



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

COMUNICACIÓN OFICIAL INTERNA



Radicado: **20164500003463** de 08-01-2016

Pág. 1 de 1

Bogotá D.C, viernes 08 de enero de 2016

PARA: Orlando Barbosa Silva

DE: Atención al Ciudadano

ASUNTO: Informe mensual de PQRS mes de Diciembre

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 Diciembre de 2015, 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. (5) folios
- 2 - Constancia del registro del informe en la página de la Veeduría Distrital. (3 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.

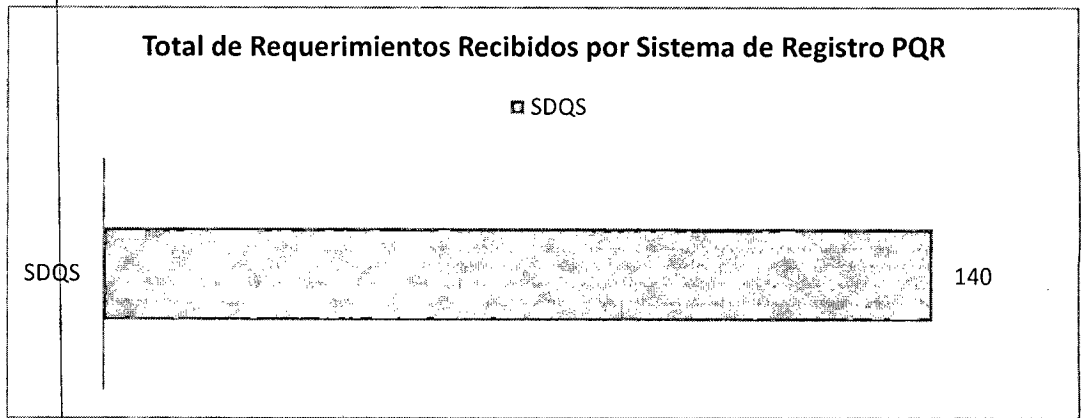


Tipología	Subtema y/o Descriptor	Canal de recepción	Sistema de Registro PQR	Recibidos	Localidad de los hechos
CONSULTA	CENTROS LOCALES PARA LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD CLANES	WEB	SDQS		1 19 - CIUDAD BOLIVAR
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	WEB	SDQS		1 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	PROGRAMACION Y BOLETERIA	ESCRITO	SDQS		1 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	ACTIVIDADES DE FORMACION -DANZA	E-MAIL	SDQS		1 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	ACTIVIDADES Y EVENTOS IDARTES	E-MAIL	SDQS		9 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	ACTIVIDADES Y EVENTOS IDARTES	ESCRITO	SDQS		6 (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 CLANES	E-MAIL	SDQS		3 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	CENTROS LOCALES PARA LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD CLANES	ESCRITO	SDQS		1 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	CENTROS LOCALES PARA LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD CLANES	PRESENCIAL	SDQS		1 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	CONTRATACION - LICITACIONES	ESCRITO	SDQS		1 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FESTIVALES AL PARQUE	E-MAIL	SDQS		7 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FESTIVALES AL PARQUE	ESCRITO	SDQS		1 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	GALERIA SANTA FE	E-MAIL	SDQS		1 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	PROGRAMA-DISTRITAL-DE-ESTIMULOS	E-MAIL	SDQS		1 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS	ESCRITO	SDQS		3 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	PROGRAMA LIBRO AL VIENTO	E-MAIL	SDQS		2 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	PROGRAMACION Y BOLETERIA	ESCRITO	SDQS		1 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	E-MAIL	SDQS		2 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	ESCRITO	SDQS		3 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	ESCRITO	SDQS		1 (en blanco)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	WEB	SDQS		1 (en blanco)
FELICITACIÓN	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	E-MAIL	SDQS		1 (en blanco)
FELICITACIÓN	PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS	E-MAIL	SDQS		1 (en blanco)
QUEJA	CENTROS LOCALES PARA LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD CLANES	WEB	SDQS		2 (en blanco)
RECLAMO	ACTIVIDADES Y EVENTOS IDARTES	E-MAIL	SDQS		2 (en blanco)
RECLAMO	CENTROS LOCALES PARA LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD CLANES	E-MAIL	SDQS		2 (en blanco)
RECLAMO	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	WEB	SDQS		1 (en blanco)
SOLICITUD DE COPIA	ACTIVIDADES Y EVENTOS IDARTES	E-MAIL	SDQS		1 (en blanco)
SOLICITUD DE COPIA	PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS	E-MAIL	SDQS		3 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ACTIVIDADES Y EVENTOS IDARTES	E-MAIL	SDQS		8 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ACTIVIDADES Y EVENTOS IDARTES	ESCRITO	SDQS		1 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	E-MAIL	SDQS		1 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ARTE CONEXION	E-MAIL	SDQS		9 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CENTROS LOCALES PARA LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD CLANES	E-MAIL	SDQS		31 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CENTROS LOCALES PARA LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD CLANES	ESCRITO	SDQS		1 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CENTROS LOCALES PARA LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD CLANES	WEB	SDQS		1 3 - SANTA FE
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CENTROS LOCALES PARA LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD CLANES	WEB	SDQS		1 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	FESTIVALES AL PARQUE	E-MAIL	SDQS		8 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	FESTIVALES AL PARQUE	WEB	SDQS		1 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS	E-MAIL	SDQS		4 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	PROGRAMA LIBRO AL VIENTO	E-MAIL	SDQS		3 (en blanco)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	PROGRAMACION Y BOLETERIA	E-MAIL	SDQS		5 (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)
SUGERENCIA	ACTIVIDADES Y EVENTOS IDARTES	WEB	SDQS		1 (en blanco)

