

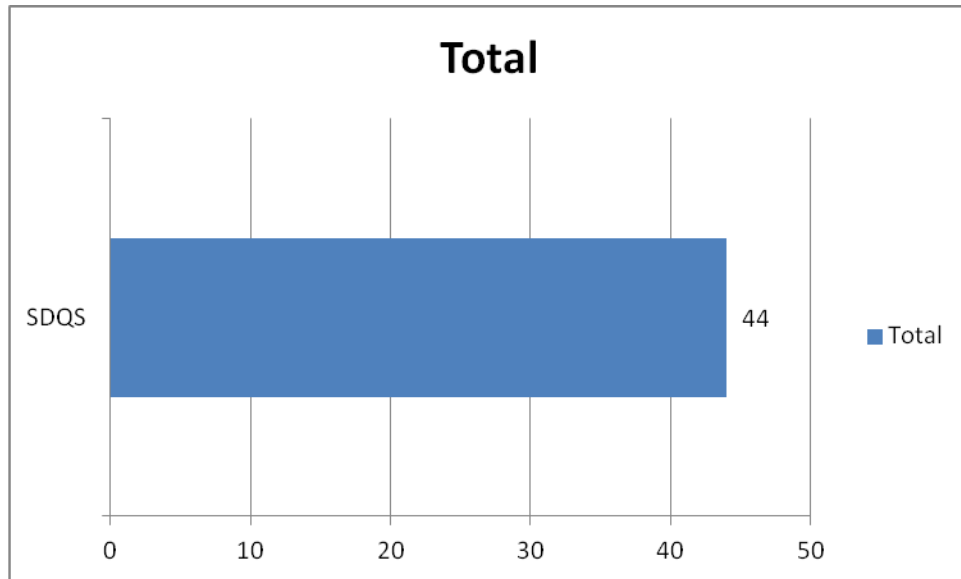
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

ATENCION AL CIUDADANO

INFORME PQRS MARZO 2018

BOGOTA D.C.,

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

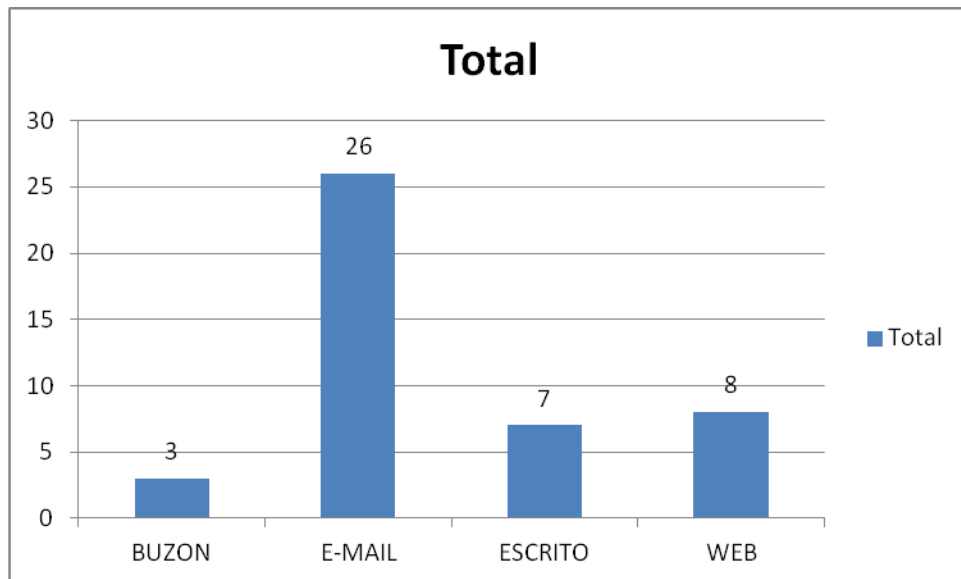


Total Requerimientos 44

Análisis

De acuerdo con el reporte generado del SDQS, la entidad registró 44 peticiones, de las cuales 7 ingresaron por el SDQS directamente, las demás, por el medio escrito y por correo electrónico.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

