



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

COMUNICACIÓN OFICIAL INTERNA



Radicado: 20174500163763 de 20-06-2017

Pág. 1 de 1

Bogotá D.C, martes 20 de junio de 2017

PARA: Liliana Valencia Mejia

DE: Atención al Ciudadano

ASUNTO: Informe mensual de PQRS mes de Abril 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 abril 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.

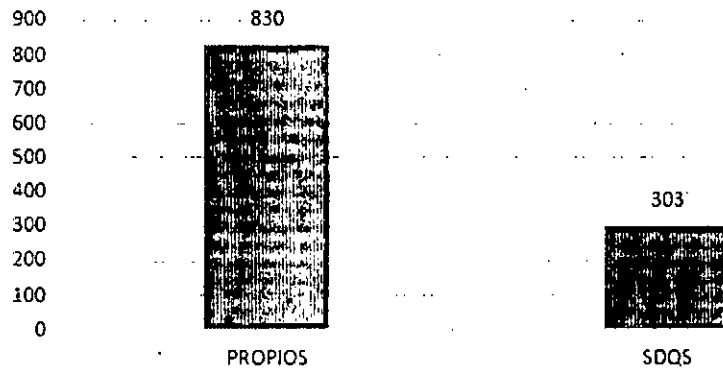
**INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES**

**INFORME MENSUAL PQRS
MES DE ABRIL**

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., abril de 2017

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

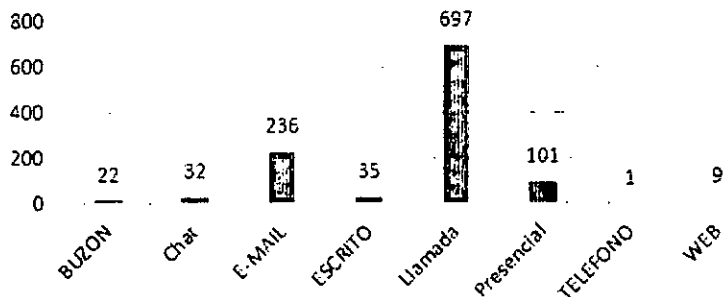


Total Requerimientos 1.133

De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 1.133 peticiones, se observa que 303 (27%) de las peticiones están registradas en el SDQS, mientras que 830 (73%) no lo están y son registradas como atención inmediata en los puntos de atención al ciudadano dispuestos por la entidad.

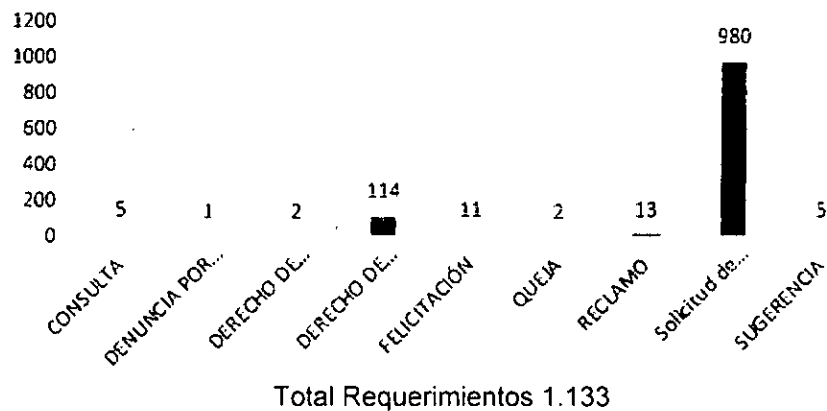
2. CANALES DE INTERACCIÓN

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 62% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del "Canal Email" con el 21%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



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	%
En blanco (atención en los PAC)	830	73%
Programa Distrital De Estímulos	145	13%
Centros Locales Para La Niñez Y La Juvent	26	2%
Festivales Al Parque	19	2%
Comisión Filmica	10	1%
TOTAL 5 SUBTEMAS	1030	91%
OTROS SUBTEMAS	103	9%
TOTAL GENERAL	1133	100%

Total Requerimientos 1.133

Para este período, el subtema "Atención en los puntos de atención al ciudadano PAC" con 830 peticiones, es el más relevante; en donde se resaltan que se encuentran inmersos también los siguientes 4 subtemas, es de aclarar que por los meses de marzo, abril y mayo se presentará la información de ésta manera pues el control que se lleva en los puntos de atención al ciudadano no se encontraba parametrizado con los subtemas del SDQS.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de abril se traslado solamente un requerimiento al IDRD.

