



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

COMUNICACIÓN OFICIAL INTERNA



Radicado: **20174500107783** de 24-03-2017

Pág. 1 de 1

Bogotá D.C, viernes 24 de marzo de 2017

PARA: Liliana Valencia Mejia

DE: Atención al Ciudadano

ASUNTO: Informe mensual de PQRS mes de febrero 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 febrero de 2017, lo anterior en cumplimiento del Decreto 371 de 2010 y las Circulares 018 de 2009 y 087 del 2015.

El informe consta de los siguientes documentos:

- 1 - Informe estándar de PQRS ordenado por la Circular No 018 de 2009, basado en el reporte arrojado por el SDQS. (8) folios
- 2 - Constancia del registro del informe en la página de la Veeduría Distrital. (2 folios)
- 3 - Estadística de los requerimientos conforme a lo registrado en el control de PQRS que lleva la oficina de atención al ciudadano, ello teniendo en cuenta que en algunas ocasiones no coincide lo aquí registrado con el informe que se menciona en el punto. (4 folios)

Cordialmente,

DAISSY JOHANNA RODRIGUEZ URREA
Profesional Especializado SAF – Atención al Ciudadano

cc. Oficina de Control Interno.

Tipología	Subtema y/o Descriptor	Canal de recepción	Sistema de Registro PQR	Recibidos	Localidad de los hechos
CONSULTA	ACTIVIDADES DE FORMACION -DANZA	PRESENCIAL	SDQS		1 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	CENTROS LOCALES PARA LA NIÑEZ Y LA JUV	ESCRITO	SDQS		1 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	CINEMATECA DISTRITAL	WEB	SDQS		1 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	PLANETARIO ACTIVIDADES CULTURALES y P	ESCRITO	SDQS		1 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	PROGRAMA LIBRO AL VIENTO	ESCRITO	SDQS		1 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	ESCRITO	SDQS		1 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	ACREDITACION DE PRENSA	E-MAIL	SDQS		1 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	ACTIVIDADES DE FORMACION - AUDIOVISU	PRESENCIAL	SDQS		1 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	ACTIVIDADES DE FORMACION - LITERATURA	E-MAIL	SDQS		2 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	ACTIVIDADES DE FORMACION - MUSICA	ESCRITO	SDQS		1 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	ACTIVIDADES DE FORMACION -DANZA	E-MAIL	SDQS		2 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	ACTIVIDADES Y EVENTOS IDARTES	E-MAIL	SDQS		6 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	ACTIVIDADES Y EVENTOS IDARTES	ESCRITO	SDQS		1 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	ACTIVIDADES Y EVENTOS IDARTES	WEB	SDQS		1 7 - BOSA
DERECHO DE PETICIÓN DE	ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	E-MAIL	SDQS		1 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	ADMINISTRATIVO: GESTIÓN DE COMUNICA	E-MAIL	SDQS		1 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	ADMINISTRATIVO: GESTIÓN DE PLANEACIÓ	ESCRITO	SDQS		1 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA Y LEG	E-MAIL	SDQS		1 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA Y LEG	ESCRITO	SDQS		3 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	ARTE CONEXION	E-MAIL	SDQS		4 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	CASONA DE LA DANZA	E-MAIL	SDQS		1 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	CENTROS LOCALES PARA LA NIÑEZ Y LA JUV	E-MAIL	SDQS		5 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	CENTROS LOCALES PARA LA NIÑEZ Y LA JUV	ESCRITO	SDQS		2 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	CINEMATECA DISTRITAL	E-MAIL	SDQS		3 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	CULTURA EN COMUN	E-MAIL	SDQS		2 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	FESTIVALES AL PARQUE	E-MAIL	SDQS		5 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	FESTIVALES AL PARQUE	ESCRITO	SDQS		2 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	PLANETARIO ACTIVIDADES CULTURALES y P	BUZON	SDQS		2 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	PLANETARIO ACTIVIDADES CULTURALES y P	E-MAIL	SDQS		2 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	PLANETARIO ACTIVIDADES CULTURALES y P	ESCRITO	SDQS		2 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	PROGRAMA ATENCION INTEGRAL A LA PRIN	E-MAIL	SDQS		2 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	PROGRAMA ATENCION INTEGRAL A LA PRIN	ESCRITO	SDQS		4 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS	E-MAIL	SDQS		2 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	PROGRAMA LIBRO AL VIENTO	E-MAIL	SDQS		2 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	PROGRAMA LIBRO AL VIENTO	ESCRITO	SDQS		1 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	PROYECTOS DE LA SUBDIRECCION DE LAS A	E-MAIL	SDQS		1 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	REDES SOCIALES	E-MAIL	SDQS		1 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	RESERVAS Y ALQUILER	E-MAIL	SDQS		1 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	TALLERES DE ESCRITURA CREATIVA	E-MAIL	SDQS		3 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	TEATRO EL PARQUE	ESCRITO	SDQS		1 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	TEATRO JORGE ELIECER GAITAN	E-MAIL	SDQS		6 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE	TEATRO LA MEDIA TORTA	ESCRITO	SDQS		2 (en blanco)
SOLICITUD DE COPIA	ADMINISTRATIVO: GESTIÓN ADMINISTRATI	E-MAIL	SDQS		1 (en blanco)
SOLICITUD DE COPIA	FESTIVALES AL PARQUE	E-MAIL	SDQS		1 (en blanco)
SOLICITUD DE COPIA	PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS	E-MAIL	SDQS		3 (en blanco)
SOLICITUD DE COPIA	PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS	ESCRITO	SDQS		1 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACI	ACTIVIDADES DE FORMACION - ARTE DRAM	E-MAIL	SDQS		1 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACI	ACTIVIDADES DE FORMACION - ARTES PLAS	E-MAIL	SDQS		2 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACI	ACTIVIDADES DE FORMACION -DANZA	E-MAIL	SDQS		1 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACI	ACTIVIDADES Y EVENTOS IDARTES	E-MAIL	SDQS		3 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACI	ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	E-MAIL	SDQS		1 (en blanco)

