



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

ATENCION AL CIUDADANO

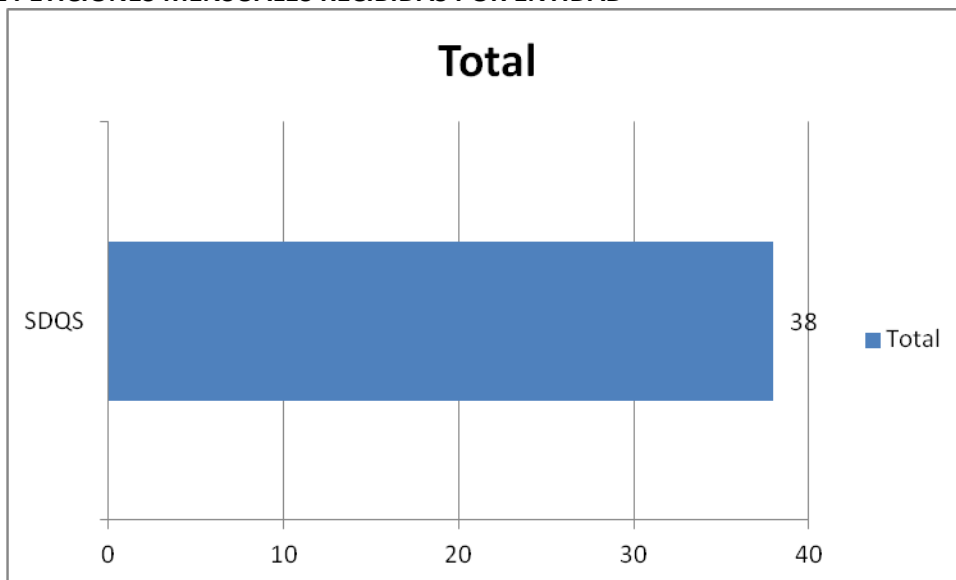
INFORME PQRS AGOSTO 2018

BOGOTA D.C.,





1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

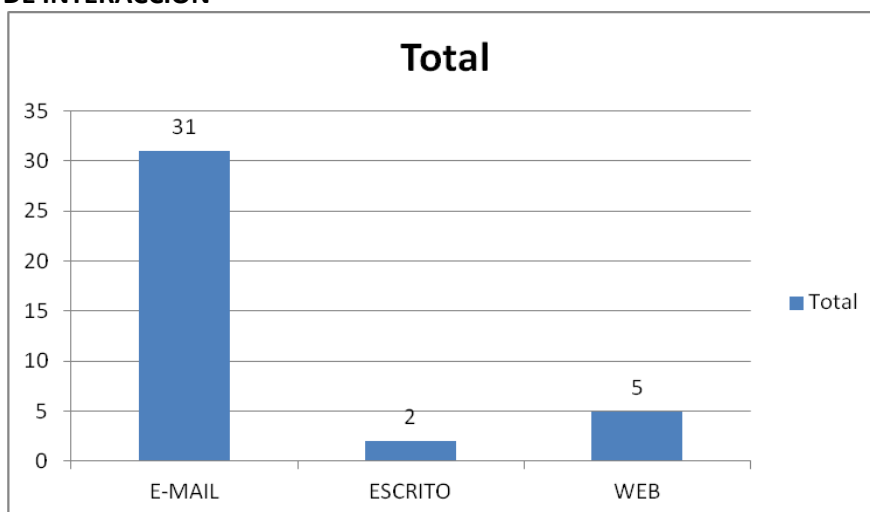


Total Requerimientos 38

Análisis

De acuerdo con el reporte generado del SDQS, la entidad registró 38 peticiones, de las cuales 2 ingresaron por el SDQS directamente, las demás, por el medio escrito y por correo electrónico.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

