



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Nombre: Caracterización de Usuarios

Versión:
2

**Fecha de
Aprobación:**
30/07/2020

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Aprobó: Líder de proceso	Aprobó: Jefe Oficina Asesora Planeación
Fredy Alexander Castañeda Pérez	Fredy Alexander Castañeda Pérez



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO


Nombre: Caracterización de Usuarios

Versión:
2

**Fecha de
Aprobación:**
30/07/2020

CONTENIDO

<u>1. INTRODUCCIÓN</u>	<u>3</u>
<u>2. ALCANCE</u>	<u>5</u>
<u>3. NORMATIVIDAD</u>	<u>5</u>
<u>4. ARTICULACIÓN CON EL MIPG</u>	<u>6</u>
<u>5. OBJETIVOS</u>	<u>7</u>
5.1. OBJETIVO GENERAL	7
5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
<u>6. SEGMENTO</u>	<u>7</u>
<u>7. CLASIFICACIÓN DE VARIABLES</u>	<u>7</u>
<u>8. RESULTADOS Y ANÁLISIS</u>	<u>9</u>
8.1. POBLACIÓN TOTAL DE USUARIOS DEL IDT PARA EL AÑO 2019	9
8.2. POBLACIÓN BENEFICIADA CON ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR EL IDT	9
8.3. ATENCIÓN EN LA RED DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	10
8.4. CAPACITACIONES O SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA TURÍSTICA	11
8.5. ACOMPAÑAMIENTO A LOCALIDADES	12
8.6. FORMACIÓN DE LÍDERES	14
8.7. POBLACIÓN QUE PRESENTÓ PQRS	17
<u>9. CONCLUSIONES</u>	<u>18</u>

	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	
	Nombre: Caracterización de Usuarios	Versión: 2

1. 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 llaman 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 del Instituto.

Es importante mencionar que el presente documento se actualiza teniendo en cuenta la nueva *Planeación Estratégica* del Instituto, la cual queda de la siguiente manera y donde no se identificaron nuevos grupos de valor, por tal razón estos continúan igual:

Misión:

El Instituto Distrital de Turismo promueve el desarrollo integral y fortalecimiento económico de Bogotá, a través del turismo como integrador social, económico y mitigante del impacto ambiental; mediante políticas, planes y proyectos desde las vocaciones locales, la generación de información, la promoción de ciudad a nivel nacional e internacional como destino competitivo, sostenible, seguro, accesible e incluyente, que se articula con la región para mejorar la calidad de vida de sus habitantes y los actores de la cadena de valor del sector.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	
	Nombre: Caracterización de Usuarios	Versión: 2

Visión:

El Instituto Distrital de Turismo será reconocido en el 2026, como la entidad referente en la gestión y la promoción de Bogotá, como destino turístico competitivo líder en Latinoamérica, caracterizándose por tener un talento humano orgulloso, íntegro y comprometido.

Objetivos Estratégicos:

PERSPECTIVA DEL CLIENTE

1. Generar mayores canales de información, servicios institucionales eficientes y trabajo articulado con gremios, prestadores de servicios turísticos y entidades afines al sector, aumentando el reconocimiento de la entidad como ente rector del Turismo en la ciudad.
2. Generar condiciones para el disfrute de la experiencia de visita por parte de turistas nacionales e internacionales.

PERSPECTIVA DE PROCESOS


3. Estructurar, implementar y evaluar los esquemas de gobernanza turística para la ciudad que incluyen la definición de políticas, lineamientos, planes y programas para el desarrollo del turismo en la ciudad.
4. Fortalecer el sistema de información turístico de Bogotá, a través de estudios de oferta y demanda incluyendo mayores fuentes de información secundaria, que permitan una adecuada toma de decisiones.
5. Desarrollar productos turísticos sostenibles acordes con las condiciones de oferta y demanda para la ciudad y la región, que integren de manera efectiva y especializada atractivos y servicios turísticos que pongan en valor las características de la capital.
6. Generar acciones para el posicionamiento y la puesta en mercado de la oferta turística de Bogotá con criterios prospectivos y con enfoque de sostenibilidad, entendiendo los consumidores.

PERSPECTIVA DEL APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

7. Desarrollar acciones para el mejoramiento continuo de las habilidades y el desempeño de los servidores públicos vinculados al IDT.
8. Robustecer la infraestructura organizacional, física, tecnológica y operativa del IDT, para el desarrollo armónico de los procesos y lograr una gestión más efectiva para el turismo de Bogotá.

PERSPECTIVA FINANCIERA

9. Gestionar fuentes de financiación, cooperación y alianzas, para la ejecución de programas y proyectos para el fomento de la actividad turística en Bogotá y su posicionamiento global.
10. Lograr una ejecución eficaz y oportuna del presupuesto asignado a la entidad, con un óptimo nivel de giros.

