



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

## INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

### ATENCION AL CIUDADANO

### INFORME PQRS JULIO 2019

**BOGOTA D.C.,**





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

## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

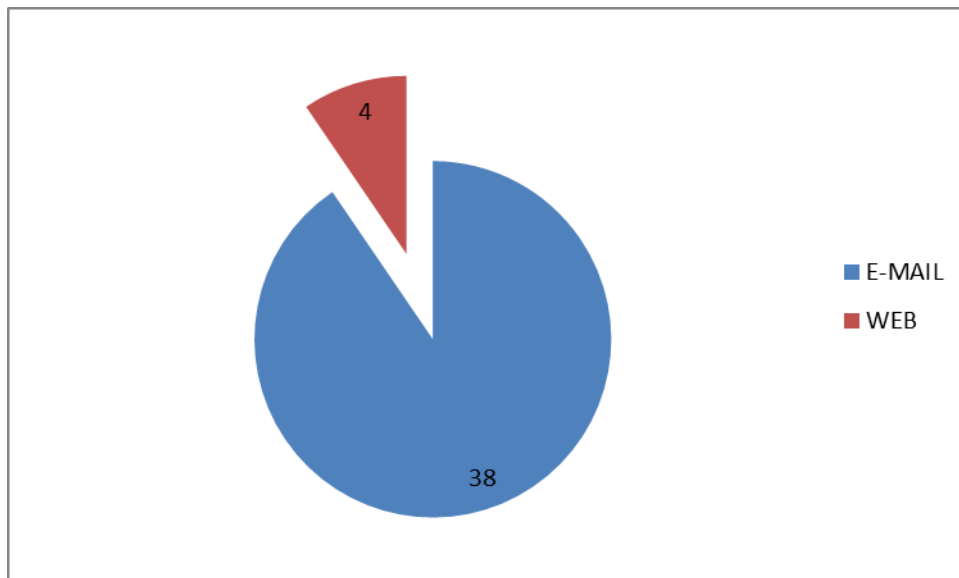
| Cuenta de Número petición2 | Suma de Número petición |
|----------------------------|-------------------------|
| 42                         | 100,00%                 |

### Análisis

De acuerdo con el reporte generado del SDQS, la entidad registró 30 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 petición2 | Suma de Número petición |
|----------------------|----------------------------|-------------------------|
| E-MAIL               | 38                         | 91,14%                  |
| WEB                  | 4                          | 8,86%                   |
| <b>Total general</b> | <b>42</b>                  | <b>100,00%</b>          |

