



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D. C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital de las Artes

## COMUNICACIÓN OFICIAL INTERNA



Radicado: **20174500169963** de 04-07-2017

Pág. 1 de 1

Bogotá D.C, martes 04 de julio de 2017

PARA: Liliana Valencia Mejia

DE: Atención al Ciudadano

ASUNTO: Informe mensual de PQRS mes de Mayo 2017.

De manera atenta remito informe mensual de los requerimientos ciudadanos ingresados al SDQS por parte del Instituto Distrital de las Artes - IDARTES en el mes de mayo de 2017, lo anterior en cumplimiento del Decreto 371' de 2010 y la Circular 006 de 2017.

El informe consta de los siguientes documentos:

- 1 - Informe mensual de PQRS en el Idartes. (7 folios)
- 2 - Constancia del registro del informe en la página de la Veeduría Distrital. (3 folios)

Cordialmente,

  
**DAISSY JOHANNA RODRIGUEZ URREA**  
Profesional SAF – Atención al Ciudadano

cc. Oficina de Control Interno.

**INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES  
IDARTES**

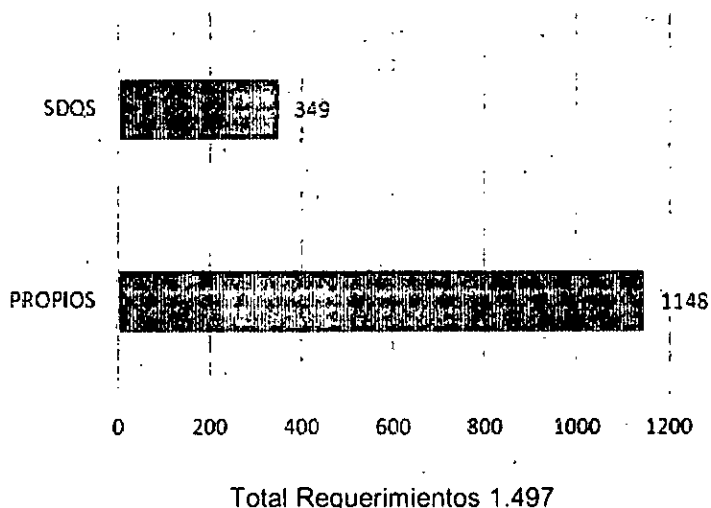
**INFORME MENSUAL PQRS  
MES DE MAYO**

Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010.

---

**Bogotá D.C., Mayo de 2017**

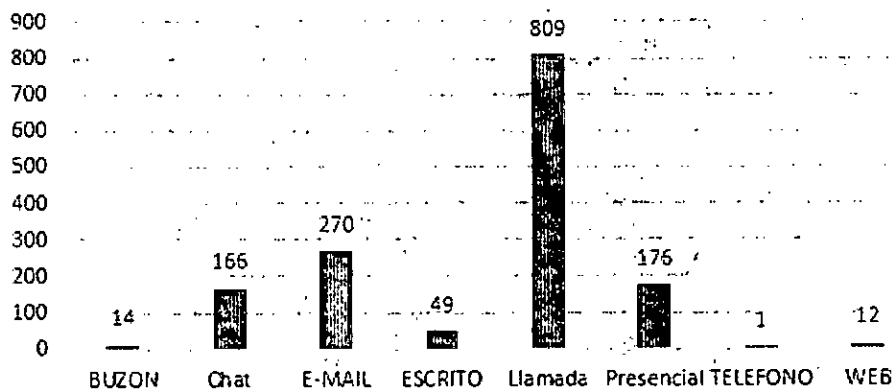
**1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD EN EL MES DE MARZO.**



De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 1.497 peticiones, se observa que 349 (23%) de las peticiones están registradas en el SDQS, mientras que 1148 (77%) no lo están y son registradas como atención inmediata en los puntos de atención al ciudadano dispuestos por la entidad.

