



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

ATENCION AL CIUDADANO

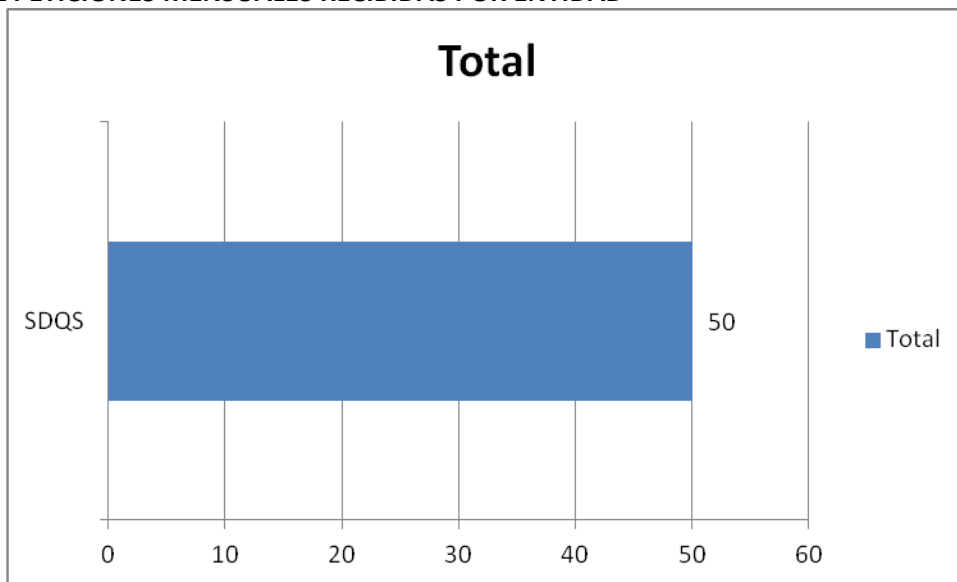
INFORME PQRS JULIO 2018

BOGOTA D.C.,





1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

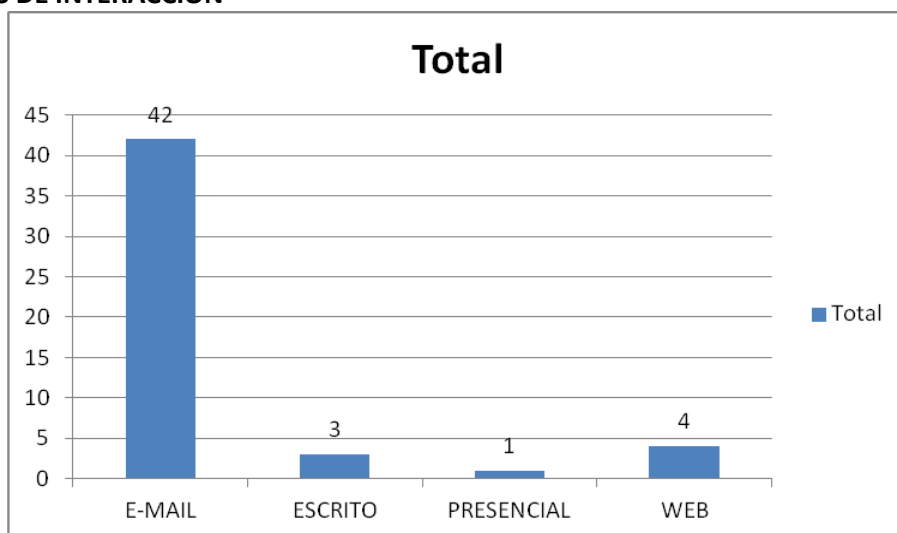


Total Requerimientos 50

Análisis

De acuerdo con el reporte generado del SDQS, la entidad registró 50 peticiones, de las cuales 3 ingresaron por el SDQS directamente, las demás, por el medio escrito y por correo electrónico.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



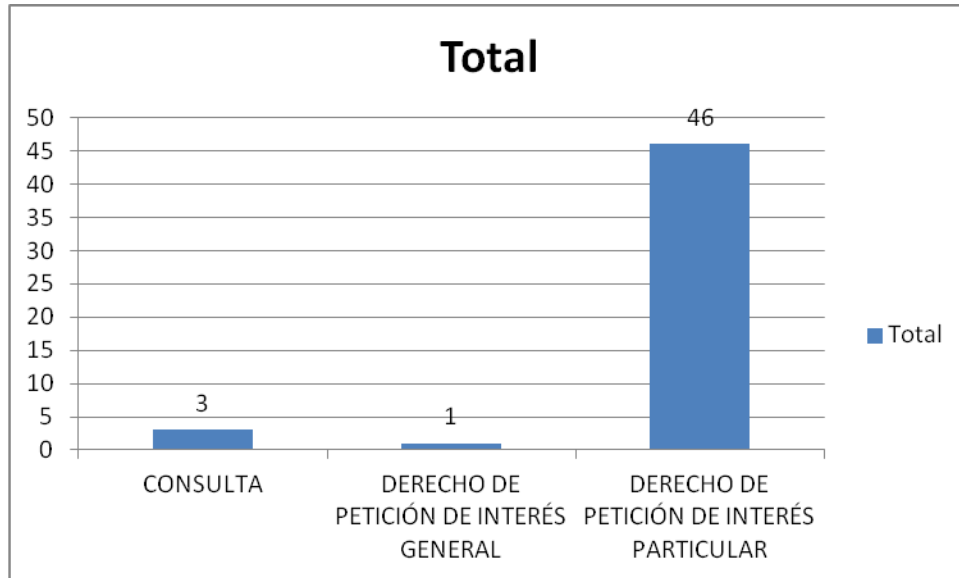
Total Requerimientos 50



Análisis

El “E-mail” representa el 84% 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	88%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	6	12%
TOTAL 5 SUBTEMAS	50	100%
OTROS SUBTEMAS	0	0%
TOTAL GENERAL	50	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 carácter publicitario, solicitud de material y temas referentes al turismo.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	25%
IDU	1	25%
TRANSMILENIO	1	25%
ASOCIACION HOTELERA Y TURISTICA DE COLOMBIA Y A LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	1	25%
TOTAL TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	4	100%

Análisis

La entidad trasladó durante el periodo de análisis un total de 4 requerimientos, siendo de a uno para cada entidad, son muy pocos los que trasladamos.

