



Al contestar, citar estos datos:



Radicado: 20154500017841 de 07-04-2015

Pág. 1 de 6

Bogotá D.C, martes 07 de abril de 2015

Señor
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: 1-2015-14137
Fecha: 08/04/2015 16:07:08
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 Marzo de 2015, 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 MARZO por los canales virtual, telefónico y presencial se presentaron QUINIENTOS OCHENTA Y CINCO (585) 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 FEBRERO 2015		
Información	514	87,86%
Peticiones	59	10,09%
Quejas	5	0,85%
Reclamaciones	3	0,51%
Sugerencias	4	0,68%
Copia	0	0,00%
TOTAL	585	100,00%

Las dependencias con mayor número de requerimientos fueron:

- Oficina Asesora de Comunicaciones, noventa y siete (97) requerimientos. Información sobre la cumbre para la cultura y la paz.
- El Área de Convocatorias, ciento ochenta y cinco (185) requerimientos. Solicitar información de las convocatorias para estímulos.
- Gerencia de Música, sesenta y dos (62) requerimientos. Solicitan Información de los Festivales.
- Gerencia de Literatura, cuarenta y cuatro (44) requerimientos. Solicitan información sobre talleres de escritura.

Juk
03 09/04/2015
16:15 P



PQRS clasificadas por Dependencia	No	%
Dirección General	20	3,4%
Arteconexión	32	5,5%
Oficina Asesora Jurídica	4	0,7%
Oficina Asesora Planeación	4	0,7%
Oficina Asesora de Comunicaciones	97	16,6%
Subdirección de Equipamentos Culturales	19	3,2%
Planetario de Bogotá	6	1,0%
Subdirección de las Artes	2	0,3%
Convocatorias	185	31,6%
Gerencia de Artes Audiovisuales	19	3,2%
Gerencia de Arte Dramático	2	0,3%
Gerencia de Artes Plásticas y Visuales	13	2,2%
Gerencia de Danza	19	3,2%
Gerencia de Literatura	44	7,5%
Gerencia de Música	62	10,6%
Jornada Única	14	2,4%
API Atención Integral a la Primera Infancia	8	1,4%
Atención al ciudadano	31	5,3%
Subdirección Administrativa y Financiera	4	0,7%
otras entidades	0	0,0%
TOTAL	585	100,0%

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	78	13,3%
AMPLIACION	20	3,4%
CERRADO Y SOLUCIONADO	487	83,2%
	585	100,0%

3. Se recibieron QUINIENTOS CATORCE (514) solicitudes de información así:



Solicitudes de Información clasificadas por Dependencia	No	%
Dirección General	16	3,1%
Oficina Asesora Jurídica	1	0,2%
Oficina Asesora Planeación	2	0,4%
Oficina Asesora de Comunicaciones	87	16,9%
Subdirección de Equipamentos Culturales	15	2,9%
Gerencia de Escenarios	0	0,0%
Planetario de Bogotá	3	0,6%
Subdirección de las Artes	1	0,2%
Convocatorias	177	34,4%
Gerencia de Artes Audiovisuales	16	3,1%
Gerencia de Arte Dramático	1	0,2%
Gerencia de Artes Plásticas y Visuales	11	2,1%
Gerencia de Danza	15	2,9%
Gerencia de Literatura	40	7,8%
Gerencia de Música	49	9,5%
Jornada Única	12	2,3%
AIFI Atención Integral a la Primera Infancia	6	1,2%
Oficina de atención al ciudadano	27	5,3%
Arte Conexión	32	6,2%
Subdirección Administrativa y Financiera	3	0,6%
otras entidades	0	0,0%
	514	100,0%

3.1 Solicitudes de Información discriminados por asunto:

Solicitudes de Información clasificadas por Asunto	No	%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS	177	34,4%
ARTE CONEXIÓN	16	3,1%
CUMBRE POR LA PAZ	79	15,4%
INFORMACION FESTIVALES AL PARQUE	49	9,5%
TALLERES DE ESCRITURAS CREATIVAS	40	7,8%
VARIOS	153	29,8%
	514	100,0%

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

4. Se presentaron cincuenta y nueve (59) peticiones, las cuales se describen a continuación por dependencia de la entidad:



