



INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO 30-06-2015 09:25:24

Al Contestar Cite Este Nr.:2015IE958 O 1 Fol:1 Anex:0

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ
DESARROLLO ECONÓMICO
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

ORIGEN: Origen: Sd:108 - ASESOR DE PLANEACION Y SISTEMAS/GAIT/

DESTINO: Destino: DIRECCION GENERAL/PIÑEROS LAVERDE TATIANA

ASUNTO: Asunto: INFORME SEMESTRAL RESULTADOS ENCUESTAS 01

OBS: Obs.:

MEMORANDO

10001

Bogotá, D.C.,

PARA: Tatiana Piñeros Laverde
Directora General.

DE: Asesor de Planeación y Sistemas.

ASUNTO: Informe semestral resultados encuestas de medición de satisfacción a PQRS gestionadas durante la vigencia 2015.

De conformidad con lo dispuesto en el Octavo Lineamiento del Sistema Integrado de Gestión Distrital “Mecanismos de Medición de la Satisfacción del Usuario y Partes Interesadas” atentamente remito el informe semestral sobre los resultados de la encuesta de medición de satisfacción a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias -PQRS gestionadas durante la vigencia 2015.

Objetivo:

Determinar el grado de satisfacción de los (las) peticionarios(as) frente a las respuestas dadas por el Instituto Distrital de Turismo a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias -PQRS.

Resultados esperados/finalidad:

Medir el grado de satisfacción de los (las) peticionarios(as) frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias -PQRS. Desarrollar las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora generadas por los resultados obtenidos en la medición de la satisfacción.

Formato:

MC-F21 V01 “Encuesta de medición de la satisfacción en la atención a las PQRS”.

MC-P04 V08 “Procedimiento PQRS”.

Metodología aplicada:

Al remitir vía correo electrónico las respuestas a las peticiones, se anexa el link virtual de diligenciamiento de la encuesta en formato Google Drive:

“...Su opinión es muy importante para nosotros, por eso le invitamos a diligenciar esta encuesta con relación a la respuesta remitida por el Instituto Distrital de Turismo. Con su apoyo esperamos

Avenida Carrera 24 No. 40 – 66
Código Postal 111311
Teléfono: 2170711
Fax:2170711 Ext. 180
www.bogotaturismo.gov.co



BOGOTÁ
HUMANANA

Código: A0-F07
Versión: 10
Fecha vigencia: 03-03-2015

poder brindar una mejor atención. Muchas gracias por participar! Favor hacer click en el siguiente link: INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN A LAS PQRS - MC-F21”

La anterior información se tabula automáticamente en un formato excel por tipologías así:

	5- Totalmente satisfecho(a)	4- Satisfecho(a)	3- Ni satisfecho(a) ni insatisfecho(a)	2- Insatisfecho(a)	1- Totalmente insatisfecho(a)
1. Calidad en la información dada por el Instituto Distrital de Turismo.					
2. Cumplimiento del tiempo de respuesta a la petición por parte del Instituto Distrital de Turismo.					
3. Satisfacción con la respuesta obtenida.					

Tipos de Solicitud:

* **Derecho de Petición de Interés General:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

* **Derecho de Petición de Interés Particular:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

* **Petición de Documentos:** Solicitud dirigida a entidades estatales o autoridades, de forma verbal o escrito sobre temas concernientes al objeto de la entidad.

* **Petición entre Autoridades:** Solicitud dirigida entre entidades públicas o privadas o autoridades, de forma escrita sobre temas concernientes al objeto de la entidad.

* **Queja:** Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

* **Reclamo:** Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.

* **Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

* Consulta: Una consulta sucede cuando ante las autoridades se presenta una solicitud, bien sea verbal o escrita, para que exprese su opinión o su criterio sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones con las que tenga competencia.

* Felicitaciones: Manifestación de la satisfacción que experimenta la persona con motivo de algún suceso favorable.

Canales de Solicitud:

* Escrito y/o presencial; Buzón de Sugerencias y Defensor del Ciudadano: Sede Instituto Distrital de Turismo avenida carrera 24 No. 40-66.

* Correos Electrónicos: info@bogotaturismo.gov.co y defensorciudadano@idt.gov.co

* Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS: <http://bogota.gov.co/sdqs>

* Telefónico: Línea institucional: 2170711.

En la vigencia 2015 con corte al 30 de junio, se recibieron un total de ciento sesenta y siete (167) requerimientos, detallados así:

Tipo De Requerimiento	Derecho De Petición De Interés General Y/O Particular	Petición De Documentos	Petición Entre Autoridades	Queja	Reclamo	Sugerencia	Consulta	Felicitaciones	Proposición Del Concejo	Totales 2015
Totales 2015	151	0	0	4	3	0	0	0	9	167

Canal	Escrito	Correo Electrónico	SDQS	Telefónico	Personal	Buzón De Sugerencias	Defensor Del Ciudadano	Totales 2015
Totales 2015	96	36	31	1	1	0	2	167

Fuente: Formato ME-F17 "Cuadro de control y seguimiento a PQRS". Ruta: C:\Documents and Settings\asolano\Mis documentos\PLN-07\DIARIO.

