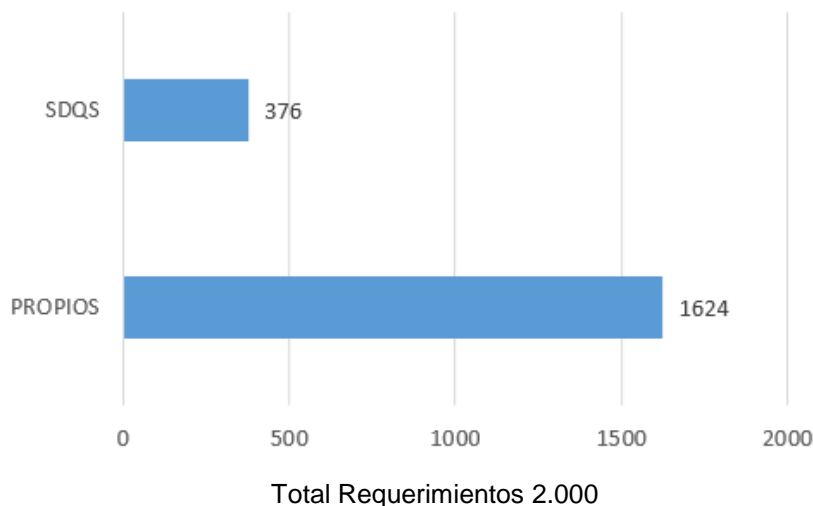


**INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES**

**INFORME MENSUAL PQRS
MES DE JULIO**

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.

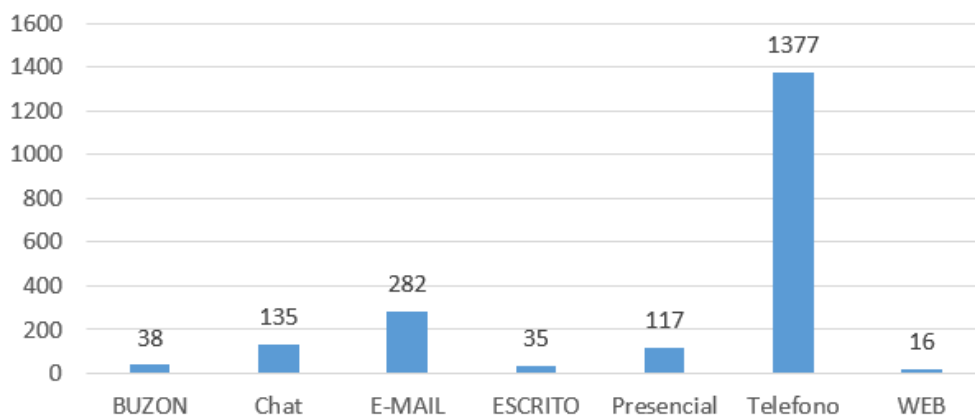
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD EN EL MES DE JULIO.



De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 2.000 peticiones, se observa que 376 (19%) de las peticiones están registradas en el SDQS, mientras que 1.624 (81%) no lo están y son registradas como atención inmediata en los puntos de atención al ciudadano dispuestos por la entidad.

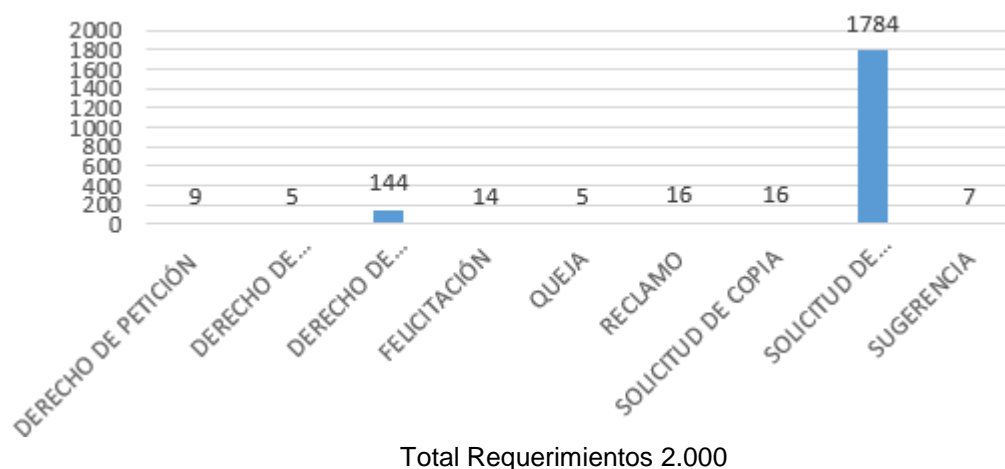
2. CANALES DE INTERACCIÓN

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 69% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del “Email” con el 14%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Del total de requerimientos la “Solicitud de información” con un 89% 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 | 287 | 14% |
| CENTROS LOCALES PARA LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD CLANES | 267 | 13% |
| TEATRO JORGE ELIECER GAITAN | 244 | 12% |
| PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS | 158 | 8% |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO | 147 | 7% |
| Total 5 Subtemas | 1103 | 55% |
| Otros Subtemas | 897 | 45% |
| Total general | 2000 | 100% |

