



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

ATENCION AL CIUDADANO

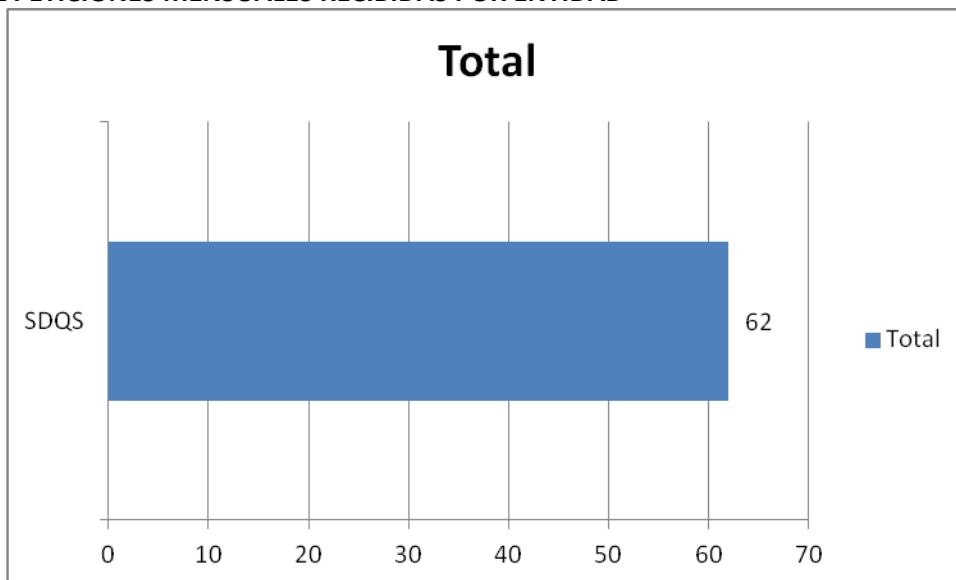
INFORME PQRS SEPTIEMBRE 2018

BOGOTA D.C.,





1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

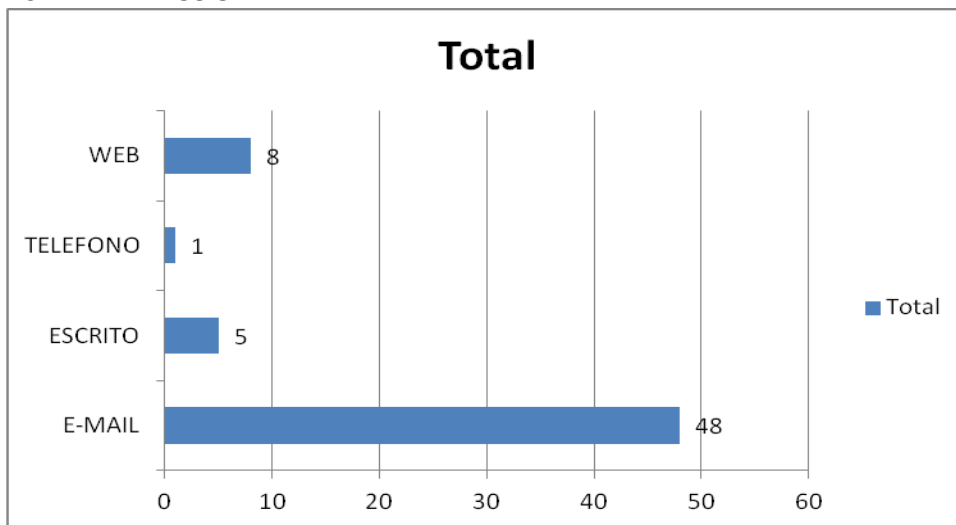


Total Requerimientos 62

Análisis

De acuerdo con el reporte generado del SDQS, la entidad registró 62 peticiones, de las cuales 2 ingresaron por el SDQS directamente, las demás, por el medio escrito y por correo electrónico, este mes ha sido de los meses donde más se han registrado peticiones en temas concernientes a la entidad.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



