

**INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES  
IDARTES**

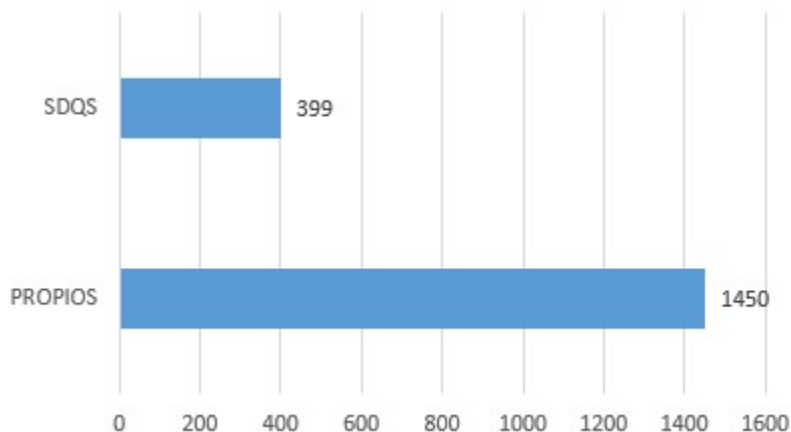
**INFORME MENSUAL PQRS  
MES DE AGOSTO**

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., Agosto de 2017**

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

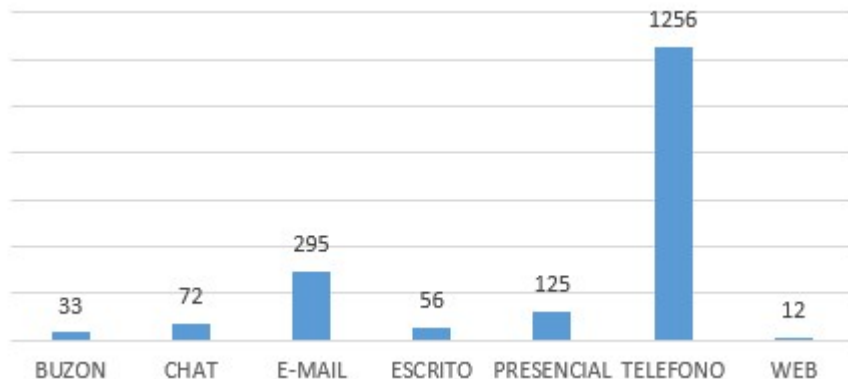


Total Requerimientos 1.849

De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 1.849 peticiones, se observa que 399 (22%) de las peticiones están registradas en el SDQS, mientras que 1.450 (78%) no lo están y son registradas como atención inmediata en los puntos de atención al ciudadano dispuestos por la entidad.

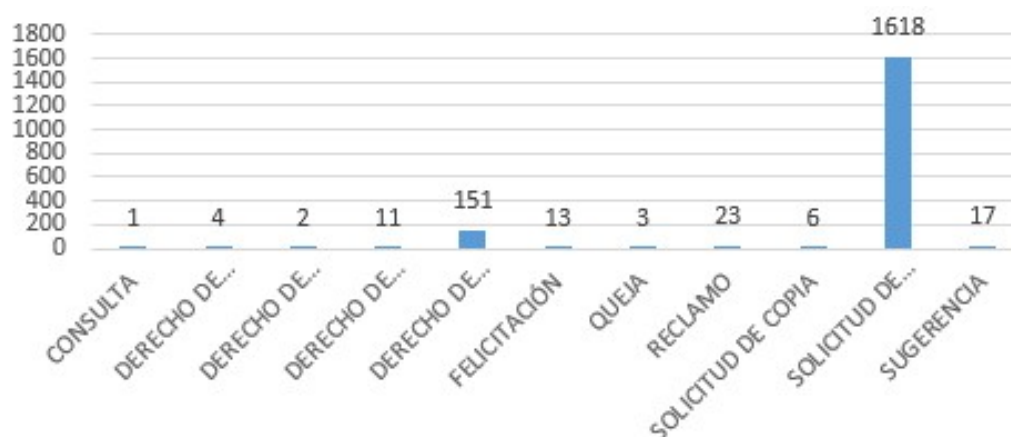
## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

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 68% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del “Email” con el 16%.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 1.849

Del total de requerimientos la “Solicitud de información” con un 88% 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	%
PLANETARIO ACTIVIDADES CULTURALES Y PROGRAMACION	283	15%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	221	12%
CENTROS LOCALES PARA LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD CLANES	208	11%
TEATRO JORGE ELIECER GAITAN	157	8%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS	104	6%
Total 5 subtemas	973	53%
Otros subtemas	876	47%
Total General	1849	100%

Para este período, el subtema “Planetario Actividades Culturales y Programación” con 283 peticiones, es el más relevante, el siguiente es “administración del talento humano” con 221 peticiones. Los 5 primeros subtemas representan el 53% de las peticiones.

