



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

ATENCION AL CIUDADANO

INFORME PQRS DICIEMBRE 2019

BOGOTA D.C.,

Avenida Carrera 24 No. 40 – 66
Teléfono: 2170711
Fax.2170711 Ext. 180
www.bogotaturismo.gov.co
GD-F12-V18
Código Postal 111311



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

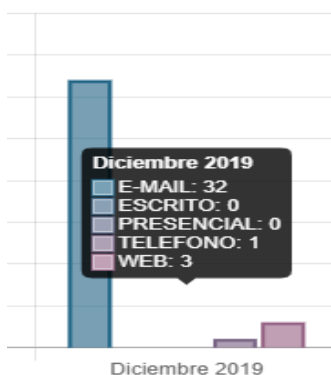
1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

Valores	
Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
36	100,00%

Análisis

De acuerdo con el reporte generado del SDQS, la entidad registró 33 peticiones, de las cuales 3 ingresaron por el SDQS directamente, las demás, por el medio escrito y por correo electrónico, este mes aumentaron las solicitudes, en comparación con las radicadas en el mes de Noviembre de 2019

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Análisis

El "E-mail" representa el 89% 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
CONSULTA		

DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	24	67%
RECLAMO	2	6%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	10	27%
Total, general	36	100,00%



Análisis

Del total de requerimientos el “Derecho de Petición de Interés Particular” 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 67 %.

Para el periodo de diciembre de 2019 se presentaron peticiones contra el Sistema Integrado de Gestión debido a la falla a la APP Bogotá DC Travel, para la cual se tomaron las medidas necesarias a través de la oficina de sistemas para poner en funcionamiento la APP a servicio de los ciudadanos y prestadores de servicios turísticos.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2
BICITRAVESIAS	3	20.00 %
GUIAS TURISTICOS	1	6.67 %
HOJA DE VIDA EN TURISMO	2	13.33 %
INFORMACION CONTRACTUAL	6	40.00 %
INFORMACION TURISTICA	1	6.67 %

SOLICITUD MATERIAL PROMOCIONAL	2	13.33 %	
Total, general	20		100,00%

Análisis

Para este periodo, el subtema “Bicitravesías”, es uno de los temas más relevantes, de los 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	
JARDÍN BOTANICO JBB		1	100 %
Total, general		1	100,00%

Análisis

La entidad trasladó durante el periodo un total de 1 requerimiento, de las 36 peticiones registradas por la entidad.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

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

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2	
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO		27	100,00%
Total general		27	100,00%

Análisis

Avenida Carrera 24 No. 40 – 66
Teléfono: 2170711
Fax.2170711 Ext. 180
www.bogotaturismo.gov.co
GD-F12-V18
Código Postal 111311

Para este periodo en la entidad se realizó el respectivo cierre de 27 requerimientos, quedando los demás pendientes debidos a los temas de fallas del aplicativo el cual no se ha normalizado.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Etiquetas de fila	Etiquetas de columna					Total general
	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	COPIA	
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO	15	14	8	8	0	10
Total, general	15	14	8	8	0	10

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 10 días para este mes, debido a las fallas presentadas en el sistema las cuales persisten a la fecha. 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 PERIODO

Tipo de ingreso Registrada

Rótulos de fila	Valores	
	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
EN BLANCO	35	97%
10 - ENGATIVA	1	3%
Total general	36	100,00%

Análisis

Para el mes de diciembre identificamos que un ciudadano diligencio el campo de lo calidad, varios de los ciudadano diligenciaron varios campos del del formulario entre ellos la localidad.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

Tipo de ingreso	Registrada
Periodo	PERIODO ACTUAL

Rótulos de fila	Valores	
	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
3	1	3%
EN BLANCO	35	97%
Total general	36	100,00%

Análisis

Dentro de la información suministrada un ciudadano por los peticionarios no registra estrato del Ciudadano que interpuso la petición.

TIPO REQUIRENTE

Rótulos de fila	Valores	
	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
	0	0,00%
Jurídica	3	3%
Natural	33	97,00%
Total general	36	100,00%

Análisis

El 97% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 3% por personas jurídicas.

Rótulos de fila	Valores	
	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
Anónimo	0	0,00%
Jurídica	3	3%
Natural	33	97,00%
Total general	32	100,00%

11. CALIDAD DE REQUIRENTE

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 100% corresponde a ciudadanos identificados y no se registraron Anónimos.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La entidad ha registrado todas las PQRS 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.