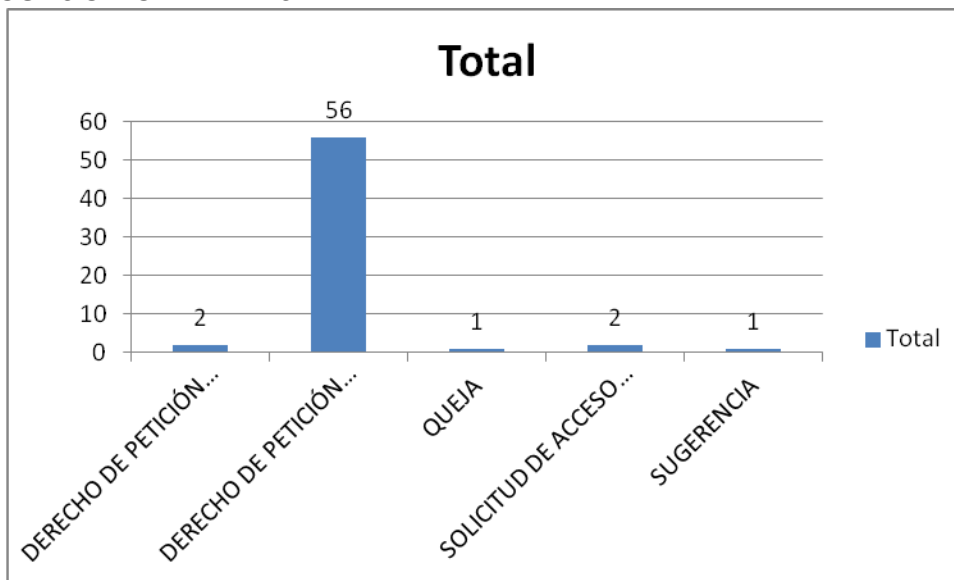
Total Requerimientos 62



Análisis

El “E-mail” representa el 77% 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	51	82%
OTROS	11	18%
TOTAL SUBTEMAS	62	100%
OTROS SUBTEMAS	0	0%
TOTAL GENERAL	62	100%

Análisis

Para este período, el subtema “Atención y Servicio a la Ciudadanía” con 51 peticiones, es el más relevante, de los cuales los temas de mayor interés son de carácter publicitario, solicitud de material y temas referentes al turismo.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	1	20%
SECRETARIA DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	2	40%
CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA	1	20%
ALCALDIA LOCAL DE LA CANDELARIA	1	20%
TOTAL TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	5	100%

Análisis

La entidad trasladó durante el periodo de análisis un total de 5 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	62	51	100%
TOTAL DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	62	51	100%
OTRAS DEPENDENCIAS	0	0	0%
TOTAL GENERAL	62	51	100%



DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES PERIODOS ANTERIORES	REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODO ANTERIORES	%
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO	2	1	50%
TOTAL DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	2	1	50%
OTRAS DEPENDENCIAS	0	0	0%
TOTAL GENERAL	2	1	50%

Análisis

Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 51 requerimientos actuales y el cierre de 1 requerimiento de periodos anteriores.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

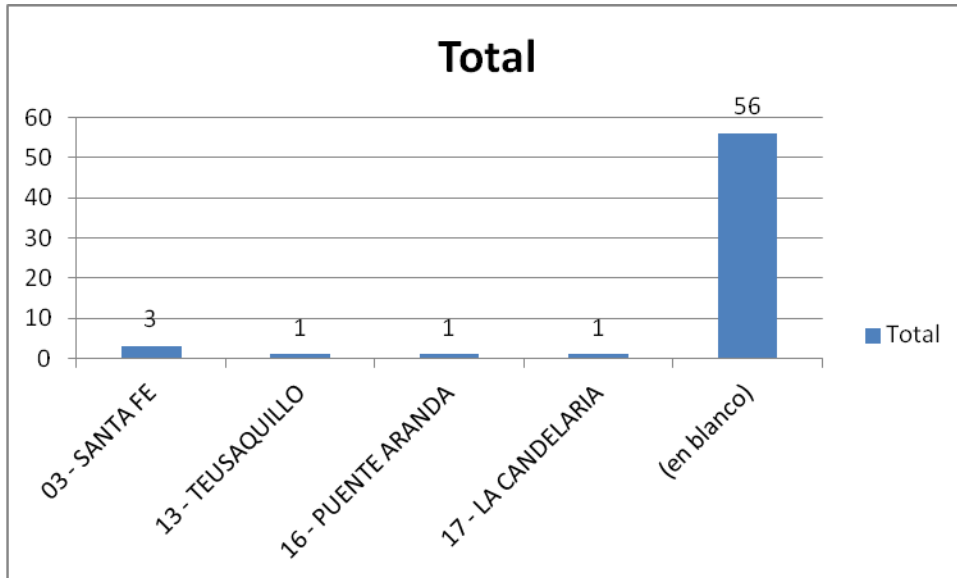
Rótulos de fila	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Total general
	SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO	13	9	14	5
Total general	13	9	14	5	9

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 9 días para este mes, puesto que tuvimos un cambio de servidor por lo cual tuvimos 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.