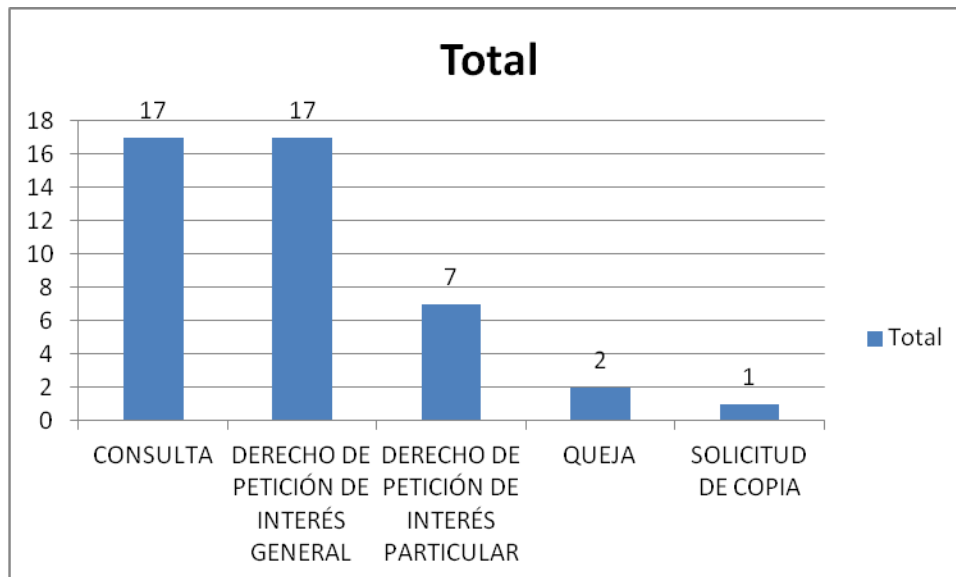


Total Requerimientos 44

Análisis

El “E-mail” representa el 59% 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” y la “Consulta” fueron las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer peticiones ante la entidad este mes ya que meses anteriores el más recurrente es el “Derecho de Petición de Interés Particular”.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	TOTAL	%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	36	82%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	8	18%
TOTAL 5 SUBTEMAS	44	100%
OTROS SUBTEMAS	0	0%
TOTAL GENERAL	44	100%

Análisis

Para este período, el subtema “Atención y Servicio a la Ciudadanía” con 36 peticiones, fue el más relevante, de los cuales el tema de mayor interés para este mes fue de Bicitravesías.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
IDRD - RECREACION Y DEPORTE	2	25%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	13%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	13%
SECRETARIA GENERAL	1	13%
SECRETARIA JURIDICA (NUEVA)	1	13%
OTROS	2	25%
TOTAL TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	8	100%

Análisis

La entidad trasladó durante el periodo de análisis un total de 8 requerimientos.

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	44	44	100%
TOTAL DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	44	44	100%
OTRAS DEPENDENCIAS	0	0	0%
TOTAL GENERAL	44	44	100%

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

Análisis

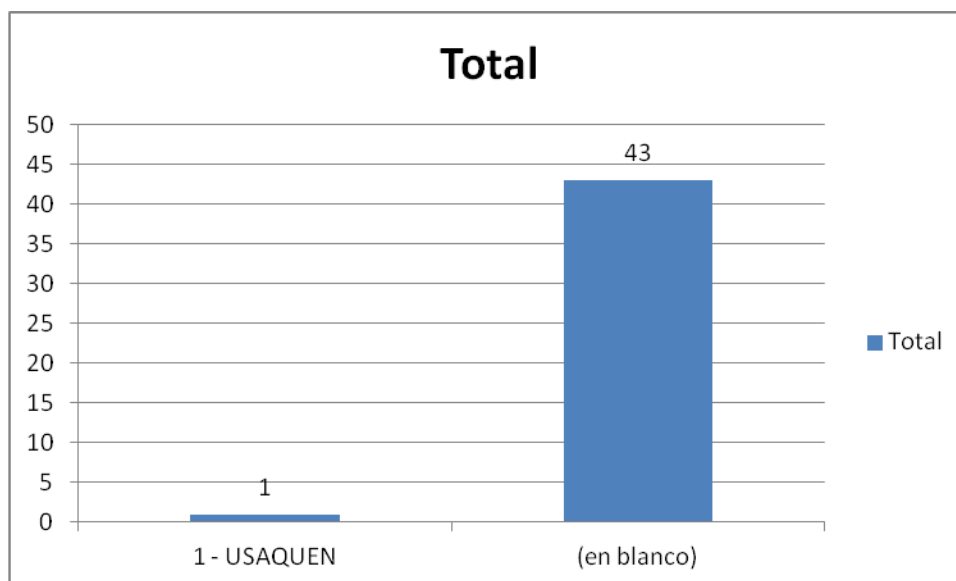
Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 44 requerimientos actuales y el cierre de 3 requerimientos de periodos anteriores.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	SOLICITUD DE COPIA	Total general
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO	5	9	8	12	3	8
TOTAL GENERAL	5	9	8	12	3	8

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 8 días, mejorando 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 y sobre todo calidez.

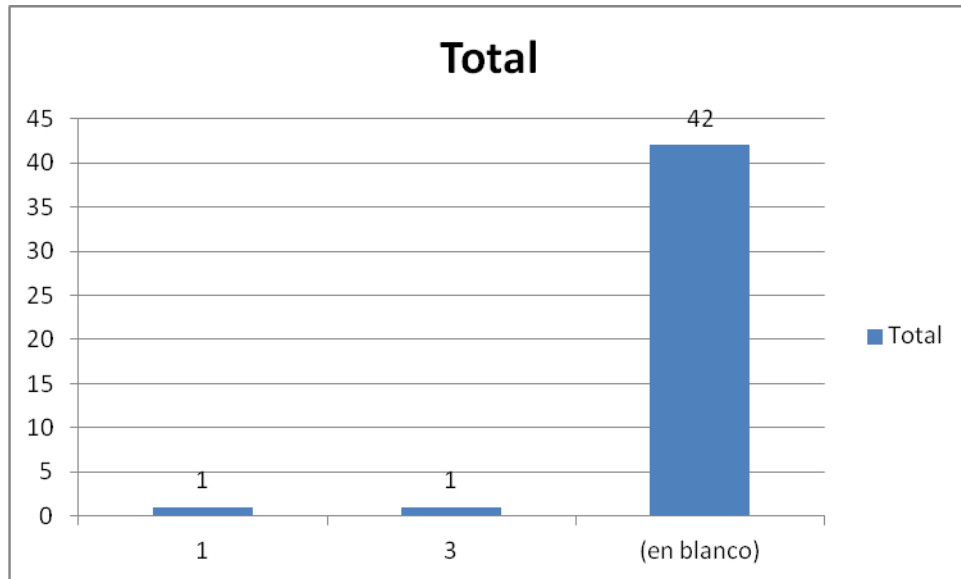
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



