



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

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO IDT

Contenido

Introducción.....	1
1. Objetivo.....	2
1.1. Objetivo general	2
1.2. Objetivos Específicos	2
2. Nicho Seleccionado	2
3. Fuentes de información	2
4. Clasificación de variables	2
5. Resultados y análisis	4
5.1. Población total de usuarios del IDT para el año 2017	4
5.2. Población beneficiada con actividades desarrolladas por el IDT	4
5.2.1. Atención en la red de información turística	4
5.2.2. Capacitaciones o sensibilización en cultura turística	5
5.2.3. Acompañamiento a localidades	5
5.2.4. Formación de líderes	5
5.3. Población que presentó PQR.....	6
5.3.1. Medio de presentación	6
5.3.2. Tipo de solicitud.....	7
5.3.3. Dependencia encargada.....	7
6. Normatividad.....	8
7. Estrategia de Divulgación	8
8. Conclusiones	8
9. Bibliografía.....	9

Introducción

Este documento está orientado a la caracterización de usuarios de la entidad para lograr un mejor diseño e implementación de servicios basándonos en las necesidades de quienes lo requieran. Dicha caracterización describe a un usuario o a un conjunto de ellos utilizando variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio

Los grupos resultantes de este proceso se les llamaran Segmentos de Mercado que de acuerdo con la American Marketing Association son los subconjuntos de clientes distintos pero que se comportan de la misma manera o tienen necesidades similares.

Como entidad del Estado, el IDT se caracteriza por la diversidad de sus usuarios. Así, se busca reconocer esta diversidad, e identificar las características, actitudes y preferencias que diferencian a sus usuarios, para ajustar sus actividades, decisiones y servicios y responder satisfactoriamente al mayor número de requerimientos, obtener su retroalimentación, y/o lograr participación activa en el logro de los objetivos de la entidad.

En ese entendido, este documento es fundamental para el diseño e implementación de nuevos servicios, re-diseño e implementación de servicios existentes, diseño e implementación de servicios por canales diferentes a los ya establecidos, diseño de estrategias de comunicación con los usuarios o cualquier otra iniciativa que pretenda mejorar la interacción usuario – entidad en los procesos misionales de esta entidad.

1. Objetivo

1.1. Objetivo general

- Realizar la caracterización de los usuarios del Instituto Distrital de turismo.

1.2. Objetivos Específicos

- Identificar a los ciudadanos, usuarios o interesados con los que el IDT interactúa.
- Analizar las motivaciones por las cuales esta población accede a estos servicios.
- Realizar un análisis geográfico, demográfico, comportamental e intrínseco de los usuarios.
- Hacer un análisis de los canales habilitados para la atención de estos usuarios
- Diseñar estrategias para mejorar la comunicación con los usuarios

2. Nicho Seleccionado

Para realizar la caracterización de usuarios del IDT se seleccionó la población de usuarios beneficiada con las actividades desarrolladas por el IDT y la población que presentó PQR (peticiones, quejas/reclamos o recursos).

3. Fuentes de información

Las fuentes utilizadas para la caracterización de los usuarios del IDT fueron, el reporte Plan de Gestión Institucional 2017 y el reporte de peticiones, quejas/reclamos o recursos que llegan a la entidad.

4. Clasificación de variables

Con el fin de describir y diferenciar los grupos de usuarios, ha sido necesario hacer una clasificación de las categorías de variables para realizar la caracterización teniendo en cuenta aspectos geográficos, demográficos, comportamentales e intrínsecos (ver tabla 1).

