



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

## INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

### ATENCION AL CIUDADANO

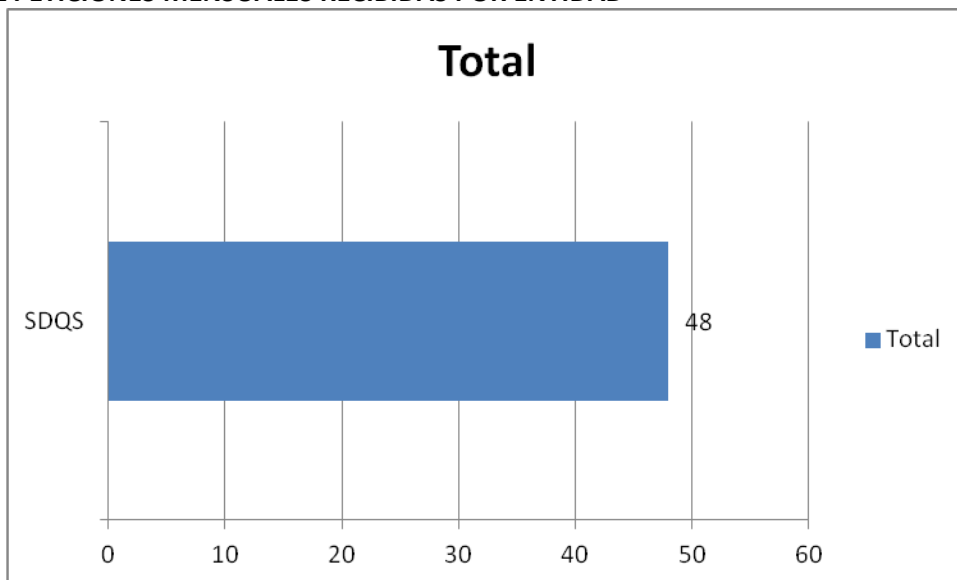
### INFORME PQRS NOVIEMBRE 2018

**BOGOTA D.C.,**





## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

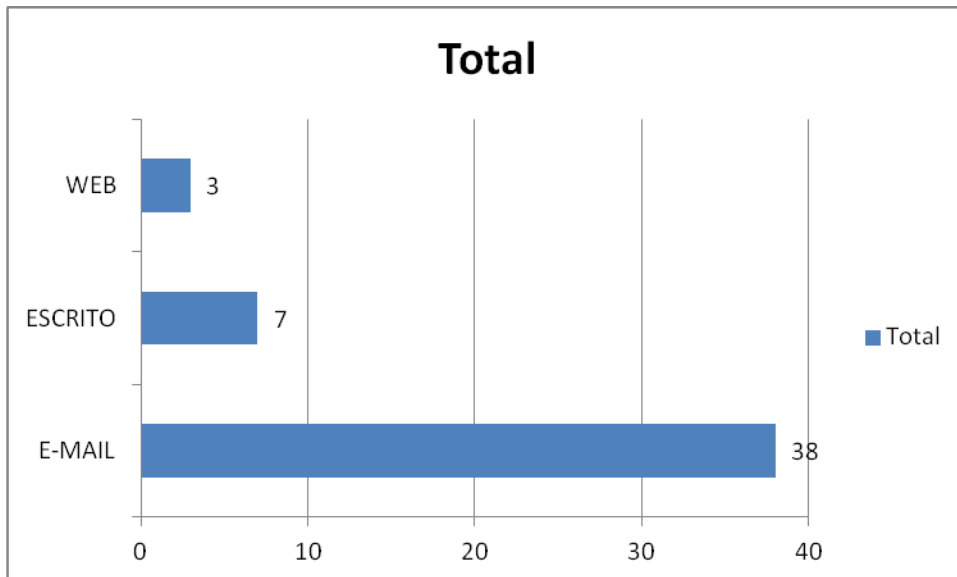


Total Requerimientos 48

### Análisis

De acuerdo con el reporte generado del SDQS, la entidad registró 48 peticiones, de las cuales 19 ingresaron por el SDQS directamente, las demás, por el medio escrito y por correo electrónico.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