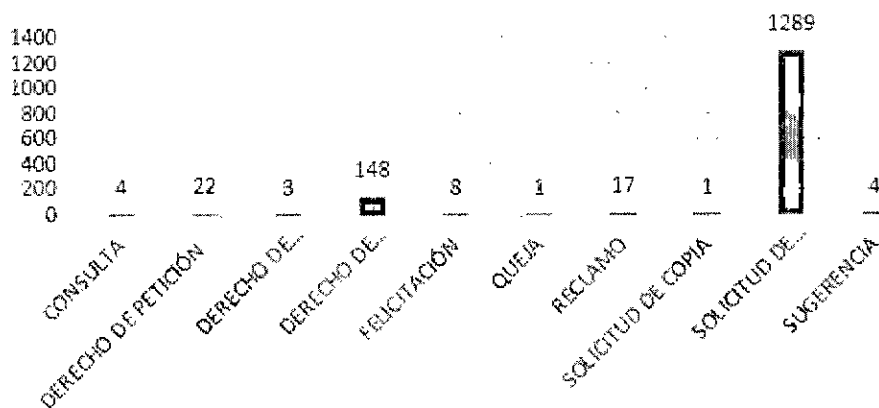
**2. CANALES DE INTERACCIÓN**

Se discriminarán los canales de interacción de acuerdo a lo contemplado en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía adoptada mediante el Decreto 197 de 2014 y su respectivo análisis.



El "Canal Telefónico", representa el 54% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del "Canal Email" con el 18%.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 1.497

Del total de requerimientos la "Solicitud de información" con un 86% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer peticiones.

### 4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Se debe hacer el respectivo análisis de los cinco subtemas o barreras de acceso más reiterados en el período.

Subtema	Total	%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS	236	16%
CENTROS LOCALES PARA LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD CLANES	218	15%
TEATRO JORGE ELIECER GAITAN	162	11%
PLANETARIO ACTIVIDADES CULTURALES Y PROGRAMACION	139	9%
FESTIVALES AL PARQUE	75	5%
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>830</b>	<b>55%</b>
<b>OTROS SUBTEMAS</b>	<b>667</b>	<b>45%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1497</b>	<b>100%</b>

Total Requerimientos 1.497

Para este período, el subtema "Programa distrital de estímulos" con 236 peticiones, es el más relevante, el siguiente es "centros locales para la niñez y la juventud CLAN". Los 5 primeros subtemas representan el 55% de las peticiones.

### 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de mayo se trasladaron 77 requerimientos que tuvieron atención inmediata en los puntos de atención, éstos no se encuentran discriminados, por el SDQS se trasladaron 6 requerimientos.

Entidad	Total	%
(en blanco)	77	93%
IDRD - RECREACIÓN Y DEPORTE	2	2%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	2%
SECRETARIA DE CULTURA	1	1%
TRANSMILENIO	1	1%
<b>TOTAL DE TRASLADOS</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

## 6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Para este periodo en la entidad no se registraron peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

Tabla 1

Dependencias	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	219	218	16%
AREA DE CONVOCATORIAS	212	211	15%
PROGRAMA CLAN	198	198	14%
COMUNICACIONES	84	84	6%
GERENCIA DE MÚSICA	82	79	6%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>795</b>	<b>790</b>	<b>57%</b>
<b>Otras dependencias</b>	<b>702</b>	<b>603</b>	<b>43%</b>
<b>Total general</b>	<b>1497</b>	<b>1393</b>	<b>100%</b>

Tabla 2

Dependencias	Total requerimientos recibidos periodo anterior	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
COORDINACION OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	14	13	14%
AREA DE CONVOCATORIAS	34	31	34%
PROGRAMA CLAN	8	8	9%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	7	7	8%
GERENCIA DE MÚSICA	8	7	8%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>71</b>	<b>66</b>	<b>73%</b>
<b>Otras dependencias</b>	<b>27</b>	<b>25</b>	<b>27%</b>
<b>Total general</b>	<b>98</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>