Para este período, el subtema “Planetario Actividades Culturales y Programación” con 287 peticiones, es el más relevante, el siguiente es “centros locales para la niñez y la juventud CLAN” con 267 peticiones. Los 5 primeros subtemas representan el 55% de las peticiones.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de julio se trasladaron 64 requerimientos que tuvieron atención inmediata en los puntos de atención, éstos no se encuentran discriminados, por el SDQS se trasladaron 6 requerimientos.

| Entidad | Total | % |
|--|-----------|-------------|
| (en blanco) | 58 | 91% |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 2 | 3% |
| IDRD - RECREACION Y DEPORTE | 2 | 3% |
| IDPC - PATRIMONIO CULTURAL | 1 | 2% |
| SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL | 1 | 2% |
| Total de traslados por no competencia | 64 | 100% |

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 Y/O ENTIDAD | TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL | TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL | % |
|--------------------------------------|--|---|-------------|
| SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS | 278 | 278 | 14% |
| PLANETARIO DE BOGOTA | 241 | 241 | 12% |
| PROGRAMA CLAN | 211 | 211 | 11% |
| AREA DE CONVOCATORIAS | 155 | 155 | 8% |
| DIRECCION GENERAL | 142 | 141 | 7% |
| Total 5 primeras dependencias | 1027 | 1026 | 51% |
| Otras Dependencias | 973 | 974 | 49% |
| Total General | 2000 | 2000 | 100% |

Tabla 2

| DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD | TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ANTERIOR | TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ANTERIOR | % |
|--------------------------------------|--|---|-------------|
| TALENTO HUMANO | 19 | 19 | 18% |
| AREA DE CONVOCATORIAS | 14 | 14 | 14% |
| GERENCIA DE MUSICA | 12 | 12 | 12% |
| PROGRAMA CREA | 12 | 12 | 12% |
| GERENCIA DE ARTES PLASTICAS | 10 | 10 | 10% |
| Total 5 primeras dependencias | 67 | 67 | 65% |
| Otras Dependencias | 36 | 36 | 35% |
| Total General | 103 | 103 | 100% |

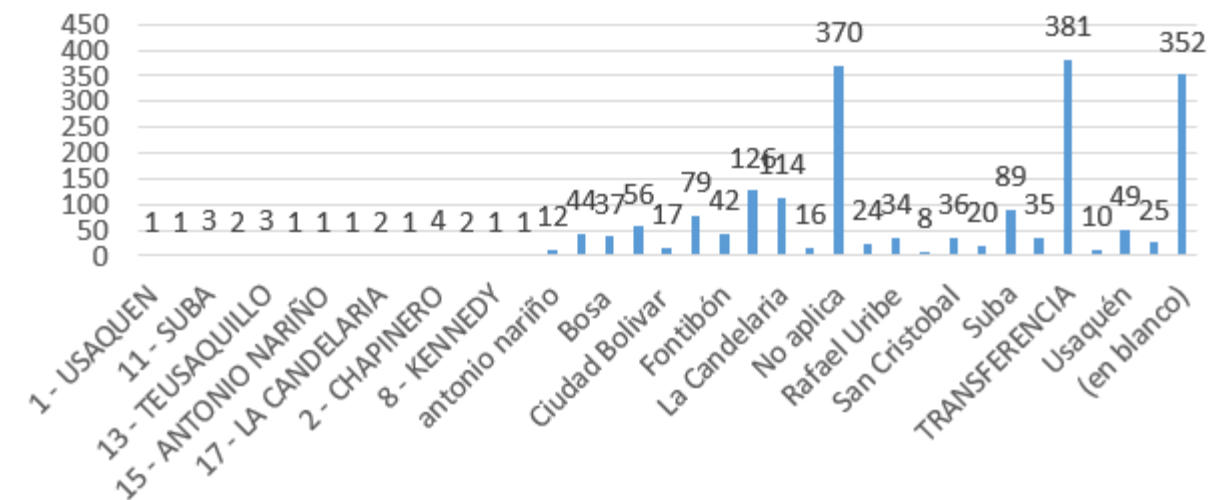
Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 2.000 requerimientos, de los cuales 1.897 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 103 peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