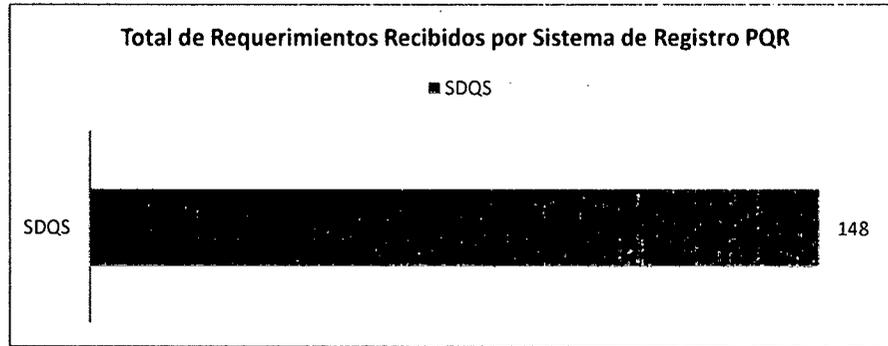
SOLICITUD DE INFORMACI	ADMINISTRATIVO: GESTIÓN ADMINISTRATI	E-MAIL	SDQS	3 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACI	ADMINISTRATIVO: GESTIÓN ADMINISTRATI	ESCRITO	SDQS	1 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACI	ARTE CONEXION	E-MAIL	SDQS	2 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACI	CASONA DE LA DANZA	E-MAIL	SDQS	1 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACI	CENTROS LOCALES PARA LA NIÑEZ Y LA JUV	E-MAIL	SDQS	4 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACI	CINEMATECA DISTRITAL	E-MAIL	SDQS	2 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACI	COMISION FILMICA	E-MAIL	SDQS	1 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACI	EXPRESION ARTISTICA VISUAL – GRAFITIS	E-MAIL	SDQS	1 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACI	FESTIVAL DE DANZA EN LA CIUDAD	E-MAIL	SDQS	1 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACI	FESTIVALES AL PARQUE	E-MAIL	SDQS	6 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACI	FESTIVALES DE TEATRO	E-MAIL	SDQS	1 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACI	PLANETARIO ACTIVIDADES CULTURALES y P	E-MAIL	SDQS	2 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACI	PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS	E-MAIL	SDQS	12 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACI	PROGRAMA LIBRO AL VIENTO	E-MAIL	SDQS	1 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACI	RESERVAS Y ALQUILER	E-MAIL	SDQS	1 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACI	TALLERES DE ESCRITURA CREATIVA	E-MAIL	SDQS	2 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACI	TALLERES DE ESCRITURA CREATIVA	WEB	SDQS	1 11 - SUBA
SOLICITUD DE INFORMACI	TEATRO EL PARQUE	E-MAIL	SDQS	1 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACI	TEATRO JORGE ELIECER GAITAN	E-MAIL	SDQS	2 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACI	TEATRO LA MEDIA TORTA	E-MAIL	SDQS	1 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACI	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	E-MAIL	SDQS	2 (en blanco)
SUGERENCIA	ADMINISTRATIVO: GESTIÓN ADMINISTRATI	WEB	SDQS	1 50 - INTERLOCAL
SUGERENCIA	PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS	E-MAIL	SDQS	1 (en blanco)