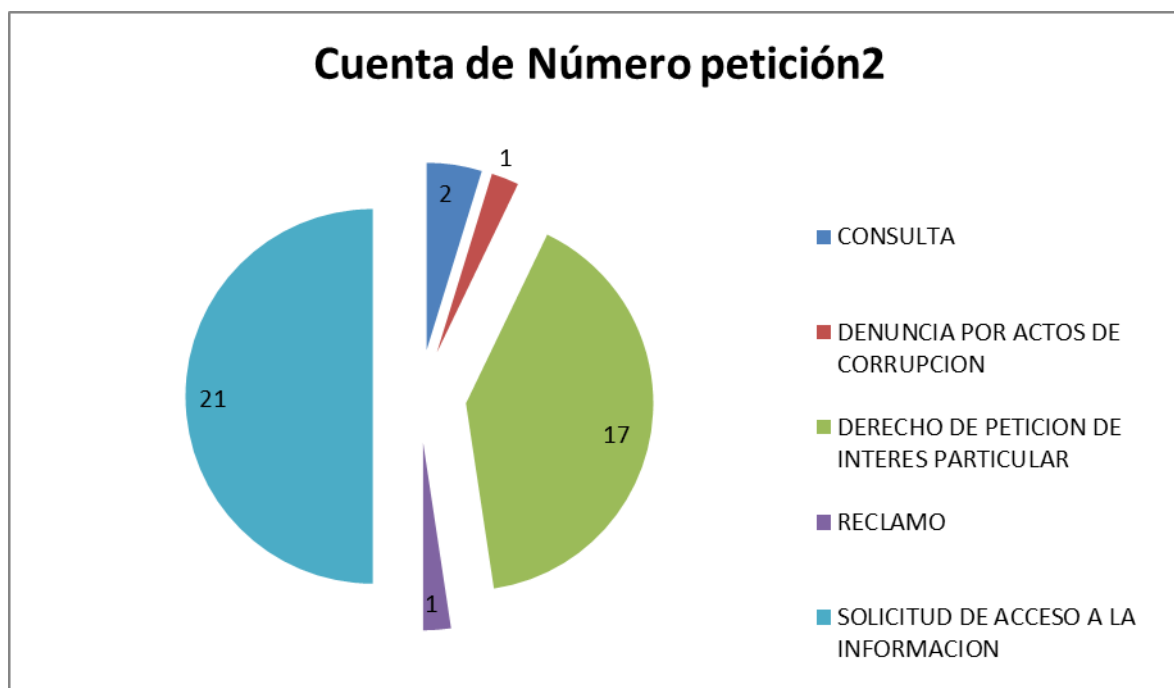


## Análisis

El “E-mail” representa el 91.14% 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 petición2 | Suma de Número petición |
|---|----------------------------|-------------------------|
| CONSULTA                                  | 2                          | 4,41%                   |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION          | 1                          | 2,35%                   |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 17                         | 40,84%                  |
| RECLAMO                                   | 1                          | 2,10%                   |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION      | 21                         | 50,30%                  |
| <b>Total general</b>                      | <b>42</b>                  | <b>100,00%</b>          |



## 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 50,30 %.



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

| Etiquetas de fila                                 | Cuenta de Número petición2 | Suma de Número petición |
|---|----------------------------|-------------------------|
| BICITRAVESIAS                                     | 21                         | 34,03%                  |
| DIRECTORIO PRESTADORES DE TURISMO                 | 1                          | 1,53%                   |
| ESTADISTICAS DEL TURISMO BOGOTA                   | 7                          | 10,82%                  |
| GUIAS TURISTICOS                                  | 1                          | 1,53%                   |
| HOJA DE VIDA EN TURISMO                           | 4                          | 6,85%                   |
| INFORMACION CONTRACTUAL                           | 1                          | 1,53%                   |
| INFORMACION TURISTICA                             | 10                         | 16,63%                  |
| RECORRIDOS TURISTICOS                             | 2                          | 3,06%                   |
| SOLICITUD MATERIAL PROMOCIONAL                    | 6                          | 10,07%                  |
| TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES                  | 7                          | 10,90%                  |
| TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES | 2                          | 3,06%                   |
| <b>Total general</b>                              | <b>62</b>                  | <b>100,00%</b>          |

#### Análisis

Para este período, el subtema “Bicitravesías”, es uno de los temas más relevantes, de los subtemas el cual representa un 34, 03 % de los subtemas cargados en le Bogotá te Escucha de los PQRSD radicados por los ciudadanos.

#### 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

| Rótulos de fila                    | Valores<br>Cuenta de Número<br>petición | Cuenta de Número<br>petición2 |
|------------------------------------|---|-------------------------------|
| UNIVERSIDAD DISTRITAL              | 1                                       | 6.25 %                        |
| SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO | 2                                       | 12.50 %                       |
| SECRETARIA DE GOBIERNO             | 3                                       | 18.75 %                       |
| SECRETARIA MOVILIDAD               | 1                                       | 6.25 %                        |
| TRANSMILENIO                       | 1                                       | 6.25 %                        |
| POLICIA METROPOLITANA              | 1                                       | 6.25 %                        |
| SECRETARIA DE CULTURA              | 1                                       | 6.25 %                        |
| IDU                                | 1                                       | 6.25 %                        |
| IDPC                               | 1                                       | 6.25 %                        |
| DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO     | 1                                       | 6.25 %                        |
| ENTIDAD NACIONAL                   | 3                                       | 18.75 %                       |
| <b>Total general</b>               | <b>16</b>                               | <b>100,00%</b>                |



## Análisis

La entidad trasladó durante el periodo de análisis un total de 16 requerimientos, el cual en su mayoría fueron trasladados a la Secretaría de Gobierno y entidades nacionales con un porcentaje de 18,75%, de todas las peticiones trasladadas en el periodo de julio de 2019.