### 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de agosto se trasladaron en total 73 requerimientos, a continuación, se relacionan las 5 entidades con más requerimientos trasladados en el periodo.

Entidad	Total	%
SECRETARIA DE CULTURA	19	26%
IDRD – RECREACION Y DEPORTE	16	22%
IDPC – PATRIMONIO CULTURAL	6	8%
ENTIDAD NACIONAL	4	5%
IDPAC – ACCION COMUNAL	3	4%
Total de traslados por no competencia	48	66%

## 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	Total Requerimientos recibidos periodo actual	Total Requerimientos cerrados periodo actual	%
PLANETARIO DE BOGOTA	284	284	17%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	219	218	13%
TALENTO HUMANO	177	177	11%
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA	136	136	8%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	117	116	7%
Total 5 primeras dependencias	933	931	55%
Otras Dependencias	916	753	45%
Total General	1849	1684	100%

**Tabla 2**

Dependencias	Total Requerimientos recibidos periodos anteriores	Total Requerimientos cerrados periodo anteriores	%
PROGRAMA CREA	19	19	21%
AREA DE CONVOCATORIAS	18	14	16%
TALENTO HUMANO	14	13	14%
COORDINACION OFICINA DE ATENCION AL CIUDA	11	11	12%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	8	6	7%
Total 5 primeras dependencias	70	63	70%
Otras Dependencias	32	27	30%
Total General	102	90	100%

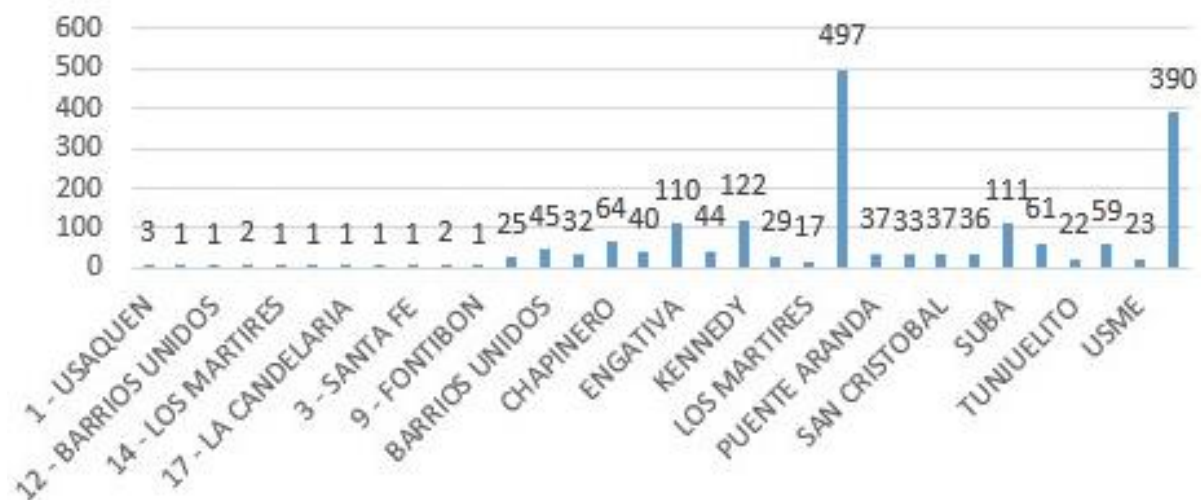
Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 1.774 requerimientos, de los cuales 1.684 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 90 peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

De los 1.849 requerimientos recibidos en el período actual, se gestionó el 96%.

