



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

ATENCION AL CIUDADANO

INFORME PQRS NOVIEMBRE 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



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

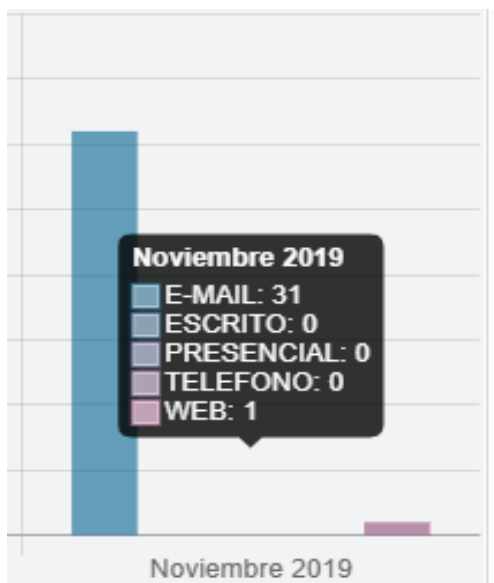
1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

Valores	
Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
32	100,00%

Análisis

De acuerdo con el reporte generado del SDQS, la entidad registró 31 peticiones, de las cuales 1 ingresaron por el SDQS directamente, las demás, por el medio escrito y por correo electrónico, este mes disminuyeron las solicitudes, en comparación con las radicadas en el mes de octubre de 2019

2. CANALES DE INTERACCIÓN

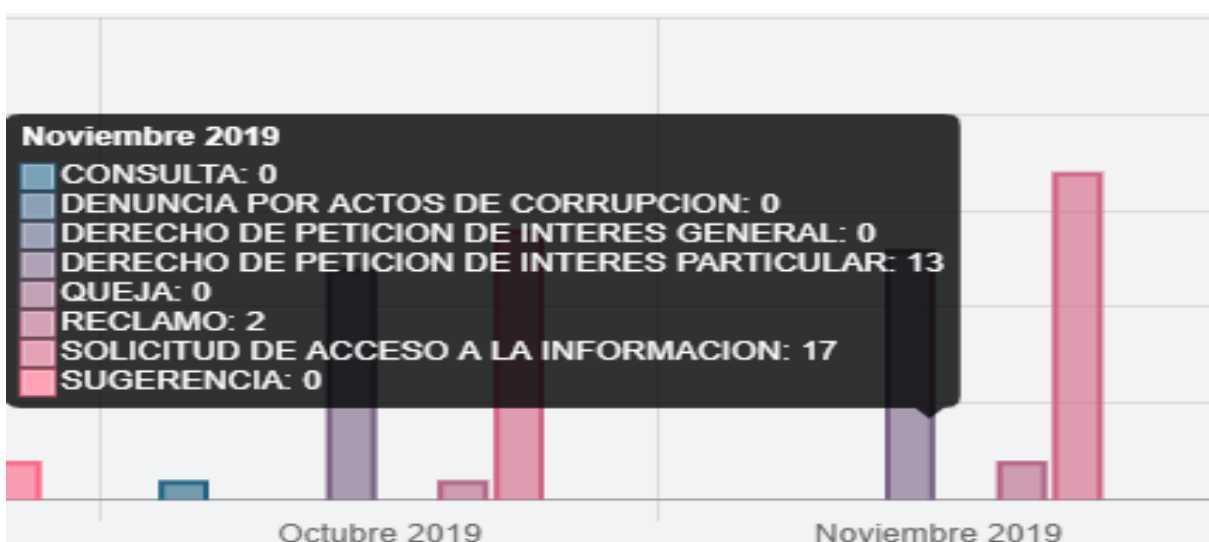


Análisis

El "E-mail" representa el 97% 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		
PARTICULAR	17	53%
RECLAMO	2	6%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	13	41%
Total, general	32	100,00%



Análisis

Del total de requerimientos el “Solicitud de accesos a la 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 53 %.

Para el periodo de noviembre de 2019 no se presentaron Quejas en contra del Sistema de calidad.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES		
	1	3.70 %
Total general	32	100,00%

Análisis

Para este periodo, el subtema “Bicitravesías”, es uno de los temas más relevantes, de los subtemas el cual representa un 59,26 % 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
POLICIA METROPOLITANA	1	33.33 %
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	33.33 %
ENTIDAD NACIONAL	1	33.33 %
Total general		100,00%

Análisis

La entidad trasladó durante el periodo un total de 3 requerimientos, de las 32 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

Para este periodo en la entidad se realizó el respectivo cierre de 27 requerimientos.



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	0	4	8	0	2	5	
Total general	0	5	8	0	2	5	

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 5 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 PERIODO

Tipo de ingreso	Registrada
-----------------	------------

Rótulos de fila	Valores	
	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
EN BLANCO	32	100%
11 - SUBA	0	0,00%
Total general	50	100,00%

Análisis

Para el mes de noviembre identificamos que los peticionarios no diligencian varios campos 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
EN BLANCO	32	100%
Total general	32	100,00%

Análisis

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

TIPO REQUIRIENTE

Rótulos de fila	Valores	
	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
	1	3,00%
Jurídica	3	6%
Natural	26	81,00%
Total general	32	100,00%

Análisis

El 81% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 6% por personas jurídicas.

Rótulos de fila	Valores	
	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
Anónimo	1	3,00%
Jurídica	3	6%
Natural	26	81,00%
Total general	32	100,00%



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

11. CALIDAD DE REQUERENTE

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 84% corresponde a ciudadanos identificados y el 3% a un Anónimo.

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.