	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
	Nombre: Caracterización de Usuarios	Versión: 2	Fecha de Aprobación: 30/07/2020

2. ALCANCE

El presente documento caracteriza a los usuarios del Instituto Distrital de Turismo en relación con los siguientes enfoques asociados a las Políticas de Desarrollo Administrativo:


Política	Enfoque de la caracterización
Transparencia	Conocer las necesidades o expectativas en materia de información de ciudadanos, usuarios o interesados.
Servicio al ciudadano	Revisar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios.
Participación ciudadana y rendición de cuentas	Potenciar todos los mecanismos de divulgación de información (presencial y virtual).
Gobierno en línea	Conocer expectativas y preferencias de los usuarios para diseñar o ajustar las estrategias de vinculación por múltiples canales.

El ejercicio de caracterización de usuarios se despliega a partir dos insumos principales. El primero, es el reporte del Plan de Gestión Institucional de la vigencia 2019, en el cuál se obtiene el número total de usuarios que se benefician por medio de las actividades y productos de nuestra entidad; y el segundo, es el reporte de PQRSD de la vigencia 2019 que recopila información sobre los usuarios que se acercan a la entidad con el propósito de encontrar respuesta a sus requerimientos y necesidades.

3. NORMATIVIDAD

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

- Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y Entidades del Estado.
- Decreto 2623 de 2009. Por la cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
- CONPES 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.


	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
	Nombre: Caracterización de Usuarios	Versión: 2	Fecha de Aprobación: 30/07/2020

- CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de Servicio al Ciudadano
- 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 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015

4. ARTICULACIÓN CON EL MIPG

Teniendo en cuenta las políticas establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG - el ejercicio de caracterización de usuarios aplica para:

- Política de Planeación Institucional: Esta política se refiere a la identificación del grupo de ciudadanos a quienes la entidad debe dirigir sus bienes y servicios, con el fin de satisfacer las necesidades artísticas y conocer los aspectos a mejorar que manifiesten estos grupos
- Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública: La caracterización de usuarios permite tener un insumo valioso para consolidar la estrategia de participación ciudadana en la entidad, dado que permite identificar los grupos de interés hacia quién va dirigido estos espacios de participación, al igual que conocer sus expectativas e intereses, con el fin de mejorar aspectos referidos a la rendición de cuentas.
- Política de racionalización de trámites: Teniendo en cuenta los servicios que presta la entidad, en un ejercicio con las áreas competentes, se recolecta la información referida a los trámites y otros procedimientos administrativos – OPA-, con el fin de racionalizar los pasos a seguir por los ciudadanos para acceder a los mismos y recoger las observaciones realizadas por ellos para su mejoramiento.
- Política de Gobierno Digital: En torno a facilitar el uso de los medios electrónicos solucionando necesidades y expectativas para hacer los mismos accesibles y fáciles de comprender, la política de gobierno digital tiene el componente de Tecnología, Información y Comunicaciones -TIC- para servicios.
- Política de servicio a la ciudadanía: El ciudadano es el eje del quehacer de las instituciones y en este sentido, servicio al ciudadano es transversal a todas las políticas pues con ello se busca el acceso real y efectivo a los servicios que prestan

	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	
	Nombre: Caracterización de Usuarios	Versión: 2

las entidades. El ejercicio de caracterización plasmado en esta cartilla es un insumo fundamental para fortalecer las demandas ciudadanas buscando orientar nuestro trabajo, hacia una obtención de resultados con mayor eficiencia en la atención a la ciudadanía.

- Política de transparencia y acceso a la información: La ley de transparencia y acceso a la información busca adelantar acciones que tienen principalmente como objetivo la promoción y garantía del acceso a la información como derecho fundamental, constituyendo al ciudadano como instancia garante de control. La caracterización de estos sujetos de derecho nos permitirá robustecer la información que publicamos de cara al ciudadano, facilitando el control y promoviendo la participación.

5. OBJETIVOS

5.1. Objetivo general

- Identificar y analizar las características del grupo de valor del Instituto Distrital de Turismo con el propósito de atender de manera efectiva sus necesidades y requerimientos.

5.2. Objetivos Específicos

- Identificar a los ciudadanos, usuarios o interesados con los que el IDT interactúa.
- Realizar un análisis geográfico, demográfico, comportamental e intrínseco de los usuarios.
- Hacer un análisis de los canales habilitados para la atención de estos usuarios

6. SEGMENTO

La identificación del segmento que representa el grupo de valor de la entidad, nace de la población de usuarios que han sido beneficiados por las actividades desarrolladas por el IDT, junto con la población que ha presentado PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias)

7. 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)



	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
	Nombre: Caracterización de Usuarios	Versión: 2	Fecha de Aprobación: 30/07/2020

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	Niños y jóvenes	Clasificar a los ciudadanos por rango de edades
		Oficio	Conductores
	Servidores de empresas turísticas y empresarios		
	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 2019.