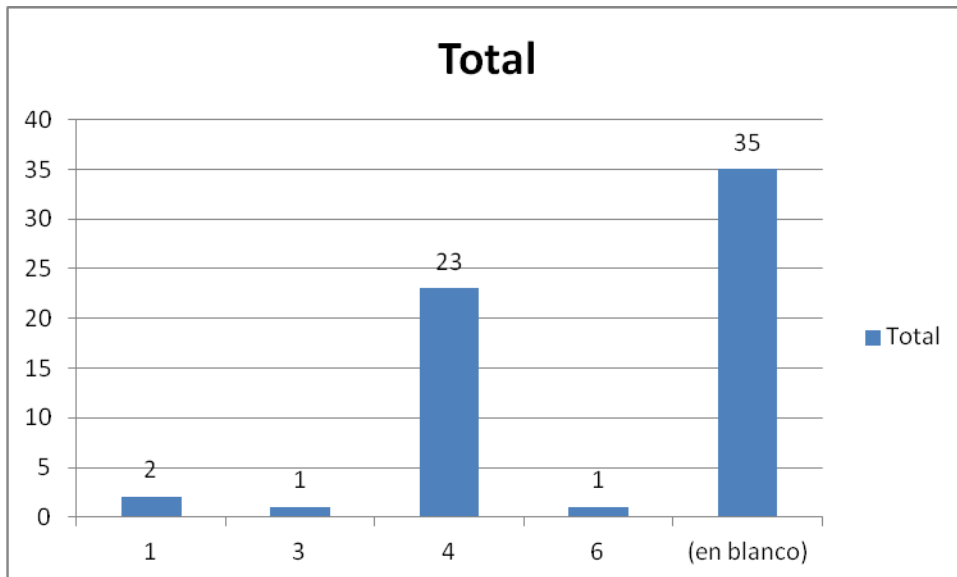
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



Análisis

Para el mes de 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





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

Análisis

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

TIPO REQUIRIENTE

Análisis

El 98% de las peticiones son realizadas por personas naturales.





11. CALIDAD DE REQUIRENTE

Rótulos de fila	Cuenta de Numero petición
ALBERTO CONTRERAS	1
ALEJANDRA BELTRAN	1
ANA CECILIA LOPEZ JARAMILLO	1
ANA LUCIA MEJIA OSORIO	1
ANDREA IZQUIERDO	1
ANDRES OLIVEROS	1
ANDRES EDUARDO CASTRO BOLINAGA	1
ANÓNIMO	1
ARACELLY PLAZA ROJAS	1
ARAMINTA OOOO SOLER ALVAREZ	1
CAMILO SAMPER	1
CAMILO ANDRES MARTINEZ MOJICA	1
CARLOS FLEING	1
CAROLINA ARCINIEGAS FANDIÑO	1
CESAR BERMUDEZ	1
CLAUDIA SANCHEZ	1
CONSUELO GONZALEZ F	1
DAVID RACERO MAYORCA	1
DIANA PATRICIA GIRALDO GUTIERREZ	1
DIEGO ANDRES MOLANO APONTE	1
EDGARD SERRANO	1
ESTEBAN GIRALDO LOPEZ	1
FRANCISCO BASILIO ARTEAGA BENAVIDEZ	1
JAVIER RODRIGUEZ	1
JAVIER ALBERTO TOVAR	1
JENNY PEREZ CUBIDES	1
JESSICA PARDO NEME	1
JHON JAIRO GONZALEZ ARBOLEDA	1
JOSE OSWALDO CORTES HERRERA	1
JUAN MIGUEL REDONDO ALDAO	1
JUAN PABLO IBAÑEZ REYES	1
JULIAN SMITTER	1
JULY NAYIBE RANCO QUIMBAY	1
KAREN EZPELETA MERCHAN	2
KERO PIGMENTS	1
LILIANA JULIO FERNANDEZ	1
LINA MARIA RICON LARA	1
LUIS VEGA	1
MABEL CRISTINA TORRES MUÑOZ	1
MANUEL AVILA OLARTE	1
MANUEL ALEJANDRO PINZON TRIANA	1
MAURICIO BERNAL	1
MAYRA ALEJANDRA MIRANDA	1
MILAGRO AZACON R	1
MIRYAM YANETH BOCAREJO CARVAJAL	1
MYRIAM LEONOR ROMAN	1
NOHELIA RUIZ	1
OSCAR HERNANDO CAÑON GONZALEZ	1
OSWALDO J JOSE OCHOA	1
PERSONERIA DE BOGOTA	1
RANDY RANDY	1
SAMANTHA ALVAREZ AYALA	1
SAMANTHA OKEBIBOUE	1
SANTIAGO GONZALEZ BARRERA	1
SANTIAGO RIVERA	1
SILVIA SOLEDAD VACCARI MARIN	1
STEPHANY RAMIREZ BUITRAGO	1
THEO LEW	1
VALENTINA OSPINA GOMEZ	1
VIVIANA ROCIO TALERO	1
YURI NATHALIA QUINTERO PARRA	1
Total general	62





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

NOMBRE PETICIONARIO	N	%
ANONIMO	1	2%
IDENTIFICADO	61	98%
TOTAL	62	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 98% corresponde a ciudadanos identificados y solo un 2% registran sus peticiones como 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.

