



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

ATENCION AL CIUDADANO

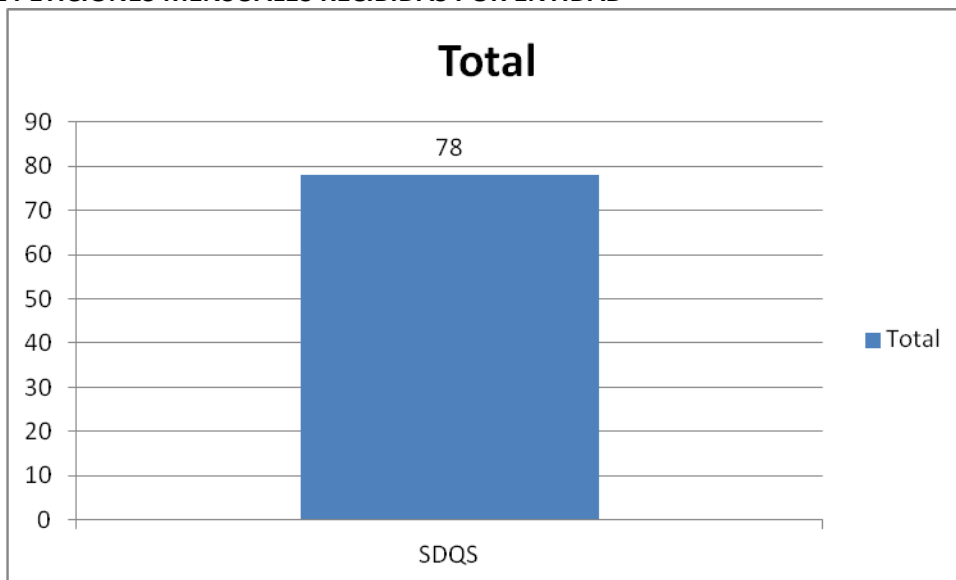
INFORME PQRS MARZO 2019

BOGOTA D.C.,





1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

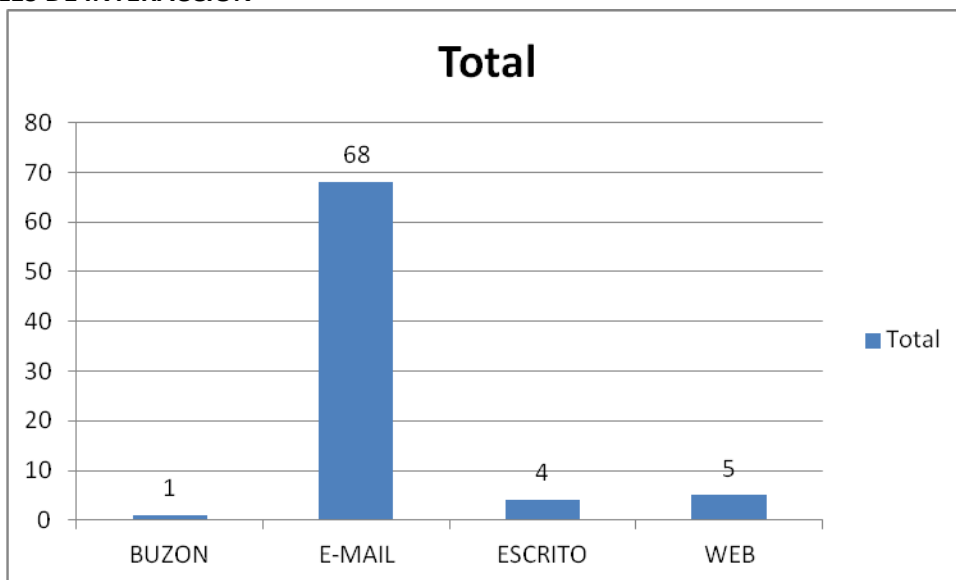


Total Requerimientos 78

Análisis

De acuerdo con el reporte generado del SDQS, la entidad registró 78 peticiones, de las cuales 13 ingresaron por el SDQS directamente, las demás, por el medio escrito y por correo electrónico, este mes se aumento la llegada de peticiones a la entidad por temas de bicitravesias.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



