

**INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES**  
**OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**  
**INFORME DE GESTIÓN MENSUAL OCTUBRE 2017**

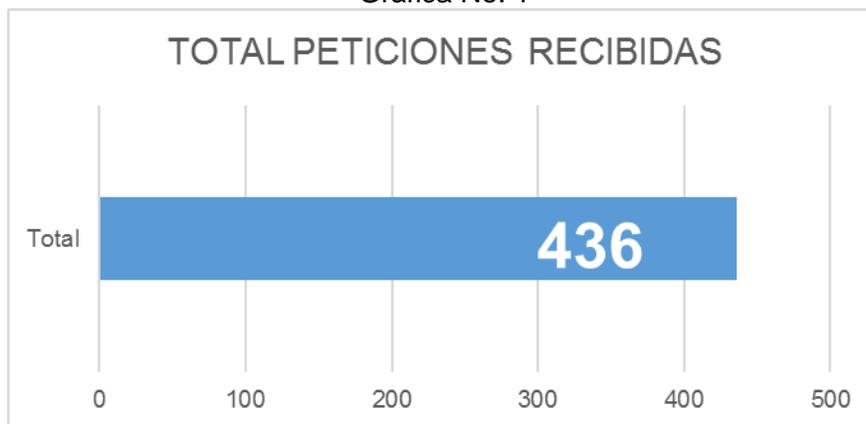
En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de Gestión Mensual de Requerimientos recibidos por el Instituto Distrital de las Artes durante el mes de octubre de 2017.

**1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN EL IDARTES.**

El propósito que tiene la administración a cargo de la entidad es el trabajo articulado con la Secretaría General para lograr la comunicación entre el aplicativo de gestión documental de IDARTES y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, así las cosas, y en procura de buscar que ambos aplicativos se integren, la entidad está en mesas de trabajo que permitan dicha articulación.

Para este mes reportaremos la información acumulada la cual contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la entidad dentro de periodo comprendido entre el 01 y el 31 de octubre, la cual asciende a 436 solicitudes de trámite ciudadanas que demuestran el compromiso de la entidad por dar cumplimiento a todas las acciones contempladas en el plan anticorrupción de la entidad, además del cumplimiento de los preceptos contenidos en el documento CONPES de la política nacional de servicio al ciudadano los cuales están ligados al fortalecimiento de una cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía

Gráfica No. 1



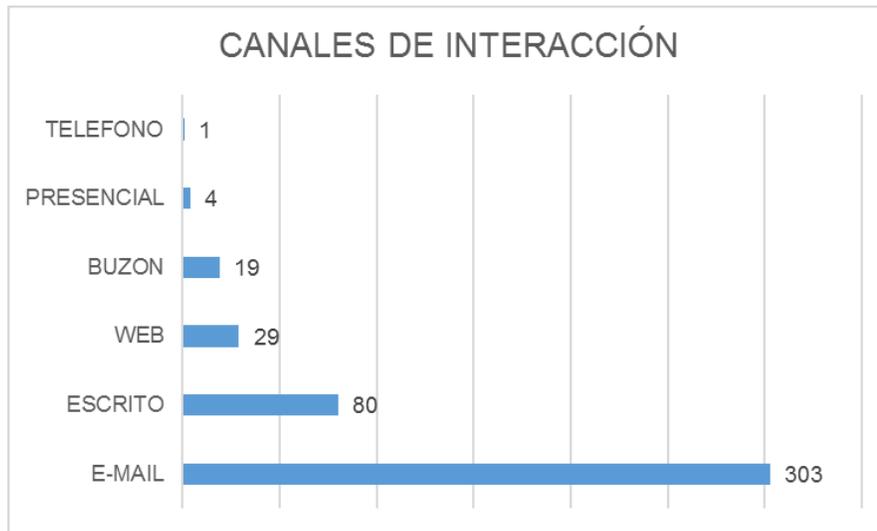
Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

Para el mes de octubre, el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones sigue siendo el Email ya que de todos los canales existentes un 69% ingresa por medio del correo electrónico oficial de la entidad.

Otro de los canales utilizados es el escrito con un 18%, seguido del web y buzón con un 7 y 4% respectivamente.