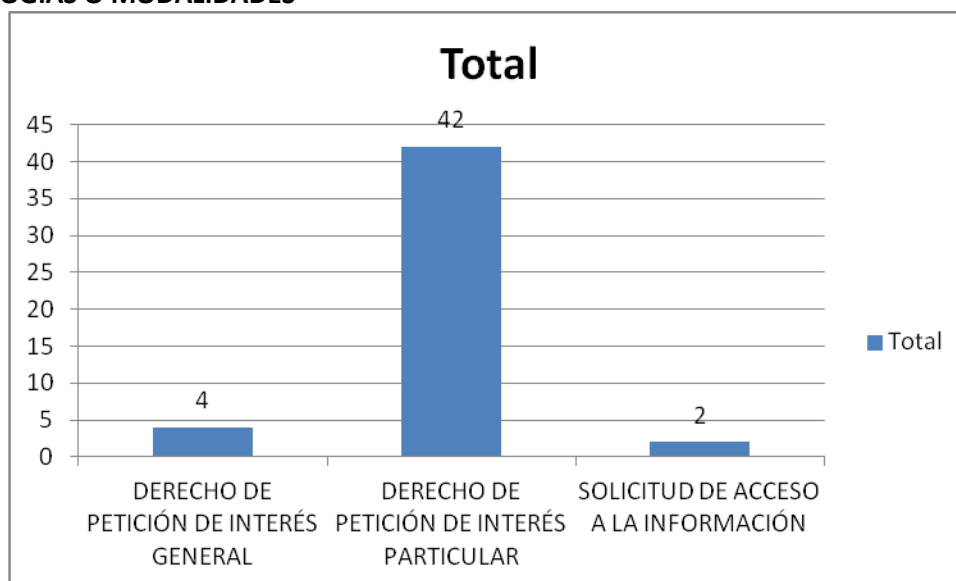


Total Requerimientos 48

## Análisis

El “E-mail” representa el 79% 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	44	92%
OTROS	4	8%
TOTAL SUBTEMAS	48	100%
OTROS SUBTEMAS	0	0%
TOTAL GENERAL	48	100%

## Análisis

Para este período, el subtema “Atención y Servicio a la Ciudadanía” con 44 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	%
Instituto Distrital de las Artes	1	2%
<b>TOTAL TRASLADOS POR NO COMPETENCIA</b>	<b>1</b>	<b>2%</b>

## Análisis

La entidad trasladó durante el periodo de análisis un total de 1 requerimiento, poco a poco nuestros traslados han disminuido gracias a la actualización de la página 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	48	48	100%
<b>TOTAL DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>
OTRAS DEPENDENCIAS	0	0	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES PERIODOS ANTERIORES	REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODO ANTERIORES	%
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO	0	0	100%
<b>TOTAL DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>
OTRAS DEPENDENCIAS	0	0	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>

## Análisis

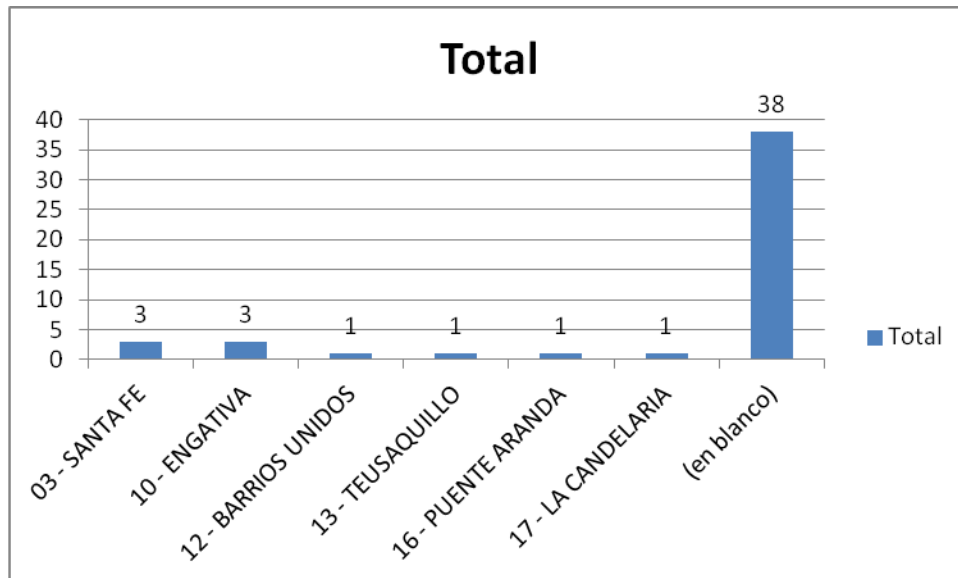
Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 48 requerimientos actuales

