



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

ATENCION AL CIUDADANO

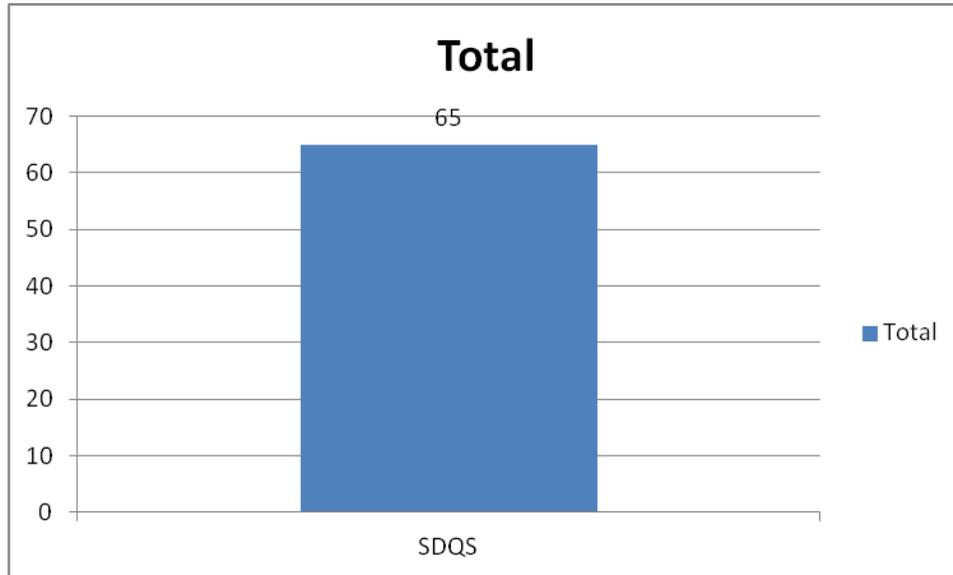
INFORME PQRS ABRIL 2019

BOGOTA D.C.,





1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

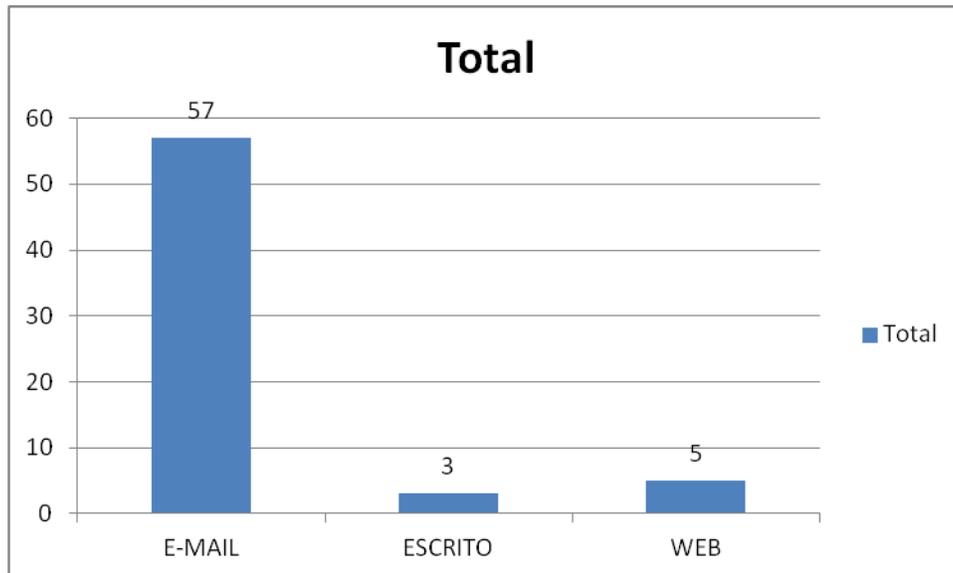


Total Requerimientos 65

Análisis

De acuerdo con el reporte generado del SDQS, la entidad registró 65 peticiones, de las cuales 5 ingresaron por el SDQS directamente, las demás, por el medio escrito y por correo electrónico, este mes se aumentó la llegada de peticiones a la entidad por temas de Bicitravesías.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