Gráfica No. 2



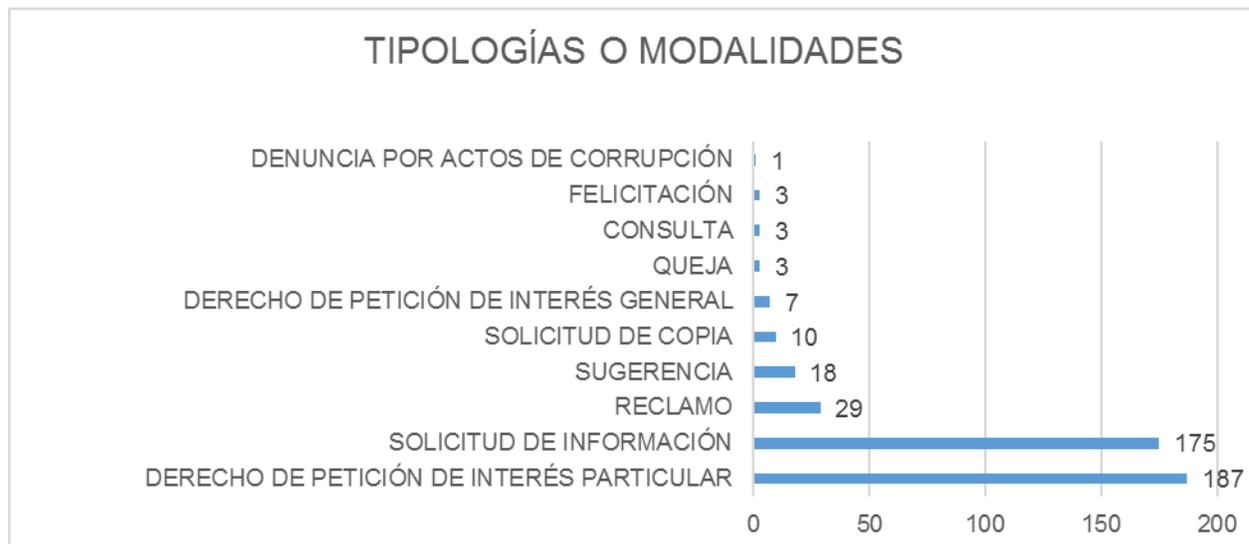
Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

## 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Las tipologías corresponden al tipo de petición que interpone el ciudadano, así las cosas, para el mes de octubre de 2017 del total de los requerimientos, “el derecho de interés particular” fue el que tuvo más impacto con un 43%, seguido de “las solicitudes de información” con un 40%.

Las demás tipologías quedaron distribuidas así: Reclamo 7%, sugerencias con un 4%, solicitud de copias y el derecho de interés general cada uno con un 2% y finalmente consultas y felicitación con un 1% respectivamente.

Gráfica No. 3



Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

#### 4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

El análisis de los subtemas más reiterados se realiza de acuerdo con la parametrización del SDQS y la información se evidencia a continuación:

Cuadro No. 1

SUBTEMA	TOTAL	%
FESTIVALES AL PARQUE	59	14%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	28	6%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS	25	6%
CENTROS LOCALES PARA LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD CLANES	22	5%
ACTIVIDADES Y EVENTOS IDARTES	18	4%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>152</b>	<b>35%</b>
<b>Total Otros Subtemas</b>	<b>284</b>	<b>65%</b>
<b>Total General</b>	<b>436</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

El subtema “festivales al parque” fue el que mayor impacto tuvo durante el mes de octubre con un 14%, lo anterior se debe a que este mes la entidad conmemora una nueva versión del festival salsa al parque y ha habido un sin número de solicitudes ciudadanas en torno al tema.

Otro de los temas que sigue impactando a la entidad es la convocatoria que hubo de planta temporal, para el mes de octubre tuvimos un 6% del total de las peticiones que fueron tratados por el área del talento humano para la atención de estos. El programa de estímulos y los temas

de atención del CLAN hacen parte de la misionalidad de la entidad y su flujo es constante, para este mes se recibieron 5 y 4% respectivamente.

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de octubre se trasladaron en total 11 requerimientos, a continuación, se relacionan las entidades a las que se remitió la información.

