



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

ATENCION AL CIUDADANO

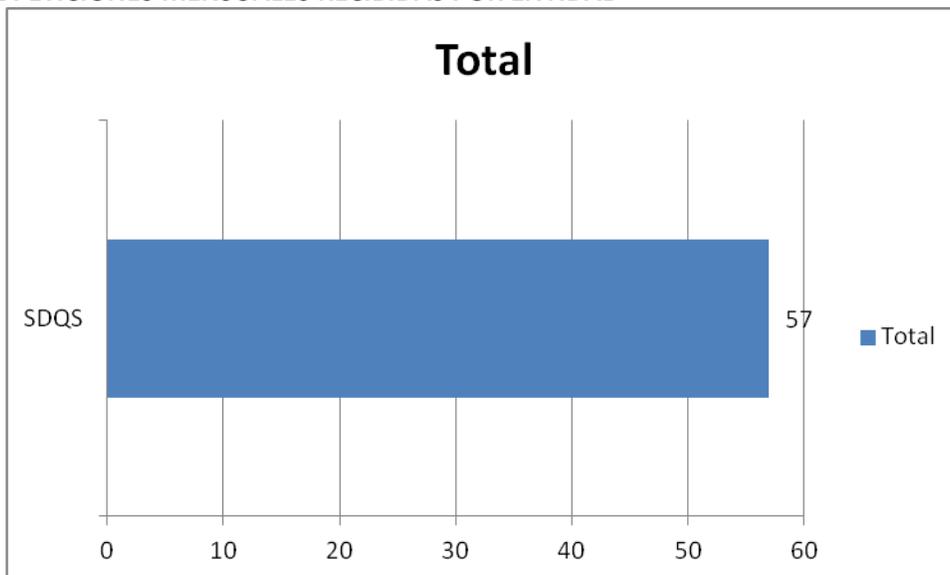
INFORME PQRS FEBRERO 2019

BOGOTA D.C.,





1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

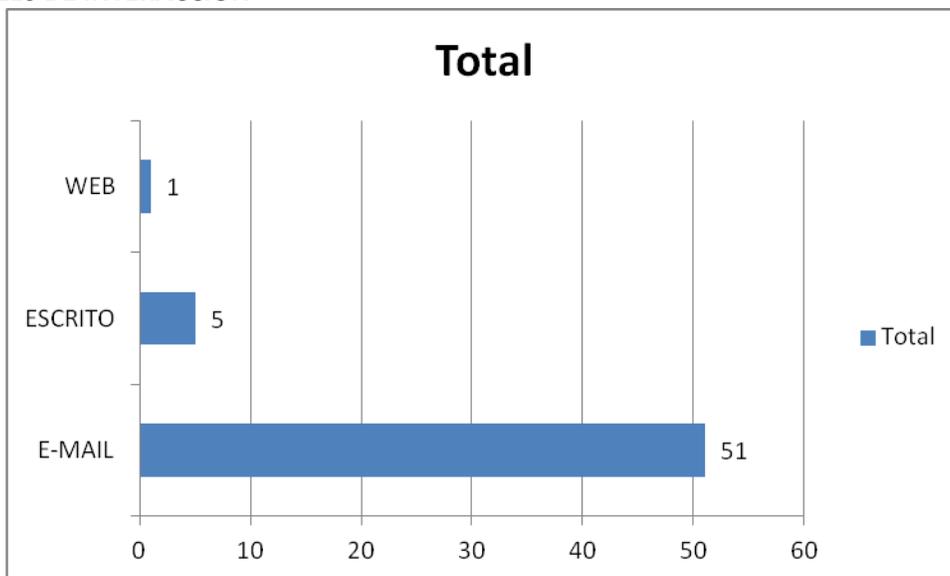


Total Requerimientos 57

Análisis

De acuerdo con el reporte generado del SDQS, la entidad registró 57 peticiones, de las cuales ingresaron por el medio escrito y por correo electrónico, este mes aumentó la llegada de peticiones a la entidad.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