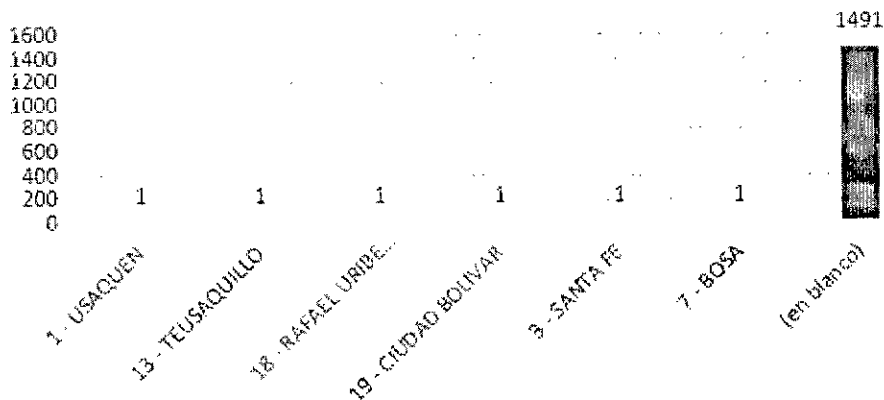
Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 1.484 requerimientos, de los cuales 1.393 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 91 peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

De los 1.497 requerimientos recibidos en el período actual, se gestionó el 94%.

## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Etiquetas de fila	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
ÁREA DE CONVOCATORIAS				2	5			7	3	1	4
COORDINACIÓN OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				4	10	6			-1	15	7
COORDINACIÓN PROYECTO AIFI					11				6		9
DIRECCIÓN GENERAL					11				2		5
GERENCIA DE ARTE DRAMÁTICO					6				9		3
GERENCIA DE ARTES PLÁSTICAS					8				7		7
GERENCIA DE DANZA					9				5		6
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES					8			4	4		6
GERENCIA DE LITERATURA	19				3	4			6		6
GERENCIA DE MÚSICA					6			0	2		3
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES					3				3	2	3
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN									6		6
OFICINA ASESORA JURÍDICA				4	9						7
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		6									6
Planeación									1		1
Producción									1		1
PROGRAMA CLAN					13	5	16			8	10
Subd. Administrativa									1		1
SUBDIRECCIÓN DE EQUIPAMIENTOS					7				1	3	6
SUBDIRECCIÓN DE LAS ARTES					7						7
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>

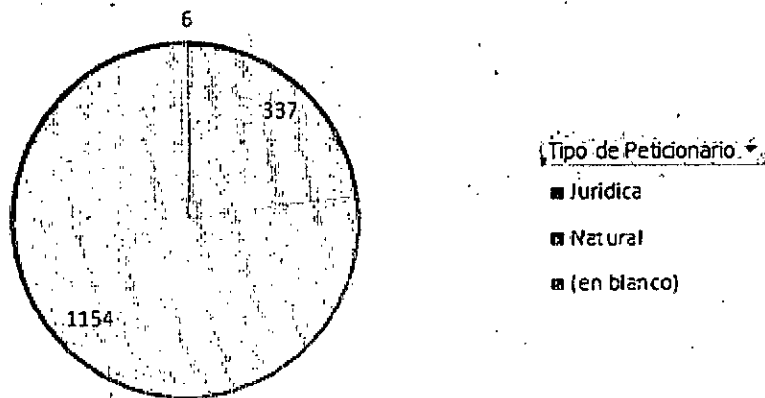
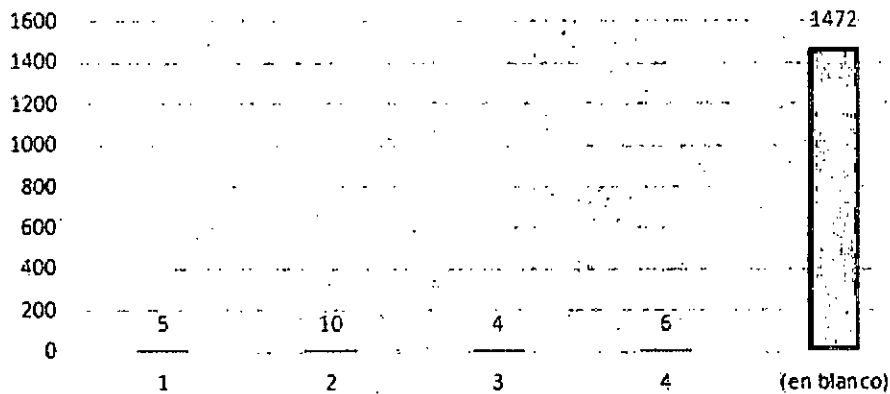
## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