	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
	Nombre: Caracterización de Usuarios	Versión: 2	Fecha de Aprobación: 30/07/2020

8. RESULTADOS Y ANÁLISIS

8.1. Población total de usuarios del IDT para el año 2019

Para el año 2019 el IDT tuvo **215.793** usuarios, de los cuales **593** corresponden a datos de PQRSD y **215.200** 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.

8.2. Población beneficiada con actividades desarrolladas por el IDT

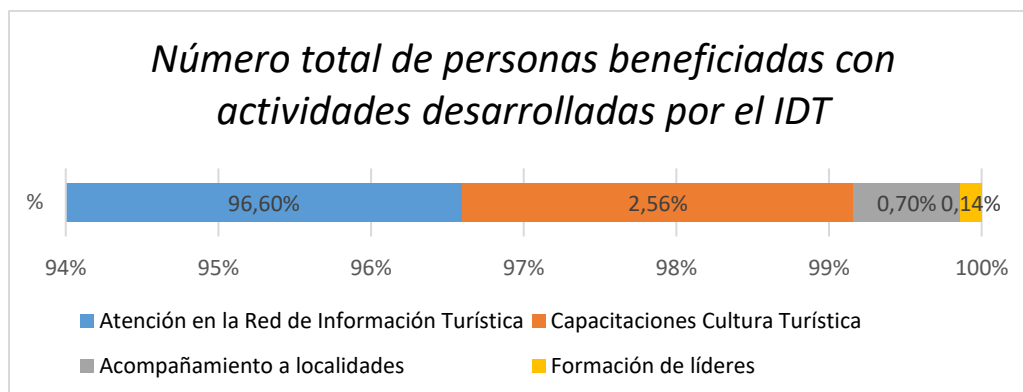
De acuerdo con la modalidad de interacción, la atención en la red de información turística fue la que más usuarios atendió, seguida de las capacitaciones (ver tabla 2).


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	374.143	96,60%
Capacitaciones Cultura Turística	5.499	2,56%
Acompañamiento a localidades	1.509	0,70%
Formación de líderes	312	0,14%
Total	381.463	100,00%

Fuente: Reporte Plan de Gestión IDT 2019

Gráfica 1. Número total de personas beneficiadas con actividades desarrolladas por el IDT



	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	
	Nombre: Caracterización de Usuarios	Versión: 2

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

8.3. Atención en la red de información turística

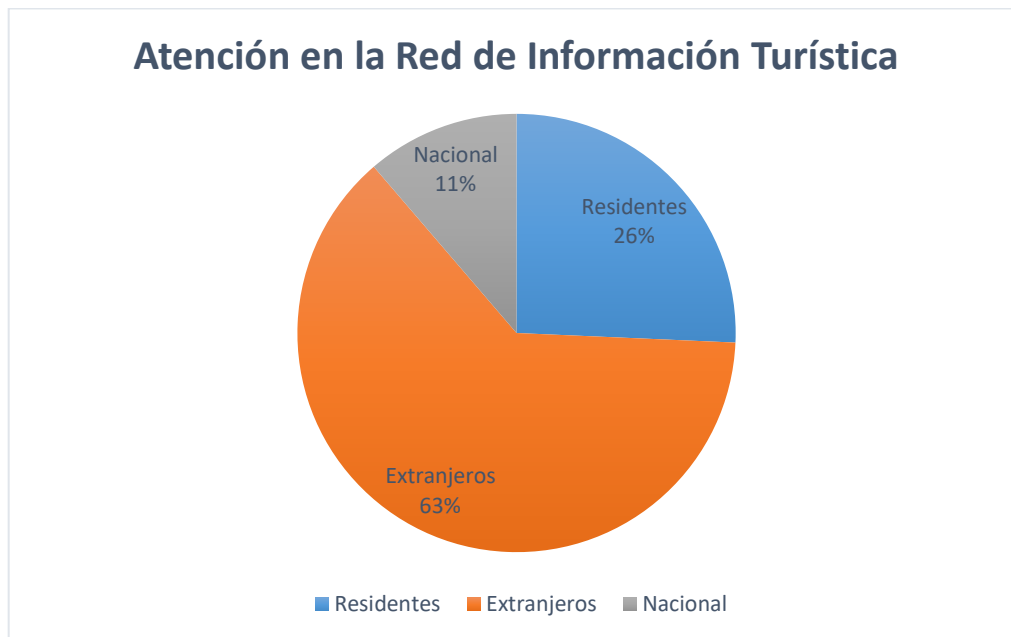
La atención en la red de información turística se logró clasificar de acuerdo con la procedencia de los usuarios, encontrando que son los residentes el mayor grupo de usuarios, seguido de los extranjeros (ver tabla 3).


