

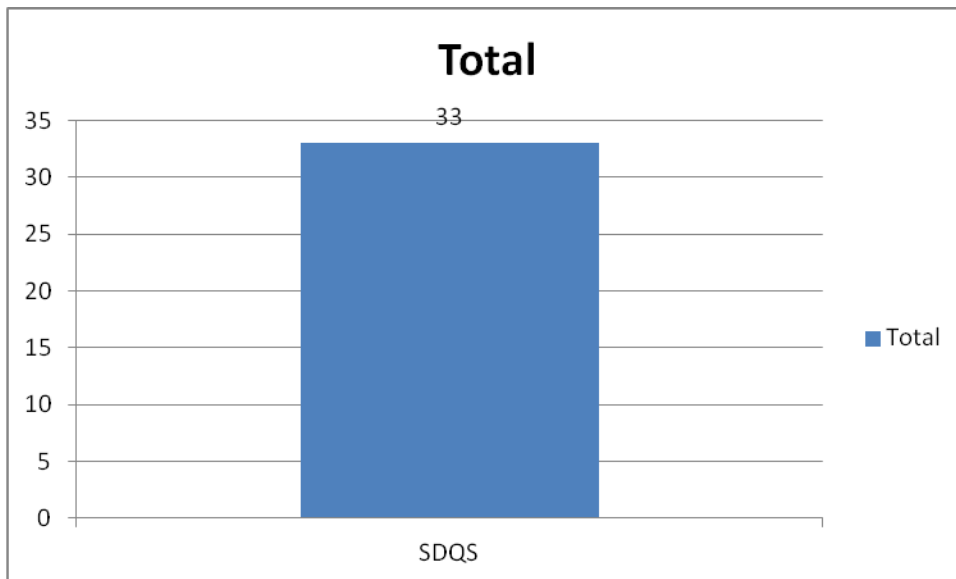
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

ATENCION AL CIUDADANO

INFORME PQRS JUNIO 2018

BOGOTA D.C.,

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

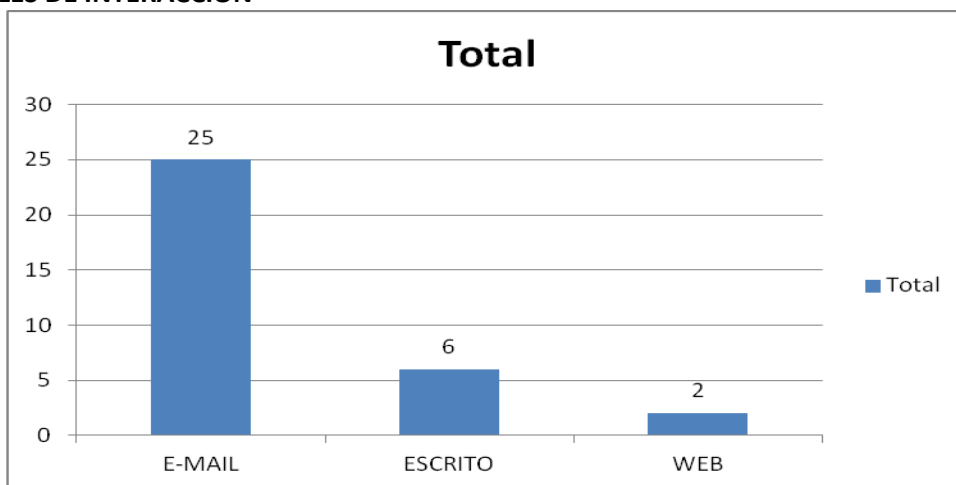


Total Requerimientos 33

Análisis

De acuerdo con el reporte generado del SDQS, la entidad registró 33 peticiones, de las cuales 3 ingresaron por el SDQS directamente, las demás, por el medio escrito y por correo electrónico.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