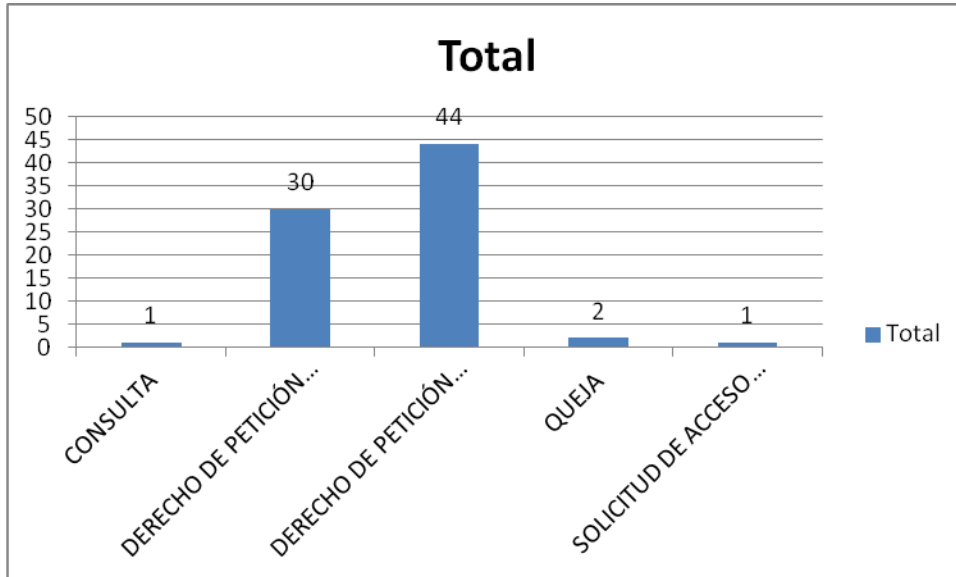
Total Requerimientos 78



Análisis

El “E-mail” representa el 87% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas ante la entidad.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



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.



4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	TOTAL	%
ATRATIVOS TURISTICOS	2	3%
BICITRAVESIAS	7	9%
CAMPAÑAS, EVENTOS, INVITACIONES, PUBLICACIONES	2	3%
COMUNICACIONES, PRENSA Y PROTOCOLO	1	1%
CONVENIOS: INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES, DE COOPERACION, DESEMPEÑO, RENTABILIDAD SOCIAL	1	1%
DIRECTORIO PRESTADORES DE TURISMO	1	1%
GESTION DEL DESTINO	1	1%
HOJA DE VIDA EN TURISMO	7	9%
INFORMACION CONTRACTUAL	3	4%
INFORMACION TURISTICA	1	1%
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	1	1%
POLITICAS DE LA ENTIDAD	1	1%
SERVICIOS TURISTICOS	1	1%
SOLICITUD MATERIAL PROMOCIONAL	1	1%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	3	4%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	1	1%
TURISMO EN LOCALIDADES DE BOGOTA	1	1%
ZONAS DE INTERES TURISTICO	4	5%
(en blanco)	39	50%
TOTAL SUBTEMAS	78	100%
OTROS SUBTEMAS	0	0%
TOTAL GENERAL	78	100%

Análisis

Para este período, el subtema “Bicitravesias”, es uno de los temas más relevantes.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
TERMINAL DE TRANSPORTE	1	1%
	3	4%
TOTAL TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	4	5%

Análisis

La entidad trasladó durante el periodo de análisis un total de 4 requerimientos.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

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



7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

Rótulos de fila	Cuenta de Numero petición
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO	78
Total general	78