Tabla 3. Atención en la Red de Información Turística

Población	No. de personas	%
Residentes	96.143	25,70
Extranjeros	235.753	63,01
Nacional	42.247	11,29
Total	374.143	100

Fuente: Reporte Plan de Gestión IDT 2019

Gráfica 2. Atención en la Red de Información Turística



	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
	Nombre: Caracterización de Usuarios	Versión: 2	Fecha de Aprobación: 30/07/2020

8.4. Capacitaciones o sensibilización en cultura turística

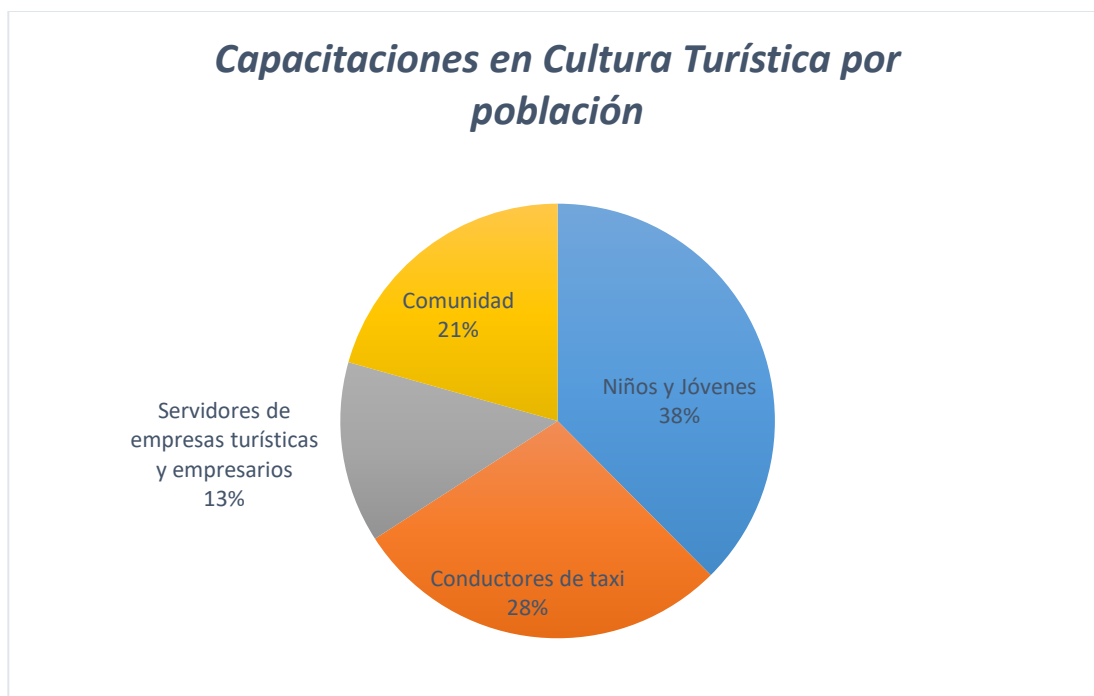
En lo relacionado con la población beneficiada con capacitaciones, se observó que los usuarios más favorecidos fueron los niños y jóvenes, seguido por conductores de taxi (ver tabla 4).


Tabla 4. Capacitaciones en Cultura Turística por población

Población	No. de personas	%
Niños y Jóvenes	2.065	37,55%
Conductores de taxi	1.558	28,33%
Servidores de empresas turísticas y empresarios	741	13,48%
Comunidad	1.135	20,64%
Total	5.499	100%

Fuente: Reporte Plan de Gestión IDT 2019

Gráfica 3. Capacitaciones en Cultura Turística por población



	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
	Nombre: Caracterización de Usuarios	Versión: 2	Fecha de Aprobación: 30/07/2020

