

**INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES  
IDARTES**

**INFORME MENSUAL PQRS  
MES DE SEPTIEMBRE**

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.

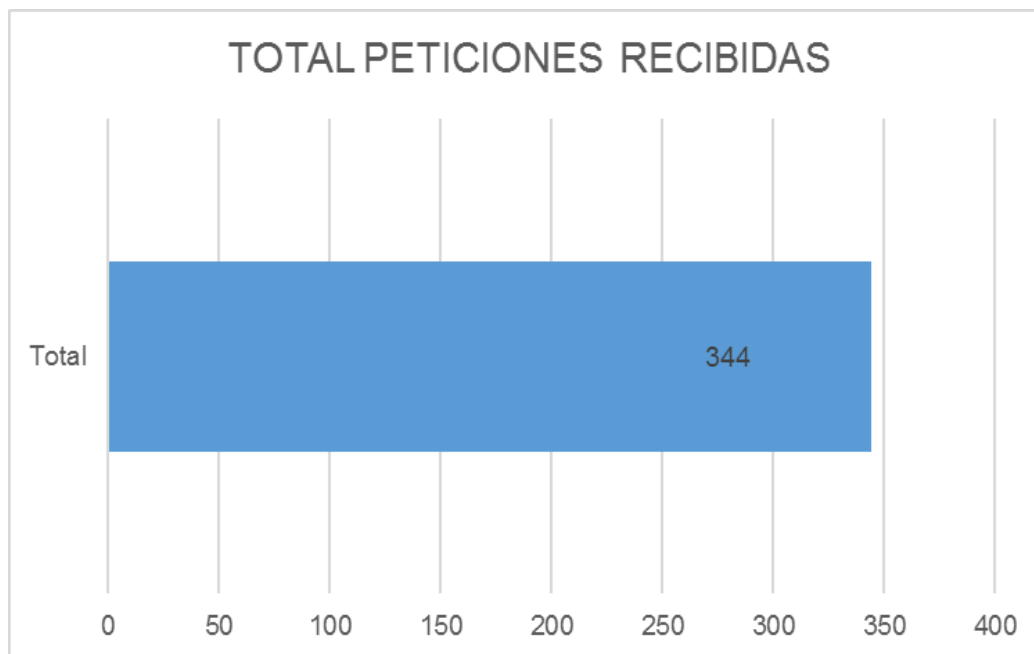
---

**Bogotá D.C., septiembre de 2017**

**INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES  
OFICINA DE SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA  
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL SEPTIEMBRE 2017**

En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de Gestión Mensual de Requerimientos recibidos por el Instituto Distrital de las Artes durante el mes de septiembre de 2017.

**1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN EL IDARTES.**



El 23 de octubre de 2017, la Veeduría Distrital convocó a una reunión a las entidades distritales con el propósito de revisar la presentación de los informes mensuales que se realiza desde cada una, dando cumplimiento al Decreto 371 de 2.010.

Los participantes tuvimos la oportunidad de manifestar las presuntas falencias que presentan los reportes que genera el SDQS y las dificultades que se tienen para la elaboración del informe mensual, entre ellas, para el caso particular de IDARTES la consolidación de la información con el reporte SDQS y el sistema propio.

Desde el Idartes se venía presentando mes a mes en el informe, todo lo atinente a la atención en los puntos y aquellas solicitudes de trámite que resolvían inmediatamente y que por su inmediatez no se incorporan al SDQS, pero se sustenta en una base de datos que consolida

toda la información internamente y aproximadamente son alrededor de 1500 a 3000 solicitudes mensuales.