Tipología	Subtema y/o Descriptor	Canal de recepción	Sistema de Registro PQR	Solucionados	Localidad de los hechos
CONSULTA	ADMINISTRATIVO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	WEB	SDQS	1	17 - LA CANDELARIA
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	ADMINISTRATIVO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	WEB	SDQS	1	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	CINEMATECA DISTRITAL	WEB	SDQS	1	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	PROGRAMA LIBRO AL VIENTO	ESCRITO	SDQS	1	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	ACREDITACION DE PRENSA	E-MAIL	SDQS	1	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	ACTIVIDADES DE FORMACION - ARTE DRAMA	E-MAIL	SDQS	2	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	ACTIVIDADES DE FORMACION - ARTES PLAS	E-MAIL	SDQS	2	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	ACTIVIDADES DE FORMACION - LITERATURA	E-MAIL	SDQS	1	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	ACTIVIDADES DE FORMACION - MUSICA	ESCRITO	SDQS	1	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	ACTIVIDADES DE FORMACION -DANZA	E-MAIL	SDQS	2	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	ACTIVIDADES DE FORMACION -DANZA	ESCRITO	SDQS	1	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	ACTIVIDADES Y EVENTOS IDARTES	E-MAIL	SDQS	3	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	ACTIVIDADES Y EVENTOS IDARTES	ESCRITO	SDQS	2	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	ACTIVIDADES Y EVENTOS IDARTES	WEB	SDQS	1	7 - BOSA
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	ADMINISTRATIVO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	E-MAIL	SDQS	1	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	ADMINISTRATIVO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ESCRITO	SDQS	5	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	ADMINISTRATIVO: GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	E-MAIL	SDQS	3	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	ADMINISTRATIVO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	ESCRITO	SDQS	1	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA Y LEGISLATIVA	E-MAIL	SDQS	1	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA Y LEGISLATIVA	ESCRITO	SDQS	3	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	ARTE CONEXION	E-MAIL	SDQS	2	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	CENTROS LOCALES PARA LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	E-MAIL	SDQS	3	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	CENTROS LOCALES PARA LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	ESCRITO	SDQS	1	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	CINEMATECA DISTRITAL	E-MAIL	SDQS	2	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	CULTURA EN COMUN	E-MAIL	SDQS	1	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FESTIVAL DE DANZA EN LA CIUDAD	E-MAIL	SDQS	1	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FESTIVALES AL PARQUE	E-MAIL	SDQS	6	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FESTIVALES AL PARQUE	ESCRITO	SDQS	1	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	PLANETARIO ACTIVIDADES CULTURALES Y PROGRAMAS	E-MAIL	SDQS	2	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	PLANETARIO ACTIVIDADES CULTURALES Y PROGRAMAS	ESCRITO	SDQS	2	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	PROGRAMA ATENCION INTEGRAL A LA PRIMARIA	E-MAIL	SDQS	3	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	PROGRAMA ATENCION INTEGRAL A LA PRIMARIA	ESCRITO	SDQS	4	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	PROGRAMA LIBRO AL VIENTO	E-MAIL	SDQS	2	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	PROGRAMA LIBRO AL VIENTO	ESCRITO	SDQS	2	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	PROYECTOS DE LA SUBDIRECCION DE LAS ARTES	E-MAIL	SDQS	1	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	PROYECTOS DE LA SUBDIRECCION DE LAS ARTES	ESCRITO	SDQS	1	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	REDES SOCIALES	E-MAIL	SDQS	1	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	TALLERES DE ESCRITURA CREATIVA	E-MAIL	SDQS	5	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	TEATRO JORGE ELIECER GAITAN	E-MAIL	SDQS	2	(en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	TEATRO JORGE ELIECER GAITAN	ESCRITO	SDQS	5	(en blanco)
RECLAMO	CENTROS LOCALES PARA LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	ESCRITO	SDQS	1	(en blanco)
RECLAMO	PLANETARIO ACTIVIDADES CULTURALES Y PROGRAMAS	ESCRITO	SDQS	1	(en blanco)
RECLAMO	SALAS CONCERTADAS	E-MAIL	SDQS	1	(en blanco)
RECLAMO	TEATRO JORGE ELIECER GAITAN	ESCRITO	SDQS	1	(en blanco)
SOLICITUD DE COPIA	ADMINISTRATIVO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	E-MAIL	SDQS	1	(en blanco)
SOLICITUD DE COPIA	FESTIVALES AL PARQUE	E-MAIL	SDQS	2	(en blanco)
SOLICITUD DE COPIA	PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS	E-MAIL	SDQS	1	(en blanco)
SOLICITUD DE COPIA	PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS	ESCRITO	SDQS	1	(en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ACTIVIDADES DE FORMACION - ARTES PLAS	E-MAIL	SDQS	2	(en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ACTIVIDADES DE FORMACION -DANZA	ESCRITO	SDQS	1	(en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ACTIVIDADES Y EVENTOS IDARTES	E-MAIL	SDQS	4	(en blanco)

SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	E-MAIL	SDQS	1 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ADMINISTRATIVO: GESTIÓN ADMINISTRATI	E-MAIL	SDQS	2 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ADMINISTRATIVO: GESTIÓN ADMINISTRATI	ESCRITO	SDQS	1 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ARTE CONEXION	E-MAIL	SDQS	2 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CASONA DE LA DANZA	E-MAIL	SDQS	1 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CENTROS LOCALES PARA LA NIÑEZ Y LA JUV	E-MAIL	SDQS	4 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CINEMATECA DISTRITAL	E-MAIL	SDQS	2 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	EXPRESION ARTISTICA VISUAL – GRAFITIS	E-MAIL	SDQS	1 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	FESTIVAL DE DANZA EN LA CIUDAD	E-MAIL	SDQS	1 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	FESTIVALES AL PARQUE	E-MAIL	SDQS	4 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	FESTIVALES DE TEATRO	E-MAIL	SDQS	1 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	PLANETARIO ACTIVIDADES CULTURALES y P	E-MAIL	SDQS	2 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS	E-MAIL	SDQS	1 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS	ESCRITO	SDQS	1 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	RESERVAS Y ALQUILER	E-MAIL	SDQS	1 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TALLERES DE ESCRITURA CREATIVA	E-MAIL	SDQS	1 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TALLERES DE ESCRITURA CREATIVA	WEB	SDQS	11 - SUBA
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TEATRO EL PARQUE	E-MAIL	SDQS	1 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TEATRO JORGE ELIECER GAITAN	E-MAIL	SDQS	1 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TEATRO LA MEDIA TORTA	E-MAIL	SDQS	1 (en blanco)

