

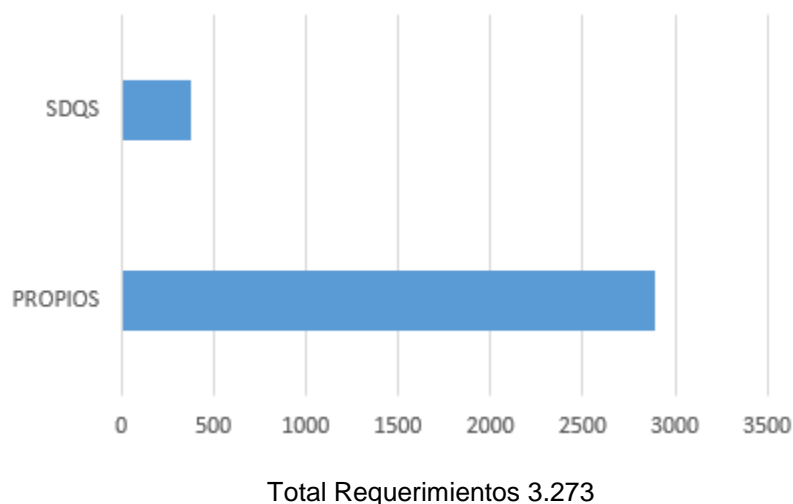
**INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES**

**INFORME MENSUAL PQRS
MES DE JUNIO**

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., Junio de 2017

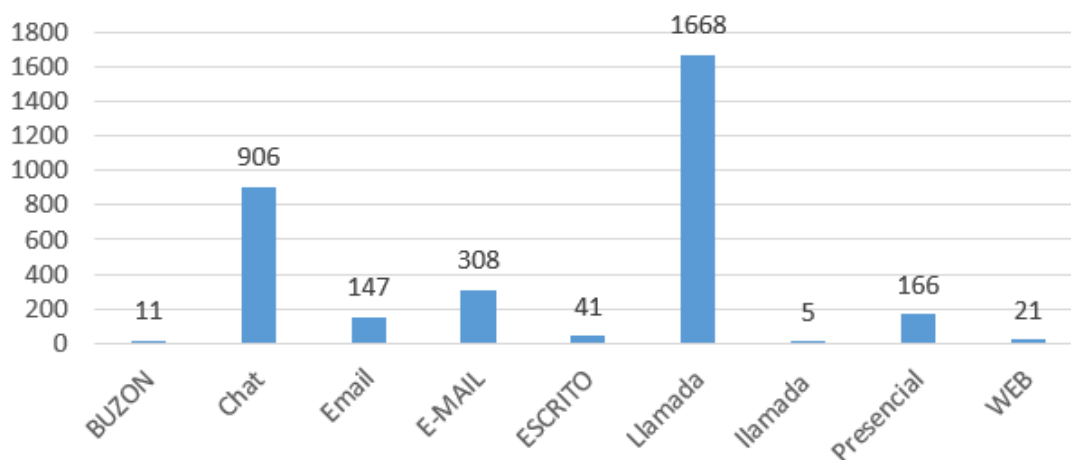
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD EN EL MES DE JUNIO.



De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 3.273 peticiones, se observa que 381 (12%) de las peticiones están registradas en el SDQS, mientras que 2.892 (88%) no lo están y son registradas como atención inmediata en los puntos de atención al ciudadano dispuestos por la entidad.