Análisis

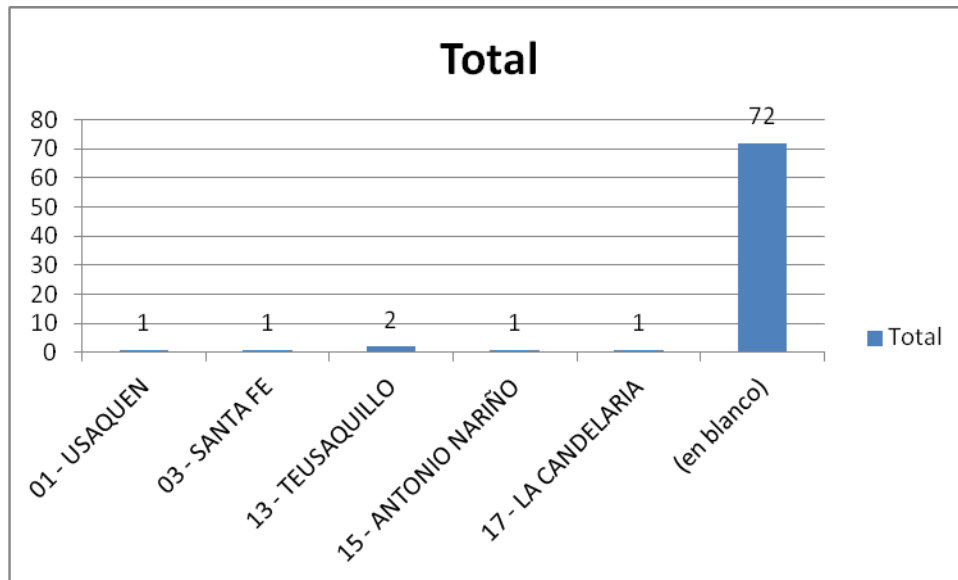
Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 78 requerimientos actuales.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Promedio de DG Rótulos de fila	Rótulos de columna					Total general
	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO	4	8	5	3	8	6
Total general	4	8	5	3	8	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 sin dejar de lado que tenemos que dar una respuesta con claridad, coherencia, oportunidad y sobre todo calidez.

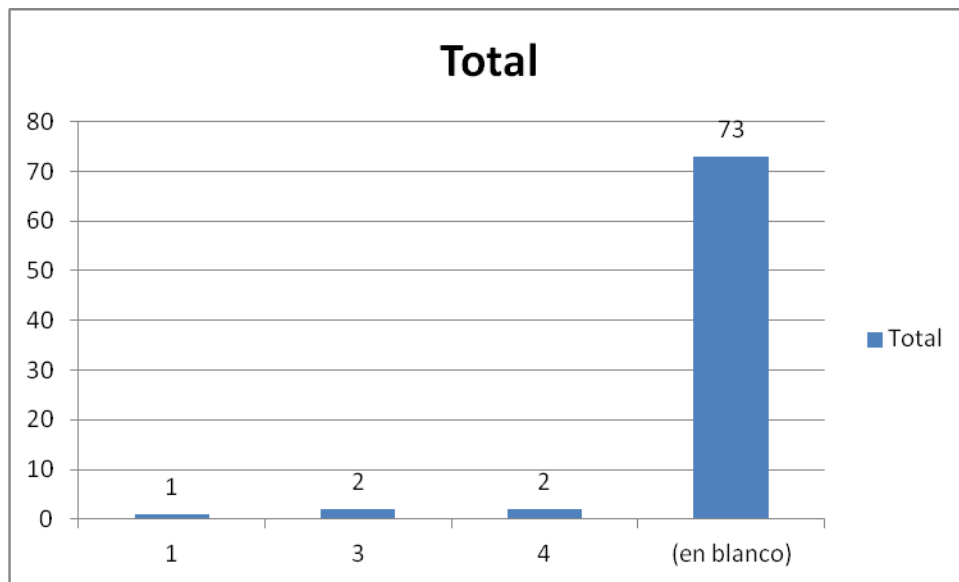
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



Análisis

Para el mes de enero 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.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



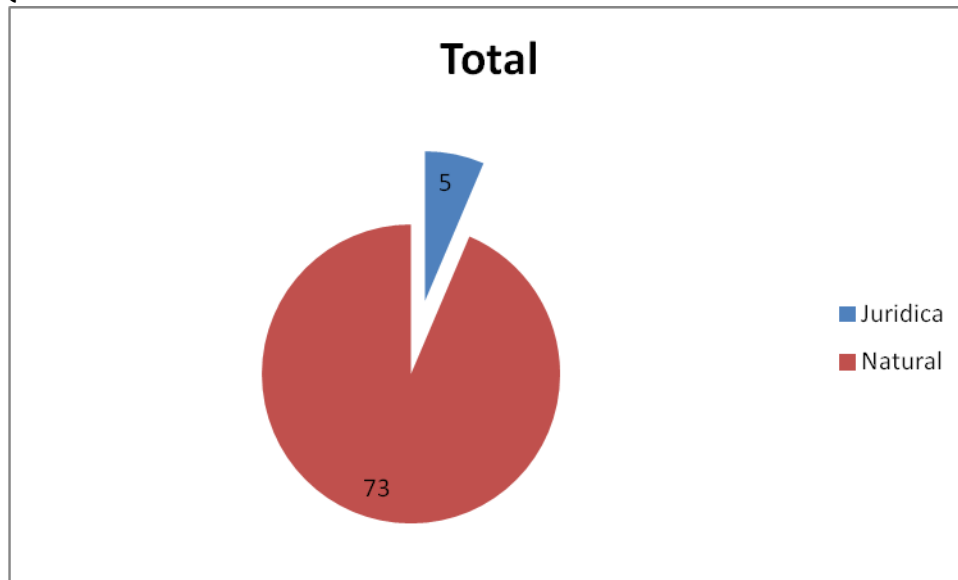
Análisis

Dentro de la información los peticionarios no registran información específica y desconocemos los motivos.