ENTIDAD	TOTAL	%
IDRD	1	100%
TOTAL TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA	1	100%

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/ ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
Equipamientos	199	195	98%
Convocatorias	193	189	98%
Planetario	135	135	100%
CLAN	123	123	100%
Música	54	53	98%
TOTAL PRIMERAS 5 DEPENDENCIAS	704	695	68%
OTRAS DEPENDENCIAS	429	328	32%
TOTAL GENERAL	1133	1023	100%

Tabla 2

DEPENDENCIAS/ ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ANTERIOR	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ANTERIOR	%
Convocatorias	31	24	27%
CLAN	11	11	13%
Música	11	9	10%
Equipamientos	10	7	8%
Artes Plásticas	9	9	10%
TOTAL PRIMERAS 5 DEPENDENCIAS	72	60	68%
OTRAS DEPENDENCIAS	16	28	32%
TOTAL GENERAL	88	88	100%

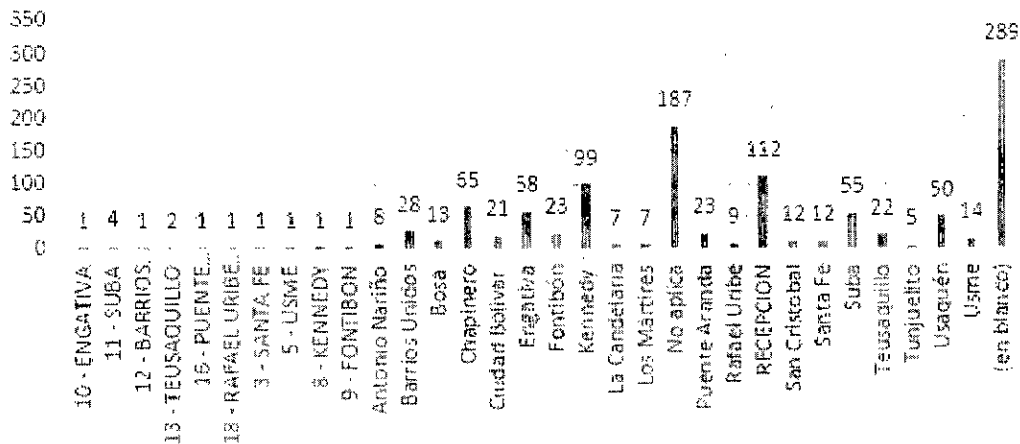
Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 1111 requerimientos, de los cuales 1023 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 88 peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

De los 1.133 requerimientos recibidos en el período actual, se gestionó el 98%.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Etiquetas de fila	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	Solicitud de información	SUGERENCIA	Total general
AREA DE CONVOCATORIAS	2			6	3			6	3	3
AREA DE PRODUCCION					1					1
COORDINACION OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO					6				5	5
COORDINACION PROYECTO AIPI					12				2	7
DIRECCION GENERAL					12	12				10
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO									8	8
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS				1	8				2	4
GERENCIA DE DANZA					8				3	4
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES					3			-2		2
GERENCIA DE LITERATURA	-2				12	5			3	5
GERENCIA DE MUSICA	1				5				2	3
No competencia Idartes									1	1
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES					3				6	5
OFICINA ASESORA JURIDICA					2					2
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			3							3
PLANETARIO DE BOGOTA					4		6	4	4	4
PROGRAMA ARTE CONEXION									3	3
PROGRAMA CLAN					13	9		13	7	13
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					8					8
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS					10			14	6	8
SUBDIRECCION DE LAS ARTES				7				1	8	5
Total general	0	3	4	5	8	9	6	1	8	2

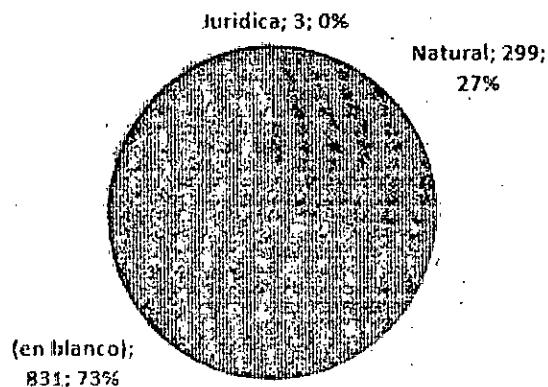
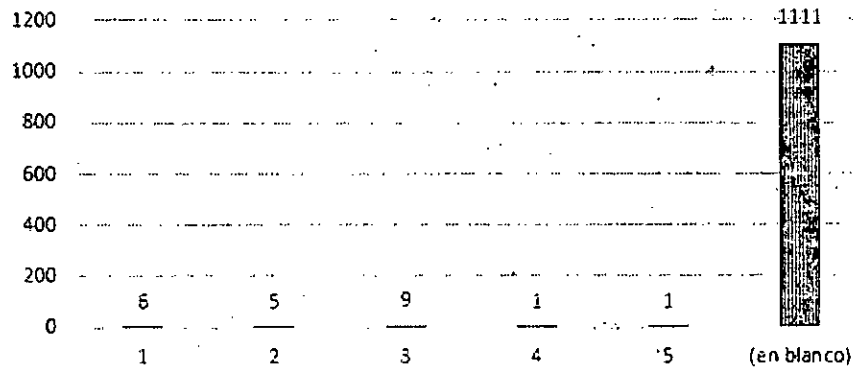
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