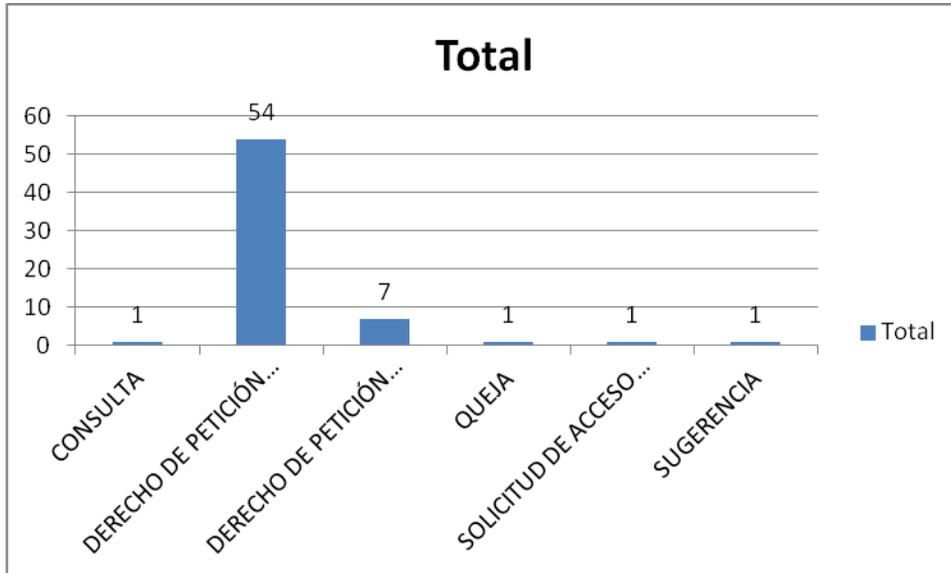
Total Requerimientos 65



Análisis

El “E-mail” representa el 83% 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

SUBTEMAS	TOTAL	%
ATRATIVOS TURISTICOS	1	2%
BICITRAVESIAS	27	42%
CAMPAÑAS, EVENTOS, INVITACIONES, PUBLICACIONES	1	2%
ESTADISTICAS DEL TURISMO BOGOTA	1	2%
GESTION DEL DESTINO	7	11%
HOJA DE VIDA EN TURISMO	7	11%
INFORMACION CONTRACTUAL	4	6%
INFORMACION TURISTICA	1	2%
INVENTARIO DE ATRACTIVOS TURISTICOS DE BOGOTA	1	2%
PROMOCION DEL DESTINO	1	2%
RUTAS TURISTICAS PEATONALES	1	2%
SERVICIOS TURISTICOS	1	2%
SOLICITUD MATERIAL PROMOCIONAL	4	6%
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	1	2%
ZONAS DE INTERES TURISTICO	6	9%
(en blanco)	1	2%
Total general	65	100%

Análisis

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

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
TRANSMILENIO	1	2
POLICIA DE BOGOTA	1	2
IDARTES	1	2
GOBERNACION DEL QUINDIO	1	2
JARDIN BOTANICO	1	2
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	2
MINCOMERCIO	1	2
TOTAL TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	7	100



Análisis

La entidad trasladó durante el periodo de análisis un total de 6 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	65
Total general	65

