante el periodo de análisis un total de 16 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 DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	DE
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO	21	18	20	18	
					<b>20</b>

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 mayo 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.