## 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 <sup>2</sup>                      | Etiquetas de columna |                  | Total general |
|---|----------------------|------------------|---------------|
| Etiquetas de fila   | PERIODO ACTUAL       | PERIODO ANTERIOR | Total general |
| SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO |                      | 30               | 32            |
| <b>Total general</b>  |                      | <b>30</b>        | <b>32</b>     |

## Análisis

Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 30 requerimientos actuales y 32 del periodo anterior.

## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

| Promedio de Días gestión                 |                      | Etiquetas |                            |                                  |                                |               |                                      |            |            | Total general |
|--|----------------------|-----------|----------------------------|----------------------------------|--------------------------------|---------------|--------------------------------------|------------|------------|---------------|
| Etiquetas de fila                        |                      | CONSULTA  | DENUNCIA POR DE CORRUPCION | ACTOS DERECHO DE INTERES GENERAL | DE PETICION DERECHO DE INTERES | QUEJA RECLAMO | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION |            |            |               |
| SUBDIRECCION CORPORATIVA Y DISCIPLINARIO | DE GESTION Y CONTROL |           | 5,4                        | 1,5                              | 8,0                            | 2,5           | 16,0                                 | 8,2        | 2,6        | 3,0           |
| <b>Total general</b>                     |                      |           | <b>5,4</b>                 | <b>1,5</b>                       | <b>8,0</b>                     | <b>2,5</b>    | <b>16,0</b>                          | <b>8,2</b> | <b>2,6</b> | <b>3,0</b>    |

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 3 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 |
|----------------------|---------------------------|--------------------------|
| 08 - KENNEDY         | 1                         | 2,10%                    |
| 11 - SUBA            | 1                         | 2,48%                    |
| 13 -<br>TEUSAQUILLO  | 1                         | 2,35%                    |
| 50 -<br>INTERLOCAL   | 1                         | 2,27%                    |
| (en blanco)          | 38                        | 90,80%                   |
| <b>Total general</b> | <b>42</b>                 | <b>100,00%</b>           |

### Análisis

Para el mes de julio 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 4 peticiones de las 42 radicadas un 90, 80% no refiere localidad de los hechos de las peticiones.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

| Etiquetas de fila    | Cuenta de Número petición | Suma de Número petición2 |
|----------------------|---------------------------|--------------------------|
| 3                    | 2                         | 4,37%                    |
| (en blanco)          | 40                        | 95,63%                   |
| <b>Total general</b> | <b>42</b>                 | <b>100,00%</b>           |

### Análisis

Dentro de la información suministrada por los peticionarios 2 personas registraron pertenecer al estrato 3 de acuerdo a su ubicación de las 42 peticiones radicadas , un 95,63% 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             | 1                         | 2,47%                    |
| Natural              | 40                        | 95,17%                   |
| (en blanco)          | 1                         | 2,35%                    |
| <b>Total general</b> | <b>42</b>                 | <b>100,00%</b>           |

### Análisis

El 95,17% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 2,47% por personas jurídicas.

## 11. CALIDAD DE REQUIRENTE

| Etiquetas de fila    | Cuenta de Número petición | Suma de Número petición2 |
|----------------------|---------------------------|--------------------------|
| Jurídica             | 1                         | 2,47%                    |
| Natural              | 40                        | 95,17%                   |
| (en blanco)          | 1                         | 2,35%                    |
| <b>Total general</b> | <b>42</b>                 | <b>100,00%</b>           |

### Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 97,64% corresponde a ciudadanos identificados y el 2,35% a 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.