Cuadro No. 2

<b>Entidad</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
SECRETARIA DE CULTURA	7	64%
FUGA -Fundación Gilberto Álzate	1	9%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	9%
SECRETARÍA GENERAL	1	9%
TRANSMILENIO	1	9%
<b>Total de traslados por no competencia</b>	11	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

Durante este periodo fueron 11 los traslados a otras entidades, cifra que aumentó para el mes de octubre en relación a los otros meses de la vigencia, de lo anterior podemos inferir que dichos traslados obedecen al desconocimiento de lo que trabaja el IDARTES en su misionalidad y los temas que por ser del sector manejan las otras entidades que lideran con nosotros el arte, cultura y patrimonio.

## 6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Para este período en la entidad no se registraron peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

Cuadro No. 3

Dependencias y/o entidad	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
COORDINACION OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	221	126	53%
GERENCIA DE MUSICA	35	22	9%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	23	14	6%
AREA DE CONVOCATORIAS	18	10	4%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	16	10	4%
Total 5 dependencias	313	7	3%
Otras dependencias	183	229	97%
Total General	496	236	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

La información contenida en el cuadro No. 3 corresponde a las peticiones cerradas durante el mes de octubre, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 48% de las peticiones que ingresaron, sin embargo, hubo peticiones que ingresaron al final del mes que, aunque aún se encuentren sin respuesta de fondo, aún estamos dentro de los términos para emitir la misma.

### 7.1 PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES

La información contenida en el cuadro No. 4 corresponde a las peticiones cerradas de periodos anteriores, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 91% de las peticiones que habían quedado pendientes del mes de septiembre.

Uno de los controles más rigurosos que hace el área de servicio al ciudadano es el seguimiento a la respuesta oportuna y de calidad al ciudadano, es así que, dentro de nuestro control, no se evidencia ninguna solicitud ciudadana que a la fecha carezca de respuesta, consideramos que el porcentaje que falta corresponde aquellas peticiones a las que se pidió ampliación.

Cuadro No. 4

<b>Dependencias y/o entidad</b>	<b>Total requerimientos recibidos periodo anteriores</b>	<b>Total requerimientos cerrados periodo anteriores</b>	<b>%</b>
COORDINACION OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	57	57	66%
PROGRAMA CREA	7	6	7%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	5	4	5%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	4	2	2%
GERENCIA DE DANZA	3	2	2%
<b>Total 5 dependencias</b>	76	71	83%
<b>Otras dependencias</b>	18	15	17%
<b>Total General</b>	94	86	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

Una aclaración que debemos realizar en torno a la información que contienen los cuadros No. 3 y 4, es que la Secretaría General parametrizó el SDQS de forma tal que la oficina de atención al ciudadano fuera la dependencia que diera cierre definitivo a las solicitudes ciudadanas, esto con el propósito de evaluar la calidad y la calidez en las respuestas, es por ello que la dependencia "Coordinación oficina de atención al ciudadano" tiene tantos requerimientos, pero en realidad estos corresponden a respuesta que han emitido otras dependencias de la entidad.

## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Cuadro No. 5

DEPENDENCIAS	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
CONVOCATORIAS				4				5	5	11	5
DE ATENCION AL CIUDADANO	11	13	11	7	14	7	8	7	6	8	7
DIRECCION GENERAL				13					6		7
DRAMATICO				10					3		4
PLASTICAS				10					1		5
GERENCIA DE DANZA									6		6
ARTES AUDIOVISUALES				13					5		9
GERENCIA DE MUSICA				4					1	4	3
COMUNICACIONES				5					5	7	5
JURIDICA	14		5	2				6	10		7
BOGOTA				9			6		6	1	7
PROGRAMA CREA				8		9			9	9	9
PROYECTO NIDOS			5						14		10
ADMINSITRATIVA Y EQUIPAMIENTOS			1	5			11	8			12
ARTES				8					2	3	3
TALENTO HUMANO				7			6		8		7
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