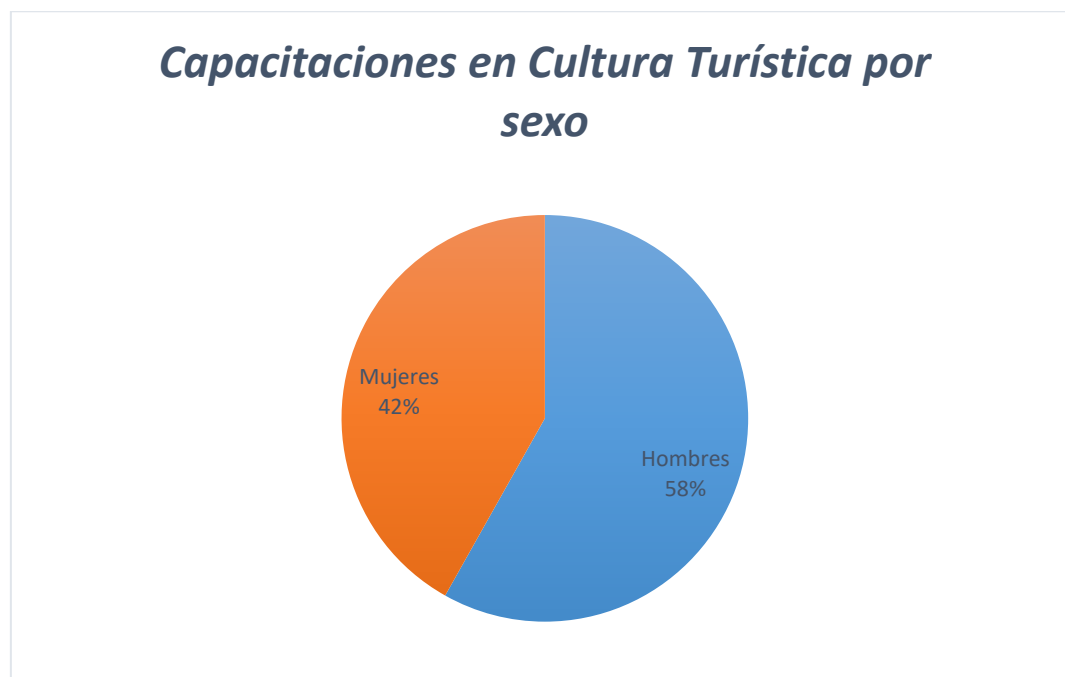
Al realizar el análisis de la población por sexo, se tiene que el 42% de los beneficiados corresponden a mujeres, mientras que el 58% a hombres (ver tabla 5).

Tabla 5. Capacitaciones en Cultura Turística por sexo

Población	No. de personas	%
Hombres	3.198	58%
Mujeres	2.301	42%
Total	5.499	100%

Fuente: Reporte Plan de Gestión IDT 2019

Gráfica 4. Capacitaciones en Cultura Turística por sexo



8.5. Acompañamiento a localidades.

En el acompañamiento a localidades, el 31% de la población vinculada corresponde al Distrito en general, mientras que el 30% a La Candelaria y el porcentaje restante a Usaquén, Chapinero, San Cristóbal, Teusaquillo y Santa Fe (ver tabla 6).


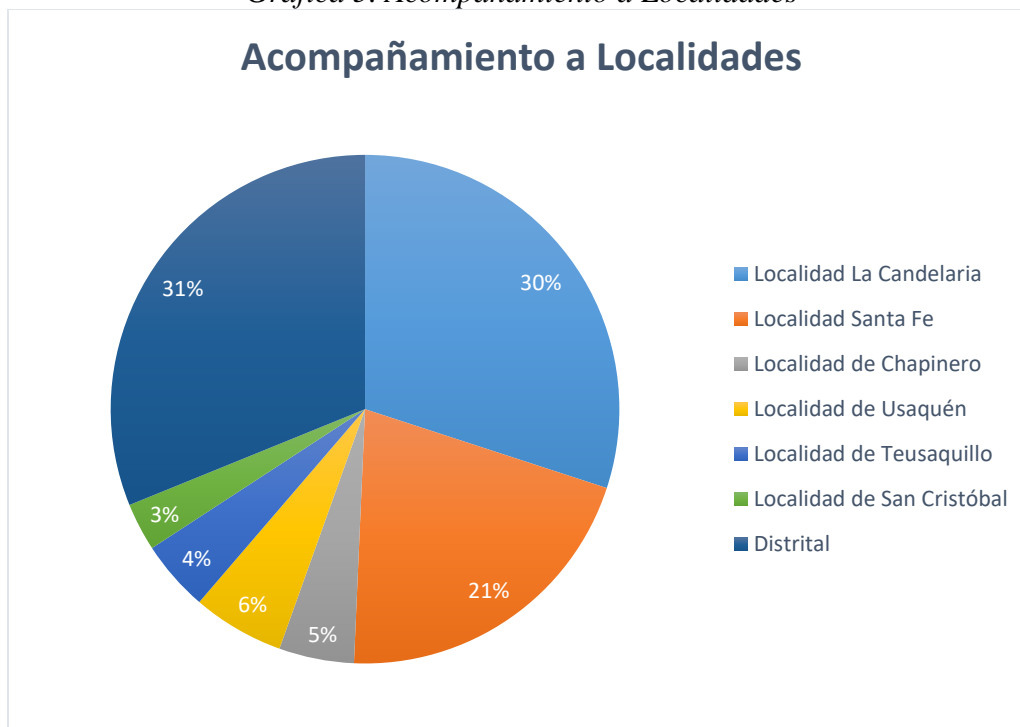
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
	Nombre: Caracterización de Usuarios	Versión: 2	Fecha de Aprobación: 30/07/2020

Tabla 6. Acompañamiento a localidades

Población	No. de personas	%
Localidad La Candelaria	453	30,02%
Localidad Santa Fe	312	20,68%
Localidad de Chapinero	72	4,77%
Localidad de Usaquén	88	5,83%
Localidad de Teusaquillo	68	4,51%
Localidad de San Cristóbal	46	3,06%
Distrital	470	31,15%
Total	1.509	100%

Fuente: Reporte Plan de Gestión IDT 2019

Gráfica 5. Acompañamiento a Localidades



De las 1.509 personas vinculadas en los procesos de acompañamiento a localidades el 52% corresponde a mujeres y el 48% a hombres (ver tabla 7).