Logo Entidad que Realiza el Informe

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

ENTIDAD: INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES IDARTES	SECTOR: CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
PERIODO DEL INFORME: 01-dic	31-dic



Total de Requerimientos Recibidos 140

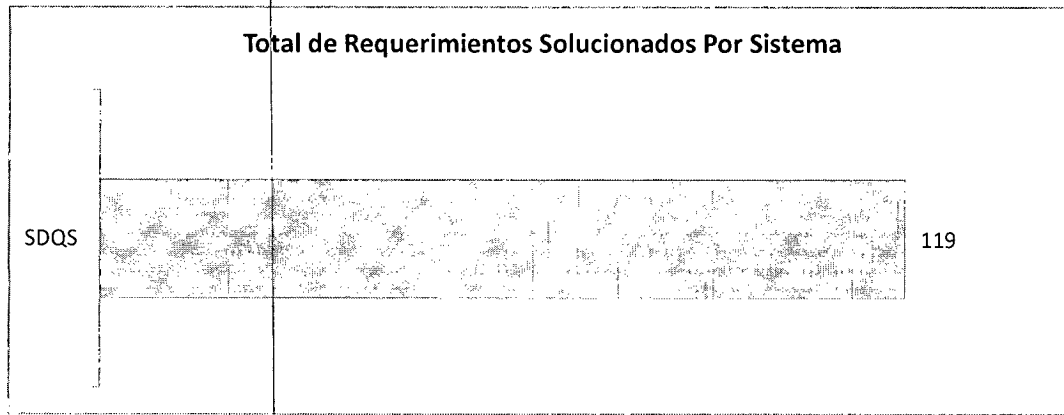
Total de Requerimientos Recibidos por Sistema de Registro PQR

Recibidos	Etiquetas de columna	
Canal	SDQS	Total general
WEB	10	10
PRESENCIAL	1	1
ESCRITO	20	20
E-MAIL	109	109
Total general	140	140

Análisis

El total de peticiones no coincide con el control que se lleva en la oficina de atención al ciudadano, pues en nuestro control se reportan solamente 129 requerimientos.