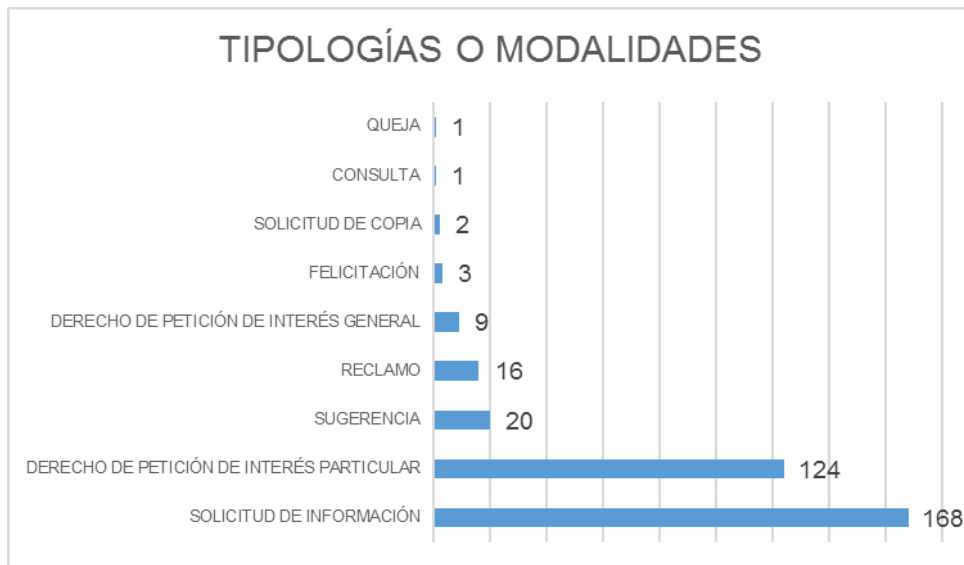
Para este mes y previa sugerencia de la Veeduría Distrital, reportaremos la información contenida en los aplicativos SDQS – ORFEO la cual contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la entidad dentro de periodo comprendido entre el 01 y el 30 de septiembre, las demás solicitudes que atendemos de la ciudadanía quedarán evidenciadas en el espacio de conclusiones y recomendaciones que se tiene establecido al final de este informe, con el propósito de acreditar la gestión realizada por nuestros puntos de atención.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

Para el mes de septiembre el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones sigue siendo el Email ya que de todos los canales existentes, un 78% ingresa por medio del correo electrónico oficial de la entidad.

Otro de los canales utilizados es el escrito con un 13%, seguido del web y buzón con un 4 y 3% respectivamente.

## 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Del total de los requerimientos, “la solicitud de información” con un 48% y el “Derecho de petición de interés particular” con el 36% son las tipologías que identificamos, son las más usadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguidos de las sugerencias con un 5% y los derechos de petición de interés general con un 2%.

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

El análisis de los subtemas más reiterados se realiza de acuerdo con la parametrización del SDQS y la información se evidencia a continuación:

SUBTEMA	TOTAL	%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	44	13%
FESTIVALES AL PARQUE	40	12%
CENTROS LOCALES PARA LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD CLANES	38	11%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS	33	10%
ACTIVIDADES Y EVENTOS IDARTES	20	6%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>175</b>	<b>51%</b>
<b>Total Otros Subtemas</b>	<b>169</b>	<b>49%</b>
<b>Total General</b>	<b>344</b>	<b>100%</b>

El subtema “Administración del talento humano” es de los más requerido en los últimos meses, teniendo en cuenta la convocatoria de planta temporal que se adelanta en la entidad, con un 13%, seguido de “festivales al parque” con un 12% y “centros locales para la niñez y la juventud CLANES”, siendo éste último uno de los programas bandera de la entidad.

#### 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de septiembre se trasladaron en total 3 requerimientos, a continuación, se relacionan las 3 entidades con más requerimientos trasladados en el periodo.

Entidad	Total	%
Canal Capital	1	33%
IDPC	1	33%
SECRETARIA DE CULTURA	1	33%
<b>Total de traslados por no competencia</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

#### 6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

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

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

**Tabla 1**

Dependencias y/o entidad	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
COORDINACION OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	104	4	2%
TALENTO HUMANO	39	39	16%
GERENCIA DE MUSICA	34	34	14%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	28	27	11%
AREA DE CONVOCATORIAS	25	25	11%
<b>Total 5 dependencias</b>	<b>230</b>	<b>129</b>	<b>54%</b>
<b>Otras dependencias</b>	<b>114</b>	<b>109</b>	<b>46%</b>
<b>Total General</b>	<b>344</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

**Tabla 2**

Dependencias y/o entidad	Total requerimientos recibidos periodo anteriores	Total requerimientos cerrados periodo anteriores	%
TALENTO HUMANO	31	31	23%
PROGRAMA CREA	26	25	19%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	17	17	13%
AREA DE CONVOCATORIAS	17	13	10%
GERENCIA DE MUSICA	12	11	8%
<b>Total 5 dependencias</b>	<b>103</b>	<b>97</b>	<b>73%</b>
<b>Otras dependencias</b>	<b>46</b>	<b>35</b>	<b>27%</b>
<b>Total General</b>	<b>149</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