De las ciento sesenta y siete (167) peticiones se recibieron diligenciadas siete (7) encuestas de medición de la satisfacción en la atención a las PQRS y estos fueron los resultados:



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

MARCA TEMPORAL	LUGAR DE SOLICITUD DE SU PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA -PQRS:	FECHA	CANAL DE SOLICITUD DE SU PETICIÓN - PQRS	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN: 1. CALIDAD EN LA INFORMACIÓN DADA POR EL INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO.	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN: 2. CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA A LA PETICIÓN POR PARTE DEL INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO.	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN: 3. SATISFACCIÓN CON LA RESPUESTA OBTENIDA.
17/03/2015 11:08	Bogotá, Colombia	17/03/2015	PRESENCIAL: Sede Instituto Distrital de Turismo o Defensor(a) del Ciudadano(a).	5- Totalmente satisfecho(a)	4- Satisfecho(a)	2- Insatisfecho(a)
17/03/2015 12:02	Bogotá, Colombia	12/03/2015	CORREO ELECTRÓNICO O INSTITUCION AL: info@bogotaturismo.gov.co o defensorciudadano@idt.gov.co	5- Totalmente satisfecho(a)	5- Totalmente satisfecho(a)	5- Totalmente satisfecho(a)
21/04/2015 16:48	Bogotá, Colombia	18/03/2015	CORREO ELECTRÓNICO O INSTITUCION AL: info@bogotaturismo.gov.co o defensorciudadano@idt.gov.co	1- Totalmente insatisfecho(a)	2- Insatisfecho(a)	2- Insatisfecho(a)
08/05/2015 20:33	Bogotá, Colombia	02/05/2015	CORREO ELECTRÓNICO O INSTITUCION AL: info@bogotaturismo.gov.co o defensorciudadano@idt.gov.co	5- Totalmente satisfecho(a)	5- Totalmente satisfecho(a)	5- Totalmente satisfecho(a)
11/05/2015 16:25	Bogotá, Colombia	08/05/2015	APLICATIVO SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES -SDOS.	5- Totalmente satisfecho(a)	5- Totalmente satisfecho(a)	5- Totalmente satisfecho(a)

Avenida Carrera 24 No. 40 – 66
Código Postal 111311
Teléfono: 2170711
Fax: 2170711 Ext. 180
www.bogotaturismo.gov.co



BOGOTÁ
HUMANANA

Código: AD-F07
Versión: 10
Fecha vigencia: 03-03-2015



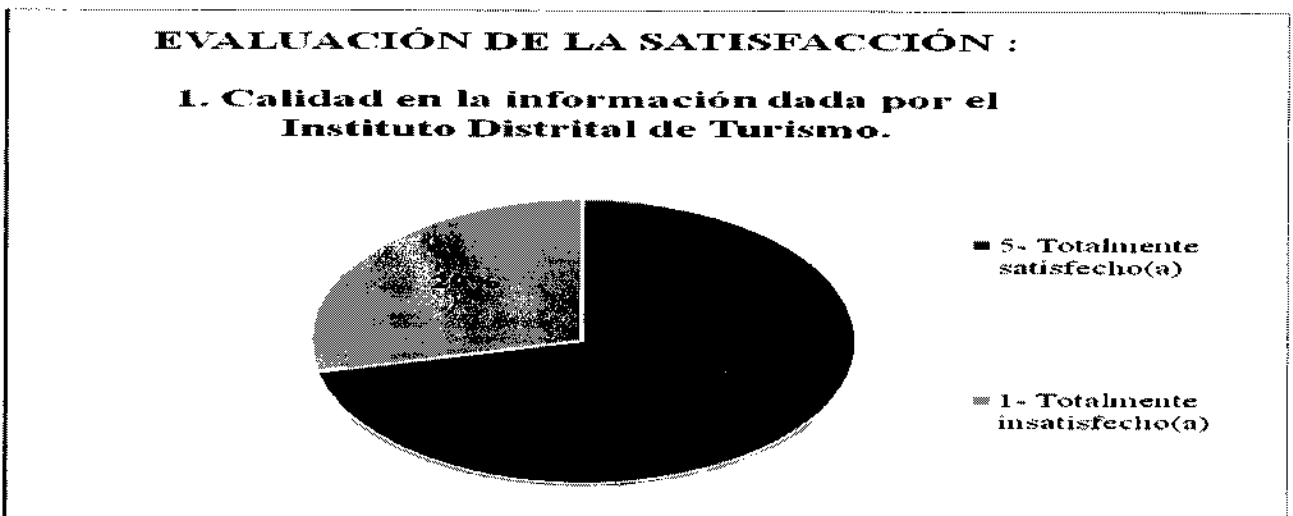
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

22/05/2015 17:21	Bogotá, Colombia	05/05/20 15	CORREO ELECTRÓNICO O INSTITUCION AL: info@bogotaturismo.gov.co o defensorciudadano@idt.gov.co	5- Totalmente satisfecho(a)	4- Satisfecho(a)	5- Totalmente satisfecho(a)
01/06/2015 20:21	Bogotá, Colombia	21/04/20 15	CORREO ELECTRÓNICO O INSTITUCION AL: info@bogotaturismo.gov.co o defensorciudadano@idt.gov.co	1- Totalmente insatisfecho(a)	1- Totalmente insatisfecho(a)	1- Totalmente insatisfecho(a)

Según lo anterior, de las ciento sesenta y siete (167) peticiones del semestre, solo se recibieron diligenciadas siete (7) encuestas de medición de la satisfacción en la atención a las PQRS equivalente al 11.6 % del total.

