



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

ATENCION AL CIUDADANO

INFORME PQRS OCTUBRE 2019

BOGOTA D.C.,





1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

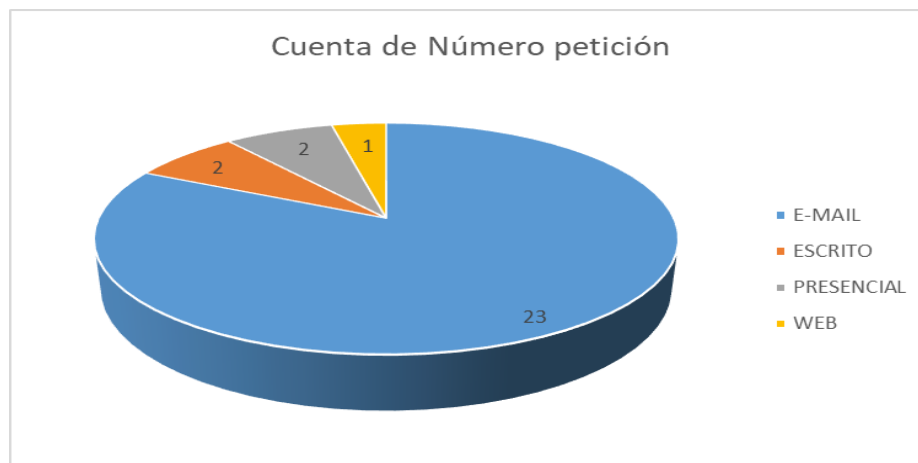
Valores	
Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
28	100,00%

Análisis

De acuerdo con el reporte generado del SDQS, la entidad registró 28 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 mayo de 2019

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Suma de Número petición2
E-MAIL	23	82,29%
ESCRITO	2	6,88%
PRESENCIAL	2	7,22%
WEB	1	3,60%
Total general	28	100,00%

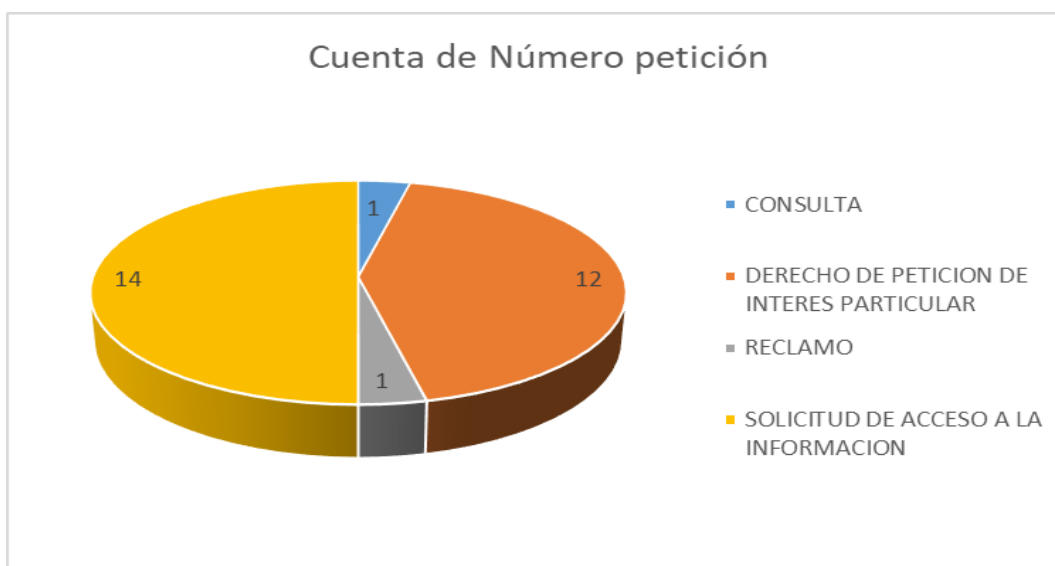


Análisis

El “E-mail” representa el 82,29% 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 petición ²
CONSULTA	1	3,60%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	12	42,60%
RECLAMO	1	3,27%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	14	50,52%
Total general	28	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 50,52 %.

Para el periodo de octubre 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
BICITRAVESIAS	13	45,68%
CAPACITACIONES	1	3,18%
GUIAS TURISTICOS	2	7,03%
INFORMACION CONTRACTUAL	3	10,19%
INFORMACION TURISTICA	8	27,08%
SOLICITUD MATERIAL PROMOCIONAL	2	6,84%
Total general	29	100,00%

Análisis

Para este periodo, el subtema “Bicitravesías”, es uno de los temas más relevantes, de los subtemas el cual representa un 45,68 % 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	50,04%
POLICIA METROPOLITANA	1	49,96%
Total general	2	100,00%

Análisis

La entidad trasladó durante el periodo un total de 2 requerimientos, de las 28 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	42	100,00%
Total general	42	100,00%

Análisis

Para este periodo en la entidad se realizó el respectivo cierre de 29 requerimientos actuales y 42 del periodo anterior.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Promedio de Días gestión	Etiquetas de columna	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR					SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION		Total general
		CONSULTA	RECLAMO	SUGERENCIA	RECLAMO	SUGERENCIA			
Etiquetas de fila									
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO		18	5	6,5	3	12	6		
Total general		18	5	6,5	3	12	6		

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 6 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





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

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
(en blanco)	28	100,00%
Total general	28	100,00%

Análisis

Para el mes de octubre identificamos que los peticionarios no diligencian varios campos del formulario entre ellos la localidad.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
(en blanco)	28	100,00%
Total general	28	100,00%

Análisis

Dentro de la información suministrada por los peticionarios, el 100% de las peticiones no registran estrato del Ciudadano.

TIPO REQUIRENTE

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
Natural	26	92,86%
(en blanco)	2	7,14%
Total general	28	100,00%

Análisis

El 92,86% de las peticiones son realizadas por personas naturales.

11. CALIDAD DE REQUIRENTE

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
Natural	26	92,86%
Anónimo	2	7,14%
Total general	28	100,00%



Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 92,86% corresponde a ciudadanos identificados y el 7,14% a dos 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.