Dentro de la información suministrada por la ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que los ciudadanos que más acudieron por los diferentes canales de atención de los puntos de atención de la entidad no reportaron la localidad en la que se encuentran.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

Para este período en la entidad se registraron 22 peticiones con clasificación por estrato.



El 23% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 0,40% (6 personas) son peticiones registradas por personas jurídicas, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en mayo de 2017, de los peticionarios que lo hacen de manera identificada. El porcentaje restante 77%, corresponde a los peticionarios que interponen las peticiones en los puntos de atención al ciudadano del Idartes.

## 11. CALIDAD DE REQUIRENTE

Nombre Peticionario	N	%
Anónimo	6	0%
Identificado	1491	100%
Total	1497	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que solamente 6 peticiones corresponden a ciudadanos anónimos.

## **12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- De los 1.497 requerimientos 1148, es decir el 77% constituyen atención inmediata en los puntos de atención al ciudadano, mediante los canales presenciales, telefónico y chat virtual, el restante 23% son las peticiones ingresadas al SDQS, correspondientes a las ingresadas por los canales escrito e Email.
- No se superan los tiempos de respuesta a las PQRS establecidos por la Ley.
- El canal más utilizado para atención inmediata de las peticiones es el telefónico, pero el más utilizado en cuanto a peticiones ingresadas al SDQS es el Email oficial de la entidad.
- El porcentaje de quejas y reclamaciones es muy bajo, no supera el 1% del total de las PQRS que se presentan a la entidad.



# Red Distrital de Quejas y Reclamos



(index.php)

Inicio

(/index.php?option=com\_content&view=featured&Itemid=483)

Eventos

(/index.php?option=com\_dpcalendar&view=calendar&Itemid=1251)

Documentos

(/index.php?option=com\_jdownloads&view=viewcategories&Itemid=1270)

Notas

(/index.php?option=com\_content&view=article&id=160&Itemid=1291)

Directorio

(/index.php?option=com\_content&view=article&id=160&Itemid=1290)

Sitios Interes

(/index.php?option=com\_weblinks&view=category&id=93&Itemid=1271)

Contactenos

(/index.php?option=com\_contact&view=contact&id=10&Itemid=1272)

Inicio (/index.php?option=com\_content&view=featured&Itemid=483)

Documentos (/index.php?option=com\_jdownloads&view=viewcategories&Itemid=1270)

Entidades - Reportes - PQRS - Circular 087-2015 (/index.php?option=com\_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=67)

2017 (/index.php?option=com\_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=115) **Mayo**

## Centro de Documentación



(/index.php?

option=com\_jdownloads&view=viewcategories&Itemid=1270)

Inicio (/index.php?

option=com\_jdownloads&view=viewcategories&Itemid=1270)



(/index.php?

option=com\_jdownloads&Itemid=1270&view=search)

Buscar Descargas (/index.php?

option=com\_jdownloads&Itemid=1270&view=search)



(/index.php?

option=com\_jdownloads&Itemid=1287&view=upload









Enviar un archivo (/index.php?

