



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS AGOSTO 2019

BOGOTÁ D.C.,





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

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

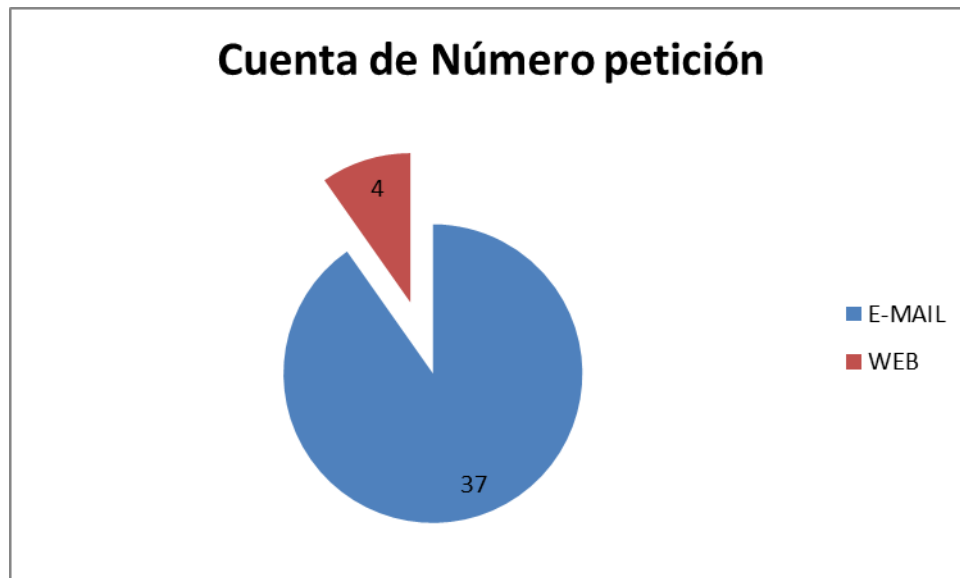
Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2
41	100,00%

Análisis

De acuerdo con el reporte generado del SDQS, la entidad registró 37 peticiones, de las cuales 4 ingresaron por el SDQS directamente, las demás, por el medio escrito y por correo electrónico, este mes aumento la llegada de peticiones a la entidad por temas de Bicitravesías.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2
E-MAIL	37	90,43%
WEB	4	9,57%
Total general	41	100,00%

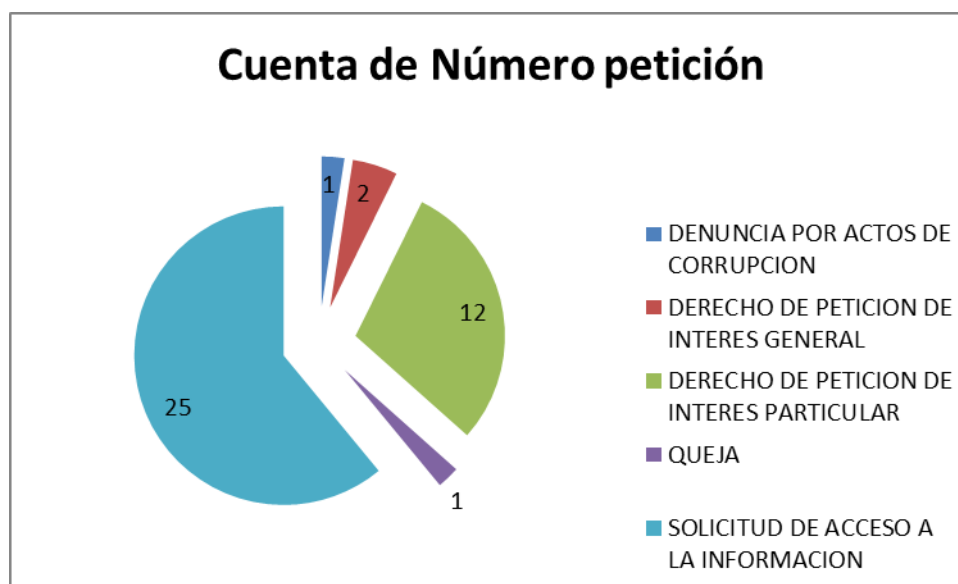


Análisis

El “E-mail” representa el 90.43% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas ante la entidad, por parte de los ciudadanos.

2. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	2,29%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	4,99%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	12	29,58%
QUEJA	1	2,34%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	25	60,79%
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 60,79 %.



4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2
BICITRAVESIAS	6	19,69%
ESTADISTICAS DEL TURISMO BOGOTA	1	3,45%
INFORMACION CONTRACTUAL	5	15,97%
INFORMACION TURISTICA	9	30,09%
SERVICIOS TURISTICOS	1	3,34%
SOLICITUD MATERIAL PROMOCIONAL	6	20,39%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	3,48%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	1	3,60%
Total general	30	100,00%

Análisis

Para este período, el subtema “Información Turística”, es uno de los temas más relevantes, de los subtemas el cual representa un 30 % de los subtemas cargados en le Bogotá te Escucha de los PQRSD radicados por los ciudadanos.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2
ENTIDAD NACIONAL	1	12,75%
IDRD	1	12,74%
IDU	1	12,44%
SECRETARIA DE CULTURA	1	12,41%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	12,44%
SECRETARIA DE SALUD	1	12,44%
SECRETARIA GENERAL	1	12,44%
UAESP	1	12,32%
Total general	8	100,00%

Análisis

La entidad trasladó durante el periodo de análisis un total de 8 requerimientos, el cual en su mayoría fueron trasladadas entidades distritales y nivel nacional.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Para este período en la entidad no se registraron peticiones referentes a veedurías ciudadanas.



7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

Cuenta de Número petición	Etiquetas de columna	Total general
Etiquetas de fila	PERIODO ACTUAL	
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO	10	10
Total general	10	10

Análisis

Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 10 requerimientos actuales y 42 del periodo anterior.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Promedio de Días gestión		Etiquetas de columna				Total general
Etiquetas de fila	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	DE SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION		
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO	20	15	10	5	8	
Total general	20	15	10	5	8	

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 8 días para este mes, 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.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2
01 - USAQUEN	1	2,18%
17 - LA CANDELARIA	1	2,34%
(en blanco)	39	95,48%
Total general	41	100,00%

Análisis

Para el mes de Agosto identificamos que los peticionarios no diligencian varios campos del formulario entre ellos la localidad, son pocos los peticionarios que hasta ahora han diligenciado dicho campo. De 2 peticiones de las 41 radicadas un 95,48% no refiere localidad de los hechos de las peticiones.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRIENTE

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2
3	2	4,84%
6	1	2,18%
(en blanco)	38	92,98%
Total general	41	100,00%

Análisis

Dentro de la información suministrada por los peticionarios 3 personas registraron pertenecer al estrato 1 y 2 de acuerdo a su ubicación de las 41 peticiones radicadas, un 92,98% de las peticiones no registran estrato del Ciudadano que interpuso la petición.

TIPO REQUIRIENTE

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2
Jurídica	3	7,17%
Natural	37	90,54%
(en blanco)	1	2,29%
Total general	41	100,00%

Análisis

El 90,54% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 7,17% por personas jurídicas.

11. CALIDAD DE REQUIRENTE

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2
Jurídica	3	7,17%
Natural	37	90,54%
Anónimo	1	2,29%
Total general	41	100,00%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 97,71% corresponde a ciudadanos identificados y el 2,29% a Anónimos.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La entidad ha registrado todas las PQRSD en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, siguiendo para ello las directrices impartidas; sin embargo, trabajamos cada día en acciones de mejora para brindar al ciudadano una respuesta oportuna y confiable.