



Radicado No: 20152200002682
 - Rem: IDARTES ORLANDO B
 Folios: 7 Anexos: Copias: 0
 2015-01-16 11:36 Cód ver: 6f0af



Al contestar, citar estos datos:
 Radicado: 20154500001251 de 15-01-2015
 Pág. 1 de 7

Bogotá D.C, jueves 15 de enero de 2015

Señor(a)
 WALTER ACOSTA BARRETO
 Director Distrital de Servicio al Ciudadano
 Alcaldía Mayor de Bogotá
 Carrera 8 No 10 - 65 3813000
 Bogotá, D.C.



Alcaldía Mayor de Bogotá
 Secretaría General

Rad. No.: 1-2015-1124
 Fecha: 15/01/2015 15:55:35
 Destino: SUB. CALIDAD

Copia: N/A
 Anexos: N/A



ASUNTO: INFORME MENSUAL DEL SDQS

En cumplimiento del Decreto 371 de 2010 y la Circular 018 del 2009, comedidamente me permito remitirle el informe correspondiente al mes de Diciembre de 2014, de los requerimientos ciudadanos ingresados al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones por parte del Instituto Distrital de las Artes - IDARTES.

1. En el mes de DICIEMBRE por los canales virtual, telefónico y presencial se presentaron ciento treinta y tres (133) requerimientos ciudadanos, los cuales fueron ingresados al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, y se clasificaron de acuerdo al tipo, de la siguiente forma de las diferentes dependencias de la entidad:

TOTAL PQRS DE DICIEMBRE 2014		
Información	91	68.42%
Peticiones	18	13.53%
Quejas	1	0.75%
Reclamaciones	18	13.53%
Sugerencias	2	1.50%
Felicitaciones	0	0.00%
Copia	3	2.26%
TOTAL	133	100.00%

Handwritten signature and date:
 15-01-2015
 3:45 pm



Las dependencias con mayor número de requerimientos fueron:

- Gerencia de Música (33). Solicitan Información de los Festivales.
- Programa Arte Conexión (18). Solicitan información del Programa Arte Conexión y las Serenatas.

2. A continuación presento el reporte de los requerimientos pendientes y solucionados hasta la presente fecha, puesto que cada día se contestan y cierran requerimientos en el sistema SDQS.

ESTADO	No	%
PENDIENTES DE TRAMITE	20	15.04%
AMPLIACION	0	0.00%
CERRADO Y SOLUCIONADO	113	84.96%
	133	100.00%

3. Se recibieron noventa y una (91) solicitudes de información así:

Solicitudes de Información clasificadas por Dependencia	No	%
Dirección General	2	2.20%
Oficina Asesora Jurídica	0	0.00%
Oficina Asesora Planeación	0	0.00%
Oficina Asesora de Comunicaciones	4	4.40%
Subdirección de Equipamientos Culturales	4	4.40%
Gerencia de Escenarios	0	0.00%
Planetario de Bogotá	2	2.20%
Subdirección de las Artes	1	1.10%
Convocatorias	3	3.30%
Gerencia de Artes Audiovisuales	1	1.10%
Gerencia de Arte Dramático	3	3.30%
Gerencia de Artes Plásticas y Visuales	2	2.20%
Gerencia de Danza	6	6.59%
Gerencia de Literatura	6	6.49%
Gerencia de Música	29	31.87%
Jornada Única	6	6.49%
AIFI Atención Integral a la Primera Infancia	2	2.20%
Programa Arte Conexión - Dirección	16	17.58%
Producción	1	1.10%
Subdirección Administrativa y Financiera	3	3.30%
Otras entidades	2	2.20%
	91	100.00%



3.1 Hasta la presente fecha el estado de los requerimientos de información se encuentran así:

ESTADO	No	%
PENDIENTES DE TRAMITE	11	12.09%
AMPLIACION	0	0.00%
CERRADO Y SOLUCIONADO	80	87.91%
	91	100.00%

3.2 Solicitudes de Información discriminados por asunto:

Solicitudes de Información clasificadas por Asunto	No	%
ACTIVIDADES Y EVENTOS NAVIDAD HUMANA	3	3.30%
SERENATAS ARTE CONEMION	16	17.58%
INFORMACION FESTIVALES AL PARQUE	36	39.46%
TALLERES DE ESCRITURA CREATIA	3	3.30%
VARIOS	34	37.36%
	91	100.00%

Es importante informar que existen solicitudes de información de diferente tipo las cuales no se pueden clasificar por un tema en específico, por esta razón se determino como varios.