### 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Rótulos de fila	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	PETICIÓN DE INTERÉS	ACCESO A LA INFORMACIÓN	Total general
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO		11	12	10
<b>Total general</b>		<b>11</b>	<b>12</b>	<b>10</b>

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 12 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

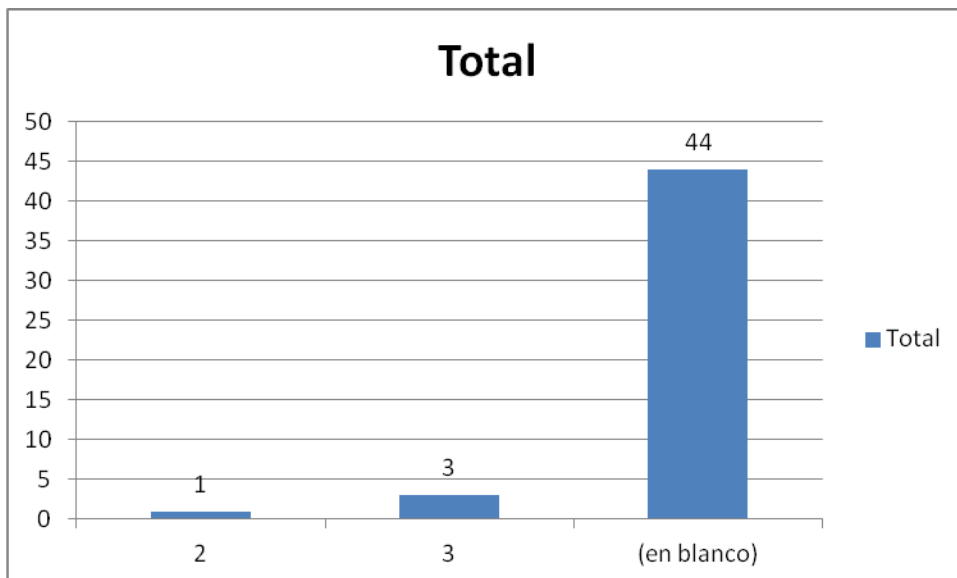


## Análisis

Para el mes de octubre 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.



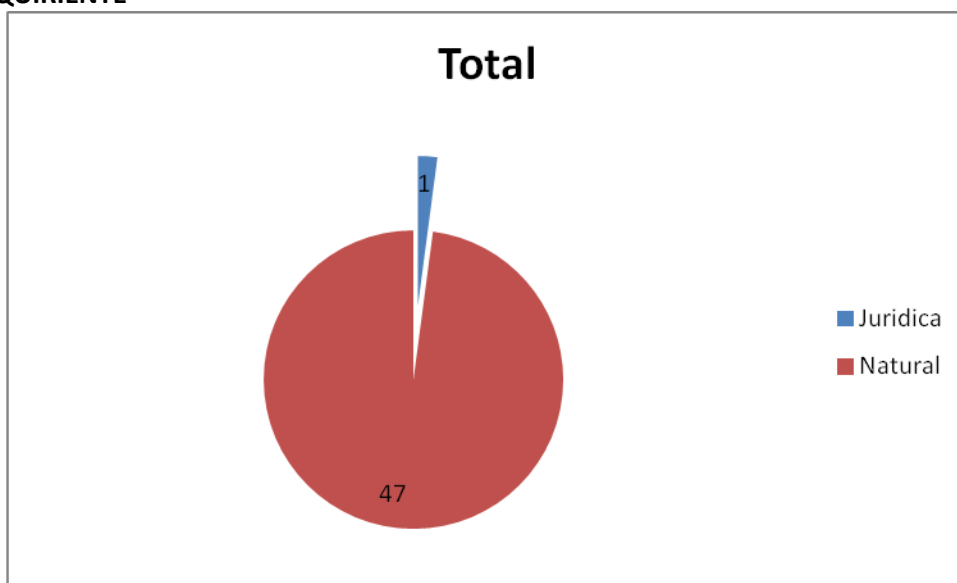
## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRIENTE



