

**INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES  
IDARTES**

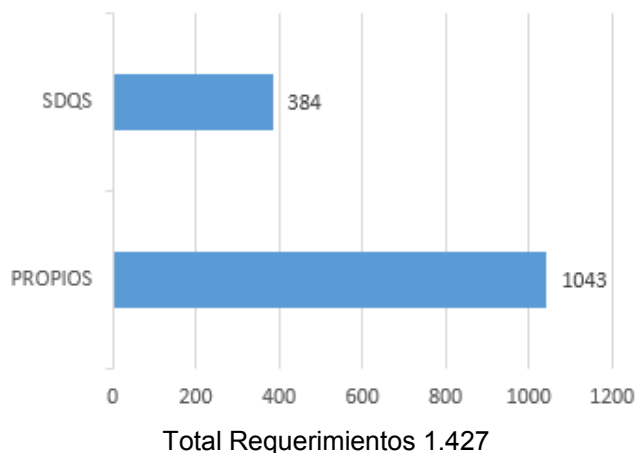
**INFORME MENSUAL PQRS  
MES DE MARZO**

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., marzo de 2017**

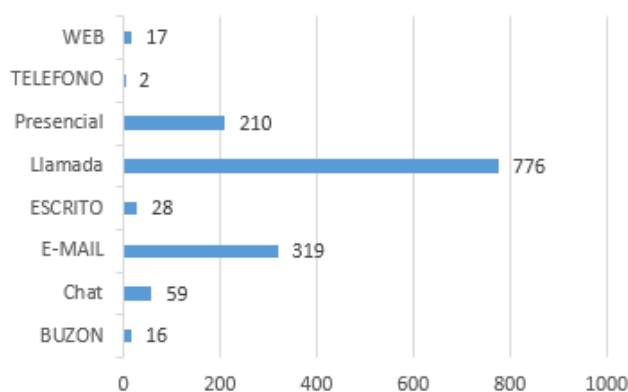
## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD EN EL MES DE MARZO.



De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 1.427 peticiones, se observa que 384 (26,91%) de las peticiones están registradas en el SDQS, mientras que 1.043 (73,09%) no lo están y son registradas como atención inmediata en los puntos de atención al ciudadano dispuestos por la entidad.

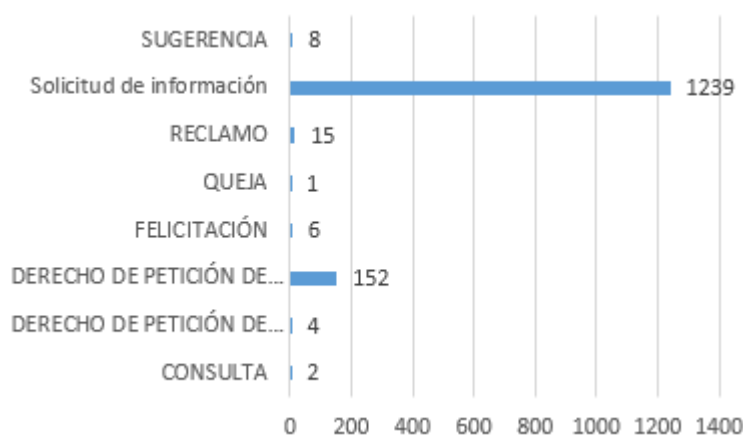
## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

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 54,52% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del “Canal Email” con el 22.35%.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 1.427

Del total de requerimientos la “Solicitud de información” con un 87% 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	%
ATENCIÓN PUNTOS DE ATENCIÓN	1044	73%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS	185	13%
FESTIVALES AL PARQUE	29	2%
CENTROS LOCALES PARA LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD CLANES	16	1%
ACTIVIDADES Y EVENTOS IDARTES	15	1%
ACTIVIDADES DE FORMACION - LITERATURA	12	1%
TOTAL 5 SUBTEMAS	1301	91%
OTROS SUBTEMAS	126	9%
TOTAL GENERAL	1427	100%

Total Requerimientos 1.427

Para este período, el subtema “Atención puntos de atención” con 1044 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

Los participantes del nodo incluyen este capítulo “TRASLADO POR NO COMPETENCIA”, con los campos (Entidad, Total, Porcentaje) con la finalidad de reflejar toda la gestión de la entidad, aunque estas PQRS no sean competencia de la entidad.

ENTIDAD	TOTAL	%
FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	3	37,50%
IDRD - RECREACION Y DEPORTE	1	12,50%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	12,50%
SECRETARIA DE CULTURA	1	12,50%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	12,50%
SECRETARIA DE SALUD	1	12,50%
TOTAL TRASLADADOS	8	100,00%

## 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

DEPENDENCIA	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
AREA DE CONVOCATORIAS	281	279	21,54%
PROGRAMA CLAN	267	267	20,62%
Escenarios	167	167	12,90%
Subd. Administrativa	82	82	6,33%
PLANETARIO DE BOGOTA	79	79	6,10%
Total 5 primeras dependencias	876	874	67,49%
otras dependencias	551	421	32,51%

Se propone la siguiente “tabla 2” el despliegue del total de requerimientos pendientes de períodos anteriores y el total de requerimientos solucionados de períodos anteriores por dependencia y/o entidad, durante el período de análisis con el porcentaje de participación de la gestión de casos pendientes solucionados. Se pretende evaluar durante los talleres el campo “Total Requerimientos Pendientes de Períodos Anteriores” o “Acumulados” y ver la posibilidad de quitar o dejar este campo.