option=com\_jdownloads&Itemid=1287&view=upload

[Inicio \(/index.php?option=com\\_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=125&limitstart=0\)](#)  
[Anterior \(/index.php?option=com\\_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=125&limitstart=0\)](#)  
[1 \(/index.php?option=com\\_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=125&limitstart=0\)](#) [2](#) [3](#)  
[\(/index.php?option=com\\_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=125&limitstart=20\)](#) [4](#)  
[\(/index.php?option=com\\_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=125&limitstart=30\)](#) [5](#)  
[\(/index.php?option=com\\_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=125&limitstart=40\)](#) [6](#)  
[\(/index.php?option=com\\_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=125&limitstart=50\)](#) [7](#)  
[\(/index.php?option=com\\_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=125&limitstart=60\)](#)  
[Siguiente \(/index.php?option=com\\_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=125&limitstart=20\)](#)  
[Final \(/index.php?option=com\\_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=125&limitstart=60\)](#)

[Ordenar por: Por defecto | Nombre \(/index.php?option=com\\_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=125&limitstart=10&order=name&dir=asc\)](#)  
[| Fecha \(/index.php?option=com\\_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=125&limitstart=10&order=date&dir=asc\)](#) |  
[Hits \(/index.php?option=com\\_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=125&limitstart=10&order=hits&dir=asc\)](#) |  
[\[Descendente \(/index.php?option=com\\_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=125&limitstart=10&order=&dir=desc\)\]](#)

Archivos:

Name	Creado	Tamaño	Descargas
 (/index.php?option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2247&catid=125) informe_pqrs_MAYO_2017_foncep (/index.php?option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2247&catid=125)	-04-07-2017	172.49 KB	 Descargar (/index.php?option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2247&catid=125)
 (/index.php?option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2248&catid=125) Informe_pqrs_mayo_2017_ldartes (/index.php?option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2248&catid=125)	-04-07-2017	191.82 KB	 Descargar (/index.php?option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2248&catid=125)
 (/index.php?option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2173&catid=125) INFORME PQRS MAYO 2017 LOTERÍA DE BOGOTÁ (/index.php?option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2173&catid=125)	-02-06-2017	730.07 KB	 Descargar (/index.php?option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2173&catid=125)
 (/index.php?option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2176&catid=125) INFORME MAYO 2017 PQRS - FUGA (/index.php?option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2176&catid=125)	-05-06-2017	633.56 KB	 Descargar (/index.php?option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2176&catid=125)

 (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2179&catid=125) Informe_pqrs_Mayo_2017_Subred_SurOccidente (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2179&catid=125)	-06- 06- 2017	437.12 KB	1	 Descargar (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2179&catid=125)
 (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2180&catid=125) Informe_pqrs_Mayo_2017_Subred_SurOccidente (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2180&catid=125)	-06- 06- 2017	437.12 KB	0	 Descargar (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2180&catid=125)
 (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2181&catid=125) Informe_pqrs_Mayo_2017_Subred_SurOccidente (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2181&catid=125)	-06- 06- 2017	1019.83 KB	0	 Descargar (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2181&catid=125)
 (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2182&catid=125) informe PQRS mayo 2017 (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2182&catid=125)	-06- 06- 2017	956.51 KB	0	 Descargar (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2182&catid=125)
 (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2183&catid=125) informe PQRS mayo 2017-IDPAC (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2183&catid=125)	-06- 06- 2017	624.83 KB	4	 Descargar (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2183&catid=125)
 (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2184&catid=125) informe_pqrs_mayo_2017sdg (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2184&catid=125)	-08- 06- 2017	768.57 KB	2	 Descargar (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2184&catid=125)

Volver

Powered by: <http://www.jDownloads.net> jDownloads (<http://www.jDownloads.com>)



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARÁ TODOS**

Copyright © 2014. Veeduría Distrital | Todos los derechos reservados | Ir a la página de la Veeduría Distrital (<http://www.veeduriadistrital.gov.co>)

(<http://orb.com.co>)

Red de Atención a la Ciudadanía

Go to top (/index.php?)

option=com\_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=125&limitsta