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



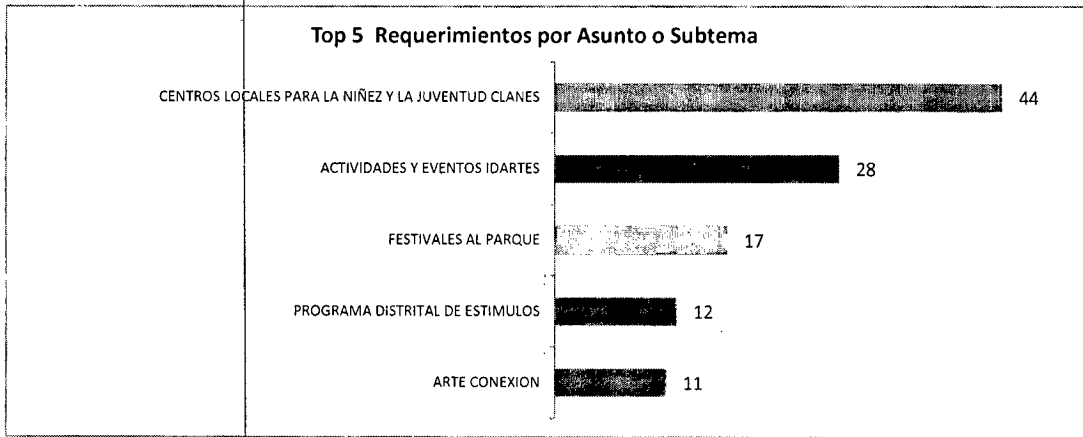
Top de Solucionados 117

Solucionados	Etiquetas de columna								Total general
	CONSULTA	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	
Sistema PQRS/Tipología									
SDQS	2	3	3	1	59	4	3	42	117
Total general	2	3	3	1	59	4	3	42	117

Análisis

--

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



Total - Top 5 de Requerimientos 112

Top 5 de Requerimientos por Asunto o Subtema

Top 5 de Requerimientos	Etiquetas de columna										Total general
	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	QUEJA	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL		
CENTROS LOCALES PARA LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD CLANES	34	5	2		2			1			44
ACTIVIDADES Y EVENTOS IDARTES	9	15	2	1			1				28
FESTIVALES AL PARQUE	9	8									17
PROGRAMA DISTRICTAL DE ESTIMULOS	4	4		3		1					12
ARTE CONEXION	9	2									11
Total general	65	34	4	4	2	1	1	1			112

Análisis

--	--

Ayuda

Hola, invitado

(/redciudadania/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=1293)



**VEEDURIA
DISTRITAL**

(index.php)

Red Distrital de Atención a la Ciudadanía

Inicio

(/redciudadania/index.php?option=com_content&view=featured&Itemid=483)

Eventos

(/redciudadania/index.php?option=com_dpcalendar&view=calendar&Itemid=1251)

Documentos

(/redciudadania/index.php?option=com_jdownloads&view=viewcategories&Itemid=1270)

Foros

(/redciudadania/index.php?option=com_content&view=article&id=122&Itemid=1291)

Miembros

(/redciudadania/index.php?option=com_contact&view=categories&id=0&Itemid=1290)

Sitios Interes

(/redciudadania/index.php?option=com_weblinks&view=category&id=93&Itemid=1271)

Contactenos

(/redciudadania/index.php?option=com_contact&view=contact&id=10&Itemid=1272)

Inicio (/redciudadania/index.php?option=com_content&view=featured&Itemid=483)

Documentos (/redciudadania/index.php?option=com_jdownloads&view=viewcategories&Itemid=1270)

Entidades - Reportes - PQRS - Circular 087-2015 (/redciudadania/index.php?option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=67)

2015 (/redciudadania/index.php?option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=89) **Diciembre**

Centro de Documentación



(/redciudadania/index.php?)



(/redciudadania/index.php?)













(/redciudadania/index.php?)