Tabla 2

DEPENDENCIA	Total requerimientos recibidos periodo pasado	Total requerimientos cerrados periodo pasado	%
AREA DE CONVOCATORIAS	15	15	24,59%
COORDINACION OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	11	10	16,39%
PROGRAMA CLAN	9	8	13,11%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	8	7	11,48%
GERENCIA DE MUSICA	4	4	6,56%
Total 5 primeras dependencias	47	44	72,13%
otras dependencias	21	17	27,87%

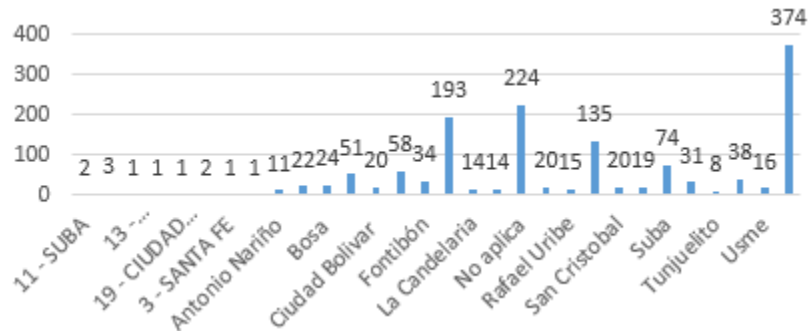
Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 1356 requerimientos, de los cuales 1295 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 61 peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

De los 1.427 requerimientos recibidos en el período actual, se gestionó el 91%.

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

Etiquetas de fila	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	Solicitud de información	SUGERENCIA	Total general
AIPI- Primera Infancia						1		1
AREA DE CONVOCATORIAS	2		2	3	7	2	5	2
Arte Dramático						1		1
Artes Plásticas y V.						1		1
Atención al Ciudadano						1		1
Audiovisuales						1		1
Comunicaciones						1		1
COORDINACION OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	20	12	8	1		5		10
COORDINACION PROYECTO AIPI			5			-1		1
Danza						1		1
Dirección						1		1
DIRECCION GENERAL				5				5
Equipamientos Culturales						1		1
Escenarios						1		1
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO			7			3		4
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS			8			7		7
GERENCIA DE DANZA			9			7		8
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES			4			4		4
GERENCIA DE LITERATURA			5			4		4
GERENCIA DE MUSICA			3			1		2
Jurídica						1		1
Literatura						1		1
Música						1		1
No competencia Idartes						1		1
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			5			1		4
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			7					7
OFICINA ASESORA JURIDICA			13			7		10
Planeación						1		1
PLANETARIO DE BOGOTA			10	12		1	6	2
PROGRAMA ARTE CONEXION						2		2
PROGRAMA CLAN			11	13		1	4	1
Subd. Administrativa						1		1
Subd. Artes						1		1
SUBDIRECCION ADMINSTRATIVA Y FINANCIERA			12			4	8	7
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS			9			6		8
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>

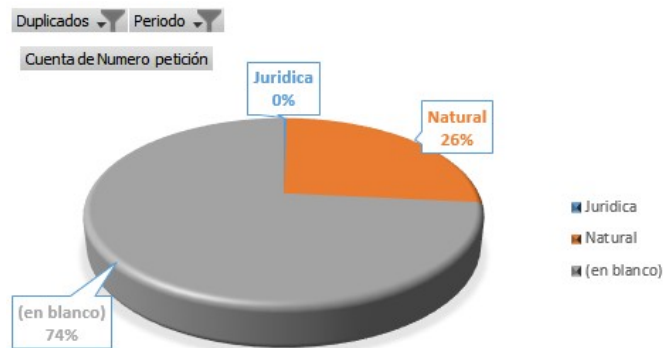
## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



Dentro de la información suministrada por la ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que las localidades de Fontibon, Rafael Uribe Uribe y Suba 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 no se registraron peticiones con clasificación por estrato.



El 26% de las peticiones son realizadas por personas naturales, no hay peticiones registradas por personas jurídicas, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en marzo de 2016, de los peticionarios que lo hacen de manera identificada. El porcentaje restante 74%, corresponde a los peticionarios que interponen las peticiones en los puntos de atención al ciudadano del Idartes.

## 11. CALIDAD DE REQUIRENTE

NOMBRE PETICIONARIO	No	%
ANÓNIMO	5	0,35%
IDENTIFICADO	1422	99,65%
TOTAL	1427	100,00%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 99,65% corresponde a ciudadanos identificados y el 0,35% corresponde a ciudadanos anónimos.

## **12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- De los 1.427 requerimientos 1.043, es decir el 73,09% constituyen atención inmediata en los puntos de atención al ciudadano, mediante los canales presenciales, telefónico y chat virtual, el restante 26,91% 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.