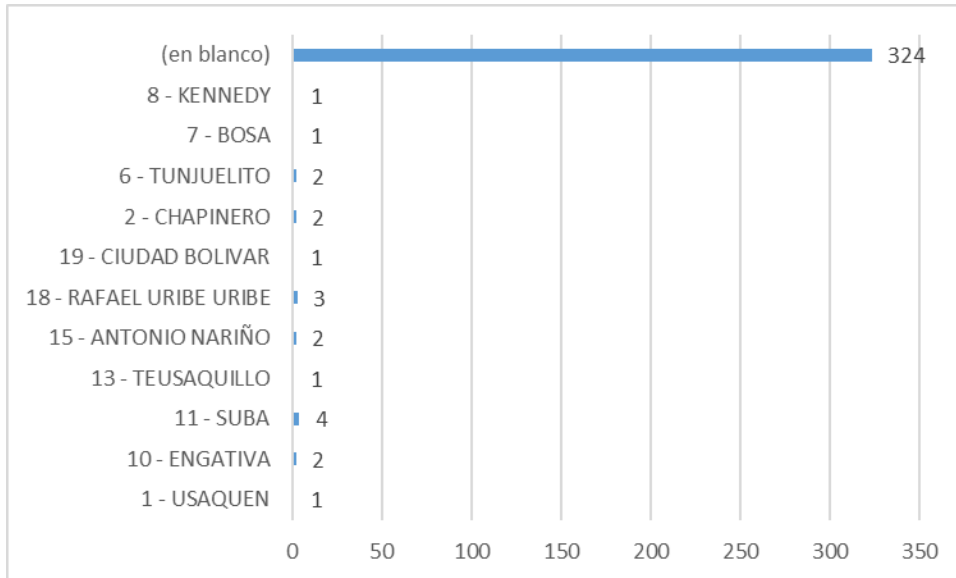
En el periodo fueron cerradas el 69% de las peticiones ingresadas, no obstante es importante aclarar que aunque el reporte del SDQS, arroja que el 30% de los requerimientos fueron cerrados por la “COORDINACIÓN OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”, los mismos fueron respuestas proyectadas por las demás dependencias de la entidad.

La tabla No 2 permite evidenciar que se ha venido realizando el seguimiento y cierre de las peticiones de periodos anteriores, cuya cifra para el mes de septiembre fue de 149.

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

DEPENDENCIAS	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
AREA DE CONVOCATORIAS		0	6			12	2	2	4	4
AREA DE PRODUCCION			3					5		4
COORDINACION OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO		0	2					5	11	4
DIRECCION GENERAL		7	0					2		3
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO			11					8		10
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS			5					6		6
GERENCIA DE DANZA			4					2	6	3
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES			15			15		8	9	11
GERENCIA DE LITERATURA			5			17		4		5
GERENCIA DE MUSICA			12			17		3	10	6
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			9					4	0	7
OFICINA ASESORA JURIDICA			5							5
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	17									17
PLANETARIO DE BOGOTA			14			10		2		7
PROGRAMA CREA		17	12	15	15	17		7	17	11
PROGRAMA DC EN VIVO		4						0		1
PROYECTO NIDOS								1		1
SUBDIRECCION ADMINSTRATIVA Y FINANCIERA			8							8
SUBDIRECCION DE EQUIPAMENTOS			9			14		3		5
SUBDIRECCION DE LAS ARTES			7					4		6
TALENTO HUMANO		11	7			8		7	6	7
<b>Total general</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>7</b>

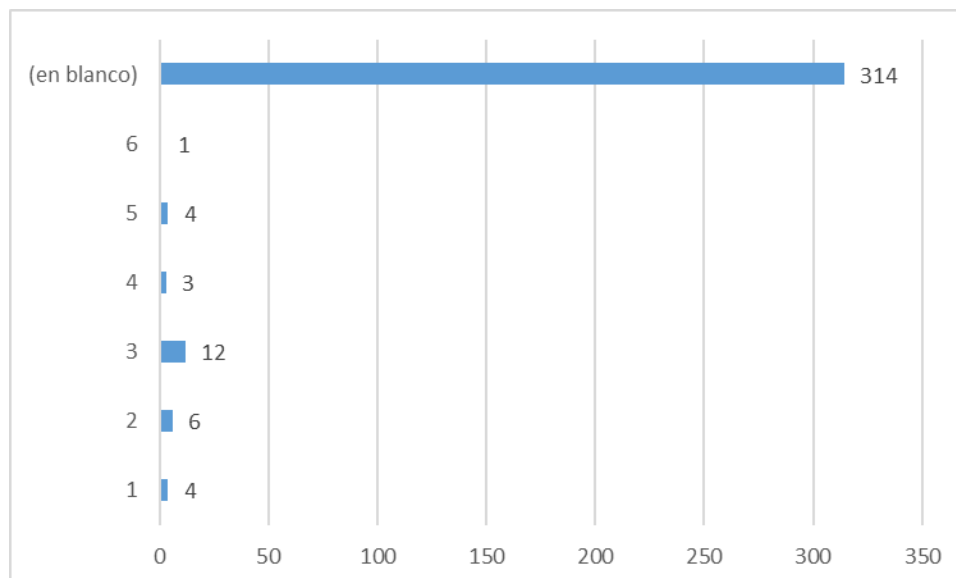
## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO

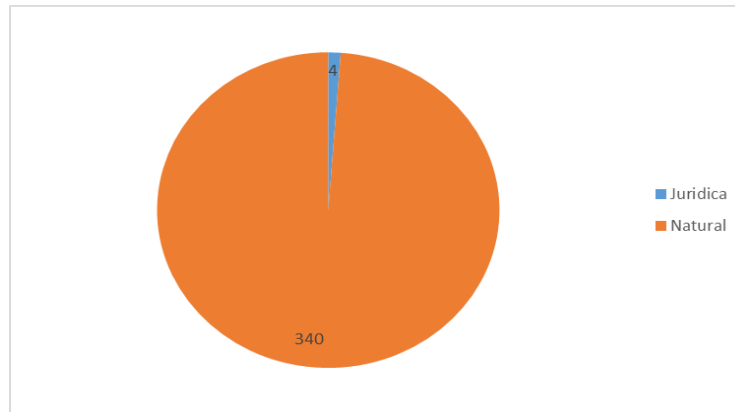


Dentro de la información suministrada por la ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que los ciudadanos que más acudieron por los diferentes canales de atención de los puntos de atención de la entidad no reportaron la localidad en la que se encuentran, debido a que en el SDQS no se encuentra como dato obligatorio la localidad del peticionario, esta información se encuentra vacía en el reporte, por lo que evidencia la gráfica que 324 de los peticionarios no reportaron su localidad.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

Para este período en la entidad se registraron 30 peticiones con clasificación por estrato, debido a que en el SDQS no se encuentra como dato obligatorio el estrato del peticionario, esta información se encuentra vacía en el reporte, por lo que evidencia la gráfica que 314 de los peticionarios no reportaron su estrato.





El 99% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 1% por personas jurídicas, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en septiembre de 2017, de los peticionarios que lo hacen de manera identificada. Se encuentra identificado que la mayor parte de los ciudadanos que presentan derechos de petición que son ingresados al SDQS son personas naturales, y las personas jurídicas que acuden a la entidad, lo hacen para acceder a los trámites registrados en el SUIT y cuya respuesta no se enmarca en los términos establecidos para el derecho de petición.

## 11. CALIDAD DE REQUIRENTE

Nombre Peticionario	N	%
Anónimo	5	1%
Identificado	339	99%
<b>Total</b>	<b>344</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que solamente 5 peticiones corresponden a ciudadanos anónimos y que en su mayoría para acceder a los servicios de la entidad, las personas aportan sus datos.

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Como se explicó en el numeral 1 de este informe, a partir del reporte correspondiente al mes de septiembre, el informe tendrá algunas modificaciones, las cuales se relacionan a continuación:

Como primera medida, ante la carencia de un aplicativo que permita registrar las solicitudes que se atienden de manera inmediata, no vimos en la necesidad de crear una base de datos que consolide esta información y que registra aproximadamente entre 1500 y 2000 solicitudes mensuales, la cual fue insumo para la elaboración de los informes que se presentaron a partir del mes de marzo de éste año y que se registraban como solicitudes ingresadas por “sistema propio”.

De igual manera, ante la retroalimentación que se realizó por parte de la Veeduría Distrital, se determinó que solamente se debía registrar en este informe la información contenida en el



SDQS, razón por la cual a partir del mes de septiembre se entra a realizar la corrección, lo que conlleva a una reducción ostensible del número de requerimientos reportados.

Teniendo en cuenta que, en la reunión llevada a cabo, se pusieron de presente algunos inconvenientes presentados en la generación del reporte que sirve para la generación del informe y que por parte de la Veeduría se solicitó la entrega del material que permitiera el análisis de dichas falencias, se adjunta a este informe documento en Word con pantallazos y descripción de las situaciones particulares que presenta el Idartes, al igual que el archivo en Excel que sirve de base para el informe.

- No se superan los tiempos de respuesta a las PQRS establecidos por la Ley.

- El porcentaje de quejas y reclamaciones es muy bajo, no supera el 5% del total de las PQRS que se presentan a la entidad.

### **Reporte Gestión de los Puntos de Atención Idartes**

En el mes de septiembre en los puntos de atención mediante los canales de atención presencial, telefónica y chat virtual, se dio atención inmediata a 1155 solicitudes elevadas por los ciudadanos, sobre los diferentes eventos, actividades y programas desarrollados por la entidad y en general los contenidos en la agenda cultural del Distrito, se vislumbra entonces que la entidad desarrolla la mayor parte de su gestión a través de estos canales.