### Análisis

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

### TIPO REQUIRIENTE

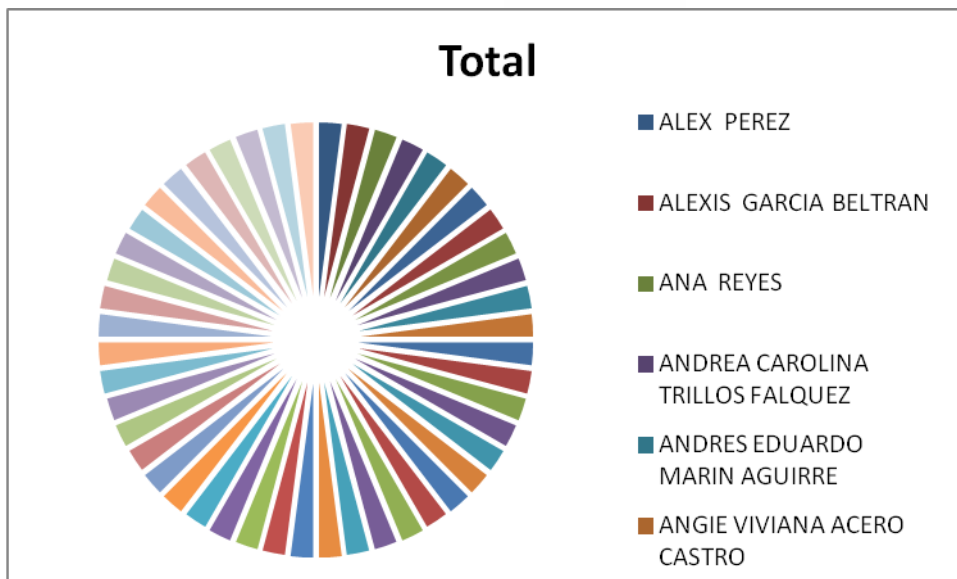


## Análisis

El 99% de las peticiones son realizadas por personas naturales.

### 11. CALIDAD DE REQUIRENTE

Rótulos de fila
ALEX PEREZ
ALEXIS GARCIA BELTRAN
ANA REYES
ANDREA CAROLINA TRILLOS FALQUEZ
ANDRES EDUARDO MARIN AGUIRRE
ANGIE VIVIANA ACERO CASTRO
ASOCAMEC
BRYAN RICARDO SUAREZ ROJAS
CARLOS CAMACHO
CARLOS ALBERT DOUPAGNE
CARLOS ALEJANDRO GUZMAN CARTAGENA
DANIEL CAMILO CAMARGO
DENNISE MARIET CASTRO PEÑA
DEYBIR HERNAN ALDANA RUSINQUE
DIANA ALEXANDRA CASTRO PUENTES
EDITH MURCIA
ELAINE GIBBONS MAC LEAN
ELIECER ADALBERTO URREGO VELASQUEZ
ELIZABETH TATIANA MANTILLA SANCHEZ
EMMA EMMA
HECTOR R CASTELLANOS
JAVIER CARILLO
JOHN ALBERTO GOMEZ SOA
JUAN PABLO CALDRON TORRES
JULIAN VILLA TUREK
LAURA NATHALY CARREÑO SEPULVEDA
LENNY AGUILAR
LEONARDO PINEDA
LINO MURILLO PEREZ
LUZ YARIBETH PACHECO SARMIENTO
MANUEL FERNANDO HERRERA BOHORQUEZ
MARIA CRISTINA OJEDA
MARIO ANDRES GUERRERO LÓPEZ
MILTON MANRIQUE QUINTERO
MISAEEL BERGMAN
MONICA ALEXANDRA CAMARGO RODRIGUEZ
MYRIAM FANNY CORTES TRUJILLO
PAOLA MALDONADO CASTRO
PAULA ANDREA TALERO PIÑEROS
RAFAEL ANTONIO LOPEZ SALCEDO
RAY VANEGAS HERRERA
RICARDO ANDRES MARTINEZ COBOS
SEBASTIAN HERNANDEZ ALFARO
TOMAS ACEVEDO PORRAS
TOMAS ALEJANDRO SILVA MONTEJO
WILBER BLANCO HERNANDEZ
YHONN FREDDY RAMIREZ CARO
YOLANDA VESGA
<b>Total general</b>



NOMBRE PETICIONARIO	N	%
ANONIMO	0	0%
IDENTIFICADO	48	100%
TOTAL	48	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.

