



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

ATENCION AL CIUDADANO

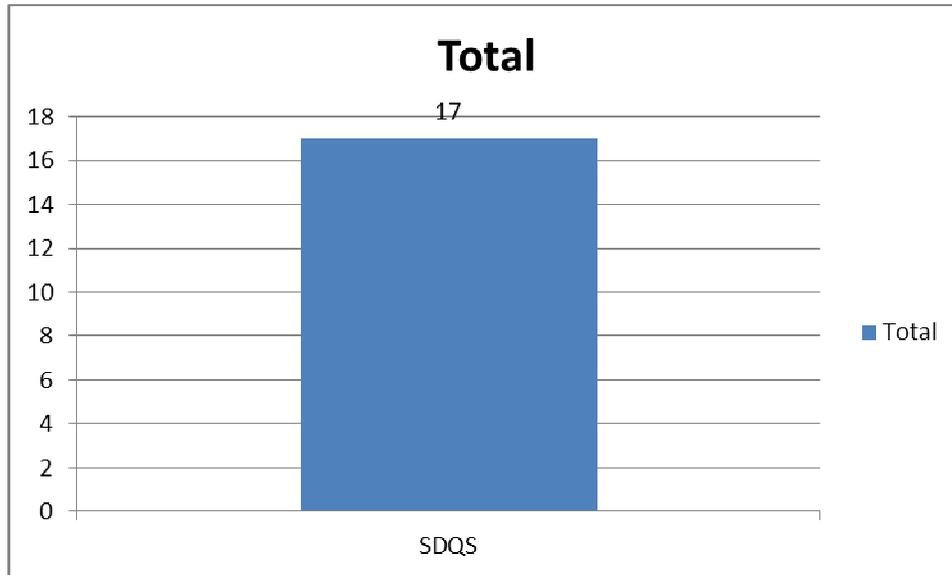
INFORME PQRS ENERO 2019

BOGOTA D.C.,





1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

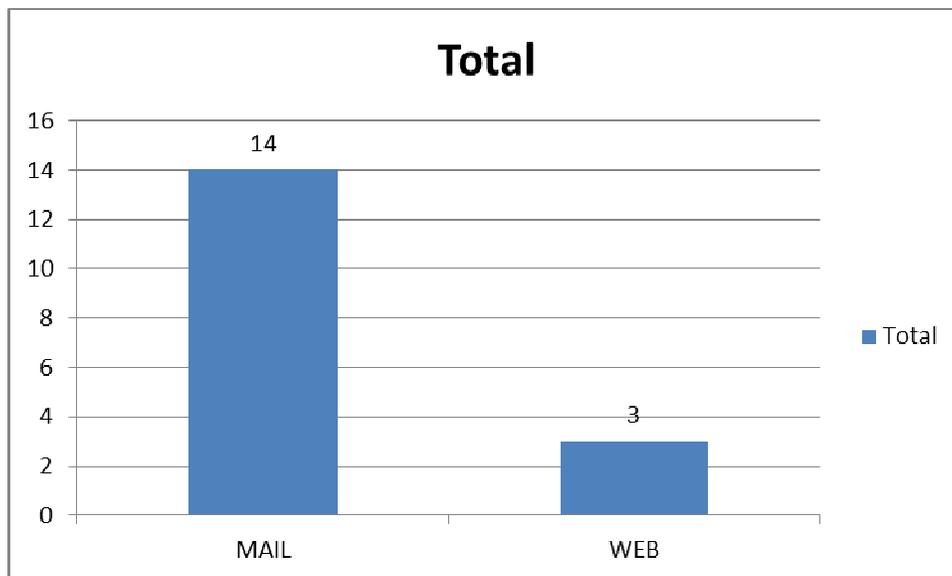


Total Requerimientos 17

Análisis

De acuerdo con el reporte generado del SDQS, la entidad registró 17 peticiones, de las cuales 4 ingresaron por el SDQS directamente, las demás, por el medio escrito y por correo electrónico, este mes se redujo la llegada de peticiones a la entidad por inicio de año.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total Requerimientos 17