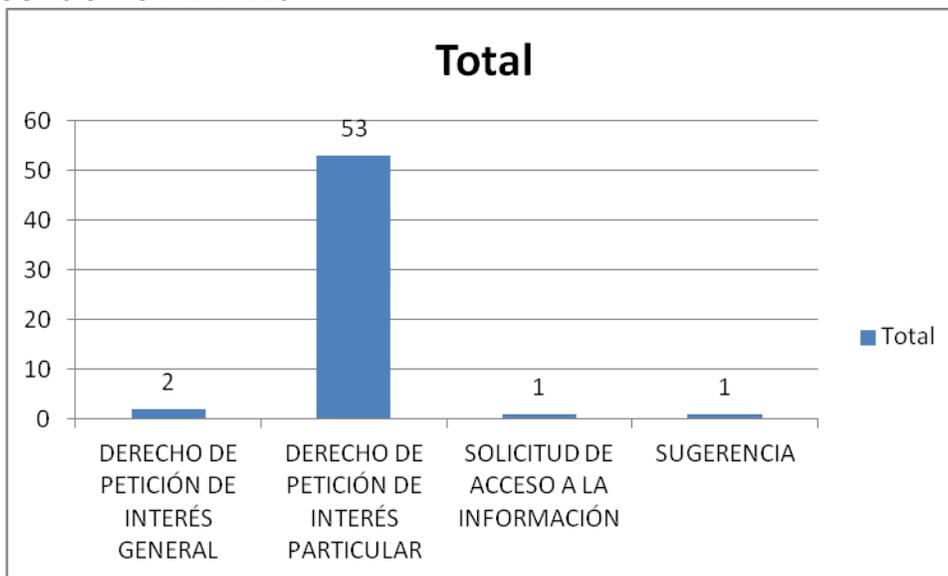
Total Requerimientos 57



Análisis

El “E-mail” representa el 89% 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	1	2%
INFORMACION CONTRACTUAL	6	11%
RECORRIDOS TURISTICOS	15	26%
SERVICIOS TURISTICOS	15	26%
SOLICITUD MATERIAL PROMOCIONAL	20	35%
TOTAL SUBTEMAS	57	100%
OTROS SUBTEMAS	0	0%
TOTAL GENERAL	57	100%

Análisis

Para este período, el subtema “Solicitud Material Promocional” con 20 peticiones, es el más relevante, de los cuales los temas de mayor interés son los Mapas de Bogota y material Turístico.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
ALCALDIA LOCAL DE TEUSAQUILLO	1	2%
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	1	2%
TOTAL TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	2	4%

Análisis

La entidad trasladó durante el periodo de análisis un total de 2 requerimientos, 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	13	13	23%
SUBDIRECCION DE GESTION DE DESTINO	6	6	11%
SUBDIRECCION DE PROMOCION Y MERCADEO	18	18	32%
DIRECCION	16	16	28%
OBSERVATORIO	1	1	2%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	2%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	1	2%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1	2%
TOTAL DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	57	57	100%
OTRAS DEPENDENCIAS	0	0	0
TOTAL GENERAL	57	57	100%



DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES PERIODOS ANTERIORES	REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
	0	0	0
TOTAL DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	0	0	0
OTRAS DEPENDENCIAS	0	0	0
TOTAL GENERAL	0	0	0

Análisis

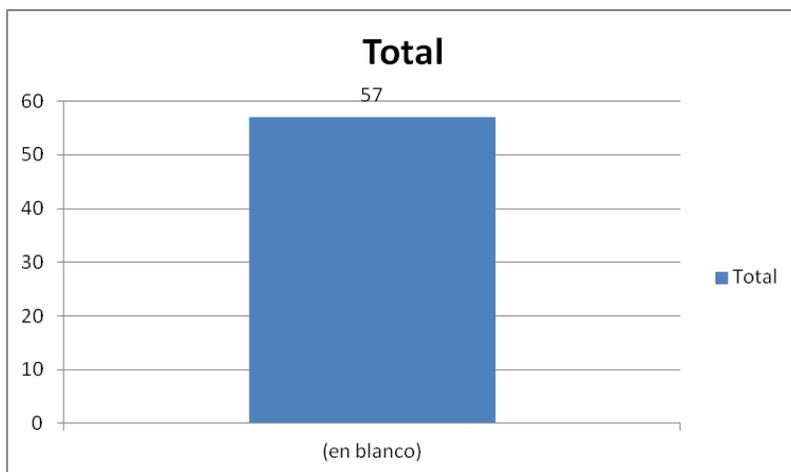
Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 57 requerimientos actuales.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Rótulos de fila	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO	13	3	7	2	1	7
Total general	13	3	7	2	1	7

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 7 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.

