



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

ATENCION AL CIUDADANO

INFORME PQRS SEPTIEMBRE 2019

BOGOTA D.C.,





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

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

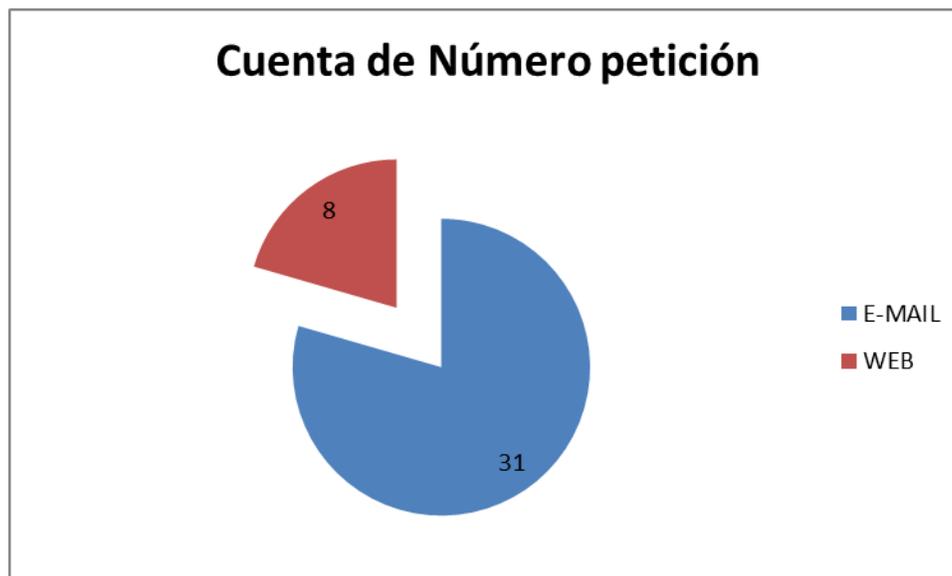
Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
39	100,00%

Análisis

De acuerdo con el reporte generado del SDQS, la entidad registró 39 peticiones, de las cuales 8 ingresaron por el SDQS directamente, las demás, por el medio escrito y por correo electrónico, este mes aumento la llegada de peticiones a la entidad por temas de Bicitravesías.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
E-MAIL	31	79,49%
WEB	8	20,51%
Total general	39	100,00%

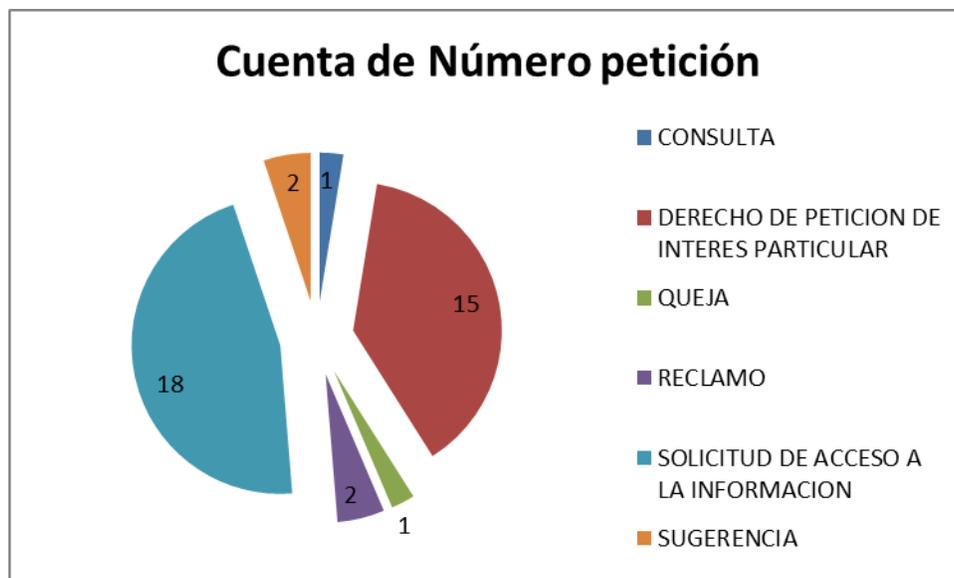


Análisis

El "E-mail" representa el 79,49% 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	Cuenta de Número petición2
CONSULTA	1	2,56%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	38,46%
QUEJA	1	2,56%
RECLAMO	2	5,13%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	18	46,15%
SUGERENCIA	2	5,13%
Total general	39	100,00%



Análisis

Del total de requerimientos el “Solicitud de 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 46,15 %.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
BICITRAVESIAS	23	33,82%
CAPACITACIONES	1	1,47%
ESTADISTICAS DEL TURISMO BOGOTA	1	1,47%
INFORMACION CONTRACTUAL	9	13,24%
INFORMACION TURISTICA	25	36,76%
INSCRIPCIONES DIRECTORIO DE TURISMO	1	1,47%
RECORRIDOS TURISTICOS	4	5,88%
SOLICITUD MATERIAL PROMOCIONAL	4	5,88%
Total general	68	100,00%

Análisis

Para este período, el subtema “Información Turística”, es uno de los temas más relevantes, de los subtemas el cual representa un 36,76 % 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	Cuenta de Número petición2
ENTIDAD NACIONAL	1	7,14%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	7,14%
POLICIA METROPOLITANA	1	7,14%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	7,14%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	7,14%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	7,14%
SECRETARIA GENERAL	7	50,00%
TRANSMILENIO	1	7,14%
Total general	14	100,00%

Análisis

La entidad trasladó durante el periodo de análisis un total de 14 requerimientos, el cual en su mayoría fueron trasladados a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

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

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

Cuenta de Número petición	Etiquetas de columna	
Etiquetas de fila	PERIODO ACTUAL	Total general
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO	29	29
Total general	29	29

Análisis

Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 29 requerimientos actuales y 39 del periodo anterior.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Etiquetas de columna	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	DE DE INTERES PARTICULAR	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	DE LA	Total general
CONSULTA								
	16	9,8	12	1	12		9	11
	16	9,8	12	1	12		9	11

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 11 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 PERÍODO

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
10 – ENGATIVA	1	2,56%
11 – SUBA	1	2,56%
13 – TEUSAQUILLO	1	2,56%
14 - LOS MARTIRES	1	2,56%
16 - PUENTE ARANDA	1	2,56%
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	2,56%
(en blanco)	33	84,62%
Total general	39	100,00%

Análisis

Para el mes de Septiembre 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

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
2	2	5,13%
3	2	5,13%
4	2	5,13%
(en blanco)	33	84,62%
Total general	39	100,00%

Análisis

Dentro de la información suministrada por los peticionarios 6 personas registraron pertenecer al estrato 2,3 y 4 de acuerdo a su ubicación de las 39 peticiones radicadas, un 84,62% de las peticiones no registran estrato del Ciudadano que interpuso la petición.



TIPO REQUIRIENTE

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
Jurídica	1	2,56%
Natural	37	94,87%
(en blanco)	1	2,56%
Total general	39	100,00%

Análisis

El 94,87% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 2,56% por personas jurídicas.

11. CALIDAD DE REQUIRENTE

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
Jurídica	1	2,56%
Natural	37	94,87%
Anónimo	1	2,56%
Total general	39	100,00%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 97,43% corresponde a ciudadanos identificados y el 2,56% a Anónimo.

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.