INFORME MENSUAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

ENTIDAD:	SECTOR:	
PERIODO DEL INFORME:	01-feb	28-feb



Total de Requerimientos Recibidos 148

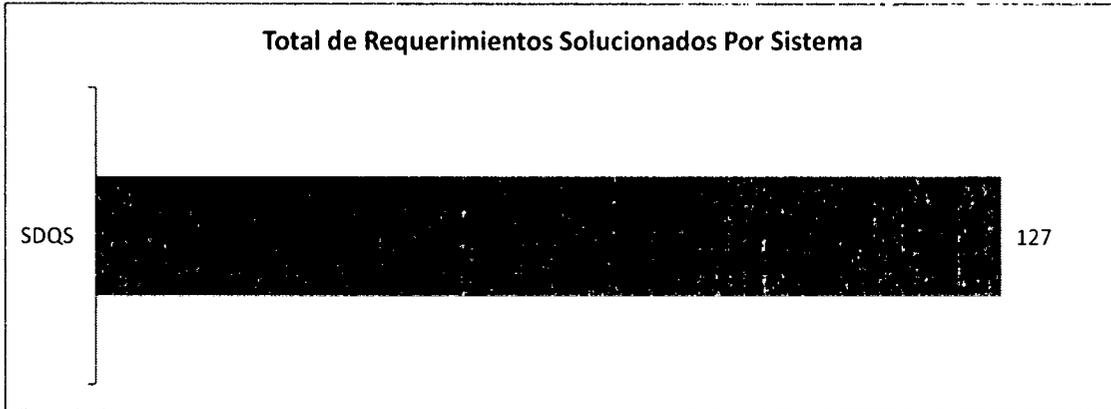
Total de Requerimientos Recibidos por Sistema de Registro PQR

Recibidos	Etiquetas de columna	
Canal	SDQS	Total general
WEB	4	4
PRESENCIAL	2	2
ESCRITO	26	26
E-MAIL	114	114
BUZON	2	2
Total general	148	148

Análisis

Es importante aclarar que si bien es cierto el informe arroja un total de 148 requerimientos registrados en el SDQS, en el control que lleva el instituto nos arroja un total de 140 requerimientos. Así mismo aclaramos que aparte de lo registrado en el SDQS, nosotros contamos con las estadísticas de la atención presencial y telefónica en los puntos de atención al ciudadano, que no son registrados en el sistema, arrojando un total de 890 solicitudes atendidas.

INFORME MENSUAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

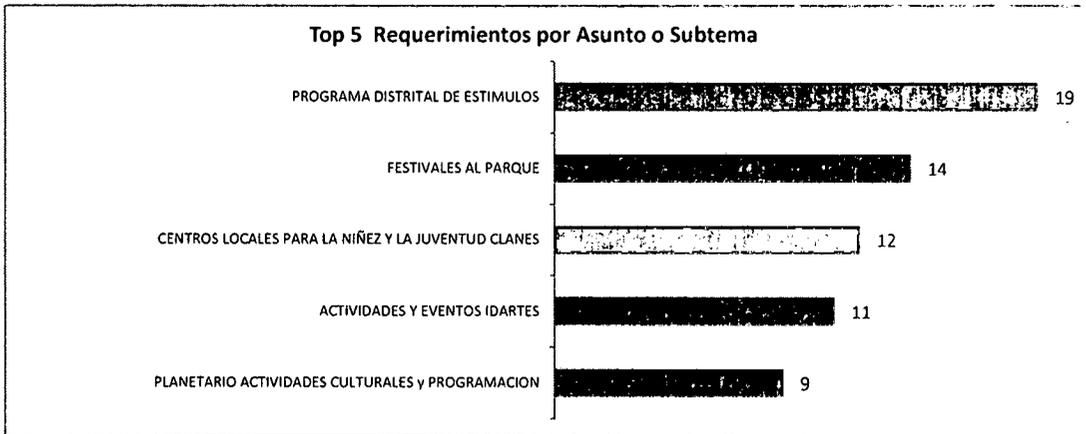


Top de Solucionados 47

Solucionados	Etiquetas de columna				Total general
	CONSULTA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	
Sistema PQRS/Tipología					
SDQS	1	4	5	37	47
Total general	1	4	5	37	47

Análisis

INFORME MENSUAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



Total - Top 5 de Requerimientos 71

Top 5 de Requerimientos por Asunto o Subtema

Top 5 de Requerimientos	Etiquetas de columna					Total general
	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	CONSULTA	
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS	2	12	4	1		19
FESTIVALES AL PARQUE	7	6	1			14
ACTIVIDADES Y EVENTOS IDARTES	8	3				11
CENTROS LOCALES PARA LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD CLANES	7	4				11
TEATRO JORGE ELIECER GAITAN	6	2				8
PLANETARIO ACTIVIDADES CULTURALES y PROGRAMACION	6	2				8
Total general	36	29	5	1		71

Análisis

--

Avances de las acciones de mejora.