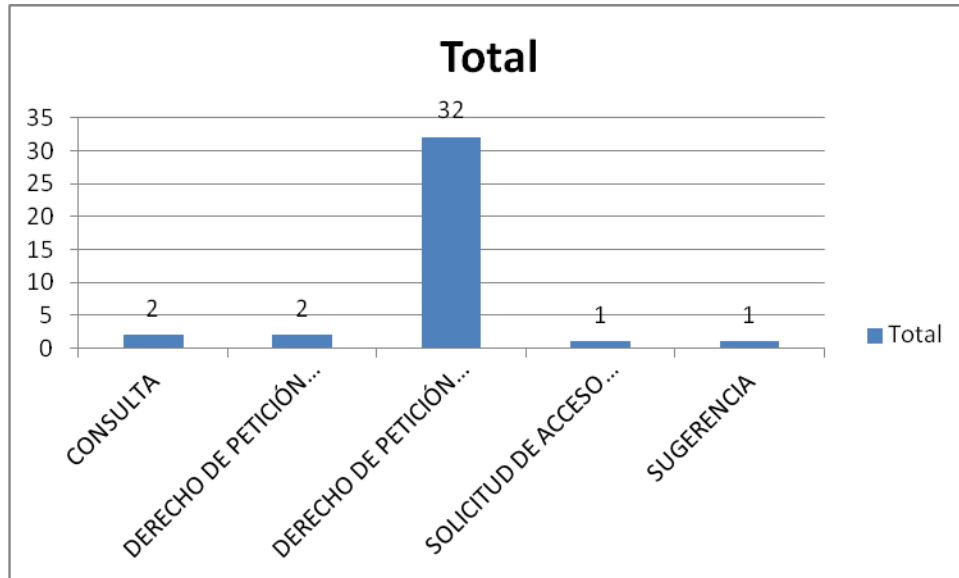


Total Requerimientos 38

Análisis

El “E-mail” representa el 82% 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	27	71%
ATRATIVOS TURISTICOS	3	8%
OTROS	8	21%
TOTAL SUBTEMAS	38	100%
OTROS SUBTEMAS	0	0%
TOTAL GENERAL	38	100%

Análisis

Para este período, el subtema “Atención y Servicio a la Ciudadanía” con 38 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 DE DESARROLLO ECONOMICO	3	75%
SECRETARIA DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1	25%
TOTAL TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	4	100%

Análisis

La entidad trasladó durante el periodo de análisis un total de 4 requerimientos, siendo tres para la SDDE, este año nuestra entidad mejoro la información de la pagina web aclarando las dudas de los peticionarios ya que para el año anterior nos confundían con entidades como el IDRD solicitando apartar espacios en el parque de los novios, por ende este año los traslados disminuyeron.

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	36	36	100%
TOTAL DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	36	36	100%
OTRAS DEPENDENCIAS	0	0	0%
TOTAL GENERAL	36	36	100%
DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES PERIODOS ANTERIORES	REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODO ANTERIORES	%
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO	1	1	100%
TOTAL DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	1	1	100%
OTRAS DEPENDENCIAS	0	0	0%
TOTAL GENERAL	1	1	100%

Análisis

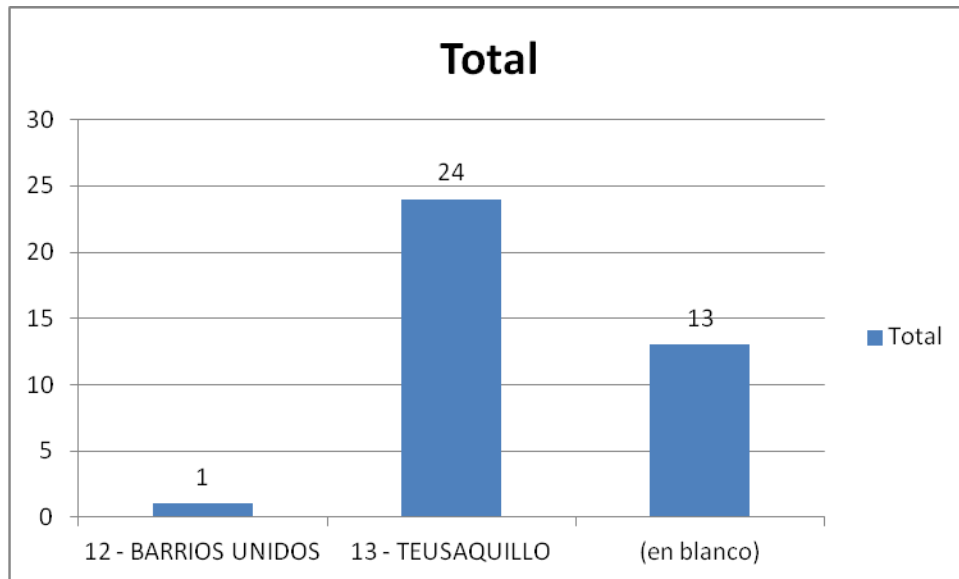
Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 36 requerimientos actuales y el cierre de 1 requerimiento de periodos anteriores.