Esta baja participación se ve reflejada en la cultura de no diligenciar encuestas electrónicas por temor a quedar inscritos en bases de datos que originen correos electrónicos “spam”. Sin embargo es importante resaltar que la finalidad de ésta encuesta es únicamente medir el nivel de satisfacción de la respuesta recibida a las PQRS.

Resultados de la evaluación de la satisfacción:



Avenida Carrera 24 No. 40 – 66
Código Postal 111311
Teléfono: 2170711
Fax.2170711 Ext. 180
www.bogotaturismo.gov.co



BOGOTÁ
HUMANA

Código: AD-F07
Versión: 10
Fecha vigencia: 03-03-2015

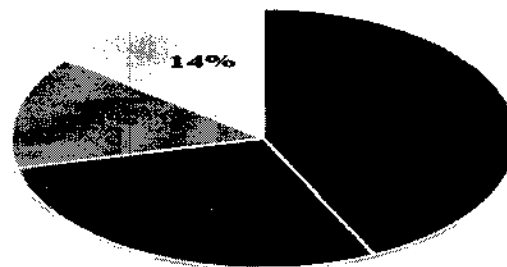


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

El 71% (4 peticionarios) respondió estar totalmente satisfecho(a) con la calidad de la información suministrada en la respuesta dada; concluyendo que cumplió con las características de Oportunidad, Amabilidad, Transparencia, Calidez, Calidad, Probidad, Claridad, Sencillez y Efectividad en la información suministrada aunque el 29% (3 peticionarios) manifestaron estar totalmente insatisfecho(a) con lo anterior deduciendo que se debe realizar una revisión más minuciosa de contenido y del cumplimiento de las características en la proyección de la respuesta.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN :

2. Cumplimiento del tiempo de respuesta a la petición por parte del Instituto Distrital de Turismo.



- 5- Totalmente satisfecho(a)
- 4- Satisfecho(a)
- 2- Insatisfecho(a)
- 1- Totalmente insatisfecho(a)

El 43% (3 peticionarios) y el 29% (2 peticionarios) respondieron estar totalmente satisfecho(a) y satisfecho(a) respectivamente con el cumplimiento del tiempo de respuesta a la petición por parte del Instituto Distrital de Turismo; lo que indica que es conveniente manejar tiempos inferiores a los decretados por la Ley para brindar respuestas más cercanas a la inmediatez.

Del 28% (2 peticionarios) concluyeron estar insatisfecho(a) y totalmente insatisfecho(a) frente al cumplimiento del tiempo de respuesta lo que permite identificar la necesidad de reducir los lapsos de gestión en la proyección y proceso de firmas de los oficios; permitiendo radicar un respuesta en menor rango de tiempo.

Avenida Carrera 24 No. 40 – 66
Código Postal 111311
Teléfono: 2170711
Fax: 2170711 Ext. 180
www.bogotaturismo.gov.co



BOGOTÁ
HUMANANA

Código: AD-F07
Versión: 10
Fecha vigencia: 03-03-2015

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN :

3. Satisfacción con la respuesta obtenida.



El 57% (4 peticionarios) respondieron estar totalmente satisfecho(a) y satisfecho(a) respectivamente con la respuesta obtenida por parte del IDT; lo que indica que su respuesta fue de fondo.

El 29% (2 peticionarios) y 14% (1 peticionario) determinaron estar insatisfecho(a) y totalmente insatisfecho(a) frente a la satisfacción de la respuesta obtenida; concluyendo que es necesario evaluar que su contenido sea enmarcado en las características establecidas de Oportunidad, Amabilidad, Transparencia, Calidez, Calidad, Probidad, Claridad, Sencillez y Efectividad.

Como conclusión general es necesario para el segundo semestre de la vigencia idear una estrategia de activación e incentivos para el diligenciamiento de las encuestas de medición de satisfacción a PQRS gestionadas.

Así como también realizar una revisión más minuciosa al contenido de las respuestas enmarcándola en las diferentes características impartidas en las políticas de operación del procedimiento MC-P04 (arriba enunciadas). Así como también solicitar y gestionar una mayor prontitud en la proyección y gestión de las respuestas a las PQRS para garantizar menores tiempos ante la ciudadanía.

Atentamente,

CARLOS ALFONSO GAITAN SANCHEZ