Descripción del hallazgo	Causa del hallazgo	Acción de mejora	Indicador	Fecha de ejecución de la acción



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) Nodos (/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) **Febrero**

Centro de Documentación

 (/index.php?)	 (/index.php?)	 (/index.php?)
option=com_jdownloads&view=viewcategories&Itemid=1270	option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=search)	option=com_jdownloads&Itemid=1287&view=upload)
Inicio (/index.php?)	Buscar Descargas (/index.php?)	Enviar un archivo (/index.php?)
option=com_jdownloads&view=viewcategories&Itemid=1270)	option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=search)	option=com_jdownloads&Itemid=1287&view=upload)

Categoría: Febrero

Inicio (/index.php?)
 option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=117&limitstart=0)

Anterior (/index.php?)
 option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=117&limitstart=0)

1 (/index.php?option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=117&limitstart=0) 2

Siguiente Final

option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=117&limitstart=10&order=name&dir=asc)

| Fecha (/index.php?

option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=117&limitstart=10&order=date&dir=asc) |

Hits (/index.php?

option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=117&limitstart=10&order=hits&dir=asc) |

[Descendente (/index.php?

option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=117&limitstart=10&order=&dir=desc)

Archivos:

Name	Creado	Tamaño	Descargas
 (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=1968&catid=117) Informe PQRS FEBRERO 2017- Secretaria Distrital de Hacienda (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=1968&catid=117)	-14-03-2017	100.47 KB	1  Descargar (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=1968&catid=117)
 (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=1969&catid=117) Informe PQRS FEBRERO 2017- Secretaria Distrital de Hacienda (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=1969&catid=117)	-14-03-2017	100.47 KB	0  Descargar (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=1969&catid=117)
 (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=1970&catid=117) Informe PQRS FEBRERO 2017- Secretaria Distrital de Hacienda (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=1970&catid=117)	-14-03-2017	100.47 KB	0  Descargar (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=1970&catid=117)
 (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=1973&catid=117) informe_estadistico_pqrs_febrero_jardin botanico (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=1973&catid=117)	-15-03-2017	103.84 KB	0  Descargar (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=1973&catid=117)
 (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=1974&catid=117) informe_pqrs_febrero2017_sec_juridica (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=1974&catid=117)	-15-03-2017	101 KB	0  Descargar (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=1974&catid=117)
 (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=1975&catid=117) informe_pqrs_febrero2017_sec_juridica (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=1975&catid=117)	-15-03-2017	101 KB	1  Descargar (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=1975&catid=117)
 (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=1976&catid=117) Informe_PQRS_Febrero_2017_IDARTES (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=1976&catid=117)	-15-03-2017	99.89 KB	0  Descargar (/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=1976&catid=117)

Regreso

PQRS clasificadas por Dependencia		
Dirección General	3	2,16%
Oficina Asesora Jurídica	5	3,60%
Oficina Asesora Planeación	1	0,72%
Oficina Asesora de Comunicaciones	9	6,47%
Subdirección de Equipamentos Culturales	18	12,95%
Planetario de Bogotá	10	7,19%
Subdirección de las Artes	5	3,60%
Convocatorias	17	12,23%
Gerencia de Artes Audiovisuales	9	6,47%
Gerencia de Arte Dramático	1	0,72%
Gerencia de Artes Plásticas y Visuales	4	2,88%
Gerencia de Danza	10	7,19%
Gerencia de Literatura	3	2,16%
Gerencia de Música	13	9,35%
Programa CLAN	14	10,07%
API Atención Integral a la Primera Infancia	5	3,60%
Producción	1	0,72%
Subdirección Administrativa y Financiera	10	7,19%
otras entidades	1	0,72%
TOTAL	139	100,00%

TOTAL PQRS DE MAYO 2015		
Información	60	43,17%
Peticiones	70	50,36%
Quejas	0	0,00%
Reclamaciones	0	0,00%
Sugerencias	3	2,16%
Felicitaciones	0	0,00%
Copia	6	4,32%
TOTAL	139	100,00%

