



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

ATENCION AL CIUDADANO

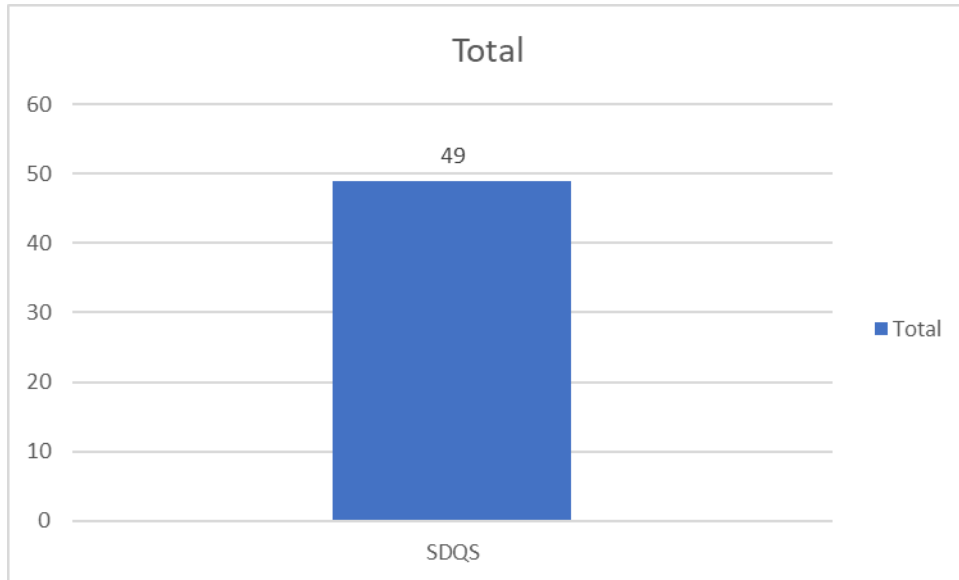
INFORME PQRS MAYO 2018

BOGOTA D.C.,





1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

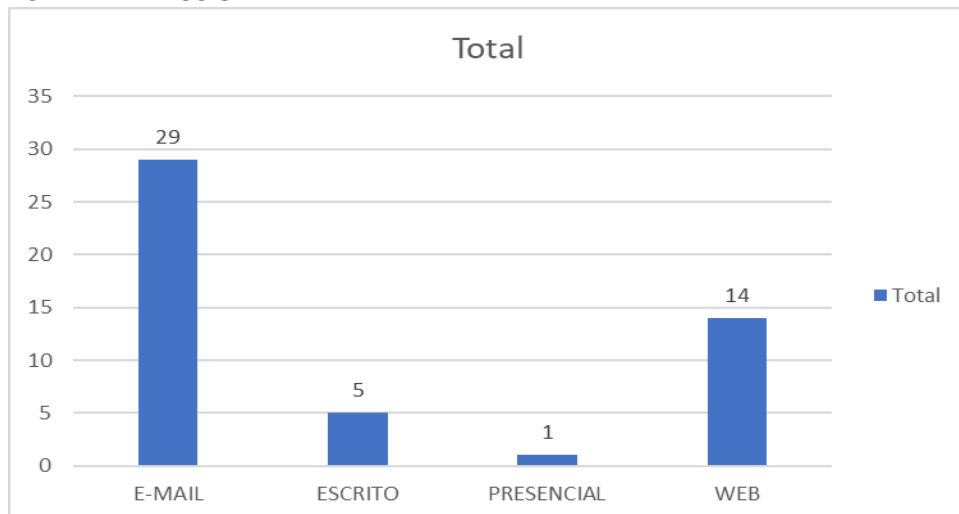


Total Requerimientos 49

Análisis

De acuerdo con el reporte generado del SDQS, la entidad registró 49 peticiones, de las cuales 10 ingresaron por el SDQS directamente, las demás, por el medio escrito, presencial y por correo electrónico.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