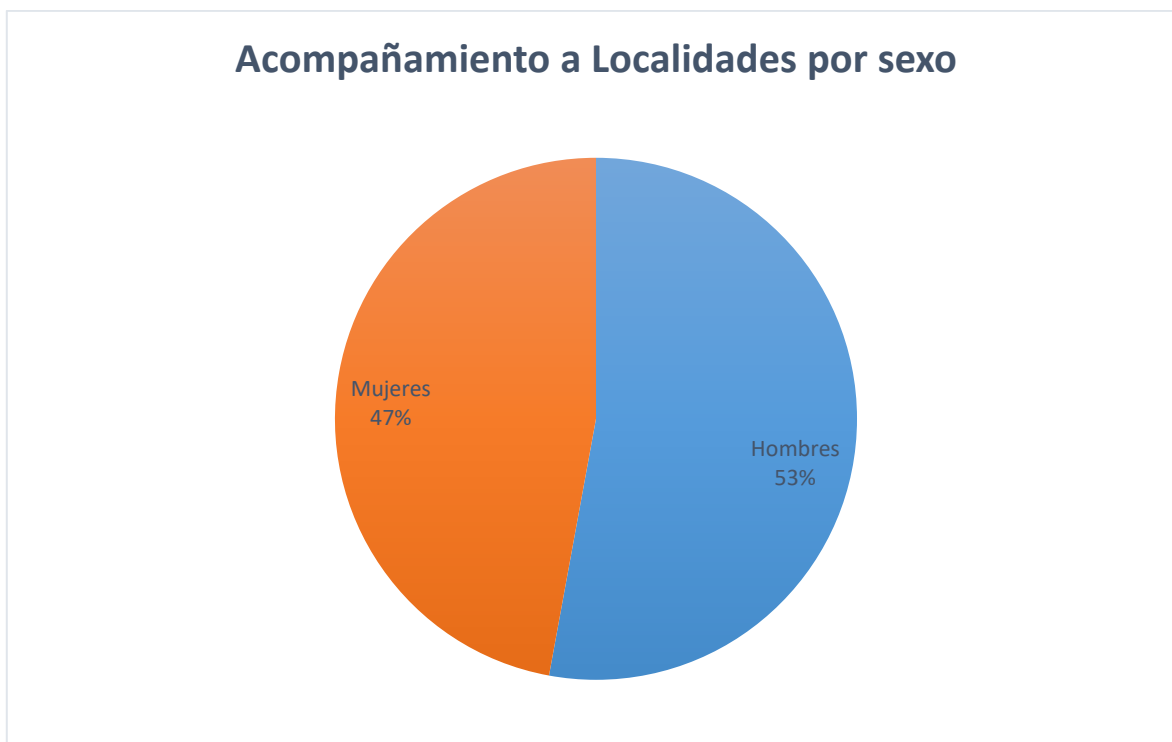
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
	Nombre: Caracterización de Usuarios	Versión: 2	Fecha de Aprobación: 30/07/2020

Tabla 7. Acompañamiento a localidades por sexo

Población	No. de personas	%
Hombres	798	53%
Mujeres	711	47%
Total	1.509	100%

Fuente: Reporte Plan de Gestión IDT 2019

Gráfica 6. Acompañamiento a Localidades por sexo



8.6. Formación de líderes

En 2019 se reportó la formación de 312 líderes del sector turismo, así:

Se formaron 115 personas a través de un diplomado que inició en 2018 y finalizó en el trimestre de 2019, con la Corporación Universitaria Minuto de Dios. Entre enero y febrero de 2019 se llevó a cabo la finalización de los módulos 3 “Innovación” y 4 “Emprendimientos turísticos”.