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

Categoría: Diciembre

Ordenar por: Por defecto | Nombre (/redciudadania/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=88&limitstart=0&order=name&dir=asc) | Fecha (/redciudadania/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=88&limitstart=0&order=date&dir=asc) | Hits (/redciudadania/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=88&limitstart=0&order=hits&dir=asc) | [Descendente (/redciudadania/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=88&limitstart=0&order=&dir=desc)]

Archivos:

Name	Creado	Tamaño	Descargas
 (/redciudadania/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=906&catid=88) INFORME PQRS DICIEMBRE 2015 UAESP (/redciudadania/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=906&catid=88)	-06-01-2016	482.86 KB	0
			 Descargar (/redciudadania/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=906&catid=88)
 (/redciudadania/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=907&catid=88) Informe_PQRS_Diciembre_2015_IDARTES (/redciudadania/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=907&catid=88)	-07-01-2016	97.07 KB	0
			 Descargar (/redciudadania/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=907&catid=88)
 (/redciudadania/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=897&catid=88) Reporte_SDQS_IDIGER_DICIEMBRE (/redciudadania/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=897&catid=88)	-04-01-2016	95.25 KB	0
			 Descargar (/redciudadania/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=897&catid=88)
 (/redciudadania/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=898&catid=88) Informe PQRS Diciembre 2015 - Caja de la Vivienda Popular (/redciudadania/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=898&catid=88)	-05-01-2016	142.74 KB	1
			 Descargar (/redciudadania/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=898&catid=88)
 (/redciudadania/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=876&catid=88) formato standar informe pqr IDT DIC (/redciudadania/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=876&catid=88)	-29-12-2015	61.93 KB	0
			 Descargar (/redciudadania/index.php? option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=finish&cid=876&catid=88)

Volver

Powered by (<http://www.jDownloads.net>)jDownloads (<http://www.jDownloads.com>)



Copyright © 2014. Veeduría Distrital | Todos los derechos reservados | Ir a la página de la Veeduría Distrital (<http://www.veeduriadistrital.gov.co>) (<http://orb.com.co>)

Red de Atención a la Ciudadanía

Regreso

PQRS clasificadas por Dependencia		
Dirección General	12	9,30%
Oficina Asesora Jurídica	2	1,55%
Oficina Asesora Planeación	4	3,10%
Oficina Asesora de Comunicaciones	3	2,33%
Subdirección de Equipamentos Culturales	8	6,20%
Planetario de Bogotá	0	0,00%
Subdirección de las Artes	3	2,33%
Convocatorias	6	4,65%
Gerencia de Artes Audiovisuales	5	3,88%
Gerencia de Arte Dramático	7	5,43%
Gerencia de Artes Plásticas y Visuales	5	3,88%
Gerencia de Danza	3	2,33%
Gerencia de Literatura	5	3,88%
Gerencia de Música	17	13,18%
Jornada Única	42	32,56%
APII Atención Integral a la Primera Infancia	0	0,00%
Producción	0	0,00%
Subdirección Administrativa y Financiera	0	0,00%
otras entidades	7	5,43%
TOTAL	129	100,00%

TOTAL PQRS DE MAYO 2015		
Información	75	58,14%
Peticiones	43	33,33%
Quejas	0	0,00%
Reclamaciones	5	3,88%
Sugerencias	1	0,78%
Felicitaciones	2	1,55%
Copia	3	2,33%
TOTAL	129	100,00%

Solicitudes de Información clasificadas por Dependencia		
Dirección General	9	12,00%
Oficina Asesora Jurídica	0	0,00%
Oficina Asesora Planeación	2	2,67%
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	1,33%
Subdirección de Equipamentos Culturales	7	9,33%
Planetario de Bogotá	0	0,00%
Subdirección de las Artes	0	0,00%
Convocatorias	0	0,00%
Gerencia de Artes Audiovisuales	4	5,33%
Gerencia de Arte Dramático	4	5,33%
Gerencia de Artes Plásticas y Visuales	2	2,67%
Gerencia de Danza	0	0,00%
Gerencia de Literatura	2	2,67%
Gerencia de Música	8	10,67%
Jornada Única	35	46,67%
APII Atención Integral a la Primera Infancia	0	0,00%
Producción	0	0,00%
Subdirección Administrativa y Financiera	0	0,00%
otras entidades	1	1,33%
	75	100,00%
ESTADO	No	%
CERRADO	71	95,9%
AMPLIACION	0	0,0%
PENDIENTE	3	4,1%
REMISION	0	0,0%
	74	100,0%