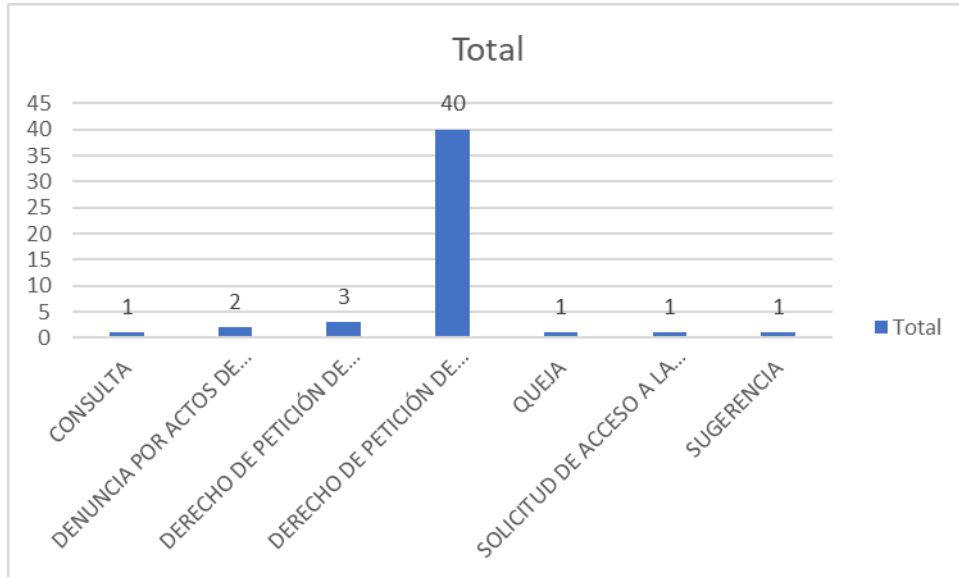
Total Requerimientos 49



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” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer peticiones ante la entidad. Este mes se registró una denuncia por acto de corrupción a la cual se le dio el debido manejo con las áreas encargadas para dar trámite y respuesta a la petición.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	TOTAL	%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	49	100%
TOTAL 5 SUBTEMAS	49	100%
OTROS SUBTEMAS	0	0%
TOTAL GENERAL	49	100%

Análisis

Para este período, el subtema “Atención y Servicio a la Ciudadanía” con 49 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	50%
IDRD - RECREACION Y DEPORTE	1	17%
EMPRESA PRIVADA	1	17%
VICEMINISTERIO DE TURISMO	1	17%
TOTAL TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	6	100%

Análisis

La entidad trasladó durante el periodo de análisis un total de 6 requerimientos, siendo la donde hemos realizado el mayor número de traslados, puesto que asocian a nuestra entidad con el parque de los novios y los ciudadanos asumen que tenemos el manejo de todos los museos de la ciudad.

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	%
JURIDICA	2	2	4%
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO	47	47	96%
TOTAL DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	49	49	100%
OTRAS DEPENDENCIAS	0	0	0%
TOTAL GENERAL	49	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%

Análisis

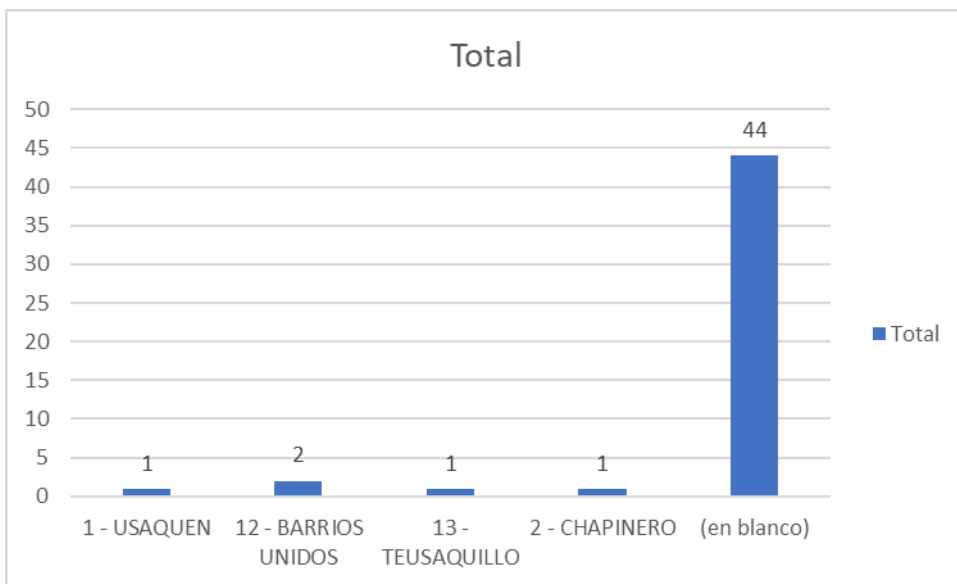
Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 49 requerimientos actuales y el cierre de un requerimiento de periodos anteriores.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
JURIDICA				8					8
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO	9	7	7	13	6	3	7	1	7
TOTAL GENERAL	9	7	7	11	6	3	7	1	7

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 7 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.