Tabla 1. Clasificación de variables

Nivel	Variable	Característica evidenciada	Importancia
Geográfico	Ubicación	Residentes	Usuarios con características homogéneas dentro de una ubicación geográfica.
		Extranjeros	
		Nacional	
		Localidades	
		Comunidades	
Demográfico	Edad	Jóvenes	Clasificar a los ciudadanos por rango de edades
		Niños	
	Oficio	Empresarios	Servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la ocupación y/o actividad económica del usuario interesado.
		Conductores	
		Servidores de empresas turísticas	
	Turistas	Residentes	Usuarios con características homogéneas
		Extranjeros	
Nacional			
Comportamiento	Eventos	Capacitaciones	Conocer las actividades en las que los ciudadanos están más interesados.
		Programas de formación	
		Acompañamiento	
Intrínsecos	Usos de canales	Escrito Correo electrónico Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS Telefónico Personal Buzón de sugerencias Defensor del ciudadano Puntos de información turística - PIT	Identificar los canales de comunicación, cuales son los más utilizados.

Fuente: Elaboración propia con base en datos extraídos del reporte Plan de Gestión IDT 2017.

5. Resultados y análisis

5.1. Población total de usuarios del IDT para el año 2017

Para el año 2017 el IDT tuvo 257.268 usuarios, de los cuales 1.016 corresponden a datos de PQR y 256.252 a la población beneficiada con actividades desarrolladas por el IDT. Así, a continuación se realizará la caracterización de acuerdo con estos dos grupos de fuentes de información.

5.2. Población beneficiada con actividades desarrolladas por el IDT

De acuerdo con la modalidad de interacción, la atención en la red de información turística fue la que más usuarios atendió, seguida de las capacitaciones (ver tabla 2).

Tabla 2. Número total de personas beneficiadas con actividades desarrolladas por el IDT

Modalidad de interacción	No. de personas	%
Atención en la Red de Información Turística	248.477	97,0
Capacitaciones	6.700	2,6
Acompañamiento a localidades	916	0,4
Formación de líderes	159	0,1
Total	256.252	100

Fuente: Reporte Plan de Gestión IDT 2017

Así, en los apartados siguientes se describirá el comportamiento en cada una de estas modalidades de interacción:

5.2.1. Atención en la red de información turística

La atención en la red de información turística se logró clasificar de acuerdo con la procedencia de los usuarios, encontrando que son los residentes el mayor grupo de usuarios, seguido de los extranjeros (ver tabla 3).

Tabla 3. Atención en la Red de Información Turística

Población	No. de personas	%
Residentes	104.939	42,2
Extranjeros	97.430	39,2
Nacional	46.108	18,6
Total	248.477	100

Fuente: Reporte Plan de Gestión IDT 2017

5.2.2. Capacitaciones o sensibilización en cultura turística

En lo relacionado con la población beneficiada con capacitaciones, se observó que los usuarios más favorecidos fueron los jóvenes, seguido por los conductores de taxi (ver tabla 4).

Tabla 4. Capacitaciones

Población	No. de personas	%
Jóvenes	2.842	42,4
Conductores de taxi	1554	23,2
Servidores de empresas turísticas	830	12,4
Empresarios	799	11,9
Niños	353	5,3
Comunidad	322	4,8
Total	6.700	100

Fuente: Reporte Plan de Gestión IDT 2017

5.2.3. Acompañamiento a localidades

En el acompañamiento a localidades, la Candelaria fue la localidad que más usuarios atendió, seguida por la localidad de Santa Fe (ver tabla 5).

Tabla 5. Acompañamiento a localidades

Población	No. de personas	%
Localidad Candelaria	250	52,0
Localidad Santa Fe	174	36,2
Localidad de Chapinero	57	11,9
Total	916	100

Fuente: Reporte Plan de Gestión IDT 2017

5.2.4. Formación de líderes

En la formación de líderes, el programa inglés fue donde más usuarios se reportaron (ver tabla 6).

Tabla 6. Formación de líderes

Programa	No. de personas	%
Inglés	61	38,3
Bilingüismo	56	35,2
Etiqueta y protocolo	42	26,4
Total	159	100

Fuente: Reporte Plan de Gestión IDT 2017

En general, para la población beneficiada con las actividades desarrolladas por el IDT se encontró que son los residentes los que más solicitudes realizan en la atención en la red de información turística, los jóvenes fueron los más interesados en recibir capacitación, la localidad de la candelaria fue la que más requirió acompañamiento y el programa donde más líderes participaron fue en el de inglés.