	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
	Nombre: Caracterización de Usuarios	Versión: 2	Fecha de Aprobación: 30/07/2020

Tabla 8.1 Formación de líderes por localidad

Localidad	No. de personas	%
Antonio Nariño	2	2%
Bosa	5	4%
Chapinero	7	6%
Ciudad Bolívar	7	6%
Engativá	14	12%
Fontibón	3	3%
Kennedy	15	13%
La Candelaria	1	1%
Los Mártires	4	3%
Mosquera	1	1%
Puente Aranda	3	3%
Rafael Uribe Uribe	2	2%
San Cristóbal	10	9%
Soacha	4	3%
Suba	12	10%
Subachoque	1	1%
Teusaquillo	7	6%
Tunjuelito	1	1%
Usme	5	4%
Usaquén	11	10%
Total general	115	100%

Se formaron 197 personas a través de un diplomado para “Formar líderes locales que incorporen estrategias para la conservación y el uso sostenible del patrimonio natural y cultural promoviendo la recreación pasiva, la educación ambiental y el turismo de naturaleza en los cerros orientales de Bogotá” (ver tabla 8). El proceso de formación se realizó de manera simultánea en cinco sedes localizadas en Usaquén, Santa Fe, Chapinero, San Cristóbal y Usme, a las que los líderes se inscribieron en función de la cercanía a su hogar o lugar de trabajo. A continuación se relaciona la distribución de la población por localidad (ver tabla 8).


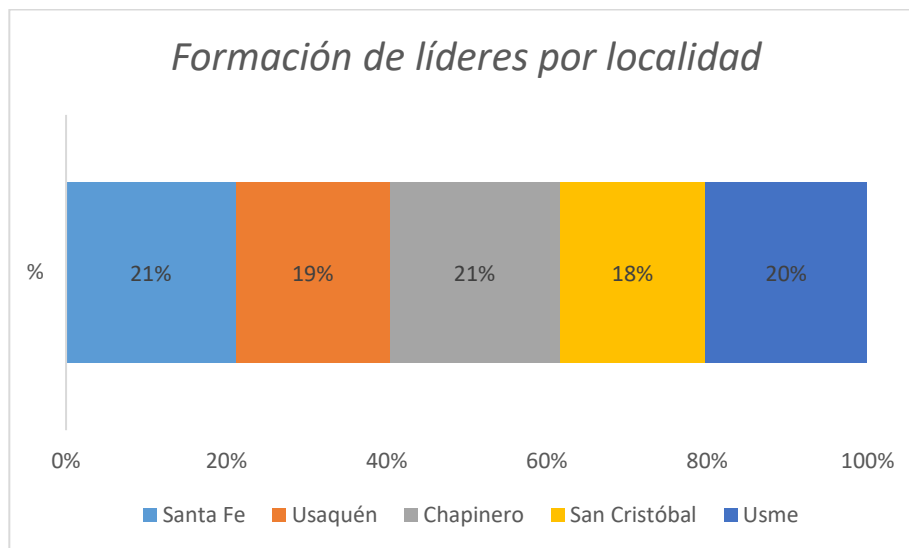
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	
	Nombre: Caracterización de Usuarios	Versión: 2

Tabla 8.2 Formación de líderes por localidad

Localidad	No. de personas	%
Santa Fe	42	21%
Usaquén	37	19%
Chapinero	42	21%
San Cristóbal	36	18%
Usme	40	20%
Total	197	100%

Fuente: Reporte Plan de Gestión IDT 2019

Gráfica 7. Formación de líderes por localidad




Por otro lado, se encuentra que el 58% de las personas formadas corresponde a mujeres y el 42% a hombres (ver tabla 9).

Tabla 9. Formación de líderes por sexo

Población	No. de personas	%
Hombres	131	42%
Mujeres	181	58%
Total	312	100%

Fuente: Reporte Plan de Gestión IDT 2019

	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
	Nombre: Caracterización de Usuarios	Versión: 2	Fecha de Aprobación: 30/07/2020

Gráfica 8. Formación de líderes por sexo



8.7. Población que presentó PQRSD


Medio de presentación.

De acuerdo con la presentación, se encontró que los medios mediante los cuales el IDT recibe las PQRSD son (ver tabla 10).