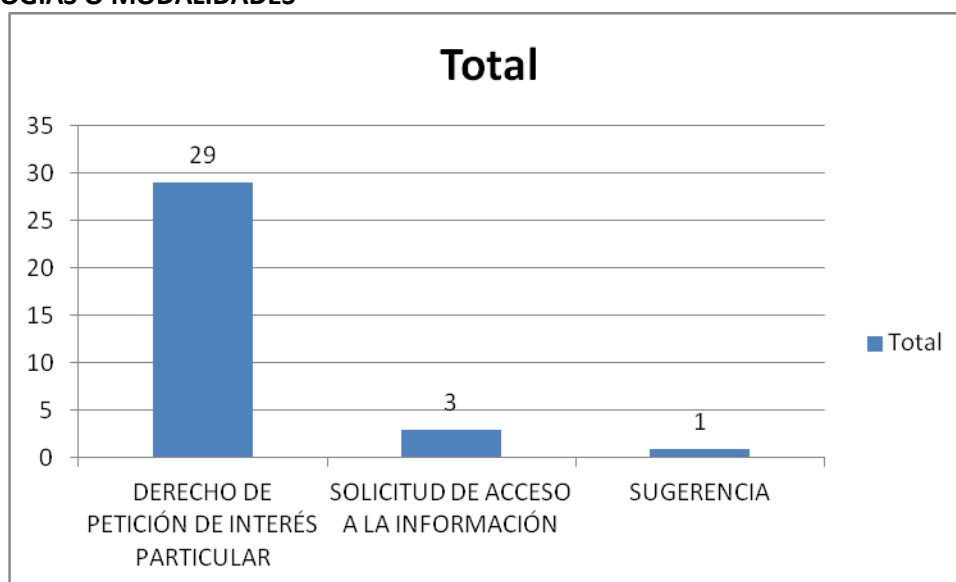


Total Requerimientos 33

Análisis

El "E-mail" representa el 76% 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 AL TURISTA	1	3%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	30	91%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	3%
(en blanco)	1	3%
TOTAL 5 SUBTEMAS	33	100%
OTROS SUBTEMAS	0	0%
TOTAL GENERAL	33	100%

Análisis

Para este período, el subtema “Atención y Servicio a la Ciudadanía” con 30 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	5	71%
IDECUT	1	14%
ACOLTES	1	14%
TOTAL TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	7	100%

Análisis

La entidad trasladó durante el periodo de análisis un total de 7 requerimientos, siendo la Secretaria de Desarrollo Económico la entidad donde hemos realizado el mayor número de traslados, donde enviamos las hojas de vida que nos allegan por solicitud de empleo. La entidad está elaborando una propuesta para manejar una base de datos con las hojas de vida que nos llegan con dicha solicitud.

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 PERIODO ACTUAL	%
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO	33	33	100%
TOTAL DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	33	33	100%
OTRAS DEPENDENCIAS	0	0	0
TOTAL GENERAL	33	33	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES PERIODOS ANTERIORES	REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO	3	3	100%
TOTAL DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	3	3	100%
OTRAS DEPENDENCIAS	0	0	0
TOTAL GENERAL	3	3	100%

Análisis

Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 33 requerimientos actuales y el cierre de 3 requerimientos de periodos anteriores.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA Y / O ENTIDAD	DENUNCIA POR ACTOS DE					TOTAL GENERAL
	CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO	1	10	4	4	2	4
TOTAL GENERAL	1	10	4	4	2	4

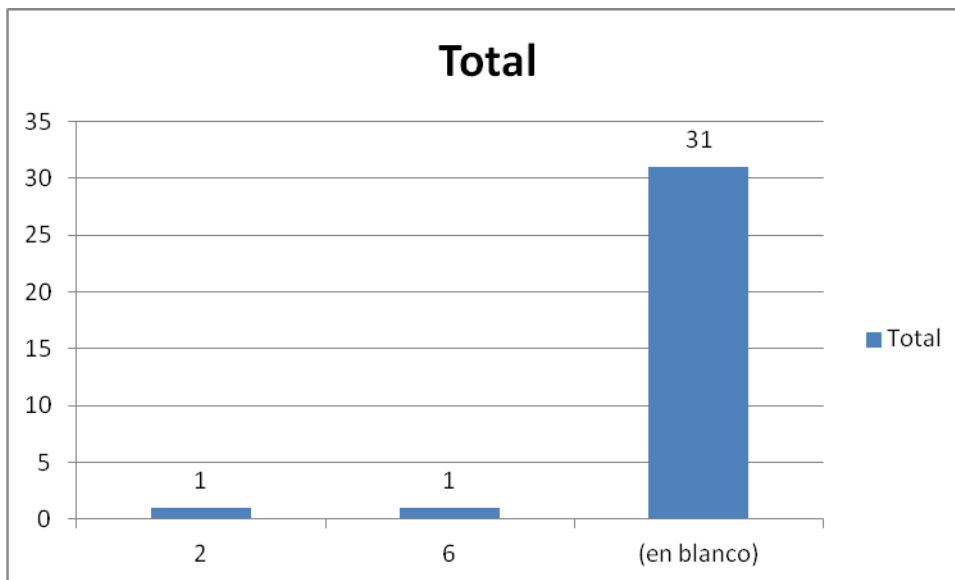
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 4 días, mejorando considerablemente nuestra gestión día a día, identificando los cuellos de botella para poder brindar a nuestros ciudadanos una respuesta en menor tiempo sin dejar de lado que tenemos que dar una respuesta con claridad, coherencia, oportunidad y sobre todo calidez.