4. Hasta la presente fecha el estado de las peticiones ingresadas a la entidad se encuentran así:

ESTADO	No	%
PENDIENTES DE TRAMITE	3	16.67%
AMPLIACION		0.00%
CERRADO Y SOLUCIONADO	15	83.33%
	18	100.00%



4.1 Se presentaron dieciocho (18) peticiones, las cuales se describen a continuación por dependencia de la entidad:

Peticiones clasificadas por Dependencia		
Dirección General		0.00%
Oficina Asesora Jurídica	1	5.56%
Oficina Asesora Planeación	3	16.67%
Oficina Asesora de Comunicaciones		0.00%
Subdirección de Equipamientos Culturales		0.00%
Oficina de Control Interno	1	5.56%
Planetario de Bogotá	1	5.56%
Subdirección de las Artes	1	5.56%
Concepciones		0.00%
Gerencia de Artes Audiovisuales	2	11.11%
Gerencia de Arte Dramático		0.00%
Gerencia de Artes Plásticas y Visuales	1	5.56%
Gerencia de Danza	2	11.11%
Gerencia de Literatura		0.00%
Gerencia de Música	2	11.11%
Jornada Única		0.00%
API Atención Integral a la Primera Infancia		0.00%
Producción		0.00%
Subdirección Administrativa y Financiera	2	11.11%
Otra entidad	2	11.11%
	18	100.00%

Se presenta el mayor número de peticiones relacionadas por asunto así:

Peticiones clasificadas por Asunto		
SEGUIMIENTO PAU DE DESARROLLO	3	20.00%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS	3	20.00%
VARIOS	9	60.00%
	15	100.00%



5. Se presentaron dieciocho (18) Reclamaciones, relacionadas por dependencia de la entidad así:

Reclamaciones clasificadas por Dependencia	No	%
Dirección General		0.00%
Oficina Asesora Jurídica		0.00%
Oficina Asesora de Comunicaciones	3	16.67%
Subdirección de Equipamientos Culturales		0.00%
Gerencia de Escenarios		0.00%
Planetario de Bogotá	6	33.33%
Subdirección de las Artes		0.00%
Convocatorias	1	5.56%
Gerencia de Artes Audiovisuales		0.00%
Gerencia de Arte Dramático	1	5.56%
Gerencia de Artes Plásticas y Visuales		0.00%
Gerencia de Danza		0.00%
Gerencia de Literatura		0.00%
Gerencia de Música	4	22.22%
Jornada Única	1	5.56%
Producción	1	5.56%
AIPI Atención Integral a la Primera Infancia		0.00%
Subdirección Administrativa y Financiera		0.00%
Otra entidad	1	5.56%
TOTAL	18	100.00%

5.1 Hasta la presente fecha el estado de las reclamaciones ingresadas a la entidad se encuentran así:

ESTADO	No	%
PENDIENTES DE TRÁMITE	4	22.22%
AMPLIACIÓN		0.00%
CERRADO Y SOLUCIONADO	14	77.78%
	18	100.00%



5.2 Reclamaciones discriminadas por asunto:

Reclamaciones clasificadas por Asunto		
MARATON DE ROCK AL PARQUE	7	38.89%
SERVICIOS DEL PLANETARIO	5	27.78%
VARIOS	6	33.33%
	18	100.00%

El mayor numero de reclamaciones se presentan en la Oficina de Comunicaciones por la Maratón Rock al Parque.

6. En el mes de Diciembre de 2014 se presento una queja para la Gerencia de Artes Plásticas y Visuales, relacionada con un funcionario de la Galería Santa Fe, la cual se encuentra cerrada y solucionada.

7. Se ingresaron dos (2) sugerencias, relacionadas a los servicios del Planetario de Bogotá y otras.

Sugerencias clasificadas por Dependencia		
Planetario de Bogota	1	50.00%
Gerencia de Artes Plásticas y Visuales	1	50.00%
	2	100.00%

Hasta la presente fecha las sugerencias se encuentran solucionadas y cerradas.

8. En el mes de Diciembre de 2014, no se presentaron felicitaciones



9. Se presentaron tres (3) solicitudes de copia, relacionada a planillas de jurados del Programa Distrital de Estímulos, de la oficina de Convocatorias.

Copias solicitadas por Dependencia		
Convocatorias	3	100.00%
	0	0.00%
	3	100.00%

9.1 Estado de la solicitudes de copias se encuentran así:

ESTADO	No	%
PENDIENTES DE TRÁMITE	0	0.00%
AMPLIACIÓN	0	0.00%
CERRADO Y SOLUCIONADO	3	100.00%
	3	100.00%

Cualquier inquietud al respecto de la presente información con gusto será atendida.

Gracias por su atención,

ORLANDO BARBOSA SILVA

Subdirector Administrativo y Financiero

C. C. Vedaría Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos. Vedaría Distrital AK 24 No 39-91.
Control Interno IDARTES.