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

TIPO REQUIRIENTE



Análisis

El 94% de las peticiones son realizadas por personas naturales.





11. CALIDAD DE REQUIRENTE

Rótulos de fila	Cuenta de Numero petición
ADRIANA SARMIENTO	1
ALEJANDRO GOMEZ	1
ALEX WALTER PEÑA DUARTE	1
ANDREA HESHUSIUS	1
ANGELICA MORALES	1
ARTURO ARTURO	1
AURA MARIA MELENDEZ PERILLA	1
BRYAN ROJAS MURCIA	1
BYRON S PUERTO BARRIOS	1
CAMILA CLAROS ORTIZ	1
CAMILO ANDRES CARDENAS	1
CAMILO ESTEBAN CABALLERO ACOSTA	1
CARLOS MARTINEZ	1
CARLOS EDUARDO MENDOZA SOTO	1
CAROLINA LOPEZ	1
CAROLINA SANCHEZ	1
CASAS DHAL SAS	1
CHLOE ALLIX	1
CHLOE CHLOE	1
CLAUDIA MONTOYA DIAZ	1
CONSTANZA MOLANO	2
CORINE CASTILLO	1
DANIEL LEONARDO BAYONA DE LA TORRE	1
DANIELA FERNANDA RODRIGUEZ FERRUCHO	1
DEISSY AMPARO MURICIA RODRIGUEZ	1
DIANA TOVAR	1
DIANA PAOLA RUIZ SUAREZ	1
DORA ROMERO	1
ELIANA ALEJANDRA BERNAL VASQUEZ	1
FRANCISCO CARRILLO	1
FUNDACION CIVICA PARQUE SANTANDER	1
GLADYS TRIANA	1
Global adventure & mountaineering	1
GUILLERMO ROBAYO AVILA	1
HANELL SANCHEZ	1
HARRISON RODRIGUEZ	1
JESSICA TATIANA HERANDEZ ESTRADA	1
JOHN GOMEZ	1
JOHN ANDERSON ABRIL CAMARGO	1
JOHN ANDERSON CHINGATE	1
JORGE ANTONIO GOMEZ TOVAR	1
JORGE ENRIQUE BUITRAGO PUNTES	1
JORGE HUMBERTO BOADA	2
JORGE RICARDO CARDENAS GONZALEZ	1
JOSE MIGUEL PIEDRAHITA RIVERA	1
JULIAN DAVID PORRAS MARTINEZ	1
JULIETH VANESSA NOSSA S	1
KATHERIN CARO CALDERON	1
LAURA CAMILA ROJAS	1
LEONARDO SALAMANCA	1
LINA MARIA ROZO GRANDE	3
LORENA RODRIGUEZ	1
LORENZO CALDERON BENAVIDEZ	1
LUIS ALEJANDRO MONDRAGON	1
LV TRAVEL	1
MAGDA ALEJANDRA RIOS ROJAS	1
MARIA SOFIA LOPEZ RAMIREZ	1
MARITZA PULIDO PABON	1
NICOLAS ALEJANDRO PEÑA TORRES	1
NINI AANTOLINEZ	1
NOHORA PARDO TELLEZ	1
OIHANA BERSATEGUI	1
OSCAR FELIPE BERRUECOS VELEZ	1
PAULA MORA	1
RAUL VILLATE	1
REYD MEDINA	1
SANDRA ARAGON MIRANDA	1
SOFIA ELIZABETH LEON	1
SONIA EL HASSOUNI	1
TERESA MORALES ROZO	1
VARGAS CHAVEZ	1
Vias y Ambiente Ltda	1
VITALINO SANCHEZ	1
YALILA PEREZ SOLANO	1
Total general	78





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

NOMBRE PETICIONARIO	N	%
ANONIMO	0	0%
IDENTIFICADO	78	100%
TOTAL	78	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 100% corresponde a ciudadanos identificados.

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.

