



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

ATENCION AL CIUDADANO

INFORME PQRS MAYO 2019

BOGOTA D.C.,





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 |
| 62 | 100,00% |

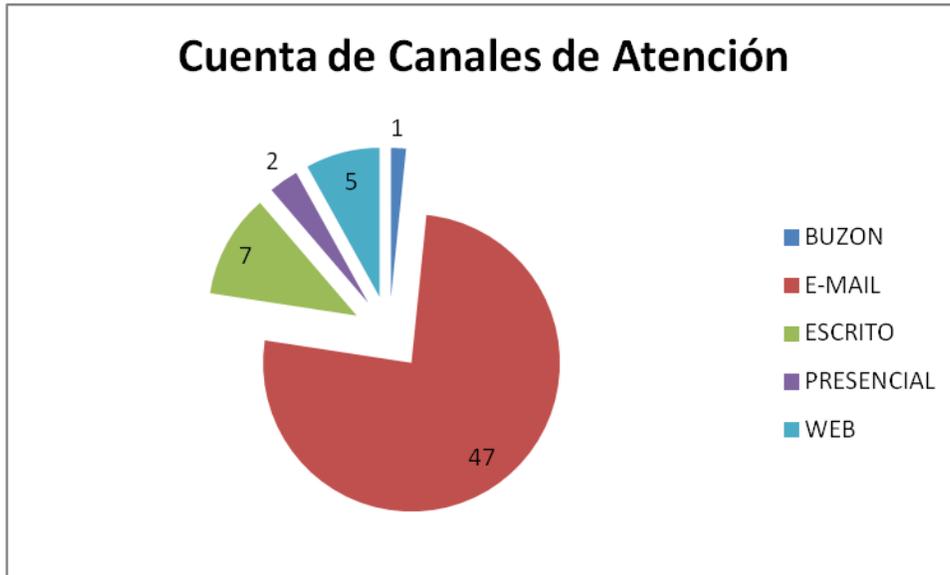
Análisis

De acuerdo con el reporte generado del SDQS, la entidad registró 62 peticiones, de las cuales 5 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 Bicitravesías.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

| Rótulos de fila | Valores | |
|----------------------|---------------------------|----------------------------|
| | Cuenta de Número petición | Cuenta de Número petición2 |
| BUZON | 1 | 1,61% |
| E-MAIL | 47 | 75,81% |
| ESCRITO | 7 | 11,29% |
| PRESENCIAL | 2 | 3,23% |
| WEB | 5 | 8,06% |
| Total general | 62 | 100,00% |



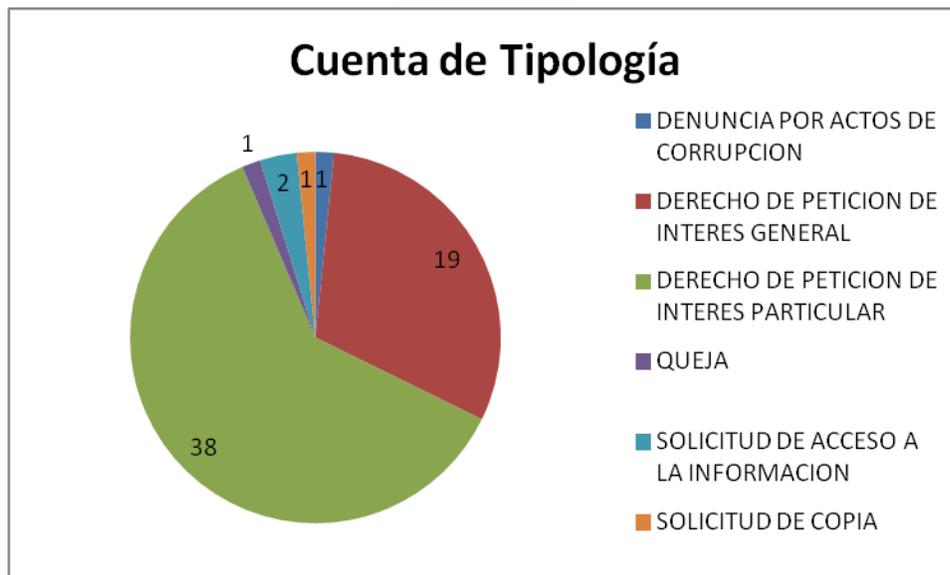


Análisis

El “E-mail” representa el 75,81% 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

| Rótulos de fila | Valores Cuenta de Número petición | Cuenta de Número petición2 |
|---|---|-------------------------------|
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | 1 | 1,61% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 19 | 30,65% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 38 | 61,29% |
| QUEJA | 1 | 1,61% |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 2 | 3,23% |
| SOLICITUD DE COPIA | 1 | 1,61% |
| Total general | 62 | 100,00% |



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, haciendo uso de los canales establecidos por el IDT para su radicación, el cual representa un 61,29 %.