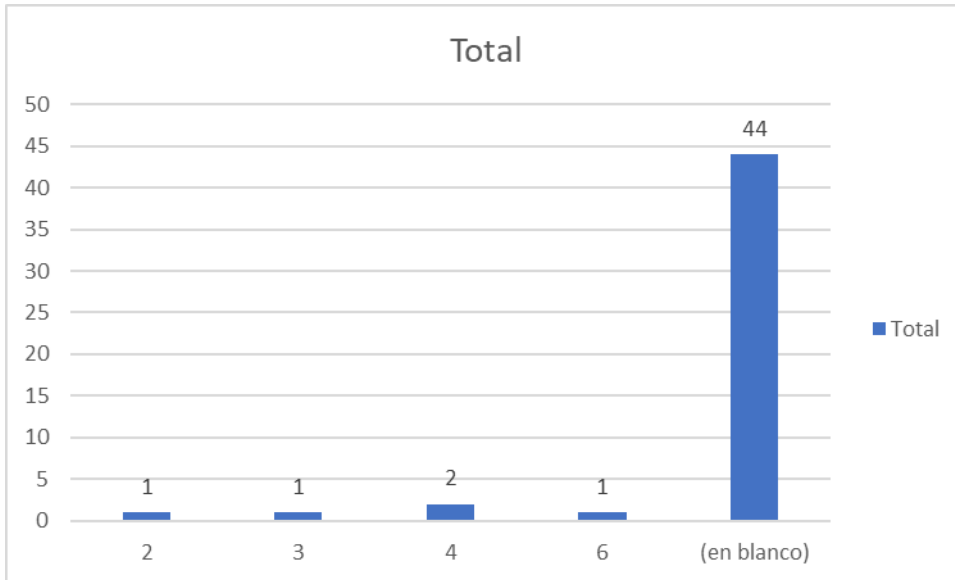
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



Análisis

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía en el registro de sus peticiones, son muy pocos los peticionarios que suministran información sobre sus respectivas localidades.

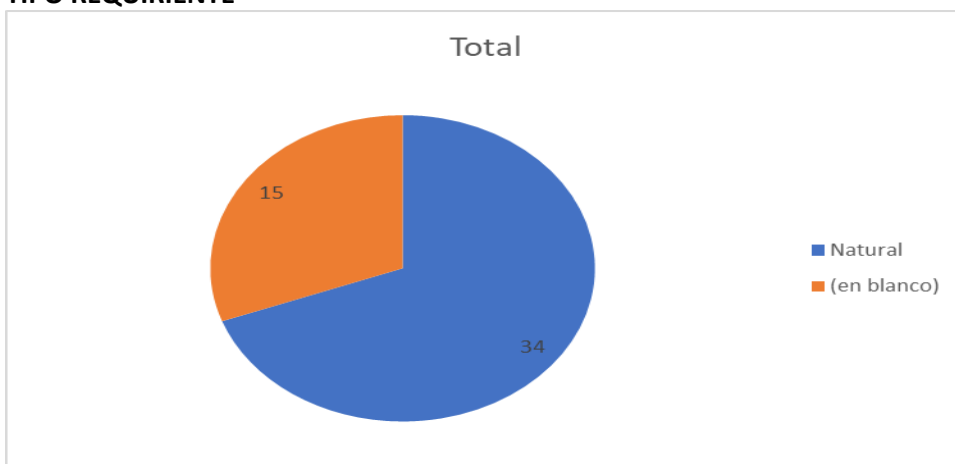
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRIENTE



Análisis

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

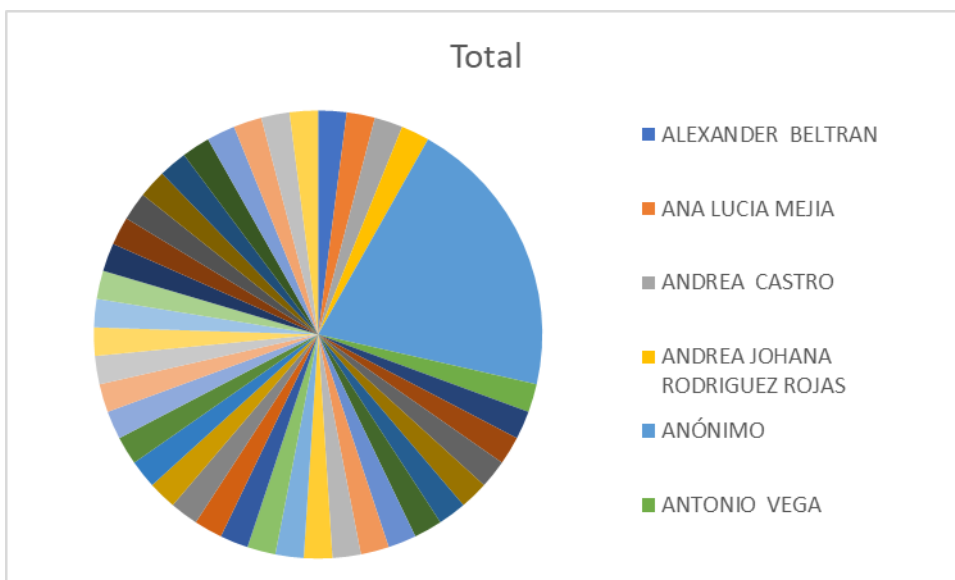
TIPO REQUIRIENTE



Análisis

El 69% de las peticiones son realizadas por personas naturales y el porcentaje restante 31%, corresponde a los peticionarios que interponen las peticiones de manera anónima.

11. CALIDAD DE REQUIRENTE



NOMBRE PETICIONARIO	N	%
ANONIMO	10	20%
IDENTIFICADO	39	80%
TOTAL	49	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 80% corresponde a ciudadanos identificados y solo un 20% 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.