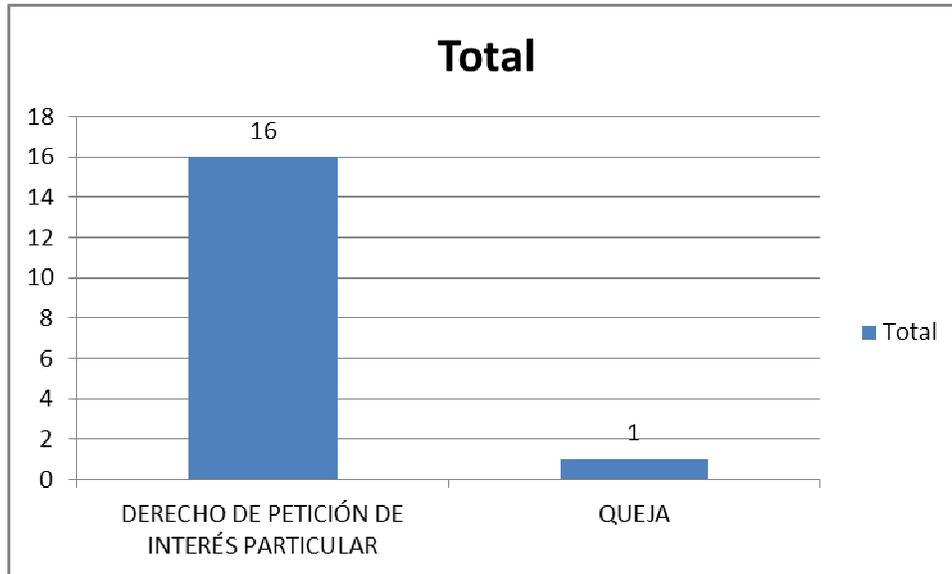




Análisis

El “E-mail” representa el 82% 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	%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	17	100%
OTROS	0	0%
TOTAL SUBTEMAS	17	100%
OTROS SUBTEMAS	0	0%
TOTAL GENERAL	17	100%





Análisis

Para este período, el subtema “Atención y Servicio a la Ciudadanía” con 17 peticiones, es el más relevante, de los cuales los temas de mayor interés son de Bicitravesías, recorridos turísticos y temas referentes al turismo.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	6%
IDRD	1	6%
TOTAL TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	2	12%

Análisis

La entidad trasladó durante el periodo de análisis un total de 2 requerimiento, poco a poco nuestros traslados han disminuido gracias a la actualización de la pagina web de la entidad.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

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

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODO ACTUAL	%
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO	14	14	82%
TOTAL DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	14	14	82%
OTRAS DEPENDENCIAS	0	0	0%
TOTAL GENERAL	14	14	82%





DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES PERIODOS ANTERIORES	REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODO ANTERIOR	%
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO	3	3	18%
TOTAL DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	3	3	18%
OTRAS DEPENDENCIAS	0	0	0%
TOTAL GENERAL	3	3	18%

Análisis

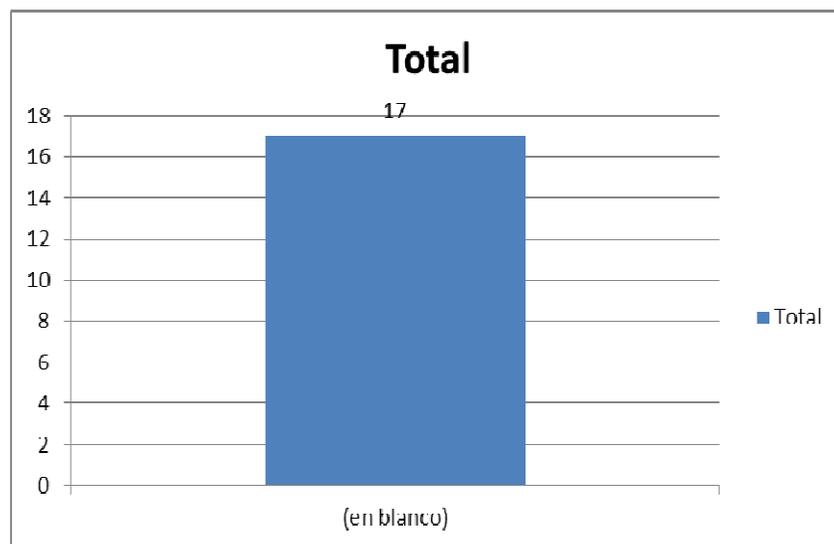
Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 14 requerimientos actuales y el cierre de 3 requerimientos de periodos anteriores.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Etiquetas de fila	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	Total general
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO	13	1	13
Total general	13	1	13

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 13 días para este mes, tuvimos algunos retrasos en algunas peticiones, pero 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.