5.3. Población que presentó PQR

5.3.1. Medio de presentación

De acuerdo con la presentación, se encontró que los medios mediante los cuales el IDT recibe las PQR son Correo electrónico, escrito, buzón de sugerencias y SDQS, siendo el correo electrónico el medio más utilizado por los usuarios. Por otro lado se observó que los medios telefónico, personal, defensor del pueblo y PIT no recibieron ninguna PQR (ver tabla 7).

Tabla 7. Medio de presentación

Medio de presentación	No. de personas	%
Correo electrónico	1007	99,11
Escrito	5	0,49
Buzón de sugerencias	3	0,29
SDQS	1	0,09
Telefónico	0	0
Personal	0	0
Defensor del ciudadano	0	0
PIT	0	0
Total	1016	100

Fuente: Atención al Ciudadano PQRS

5.3.2. Tipo de solicitud

Las solicitudes se presentaron como derecho de petición de interés general y/o particular, petición de documentos, consulta y queja, siendo los derechos de petición el tipo de solicitud que más reporto el IDT. La entidad no recibió solicitudes de petición entre autoridades, reclamo, sugerencias, felicitaciones, proposición del concejo, denuncia y/o queja por posible acto de corrupción (ver tabla 8).

Tabla 8. Tipo de solicitud

Tipo de solicitud	No. personas	%
Derecho de petición de interés general y/o particular	988	97,24
Petición de documentos	18	1,77
Consulta	7	0,68
Queja	3	0,29
Petición entre autoridades	0	0
Reclamo	0	0
Sugerencia	0	0
Felicitaciones	0	0
Proposición del concejo	0	0
Denuncia y/o queja por posible acto de corrupción	0	0
Total	1016	100

Fuente: Atención al Ciudadano PQRS

5.3.3. Dependencia encargada

De acuerdo con las solicitudes que se atendieron por dependencias, la que mayor número de usuarios atendió fue la de jurídica (ver tabla 9).

Tabla 8. Dependencia encargada de respuesta

Dependencia	No. personas	%
Jurídica	730	71,85
Promoción	147	14,46
Destino	51	5,01
Observatorio	45	4,42
Comunicaciones	28	2,75
Corporativa	6	0,59

Planeación	4	0,39
Dirección	3	0,29
Destino y Promoción	1	0,09
Control interno	1	0,09
Total	1016	100

Fuente: Atención al Ciudadano PQRS

En general, las PQR se presentaron mayormente mediante correo electrónico, la modalidad de solicitud más utilizada fue como derechos de petición de interés general y/o particular y la dependencia que más usuarios atendió fue la de jurídica.

6. Normatividad

La normatividad relacionada con la necesidad para la caracterización de usuarios en el IDT se establece así:

Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1081 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”

Decreto 2482 de 2012. Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.

7. Estrategia de Divulgación

Los resultados de la caracterización de usuarios se divulgarán a todas las dependencias mediante los medios digitales con que cuenta la entidad.

8. Conclusiones

El total de usuarios que atendió el IDT en el año 2017 fue de 257.268, de los cuales 1.016 corresponden a datos de PQR y 256.252 a la población beneficiada con actividades desarrolladas por el IDT.

De la población beneficiada con las actividades desarrolladas por el IDT se encontró que son los residentes los que más solicitudes realizan en la atención de la red de información turística, los jóvenes fueron los más interesados en recibir capacitación, la localidad de la candelaria fue la que más requirió acompañamiento y el programa donde más líderes participaron fue en el de inglés.

Las PQR se presentaron mayormente mediante correo electrónico, la modalidad de solicitud más utilizada fue como derechos de petición de interés general y/o particular y la dependencia que más usuarios atendió fue la de jurídica.

9. Bibliografía

- Caracterización de usuarios de las peticiones, quejas y reclamos (PQR) para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica y gas combustible de la SSPD vigencia 2014. Superservicios. 2014.
- Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones.
- Guía para la caracterización de usuarios de entidades públicas. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. Gobierno en línea. Noviembre de 2011.