Análisis

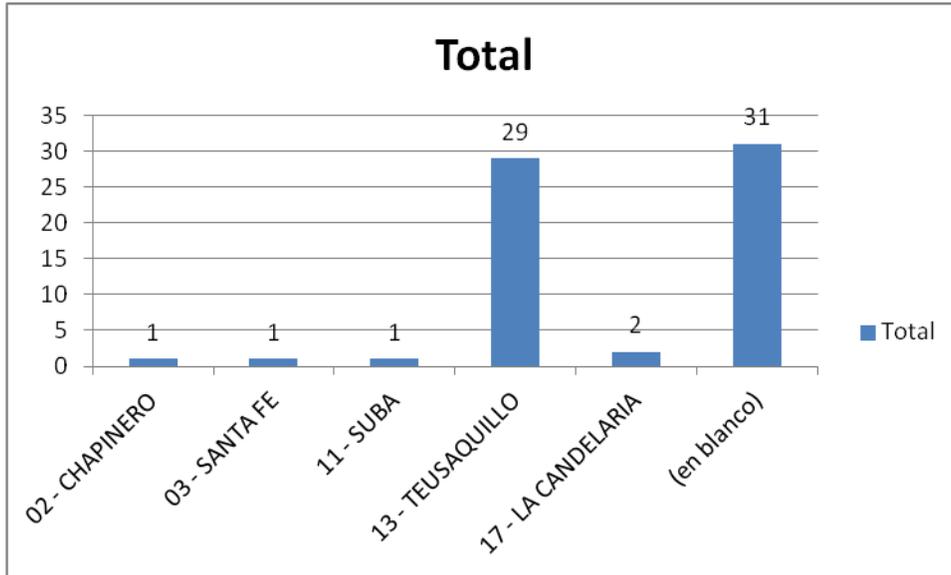
Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 65 requerimientos actuales.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Promedio de DG	Tipo petición	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
Dependencia	CONSULTA						
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO		4	3,527027027	4,16	6,5	-2	-2
Total general		4	3,527027027	4,16	6,5	-2	-2

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 4 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.

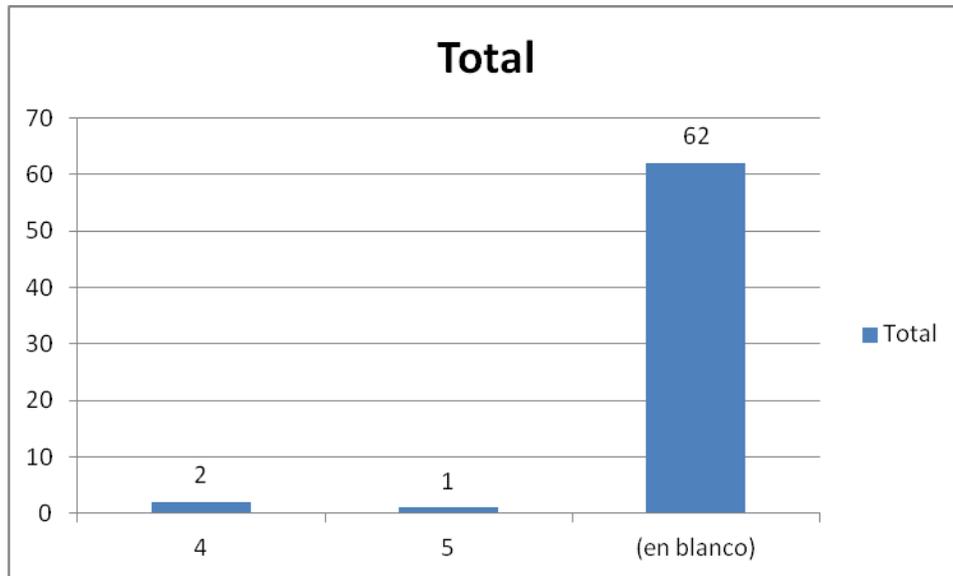
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