Peticiones clasificadas por Dependencia		
Dirección General	3	6,98%
Oficina Asesora Jurídica	2	4,65%

Oficina Asesora Planeación	2	4,65%
Oficina Asesora de Comunicaciones	2	4,65%
Subdirección de Equipamentos Culturales	1	2,33%
Planetario de Bogotá	0	0,00%
Subdirección de las Artes	2	4,65%
Convocatorias	2	4,65%
Gerencia de Artes Audiovisuales	1	2,33%
Gerencia de Arte Dramático	2	4,65%
Gerencia de Artes Plásticas y Visuales	3	6,98%
Gerencia de Danza	3	6,98%
Gerencia de Literatura	3	6,98%
Gerencia de Música	8	18,60%
Jornada Única	5	11,63%
API Atención Integral a la Primera Infancia	0	0,00%
Producción	0	0,00%
Subdirección Administrativa y Financiera	0	0,00%
otras entidades	4	9,30%
	43	100,00%
ESTADO		
	No	%
CERRADO	34	82,9%
AMPLIACION	0	0,0%
PENDIENTE	5	12,2%
REMISION	2	4,9%
	41	95,1%

Quejas clasificadas por Dependencia		
Dirección General	0	#j DIV/0!
Oficina Asesora Jurídica	0	#j DIV/0!
Oficina Asesora Planeación	0	#j DIV/0!
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	#j DIV/0!
Subdirección de Equipamentos Culturales	0	#j DIV/0!
Planetario de Bogotá	0	#j DIV/0!
Subdirección de las Artes	0	#j DIV/0!
Convocatorias	0	#j DIV/0!
Gerencia de Artes Audiovisuales	0	#j DIV/0!
Gerencia de Arte Dramático	0	#j DIV/0!
Gerencia de Artes Plásticas y Visuales	0	#j DIV/0!
Gerencia de Danza	0	#j DIV/0!
Gerencia de Literatura	0	#j DIV/0!
Gerencia de Música	0	#j DIV/0!
Jornada Única	0	#j DIV/0!
API Atención Integral a la Primera Infancia	0	#j DIV/0!
Producción	0	#j DIV/0!
Subdirección Administrativa y Financiera	0	#j DIV/0!
otras entidades	0	#j DIV/0!
	0	#j DIV/0!
ESTADO		
	No	%
CERRADO	0	#j DIV/0!
AMPLIACION	0	#j DIV/0!
PENDIENTE	0	#j DIV/0!
REMISION	0	#j DIV/0!
	0	#j DIV/0!

Reclamaciones 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	1	20,00%
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	20,00%
Jornada Única	2	40,00%
AIPI Atención Integral a la Primera Infancia	0	0,00%
Producción	0	0,00%
Subdirección Administrativa y Financiera	0	0,00%
otras entidades	1	20,00%
	5	100,00%
ESTADO		
CERRADO	3	60,0%
AMPLIACION	0	0,0%
PENDIENTE	1	20,0%
REMISION	1	20,0%
	5	80,0%

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	1	100,00%
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	0	0,00%
Gerencia de Literatura	0	0,00%
Gerencia de Música	0	0,00%
Jornada Única	0	0,00%
AIPI Atención Integral a la Primera Infancia	0	0,00%
Producción	0	0,00%
Subdirección Administrativa y Financiera	0	0,00%
otras entidades	0	0,00%
	1	100,00%
ESTADO		
CERRADO	1	100,0%
AMPLIACION	0	0,0%
PENDIENTE	0	0,0%
REMISION	0	0,0%
	1	100,0%

Felicitación clasificadas por Dependencia		
Dirección General	0	0,00%
Oficina Asesora Jurídica	0	0,00%
Oficina Asesora Planeación	0	0,00%