Solicitudes de Información clasificadas por Dependencia		
Dirección General	1	1,67%
Oficina Asesora Jurídica	1	1,67%
Oficina Asesora Planeación	0	0,00%
Oficina Asesora de Comunicaciones	3	5,00%
Subdirección de Equipamentos Culturales	6	10,00%
Planetario de Bogotá	2	3,33%
Subdirección de las Artes	2	3,33%
Convocatorias	12	20,00%
Gerencia de Artes Audiovisuales	4	6,67%
Gerencia de Arte Dramático	1	1,67%
Gerencia de Artes Plásticas y Visuales	4	6,67%
Gerencia de Danza	4	6,67%
Gerencia de Literatura	3	5,00%
Gerencia de Música	4	6,67%
Programa CLAN	5	8,33%
API Atención Integral a la Primera Infancia	0	0,00%
Producción	0	0,00%
Subdirección Administrativa y Financiera	7	11,67%
otras entidades	1	1,67%
	60	100,00%
ESTADO		
CERRADO	57	95,0%
AMPLIACION	0	0,0%
PENDIENTE	3	5,0%
REMISION	0	0,0%
	60	100,0%

Peticiones clasificadas por Dependencia		
Dirección General	2	2,86%
Oficina Asesora Jurídica	4	5,71%
Oficina Asesora Planeación	1	1,43%

Oficina Asesora de Comunicaciones	6	8,57%
Subdirección de Equipamentos Culturales	12	17,14%
Planetario de Bogotá	8	11,43%
Subdirección de las Artes	3	4,29%
Convocatorias	1	1,43%
Gerencia de Artes Audiovisuales	5	7,14%
Gerencia de Arte Dramático	0	0,00%
Gerencia de Artes Plásticas y Visuales	0	0,00%
Gerencia de Danza	5	7,14%
Gerencia de Literatura	0	0,00%
Gerencia de Música	7	10,00%
Programa CLAN	9	12,86%
APII Atención Integral a la Primera Infancia	5	7,14%
Producción	1	1,43%
Subdirección Administrativa y Financiera	1	1,43%
otras entidades	0	0,00%
	70	100,00%
ESTADO		
CERRADO	75	92,6%
AMPLIACION	0	0,0%
PENDIENTE	6	7,4%
REMISION	0	0,0%
	81	100,0%

Quejas clasificadas por Dependencia		
Dirección General	0	#;DIV/0!
Oficina Asesora Jurídica	0	#;DIV/0!
Oficina Asesora Planeación	0	#;DIV/0!
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	#;DIV/0!
Subdirección de Equipamentos Culturales	0	#;DIV/0!
Planetario de Bogotá	0	#;DIV/0!
Subdirección de las Artes	0	#;DIV/0!
Convocatorias	0	#;DIV/0!
Gerencia de Artes Audiovisuales	0	#;DIV/0!
Gerencia de Arte Dramático	0	#;DIV/0!
Gerencia de Artes Plásticas y Visuales	0	#;DIV/0!
Gerencia de Danza	0	#;DIV/0!
Gerencia de Literatura	0	#;DIV/0!
Gerencia de Música	0	#;DIV/0!
Programa CLAN	0	#;DIV/0!
APII Atención Integral a la Primera Infancia	0	#;DIV/0!
Producción	0	#;DIV/0!
Subdirección Administrativa y Financiera	0	#;DIV/0!
otras entidades	0	#;DIV/0!
	0	#;DIV/0!
ESTADO		
CERRADO	0	#;DIV/0!
AMPLIACION	0	#;DIV/0!
PENDIENTE	0	#;DIV/0!
REMISION	0	#;DIV/0!
	0	#;DIV/0!

Reclamaciones clasificadas por Dependencia		
Dirección General	0	#;DIV/0!
Oficina Asesora Jurídica	0	#;DIV/0!
Oficina Asesora Planeación	0	#;DIV/0!
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	#;DIV/0!