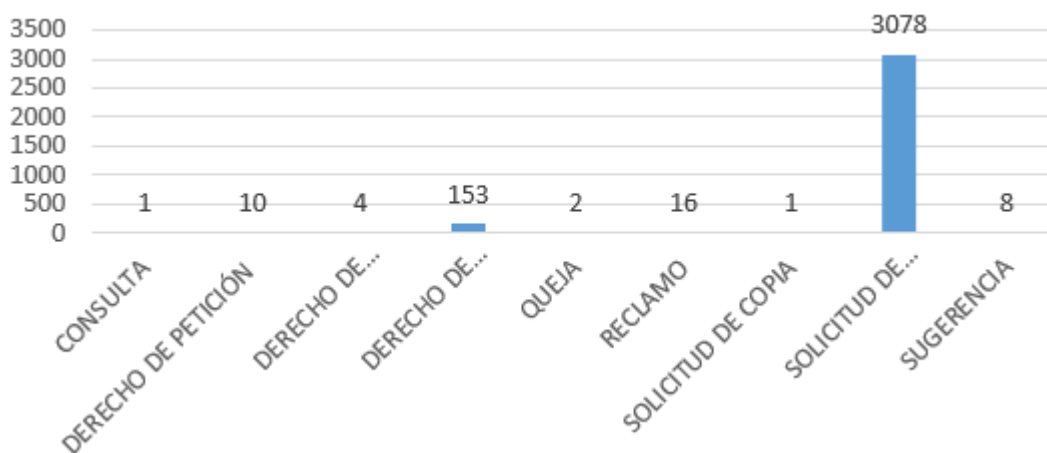
2. CANALES DE INTERACCIÓN

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 51% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del “Canal Chat” con el 28%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 3.273

Del total de requerimientos la “Solicitud de información” con un 94% 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	%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1929	59%
CENTROS LOCALES PARA LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD CLANES	315	10%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS	180	5%
PLANETARIO ACTIVIDADES CULTURALES Y PROGRAMACION	142	4%
FESTIVALES AL PARQUE	94	3%
TOTAL 5 SUBTEMAS	2660	81%
OTROS SUBTEMAS	613	19%
TOTAL GENERAL	3273	100%

Para este período, el subtema “Gestión Administrativa” con 1929 peticiones, es el más relevante, el siguiente es “centros locales para la niñez y la juventud CLAN” con 315 peticiones. Los 5 primeros subtemas representan el 81% de las peticiones.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de junio se trasladaron 67 requerimientos que tuvieron atención inmediata en los puntos de atención, éstos no se encuentran discriminados, por el SDQS se trasladaron 8 requerimientos.

Entidad	Total	%
ATENCIÓN PAC	67	89%
SECRETARIA DE CULTURA	5	7%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	1%
IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	1	1%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	1%
Total de traslados por no competencia	75	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	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
SUBDIRECCION ADMINSITRATIVA Y FINANCIERA	1818	1818	58%
PROGRAMA CLAN	321	321	10%
AREA DE CONVOCATORIAS	173	172	5%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	144	144	5%
PLANETARIO DE BOGOTA	138	138	4%
Total 5 primeras dependencias	2594	2593	82%
Otras Dependencias	556	557	18%
Total General	3150	3150	100%

Tabla 2

Dependencias	Total requerimientos pendientes periodos anteriores	Total requerimientos cerrados periodos anteriores	%
AREA DE CONVOCATORIAS	18	17	22%
PROGRAMA CLAN	11	11	14%
GERENCIA DE MUSICA	11	10	13%
COORDINACION OFICINA DE ATENCION AL CIUDA	7	6	8%
OFICINA ASESORA JURIDICA	6	5	6%
Total 5 primeras dependencias	53	49	62%
Otras Dependencias	26	30	38%
Total General	79	79	100%

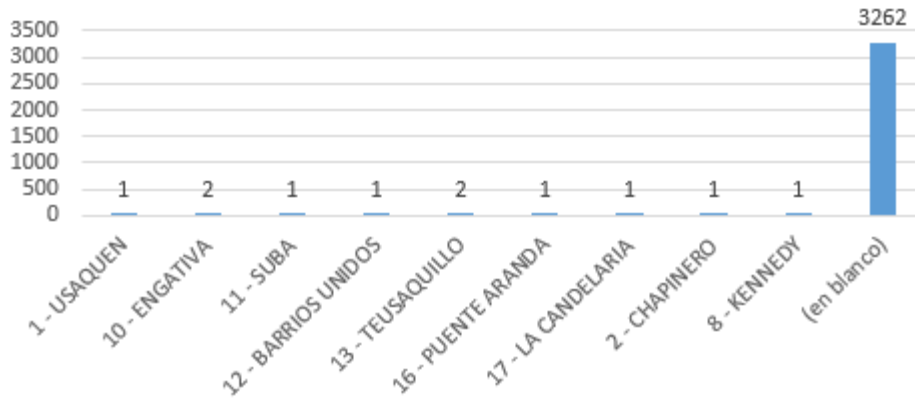
Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 3.229 requerimientos, de los cuales 3.150 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 79 peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