De los 2.000 requerimientos recibidos en el período actual, se gestionó el 100%.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

| Etiquetas de fila | DERECHO DE PETICIÓN | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | FELICITACIÓN | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD DE COPIA | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | SUGERENCIA | Total general |
|---|---------------------|--|---|--------------|-----------|----------|--------------------|--------------------------|------------|---------------|
| AREA DE CONVOCATORIAS | | 13 | 5 | | | | 3 | 2 | 1 | 2 |
| AREA DE PRODUCCION | | | 3 | | | | | 4 | | 4 |
| COORDINACION OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO | | | 13 | | | 1 | | 2 | | 2 |
| COORDINACION PROYECTO AIPI | | | | | | | | 1 | | 1 |
| DIRECCION GENERAL | | | 1 | | | | | 1 | | 1 |
| GERENCIA DE ARTE DRAMATICO | | | 3 | | | | | 2 | | 2 |
| GERENCIA DE ARTES PLASTICAS | | | 8 | 3 | | | | 2 | | 4 |
| GERENCIA DE DANZA | | | 8 | 4 | | | | 2 | | 2 |
| GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES | 1 | | 11 | | | 5 | | 1 | | 1 |
| GERENCIA DE LITERATURA | 1 | | 11 | | 14 | | 1 | 1 | | 2 |
| GERENCIA DE MUSICA | | 12 | 7 | | 15 | 6 | | 1 | | 2 |
| NO COMPETENCIA DEL IDARTES | | | | | | | | 1 | | 1 |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | | | 9 | | | | | 2 | | 2 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION | | | | | | | | 2 | | 2 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | | | 5 | | | | 7 | 1 | | 1 |
| PLANETARIO DE BOGOTA | | | 3 | | 6 | 6 | | 1 | 11 | 1 |
| PROGRAMA CREA | | 15 | 10 | 7 | | 7 | | 1 | 10 | 2 |
| PROGRAMA DC EN VIVO | | | 4 | | | | | | | 4 |
| PROYECTO NIDOS | | | 7 | | | | | 1 | | 3 |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 1 | | | | | | | 1 | | 1 |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | | | 10 | | | | | | 12 | 10 |
| SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS | | | 5 | | | | | 1 | 14 | 1 |
| SUBDIRECCION DE LAS ARTES | | 11 | 18 | | | | | 1 | | 3 |
| TALENTO HUMANO | 1 | | 11 | | | 15 | | 2 | | 3 |
| Total general | 1 | 12 | 7 | 6 | 12 | 6 | 3 | 1 | 11 | 2 |

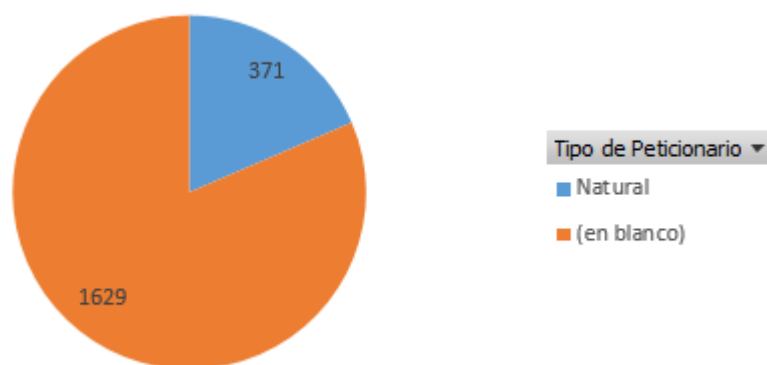
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



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 REQUERENTE

Para este período en la entidad se registraron 36 peticiones con clasificación por estrato.



El 19% 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 julio de 2017, de los peticionarios que lo hacen de manera identificada. El porcentaje restante 81%, corresponde a los peticionarios que interponen las peticiones en los puntos de atención al ciudadano del Idartes.

11. CALIDAD DE REQUERENTE

| Nombre peticionario | N | % |
|---------------------|------|-------|
| Anónimo | 5 | 0,25% |
| Identificado | 1995 | 100% |
| Total | 2000 | 100% |

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que solamente 5 peticiones corresponden a ciudadanos anónimos.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- De los 2.000 requerimientos 1.624, es decir el 81% constituyen atención inmediata en los puntos de atención al ciudadano, mediante los canales presenciales, telefónico y chat virtual, el restante 19% 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.