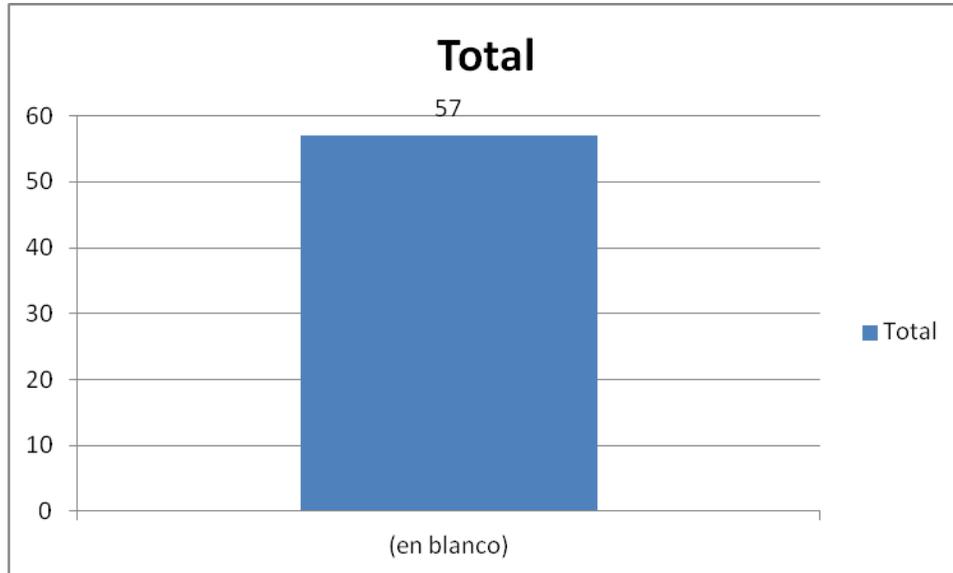
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



Análisis

Para el mes de febrero 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.

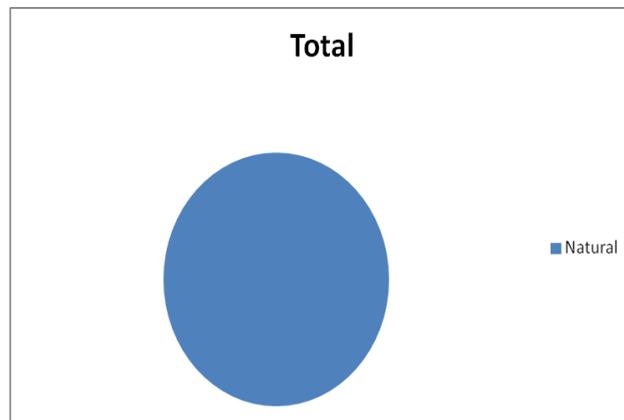
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRIENTE



Análisis

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

TIPO REQUIRIENTE



Análisis

El 100% de las peticiones son realizadas por personas naturales.

11. CALIDAD DE REQUIRENTE

Rótulos de fila	Cuenta de Numero petición
CARLOS MARTINEZ	1
CLAUDIA TRIANA	1
CONSUELO SANCHEZ	1
ERIC HUOT	1
ESTEFANIA PRADA	1
FABIO ANDRES GARCIA PEREZ	1
HAROLD JULIAN PERDOMO LEAL	1
JEAN CARLO RODRIGUEZ	1
JHONATHAN VILLAMIL	1
JOETTE SCORATOW	1
MANUEL BERNAL MARTINEZ	1
NELLY SANTOS	1
PEDRO ALPHONSO	1
PELIN ULCA	1

NOMBRE PETICIONARIO	N	%
ANONIMO	0	0%
IDENTIFICADO	57	100%
TOTAL	57	100%

Análisis

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

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.