De los 3.273 requerimientos recibidos en el período actual, se gestionó el 99%.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Etiquetas de fila	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
AREA DE CONVOCATORIAS				5		8	7	3		4
COORDINACION OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	1		1	5	-1	5	7	2	3	3
DIRECCION GENERAL				10				1		8
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO				10				5		7
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS				8				12		9
GERENCIA DE DANZA	1			5				4		4
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES				6				5		5
GERENCIA DE LITERATURA				5				1		2
GERENCIA DE MUSICA			12	9				2	7	5
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES				4				4	5	4
OFICINA ASESORA DE PLANEACION				11						11
OFICINA ASESORA JURIDICA	44			8				6		12
PLANETARIO DE BOGOTA				4		3		3	1	3
PROGRAMA CLAN				12		12		6	12	10
PROGRAMA DC EN VIVO				1				3		2
PROYECTO NIDOS				8				9		8
SUBDIRECCION ADMINSTRATIVA Y FINANCIERA				7						7
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS				5				5		5
SUBDIRECCION DE LAS ARTES				9				3		8
TALENTO HUMANO				1		7		4		4
Total general	15	1	3	6	-1	5	7	1	3	2

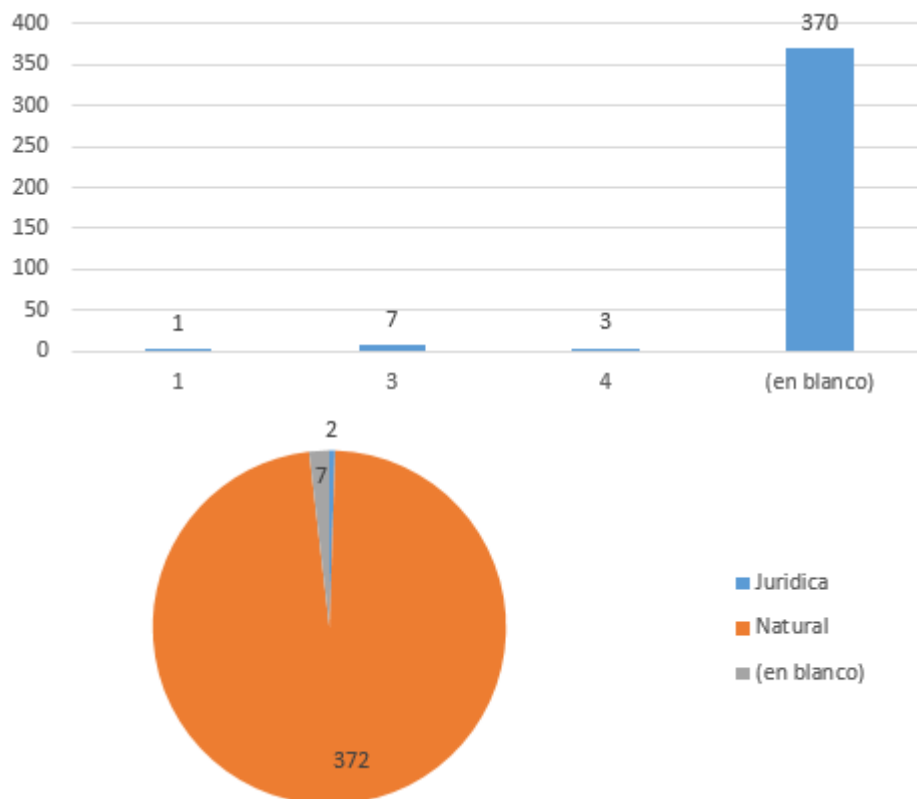
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



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 REQUIRENTE

Para este período en la entidad se registraron 11 peticiones con clasificación por estrato.



El 11% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 0,06% (2 personas) son peticiones registradas por personas jurídicas, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en junio de 2017, de los peticionarios que lo hacen de manera identificada. El porcentaje restante 89%, corresponde a los peticionarios que interponen las peticiones en los puntos de atención al ciudadano del Idartes.

11. CALIDAD DE REQUIRENTE

Nombre Peticionario	N	%
Anónimo	7	0,21%
Identificado	3266	99,79%
Total	3273	100,00%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que solamente 7 peticiones corresponden a ciudadanos anónimos.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- De los 3.273 requerimientos 2.892, es decir el 88% constituyen atención inmediata en los puntos de atención al ciudadano, mediante los canales presenciales, telefónico y chat virtual, el restante 12% 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 chat, 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 0,005% del total de las PQRS que se presentan a la entidad.