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

Etiquetas de fila	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
AREA DE CONVOCATORIAS	4				5			8	4	1	4	2
AREA DE PRODUCCION										1		1
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA										1		1
COORDINACION OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO					11			5		4		5
DIRECCION GENERAL					9					1		1
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO					6					1		2
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS					7					1		3
GERENCIA DE DANZA					12					1		1
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES					7			13		1		2
GERENCIA DE LITERATURA		1		1	9					2		2
GERENCIA DE MUSICA					6					1	8	2
NO COMPETENCIA DE IDARTES										1		1
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		1			7					2		3
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO										1		1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION										1		1
OFICINA ASESORA JURIDICA					5				9	1		2
PLANETARIO DE BOGOTA					8		8	6		1	9	1
PROGRAMA CLAN										1		1
PROGRAMA CREA					13	11	13			7	11	11
PROGRAMA DC EN VIVO										4		4
PROYECTO NIDOS					4				2	1		2
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA										1		1
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					3		6	11		7		7
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS			13		7					1	5	2
SUBDIRECCION DE LAS ARTES					14					1		2
TALENTO HUMANO					10			7	7	1		2
(en blanco)										1		1
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>2</b>

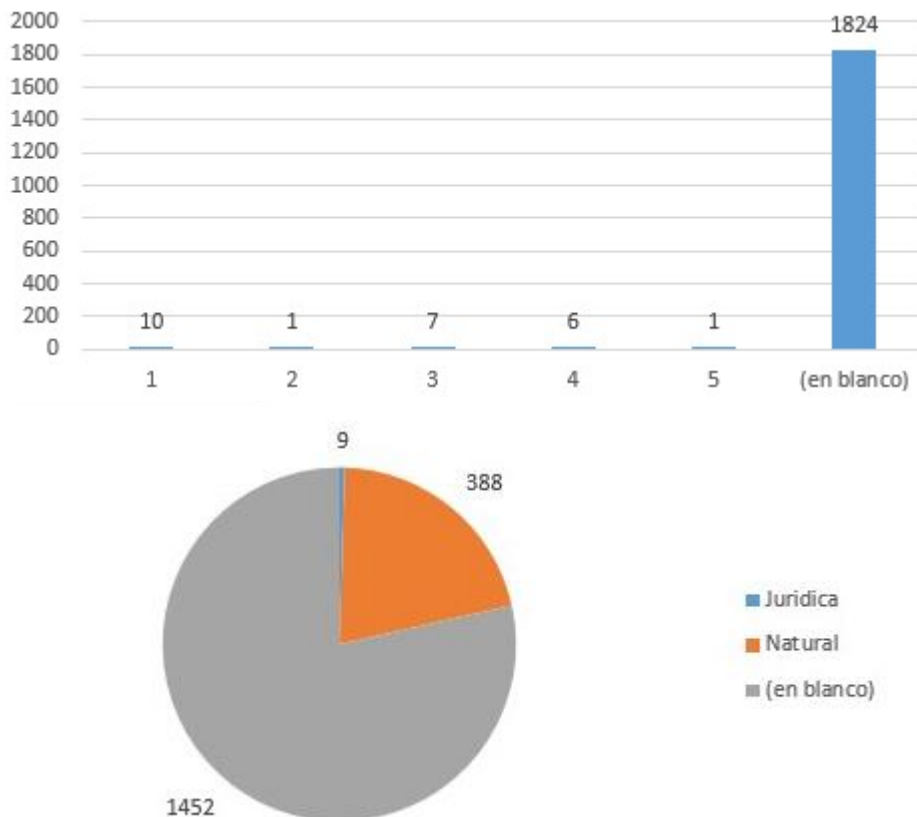
## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



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 25 peticiones con clasificación por estrato.



El 21% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 0,49% 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. El porcentaje restante 79%, corresponde a los peticionarios que interponen las peticiones en los puntos de atención al ciudadano del Idartes y que no suministran esa información.

## 11. CALIDAD DE REQUIRENTE

Nombre del Peticionario	N	%
Anónimo	2	0,11%
Identificado	1847	99,89%
Total	1849	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que solamente 2 peticiones corresponden a ciudadanos anónimos.

## **12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- De los 1.849 requerimientos 1.450, es decir el 78% constituyen atención inmediata en los puntos de atención al ciudadano, mediante los canales presenciales, telefónico y chat virtual, el restante 22% 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.
- Los canales más utilizados para atención inmediata de las peticiones son el telefónico y el Email, 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.