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

Análisis

Los ciudadanos no suministraron esa información en la solicitud de las peticiones.

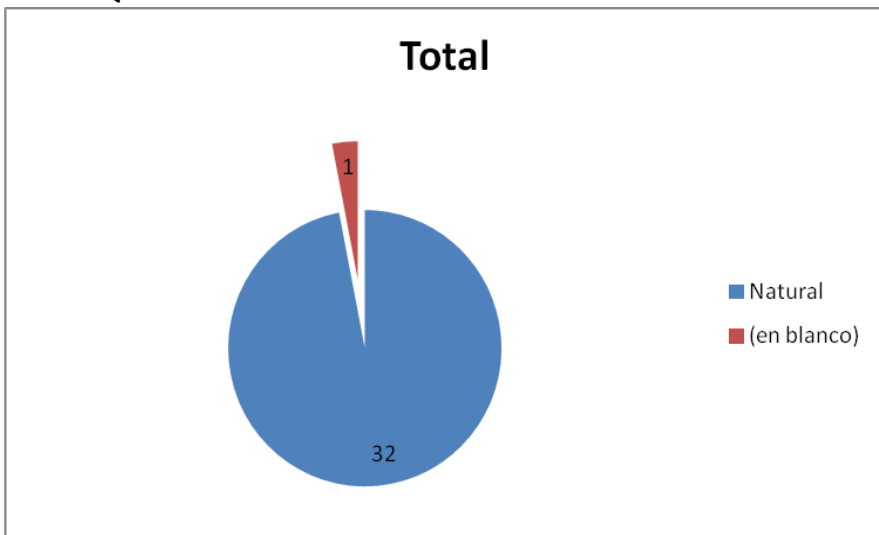
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Análisis

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

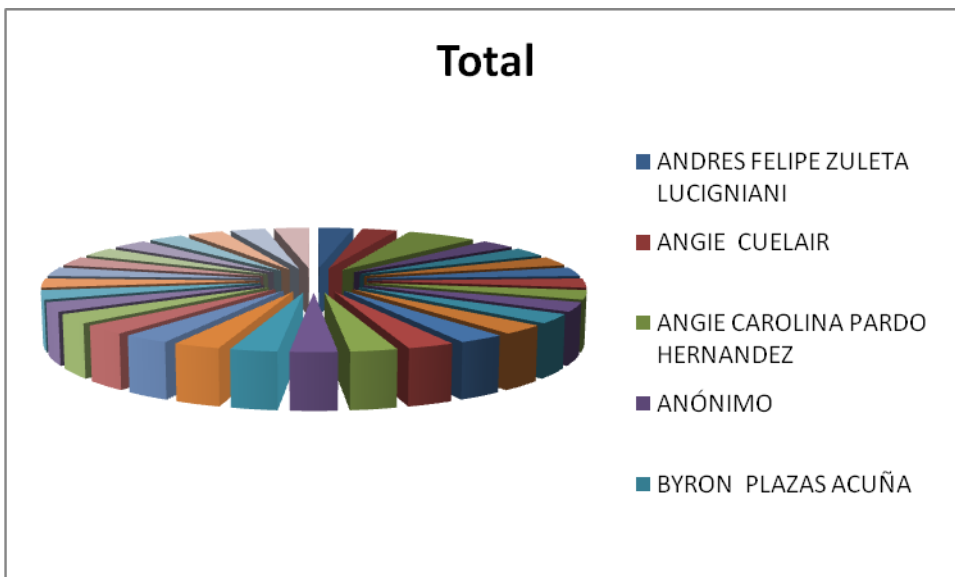
TIPO REQUIRIENTE



Análisis

El 99% de las peticiones son realizadas por personas naturales en este mes no tuvimos personas jurídicas.

11. CALIDAD DE REQUIRENTE



NOMBRE PETICIONARIO	N	%
ANONIMO	2	6%
IDENTIFICADO	31	94%
TOTAL	33	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.

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.