

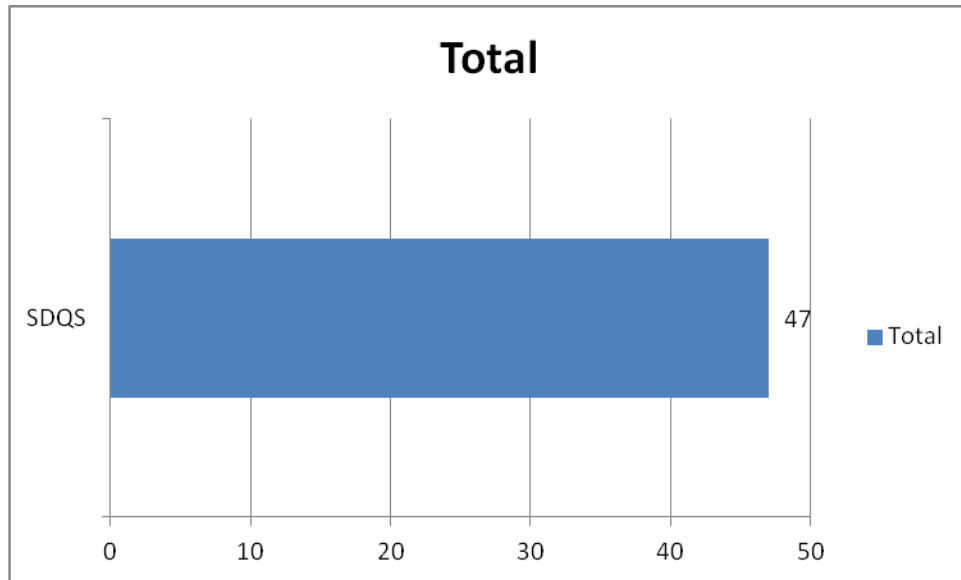
**INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO**

**ATENCION AL CIUDADANO**

**INFORME PQRS ABRIL 2018**

**BOGOTA D.C.,**

## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

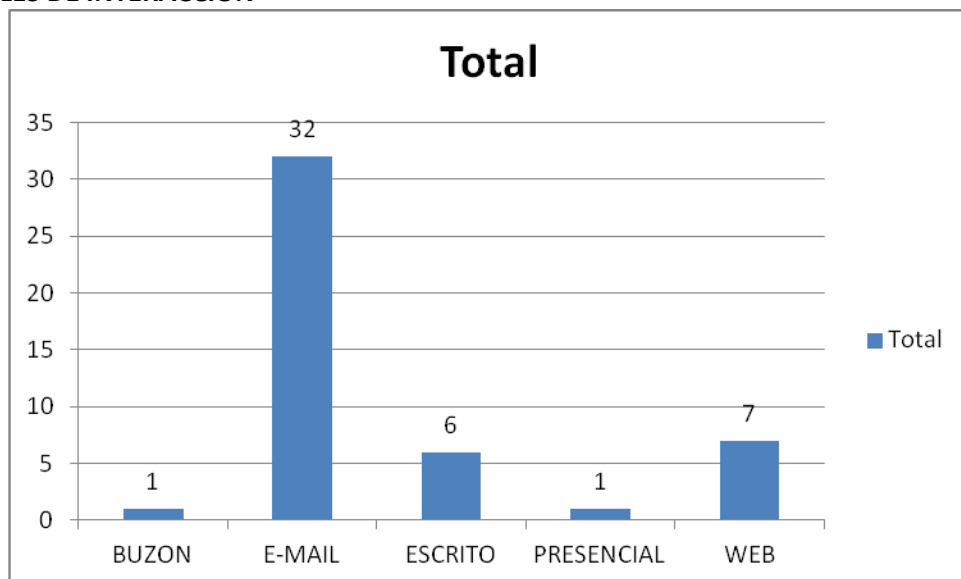


Total Requerimientos 47

### Análisis

De acuerdo con el reporte generado del SDQS, la entidad registró 47 peticiones, de las cuales 6 ingresaron por el SDQS directamente, las demás, por los demás medios existentes. La variación cada mes es muy poca.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