Dentro de la información suministrada por la ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que las localidades de Kennedy, Chapinero y Engativa están ubicados los ciudadanos que más utilizaron el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y acudieron por los diferentes canales de atención de los puntos de atención de la entidad.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

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



El 27% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 3% son peticiones registradas por personas jurídicas, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en abril de 2017, de los peticionarios que lo hacen de manera identificada. El porcentaje restante 73%, 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	1	0%
Identificado	1132	100%
TOTAL	1133	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que solamente 1 petición corresponde a ciudadanos anónimos.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- De los 1.133 requerimientos 830, es decir el 73% constituyen atención inmediata en los puntos de atención al ciudadano, mediante los canales presenciales, telefónico y chat virtual, el restante 27% 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.
- Se debe realizar una modificación del sistema de control interno de las peticiones que se atienden en los puntos de atención al ciudadano para que coincidan en su totalidad con los subtemas del SDQS.

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)

Noticias

(/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)

Contactos

(/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) **Abril**

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=119&limitstart=0)

Anterior (/index.php?

option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=119&limitstart=30)

1 (/index.php?option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=119&limitstart=0) 2

(/index.php?option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=119&limitstart=10) 3

(/index.php?option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=119&limitstart=20) 4

(/index.php?option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=119&limitstart=30) 5 6

(/index.php?option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=119&limitstart=50) 7

(/index.php?option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=119&limitstart=60)

Siguiente (/index.php?

option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=119&limitstart=50)

Final (/index.php?

option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=119&limitstart=60)

Ordenar por: Por defecto | Nombre (/index.php?

option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=119&limitstart=40&order=name&dir=asc)

| Fecha (/index.php?

option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=119&limitstart=40&order=date&dir=asc) |









Hits (/index.php?













option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=119&limitstart=40&order=hits&dir=asc) |

[Descendente (/index.php?

option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=119&limitstart=40&order=-&dir-desc)]

Archivos:

Name	Creado	Tamaño	Descargas
 (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2178&catid=119) INFORME PQRS Abril 2017 TransMilenio (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2178&catid=119)	- 06- 06- 2017	524.92 KB	3  Descargar (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2178&catid=119)
 (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2189&catid=119) Informe_pqrs_abril_2017_CanalCapital (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2189&catid=119)	- 09- 06- 2017	495.84 KB	0  Descargar (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2189&catid=119)
 (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2190&catid=119) Informe_pqrs_abril_2017_CanalCapital (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2190&catid=119)	- 09- 06- 2017	495.84 KB	1  Descargar (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2190&catid=119)
 (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2191&catid=119) Informe_pqrs_abril_2017_CanalCapital (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2191&catid=119)	- 09- 06- 2017	495.84 KB	0  Descargar (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2191&catid=119)

 (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2192&catid=119) Informe_pqrs_abril_2017_CanalCapital (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2192&catid=119)	- 09- 06- 2017	495.84 KB	0	 Descargar (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2192&catid=119)
 (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2195&catid=119) Informe abril - Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2195&catid=119)	- 13- 06- 2017	226.54 KB	1	 Descargar (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2195&catid=119)
 (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2211&catid=119) Informe PQRS Abril 2017-SDIS (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2211&catid=119)	- 16-06- 2017	2.12 MB	0	 Descargar (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2211&catid=119)
 (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2215&catid=119) Informe_pqrs_abril_2017_Idartes (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2215&catid=119)	- 20-06- 2017	201 KB	0	 Descargar (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2215&catid=119)
 (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2092&catid=119) ConstrucciónInforme (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2092&catid=119)	- 02-05- 2017	3.35 MB	5	 Descargar (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2092&catid=119)
 (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2093&catid=119) INFORME VEEDURIA MARZO-2017 DEF (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2093&catid=119)	- 02- 05- 2017	56.43 KB	7	 Descargar (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=2093&catid=119)

Volver

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA 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