Para el periodo de mayo de 2019 obtuvimos 1 Queja en contra del Sistema de Calidad debido a que esta queja fue interpuesta a un Informador de un Punto de Información Turística, para lo cual por parte de la Subdirección de Promoción ya se tomaron las medidas pertinentes. Por parte del Proceso de Atención al Ciudadano se dictó el día de Junio de 2019 una capacitación en servicio al cliente con el ánimo de mitigar al mínimo quejas por servicio.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

| Rótulos de fila | Valores Cuenta de Número petición | Cuenta de Número petición2 |
|--|---|-------------------------------|
| ATRATIVOS TURISTICOS | 2 | 2,60% |
| BICITRAVESIAS | 18 | 23,38% |
| CAMPANAS EVENTOS INVITACIONES PUBLICACIONES | 2 | 2,60% |
| COMUNICACIONES PRENSA Y PROTOCOLO | 1 | 1,30% |
| DIRECTORIO PRESTADORES DE TURISMO | 1 | 1,30% |
| ESTADISTICAS DEL TURISMO BOGOTA | 3 | 3,90% |
| GESTION DEL DESTINO | 11 | 14,29% |

| | | |
|-------------------------------------|-----------|----------------|
| HOJA DE VIDA EN TURISMO | 9 | 11,69% |
| INDUSTRIA TURISTICA | 1 | 1,30% |
| INFORMACION CONTRACTUAL | 4 | 5,19% |
| INFORMACION TURISTICA | 3 | 3,90% |
| INSCRIPCIONES DIRECTORIO DE TURISMO | 1 | 1,30% |
| PRESTADORES SERVICIO TURISTICO | 1 | 1,30% |
| PROMOCION DEL DESTINO | 1 | 1,30% |
| RECORRIDOS TURISTICOS | 4 | 5,19% |
| SOLICITUD MATERIAL PROMOCIONAL | 3 | 3,90% |
| TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS | 1 | 1,30% |
| TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES | 2 | 2,60% |
| TURISMO EN LOCALIDADES DE BOGOTA | 1 | 1,30% |
| ZONAS DE INTERES TURISTICO | 8 | 10,39% |
| Total general | 77 | 100,00% |

Análisis

Para este periodo, el subtema “Bicitravesías”, es uno de los temas más relevantes, de los subtemas el cual representa un 23,38 % de los subtemas cargados en la Bogotá te Escucha de los PQRSD radicados por los ciudadanos.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

| Rótulos de fila | Valores | |
|------------------------------------|---------------------------|----------------------------|
| | Cuenta de Número petición | Cuenta de Número petición2 |
| ENTIDAD NACIONAL | 1 | 10,00% |
| IDRD | 1 | 10,00% |
| IDU | 1 | 10,00% |
| IPES | 1 | 10,00% |
| SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO | 1 | 10,00% |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 4 | 40,00% |
| SECRETARIA MOVILIDAD | 1 | 10,00% |
| Total general | 10 | 100,00% |

Análisis

La entidad trasladó durante el periodo de análisis un total de 10 requerimientos, el cual en su mayoría fueron trasladados a la Secretaría de Gobierno con un porcentaje de 40%, de todas las peticiones trasladadas en el periodo de mayo de 2019.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

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

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

| Cuenta de Número petición | Rótulos de columna PERIODO ACTUAL | PERIODO ANTERIOR | Total general |
|---|-----------------------------------|------------------|---------------|
| SUBDIRECCIÓN DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO | 45 | 32 | 77 |
| Total general | 45 | 32 | 77 |

Análisis

Para este periodo en la entidad se realizó el respectivo cierre de 45 requerimientos actuales y 32 del periodo anterior.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

| Rótulos de fila | CONSULTA | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | SOLICITUD DE COPIA | SUGERENCIA | Total general |
|---|----------|--|---|----------|-----------|--------------------------------------|--------------------|------------|---------------|
| SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO | 9 | 6 | 4 | 9 | 11 | 7 | 5 | 6 | 6 |
| Total general | 9 | 6 | 4 | 9 | 11 | 7 | 5 | 6 | 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

| Rótulos de fila | Valores | |
|----------------------|---------------------------|----------------------------|
| | Cuenta de Número petición | Cuenta de Número petición2 |
| EN BLANCO | 55 | 88,71% |
| 13 - TEUSAQUILLO | 7 | 11,29% |
| Total general | 62 | 100,00% |

Análisis

Para el mes de mayo 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. De 55 peticiones de las 62 radicadas un 88, 71% no refiere localidad de los hechos de las peticiones.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

| Rótulos de fila | Valores | |
|----------------------|---------------------------|----------------------------|
| | Cuenta de Número petición | Cuenta de Número petición2 |
| 4 | 13 | 20,97% |
| EN BLANCO | 49 | 79,03% |
| Total general | 62 | 100,00% |

Análisis

Dentro de la información suministrada por los peticionarios 13 personas registraron pertenecer al estrato 4 de acuerdo a su ubicación de las 62 peticiones radicadas , un 79,03% de las peticiones no registran estrato del Ciudadano que interpuso la petición.

TIPO REQUIRIENTE

| Rótulos de fila | Valores | |
|----------------------|---------------------------|----------------------------|
| | Cuenta de Número petición | Cuenta de Número petición2 |
| | 2 | 3,23% |
| Jurídica | 8 | 12,90% |
| Natural | 52 | 83,87% |
| Total general | 62 | 100,00% |

Análisis

El 83,87% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 12,90% por personas jurídicas.

11. CALIDAD DE REQUIRIENTE

| Rótulos de fila | Valores | |
|----------------------|---------------------------|----------------------------|
| | Cuenta de Número petición | Cuenta de Número petición2 |
| Anónimo | 2 | 3,23% |
| Jurídica | 8 | 12,90% |
| Natural | 52 | 83,87% |
| Total general | 62 | 100,00% |

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 96,77% corresponde a ciudadanos identificados y el 3,23% a Anónimos.

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.