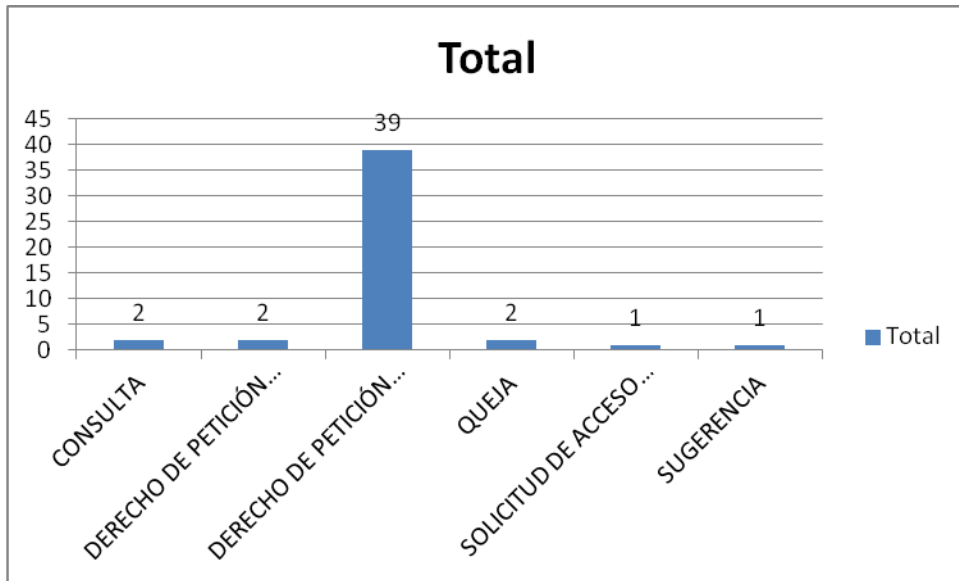


Total Requerimientos 47

### Análisis

El “E-mail” representa el 68% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas ante la entidad, todos los meses evidenciamos que este es el medio más utilizado.

### 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	45	96%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	2	4%
TOTAL 5 SUBTEMAS	47	100%
OTROS SUBTEMAS	0	0%
TOTAL GENERAL	47	100%

## Análisis

Para este período, el subtema “Atención y Servicio a la Ciudadanía” con 45 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 CULTURA	1	11%
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	11%
SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	3	33%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	11%
VICEMINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO	1	11%
AVIATUR / CORPOTURISMO	2	22%
TOTAL TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	9	100%

## Análisis

La entidad trasladó durante el periodo de análisis un total de 9 requerimientos, siendo la Secretaria Distrital de Desarrollo Económico donde hemos realizado el mayor número de traslados, puesto que nos allegan hojas de vida y la entidad competente para manejar bases de datos de hojas de vida es la SDDE.

### 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	47	47	100%
TOTAL DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	47	47	100%
OTRAS DEPENDENCIAS	0	0	0%
TOTAL GENERAL	47	47	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES PERIODOS ANTERIORES	REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODO ANTERIORES	%
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO	6	6	100%
TOTAL DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	6	6	100%
OTRAS DEPENDENCIAS	0	0	0%
TOTAL GENERAL	6	6	100%

### Análisis

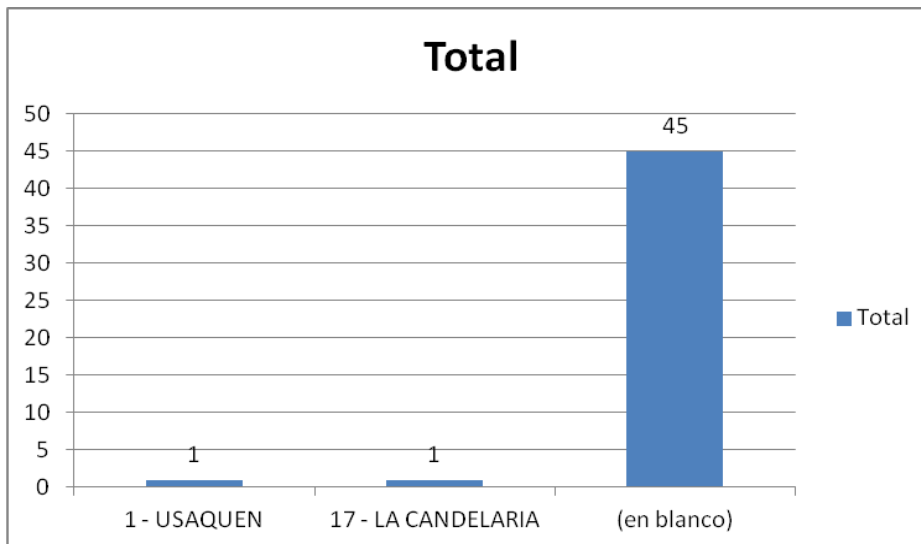
Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 47 requerimientos actuales y el cierre de 6 requerimientos de periodos anteriores.

### 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 ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO	10	16	6	14	2	6	7
TOTAL GENERAL	10	16	6	14	2	6	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.