Análisis

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía en el registro de sus peticiones, es muy evidente que escogen no suministrar información sobre sus respectivas localidades.

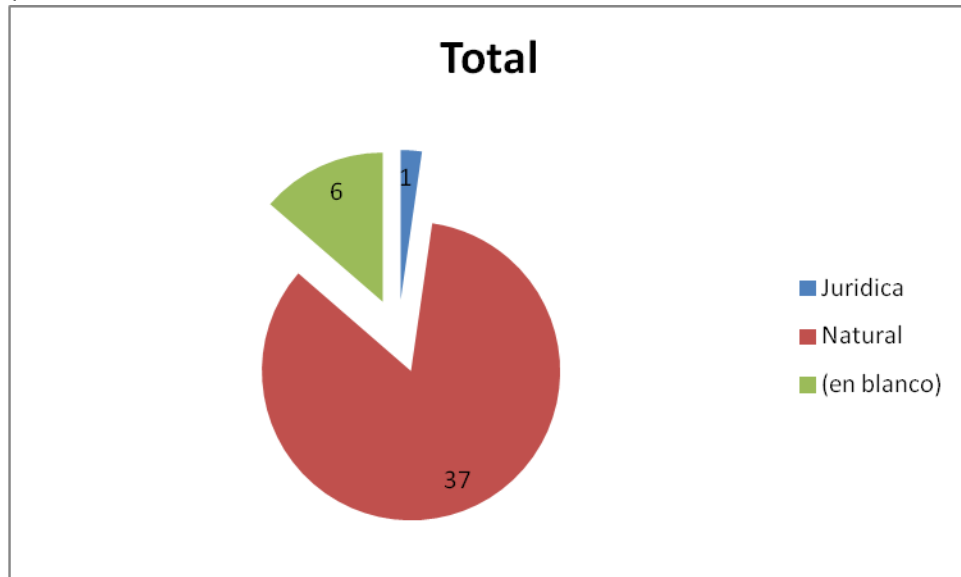
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRIENTE



Análisis

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

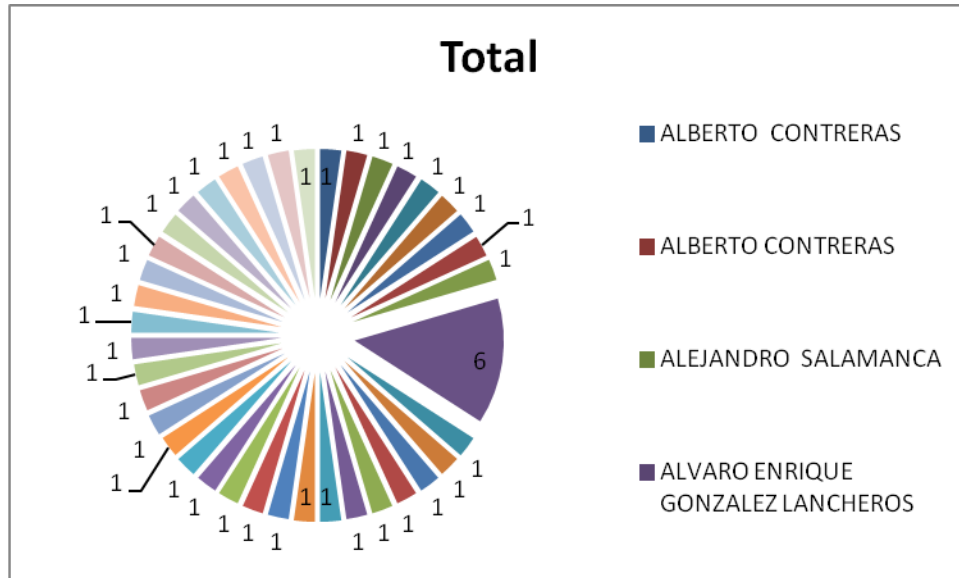
TIPO REQUIRIENTE



Análisis

El 84% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 2% Jurídica y el porcentaje restante 14%, corresponde a los peticionarios que interponen las peticiones de manera anónima.

11. CALIDAD DE REQUIRENTE



NOMBRE PETICIONARIO	N	%
ANONIMO	6	14%
IDENTIFICADO	38	86%
TOTAL	44	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 86% corresponde a ciudadanos identificados y solo un 14% registran sus peticiones como anónimos.