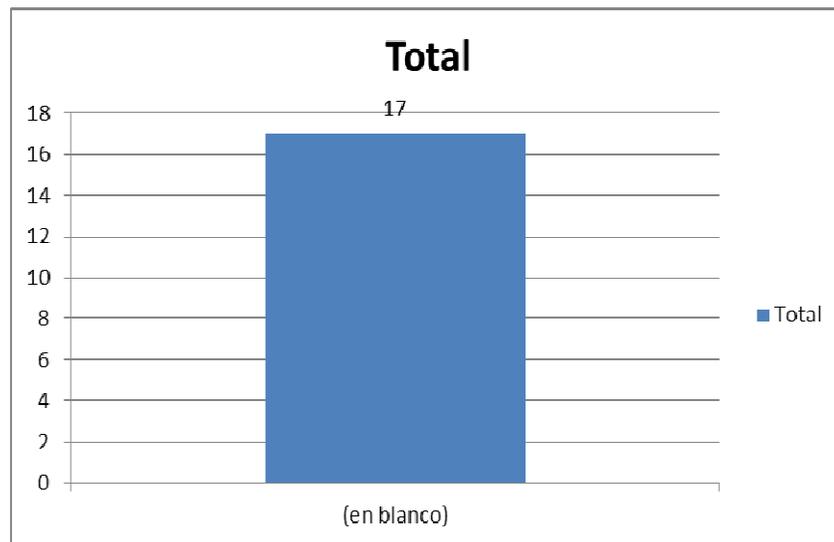
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



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



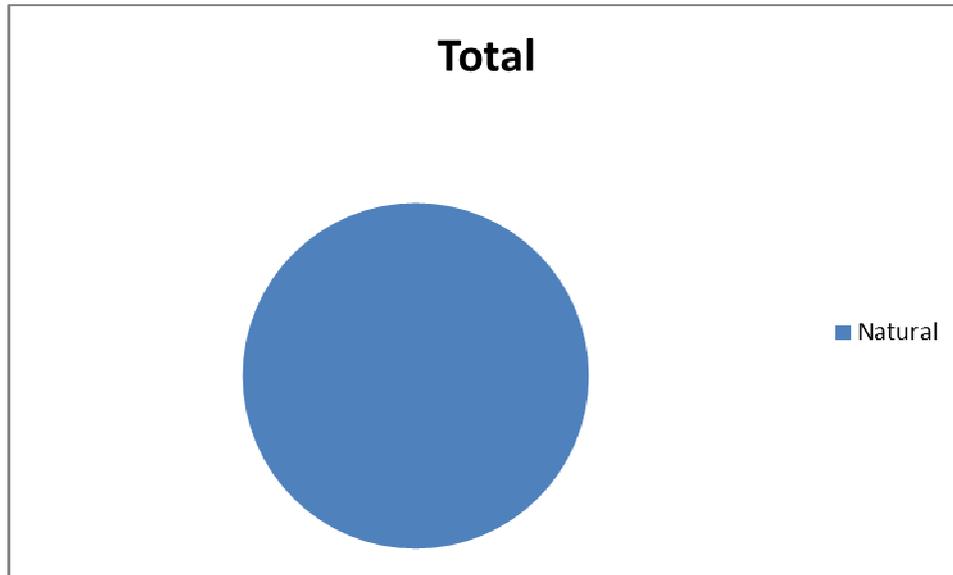
Análisis

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 100% de las peticiones son realizadas por personas naturales.





11. CALIDAD DE REQUIRENTE

Etiquetas de fila	Cuenta de Numero petición
A SEIS MANOS	1
ALEJANDRO RAMIREZ PALMA	1
GERMAN MUÑOZ	1
HECTOR FABIO HINCAPIE	1
IVAN WIESNER	1
JAIRO BOHORQUEZ ALDANA	1
JAIRO VILLEGAS ARBELAEZ	1
LUIS RODRIGUEZ	1
MABEL GRANADOS CARDOZO	1
MAGDA SANTANA	1
MARIA CAMILA RODRIGUEZ ORTIZ	1
MONICA ESPERANZA TASCO MUÑOZ	1
RICK AXON	1
RUBEN ALONSO	1
SIRLEY MAGDA CAROLINA MONTES VARGAS	1
YAMID EDUARDO CAMPOS	1
YERILIN JOHANA HILARION	1
Total general	17

NOMBRE PETICIONARIO	N	%
ANONIMO	0	0%
IDENTIFICADO	17	100%
TOTAL	17	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.