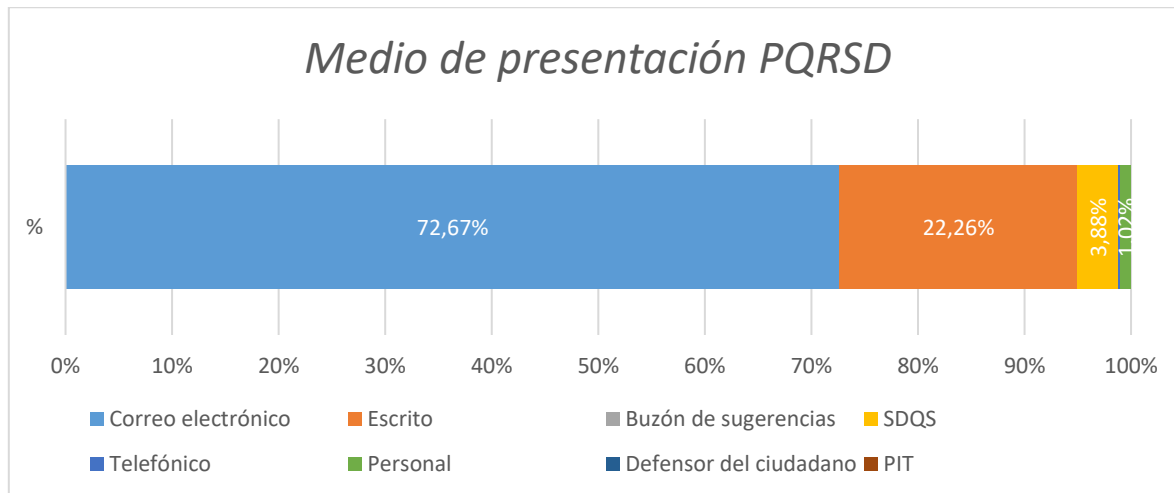
Tabla 10. Medio de presentación PQRSD

Medio de presentación	No. de personas	%
Correo electrónico	431	72,67 %
Escrito	132	22,26 %
Buzón de sugerencias	0	0,00 %
SDQS	23	3,88 %
Telefónico	1	0,17 %
Personal	6	1,02 %
Defensor del ciudadano	0	0,00 %
PIT	0	0,00 %
Total	593	100%

Fuente: Atención al Ciudadano PQRSD

	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
	Nombre: Caracterización de Usuarios	Versión: 2	Fecha de Aprobación: 30/07/2020

Gráfica 9. Medio de presentación PQRSD




9. CONCLUSIONES

1. El desarrollo de la caracterización de usuarios para la entidad ha sido fundamental para la propuesta y desarrollo de las actividades que el IDT realiza en beneficio de los usuarios.
2. Los insumos que el IDT ha dispuesto para el desarrollo de la caracterización de usuarios son relevantes porque permiten realizar un diagnóstico real de las necesidades y requerimientos de su segmento objetivo.
3. Con base en las estadísticas expuestas en cada uno de las tablas y las gráficas del documento, se sugiere realizar una especial atención y seguimiento a los grupos que obtengan mayor participación porcentual dentro de las actividades descritas; y por otra parte, para aquellos grupos que tuvieron una participación mínima, se sugiere definir nuevas estrategias que promuevan una mayor participación dentro de las actividades de nuestra entidad.

Lo anterior, servirá como insumo de información para el desarrollo de nuevas propuestas de servicio que serán direccionadas a nuestro grupo objetivo.

De esta manera, los siguientes puntos exponen el análisis de lo que arrojan las estadísticas:

	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	
	Nombre: Caracterización de Usuarios	Versión: 2

4. De acuerdo a la Tabla 2 y a la Gráfica 1 “Número total de personas beneficiadas con actividades desarrolladas por el IDT”, el grupo más relevante de la población es el que se obtiene a partir de la atención en la Red de Información Turística con 207.880 que representa el 96,60%.
5. De acuerdo con la Tabla 3 y la Gráfica 2 “Atención en la Red de Información Turística”, la población más relevante son los “extranjeros” con 235.753 que representa el 63,01%
6. De acuerdo con la Tabla 4 y la Gráfica 3 “Capacitaciones en cultura Turística por población”, los grupos que se destacan son “Niños y Jóvenes” con 2.065 que representa el 37,55% y “Conductores de taxi” con 1.558 que representa el 28,33%.
7. De acuerdo con la Tabla 6 y la Gráfica 5 “Acompañamiento a Localidades”, las localidades que más se destacan son “La Candelaria” con 453 personas, que representan el 30,02%, y “Santa Fe” con 312 personas, que representan el 20,68%.
8. De acuerdo a la Tabla 8.1 “Formación de líderes por localidad a través del diplomado No. 1”, las localidades que mayor participación tuvieron fueron: Kenedy, Engativá, Suba y Usaquén, con un peso porcentual de 13%, 12%, 10% y 10% respectivamente.
9. De acuerdo a la Tabla 8.2 “Formación de líderes por localidad a través del diplomado No. 2”, todas las localidades relacionadas en la tabla tuvieron una cantidad de participantes equitativa.
10. De acuerdo con la Tabla 10 y la Gráfica 9 “Medio de presentación PQRSD”, los medios más comunes de presentación de algún tipo de PQRSD que disponen los usuarios son: “correo electrónico” con 431 que representa el 72,67%, y “escrito” con 132 que representa el 22,26%. Por otro lado, los canales que son menos usados por los usuarios son: “PIT”, “Defensor al ciudadano”, “Buzón de sugerencias” y “Telefónico”; los tres primeros medios no fueron usados, y el último solo fue usado por una persona.

Lo anterior, sugiere para la entidad generar estrategias de promoción de los canales que los usuarios no frecuentan en el momento de presentar algún tipo de PQRSD, con el propósito de generar mayor accesibilidad para los usuarios.