Subdirección de Equipamentos Culturales	0	# DIV/0!
Planetario de Bogotá	0	# DIV/0!
Subdirección de las Artes	0	# DIV/0!
Convocatorias	0	# DIV/0!
Gerencia de Artes Audiovisuales	0	# DIV/0!
Gerencia de Arte Dramático	0	# DIV/0!
Gerencia de Artes Plásticas y Visuales	0	# DIV/0!
Gerencia de Danza	0	# DIV/0!
Gerencia de Literatura	0	# DIV/0!
Gerencia de Música	0	# DIV/0!
Programa CLAN	0	# DIV/0!
APII Atención Integral a la Primera Infancia	0	# DIV/0!
Producción	0	# DIV/0!
Subdirección Administrativa y Financiera	0	# DIV/0!
otras entidades	0	# DIV/0!
	0	# DIV/0!
ESTADO		
CERRADO	0	# DIV/0!
AMPLIACION	0	# DIV/0!
PENDIENTE	0	# DIV/0!
REMISION	0	# DIV/0!
	0	# DIV/0!

Sugerencias clasificadas por Dependencia		
Dirección General	0	0,00%
Oficina Asesora Jurídica	0	0,00%
Oficina Asesora Planeación	0	0,00%
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0,00%
Subdirección de Equipamentos Culturales	0	0,00%
Planetario de Bogotá	0	0,00%
Subdirección de las Artes	0	0,00%
Convocatorias	0	0,00%
Gerencia de Artes Audiovisuales	0	0,00%
Gerencia de Arte Dramático	0	0,00%
Gerencia de Artes Plásticas y Visuales	0	0,00%
Gerencia de Danza	1	33,33%
Gerencia de Literatura	0	0,00%
Gerencia de Música	1	33,33%
Programa CLAN	0	0,00%
APII Atención Integral a la Primera Infancia	0	0,00%
Producción	0	0,00%
Subdirección Administrativa y Financiera	1	33,33%
otras entidades	0	0,00%
	3	100,00%
ESTADO		
CERRADO	3	100,0%
AMPLIACION	0	0,0%
PENDIENTE	0	0,0%
REMISION	0	0,0%
	3	100,0%

Felicitación clasificadas por Dependencia		
Dirección General	0	# DIV/0!
Oficina Asesora Jurídica	0	# DIV/0!
Oficina Asesora Planeación	0	# DIV/0!
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	# DIV/0!
Subdirección de Equipamentos Culturales	0	# DIV/0!
Planetario de Bogotá	0	# DIV/0!

Subdirección de las Artes	0	#DIV/0!
Convocatorias	0	#DIV/0!
Gerencia de Artes Audiovisuales	0	#DIV/0!
Gerencia de Arte Dramático	0	#DIV/0!
Gerencia de Artes Plásticas y Visuales	0	#DIV/0!
Gerencia de Danza	0	#DIV/0!
Gerencia de Literatura	0	#DIV/0!
Gerencia de Música	0	#DIV/0!
Programa CLAN	0	#DIV/0!
AIPI Atención Integral a la Primera Infancia	0	#DIV/0!
Producción	0	#DIV/0!
Subdirección Administrativa y Financiera	0	#DIV/0!
otras entidades	0	#DIV/0!
	0	#DIV/0!
ESTADO		
CERRADO	0	#DIV/0!
AMPLIACION	0	#DIV/0!
PENDIENTE	0	#DIV/0!
REMISION	0	#DIV/0!
	0	#DIV/0!

Copias solicitadas por Dependencia		
Dirección General	0	0,00%
Oficina Asesora Jurídica	0	0,00%
Oficina Asesora Planeación	0	0,00%
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0,00%
Subdirección de Equipamentos Culturales	0	0,00%
Planetario de Bogotá	0	0,00%
Subdirección de las Artes	0	0,00%
Convocatorias	4	66,67%
Gerencia de Artes Audiovisuales	0	0,00%
Gerencia de Arte Dramático	0	0,00%
Gerencia de Artes Plásticas y Visuales	0	0,00%
Gerencia de Danza	0	0,00%
Gerencia de Literatura	0	0,00%
Gerencia de Música	1	16,67%
Programa CLAN	0	0,00%
AIPI Atención Integral a la Primera Infancia	0	0,00%
Producción	0	0,00%
Subdirección Administrativa y Financiera	1	16,67%
otras entidades	0	0,00%
	6	100,00%
ESTADO		
CERRADO	6	100,0%
AMPLIACION	0	0,0%
PENDIENTE	0	0,0%
REMISION	0	0,0%
	6	100,0%