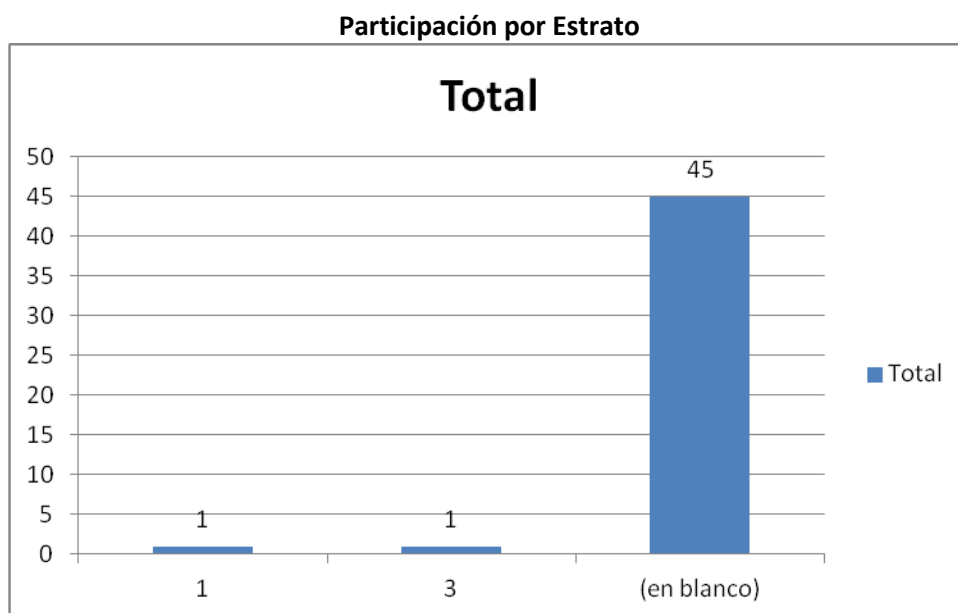
### 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



### Análisis

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía en el registro de sus peticiones, es muy evidente que prefieren abstenerse de dar información sobre sus respectivas localidades.

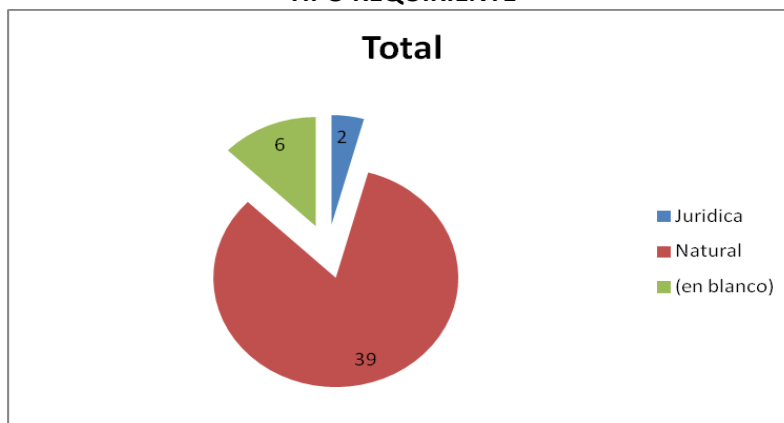
#### 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



#### Análisis

Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), aclaramos que la mayoría de peticiones llegan por nuestro correo de [Info@idt.gov.co](mailto:Info@idt.gov.co) no contiene ninguna casilla explícita para solicitar datos demográficos.

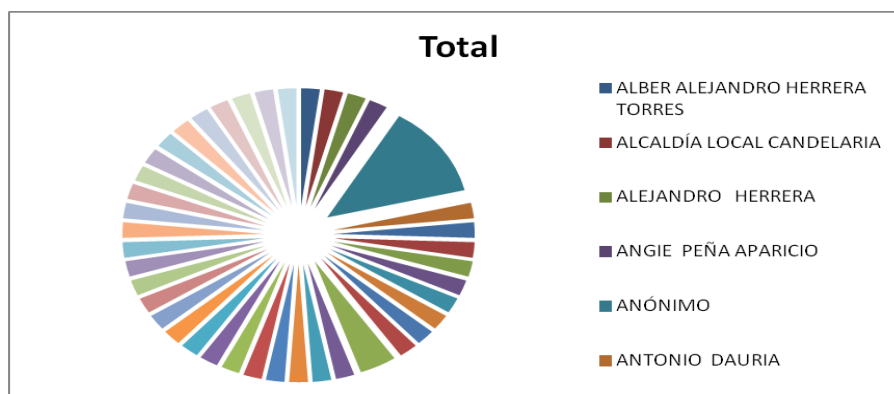
### TIPO REQUIRENTE



#### Análisis

El 83% de las peticiones son realizadas por personas naturales, solo un 4% personas jurídicas, y el 13% restante corresponde a los ciudadanos que interponen las peticiones de manera anónima.

### 11. CALIDAD DE REQUIRENTE



NOMBRE PETICIONARIO	N	%
ANONIMO	6	13%
IDENTIFICADO	41	87%
TOTAL	47	100%

#### Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 87% corresponde a ciudadanos identificados y solo un 13% registran sus peticiones como anónimos, disminuyó un 1% el porcentaje de peticiones realizadas de manera anónima para este mes.