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	50	49	98%
TOTAL DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	50	49	98%
OTRAS DEPENDENCIAS	0	0	0%
TOTAL GENERAL	50	49	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 50 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	Total general
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO	7	6	7	7
Total general	7	6	7	7

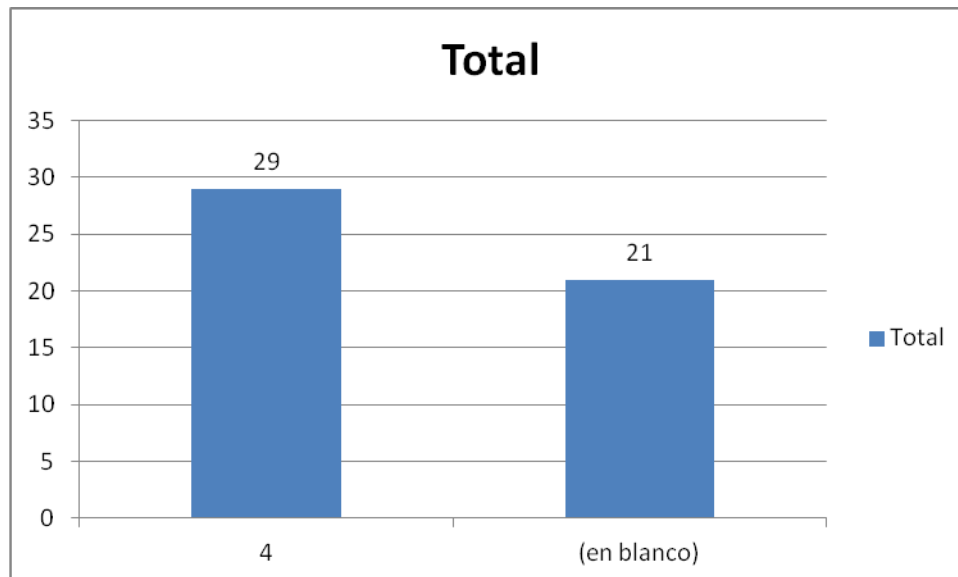
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 7 días, mejorando considerablemente nuestra gestión día a día, identificando los cuellos de botella para poder brindar a nuestros ciudadanos una respuesta en menor tiempo sin dejar de lado que tenemos que dar una respuesta con claridad, coherencia, oportunidad y sobre todo calidez.

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

Análisis

Para el mes de Julio en nuestro formulario de peticiones no teníamos el campo agregado de Dirección y Localidad, pero para el mes de agosto solicitamos a la oficina de comunicaciones la encargada de modificar la web que agregara los campos faltantes.

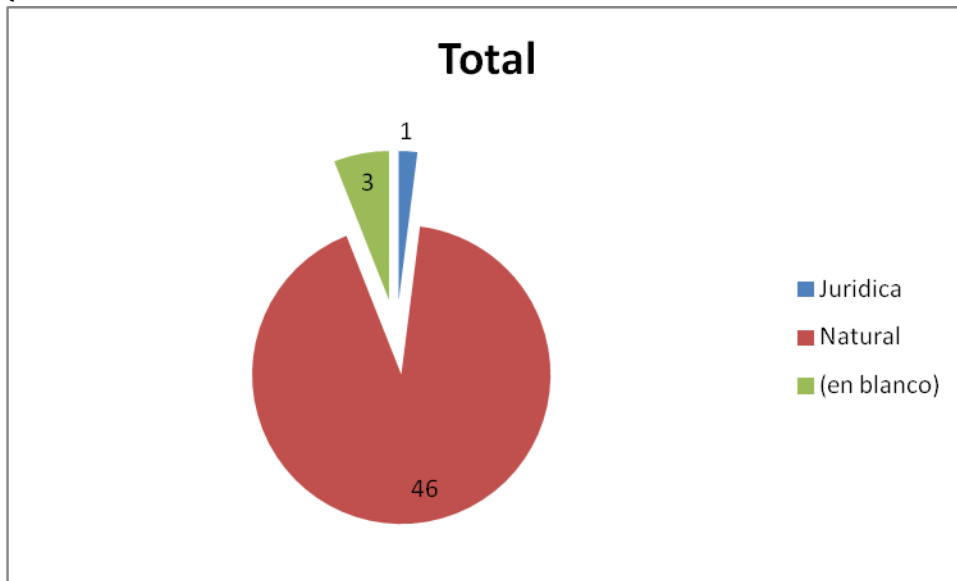
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



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 92% de las peticiones son realizadas por personas naturales.

NOMBRE PETICIONARIO	N	%
ANONIMO	3	6%
IDENTIFICADO	47	94%
TOTAL	50	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 94% corresponde a ciudadanos identificados y solo un 6% registran sus peticiones como anónimos.