Peticiónes clasificadas por Dependencia		
Dirección General	4	6,8%
Oficina Asesora Jurídica	3	5,1%
Oficina Asesora Planeación	2	3,4%
Oficina Asesora de Comunicaciones	8	13,6%
Subdirección de Equipamentos Culturales	4	6,8%
Gerencia de Escenarios	0	0,0%
Planetario de Bogotá	2	3,4%
Subdirección de las Artes	1	1,7%
Convocatorias	8	13,6%
Gerencia de Artes Audiovisuales	1	1,7%
Gerencia de Arte Dramático	1	1,7%
Gerencia de Artes Plásticas y Visuales	1	1,7%
Gerencia de Danza	2	3,4%
Gerencia de Literatura	4	6,8%
Gerencia de Música	11	18,6%
Jornada Única	1	1,7%
AIPI Atención Integral a la Primera Infancia	2	3,4%
Oficina de Atención al Ciudadano	4	6,8%
Subdirección Administrativa y Financiera	0	0,0%
Otra entidad	0	0,0%
	59	100,0%

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

Peticiónes clasificadas por Asunto		
FESTIVALES AL PARQUE	11	18,6%
CUMBRE POR LA PAZ	8	13,6%
VARIOS	40	67,8%
	59	100,0%

5. Se presentaron tres (03) Reclamaciones, relacionadas por dependencia de la entidad así:

Reclamaciones clasificadas por Dependencia	No	%
Dirección General	0	0,0%
Oficina Asesora Jurídica	0	0,0%
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0,0%
Subdirección de Equipamentos Culturales	0	0,0%
Gerencia de Escenarios	0	0,0%
Planetario de Bogotá	0	0,0%
Subdirección de las Artes	0	0,0%
Convocatorias	0	0,0%
Gerencia de Artes Audiovisuales	0	0,0%
Gerencia de Arte Dramático	0	0,0%
Gerencia de Artes Plásticas y Visuales	0	0,0%
Gerencia de Danza	2	66,7%
Gerencia de Literatura	0	0,0%
Gerencia de Música	0	0,0%
Jornada Única	1	33,3%
Producción	0	0,0%
Subdirección Administrativa y Financiera	0	0,0%
Otra entidad	0	0,0%
TOTAL	3	100,0%



5.1 Reclamaciones discriminadas por asunto:

Reclamaciones clasificadas por Asunto		
CONVOCATORIAS DANZA	2	66,7%
CONTRATISTA	1	33,3%
VARIOS	0	0,0%
	3	100,0%

6. En el mes de Marzo de 2015 se presentaron cinco (5) quejas correspondientes a la Cumbre por la Paz, a la no publicación de la programación de la cinemateca y a que no se contrataron las mismas personas en el programa AIPI.

Quejas clasificadas por Dependencia		
Dirección General	0	0,0%
Oficina Asesora Planeación	0	0,0%
Oficina Asesora de Comunicaciones	2	40,0%
Subdirección de Equipamentos Culturales	0	0,0%
Planetario de Bogotá	0	0,0%
Gerencia de Escenarios	0	0,0%
Subdirección de las Artes	0	0,0%
Convocatorias	0	0,0%
Gerencia de Artes Audiovisuales	1	20,0%
Gerencia de Arte Dramático	0	0,0%
Gerencia de Artes Plásticas y Visuales	1	20,0%
Jornada Unica	0	0,0%
Gerencia de Literatura	0	0,0%
Gerencia de Música	0	0,0%
Subdirección Administrativa y Financiera	1	20,0%
Otras entidades	0	0,0%
	5	100,0%

ESTADO		
PENDIENTES DE TRAMITE	0	0,0%
AMPLIACION O TRASLADO	0	0,0%
CERRADO Y SOLUCIONADO	5	100,0%
	5	100,0%

7. Se ingresaron cuatro (4) sugerencias, relacionadas a los servicios del Planetario de Bogotá, las bandas invitadas a rock al parque y otras.

Sugerencias clasificadas por Dependencia		
Planetario de Bogotá	1	25,0%
Gerencia de Artes Audiovisuales	1	25,0%
Gerencia de Música	2	50,0%
	0	0,0%
	4	100,0%

8. En el mes de Marzo de 2015, no se presentaron felicitaciones.



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

Al contestar, citar estos datos:



Radicado: **20154500017841** de 07-04-2015

Pág. 6 de 6

9. No se presentaron solicitudes de copias.

10. Además hasta el momento se ha conocido 1 petición vencida.

Gracias por su atención,

ORLANDO BARBOSA SILVA
Subdirector Administrativo y Financiero

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