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
SUBDIRECCIÓN DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO	5,5	5	6	7	1	5
Total general	5,5	5	6	7	1	5

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 5 días, 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

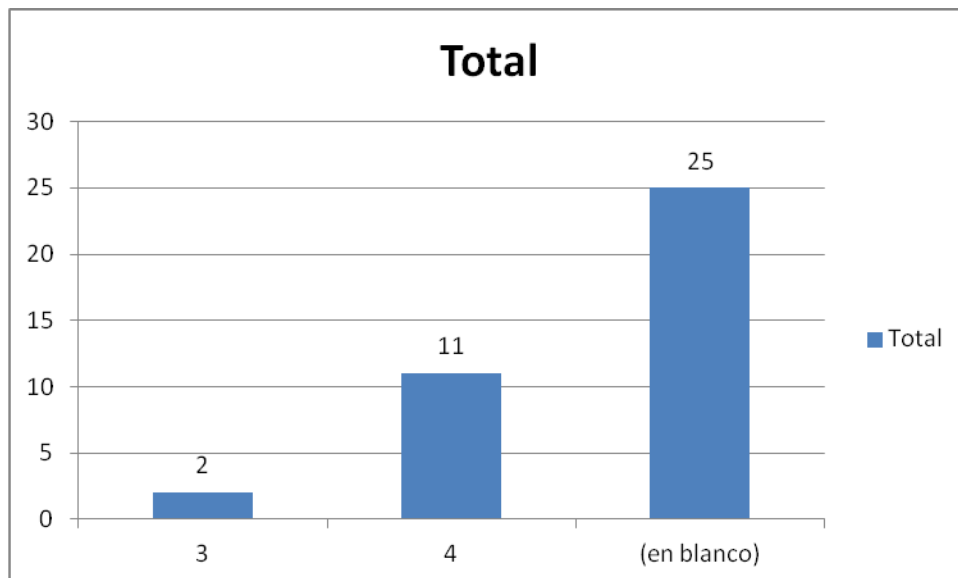


Análisis

Para el mes de agosto en nuestro formulario de peticiones implementamos el campo agregado de Dirección y Localidad, pero son pocos los peticionarios que hasta ahora han diligenciado dicho campo.



10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRIENTE



Análisis

Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), no registran información específica y desconocemos los motivos.

TIPO REQUIRIENTE

Análisis

El 96% de las peticiones son realizadas por personas naturales.





11. CALIDAD DE REQUIRENTE

Rótulos de fila	Cuenta de Numero petición
ADRIANA DUQUE	1
ALVARO GARCIA	1
ANA MARIA LINARES PEREZ	1
ANDREW DOMINIK	1
ANÓNIMO	1
ANTONIO CONTRERAS	1
ARMANDO LUGO MARTINEZ	1
AXL R CAICEDO	1
CAMILO ANDRES GOMEZ GONZALEZ	1
CARLOS CARLOS	1
CAROLINA CARDENAS JIMENEZ	1
ELIZABETH ELIZABETH	1
ESTEBAN ECHEVERRY GARZON	1
GERARDO GUTIERREZ LAVERDE	1
GLORIA PATRICIA SALAZAR	1
HOTEL BESTMARK PLATINO	1
JAIME CONTRERAS LATORRE	1
JESSICA DAHIANA PEÑA M	1
JHON JAIRO GONZALEZ ARBOLEDA	1
JORGE BLANCO	1
KAREN MACHOLA	1
KAREN JERALDYN RODRIGUEZ ROJAS	1
KAREN LIZETH MANCHOLA DIAZ	1
LEIDY JOHANNA PAVA AREVALO	1
MANUEL LEONARDO BASTO	1
MARIA ALEJANDRA GUZMAN	1
MARIA FERNANDA GONZALEZ SANCHEZ	1
MARICEL MENA LOPEZ	1
MAURICIO E SUAREZ CONTRERAS	1
MONICA LORENA GUZMAN LOPEZ	2
PABLO SANCHEZ BELDA	1
PAULA MONCADA	1
RICARDO ANDRES RUEDA JAIMES	1
SERGIO CASAS	1
TOTO SERRATH	1
WILLIAM OVIEDO ESPINOZA	1
YENNY CAROLINA RODRIGUEZ DAZA	1
Total general	38





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

NOMBRE PETICIONARIO	N	%
ANONIMO	1	3%
IDENTIFICADO	37	97%
TOTAL	38	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 97% corresponde a ciudadanos identificados y solo un 3% 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.

Aplicamos la sugerencia enviada por la veeduría de agregar el campo de dirección y localidad a nuestro formulario de PQRS, por lo tanto a partir del informe de agosto esperamos que los peticionarios nos hagan saber a qué localidad pertenecen.