Análisis

Para el mes de Abril 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



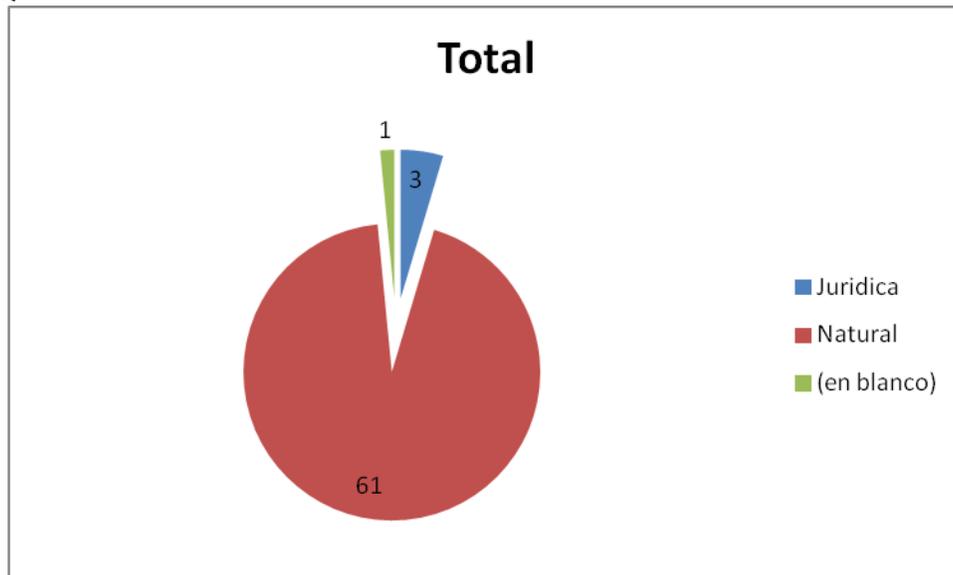
Análisis

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 BONILLA	1
ALEJANDRA PULIDO	2
ALVARO GOENAYA	1
ALVARO RUIZ	1
ANDREA MILENA DIAZ LOPEZ	1
ANDRES GONZALEZ	1
ANÓNIMO	1
BRAYAN STIVEN PRIETO	1
CAMILO ANDRES CAYCEDO	1
CARLOS RAMOS	1
CARLOS RUBIO	1
CONSULADO HONORARIO DE CROACIA EN BOGOTA	1
CORINE CASTILLO	1
CRISTIAN ANDRE ANDRE	1
CRISTIAN CAMILO CASTRO BARRIGA	1
DANIELA OLAYA	2
DIANA ACOSTA	1
DIANA SOFIA GONZALEZ LARROTA	1
DIEGO LUCERO	1
EDWIN MARVIN VILLAREAL HERNANDEZ	2
ESPERANZA PARDO	1
FARIDEH JACKMAN HOYOS	1
GABRIEL NARVAEZ DIAZ	1
GERAL VELASQUEZ VEGA	1
GERALDIN VELASQUEZ	1
HERNAN HERNANDEZ	1
INTERN COLOMBIA	1
ISABEL LEON CARDENAS	1
IVAN ALBERTO MORENO PARRA	1
JENNIFFER ECHEVERRY CARDONA	1
JUAN DARIO CHACON MELO	1
JUAN JOSE QUEZADA	1
JULIA DE JIMENEZ	1
JULIETH MELO	1
KEVIN VARGAS CASTIBLANCO	1
KONTOUR TRAVEL	1
LEONARDO CALDERON	1
LINA MCLAUGHLIN	1
LINA CAMILA ROSAS RODRIGUEZ	1
LIZETH PAOLA CORTINA CANDANOZA	1
LUZ APARICIO	1
MARIA FERNANDA PARRA VALERO	1
MARLY CARVAJAL VARGAS	1
MAYALI CAROLINA RODRIGUEZ DIAZ	1
MIGUEL ANGEL OLAYA GOMEZ	1
MIRIAM CASTILLO PAREDES	1
MIRYAM BARRERA	1
MONICA NATALIA RAMIREZ MUÑOZ	1
MYRIAM KHATCHADOURIAN	1
NATALAI CHAVEZ	1
NICOLAS PARRA CASTRO	1
NOHORA PARDO TELLEZ	1
OLGA PATRICIA PARDP CORTES	1
RICARDO CARDENAS MARTINEZ	1
RICARDO HERNANDEZ LEON	1
ROSA GARZON	1
RUBEN DARIO IBANEZ ANGEL	1
SANDRA NAVIA	1
SILVIA GUZMAN	1
THIBAUD SZPYRCA	1
VIVIAM GAONA	1
WILLAM ESCARRAGA BERMEO	1
Total general	65





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

NOMBRE PETICIONARIO	N	%
ANONIMO	1	2%
IDENTIFICADO	64	98%
TOTAL	65	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 98% 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.