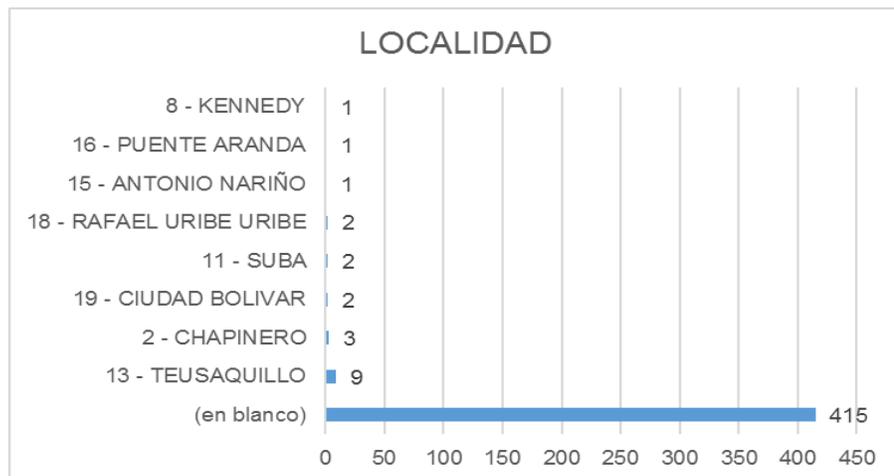
Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

El cuadro No. 5 da cuenta del compromiso que tiene la entidad en la oportunidad a la respuesta al ciudadano, pues para cada tipología establecida, se respetan los tiempos que tiene la ciudadanía para recibir la respuesta.

## 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, debido a que en el SDQS no se encuentra como dato obligatorio la localidad del peticionario, esta información se encuentra vacía en el reporte, por lo que evidencia la gráfica que 415 de los peticionarios no reportaron su localidad.

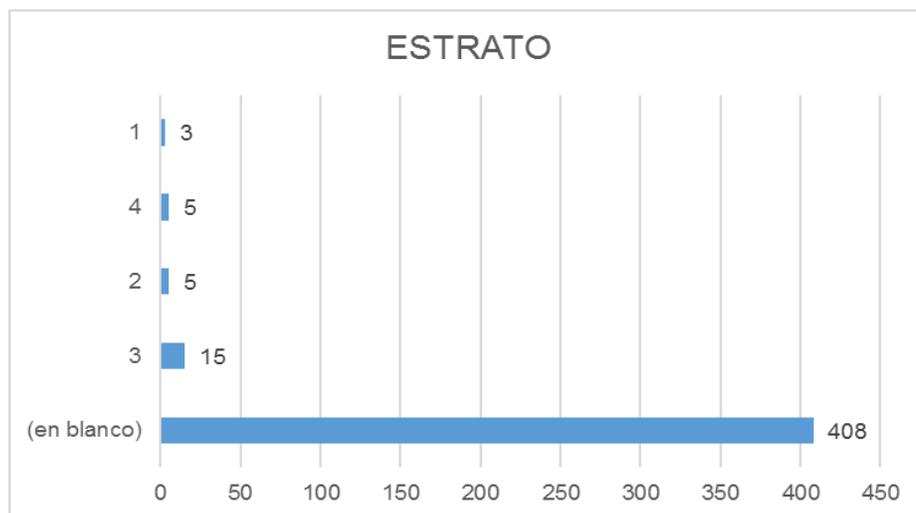
Gráfica No. 4



Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

Gráfica No. 5



Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

Para este período en la entidad se registraron 28 peticiones con clasificación por estrato, debido a que en el SDQS no se encuentra como dato obligatorio el estrato del peticionario, esta información se encuentra vacía en el reporte, por lo que evidencia la gráfica que 314 de los peticionarios no reportaron su estrato.

## 11. TIPO DE REQUIRIENTE

El 99% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 1% por personas jurídicas, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en octubre de 2017, de los peticionarios que lo hacen de manera identificada.

Se encuentra identificado que la mayor parte de los ciudadanos que presentan derechos de petición que son ingresados al SDQS son personas naturales, y las personas jurídicas que acuden a la entidad, lo hacen para acceder a los trámites registrados en el SUIT y cuya respuesta no se enmarca en los términos establecidos para el derecho de petición.

Gráfica No. 6



Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

## 12. CALIDAD DE REQUIRIENTE

Cuadro No. 6

Nombre Peticionario	N	%
Anónimo	22	5%
Identificado	414	95%
<b>Total</b>	<b>436</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que 22 peticiones corresponden a ciudadanos anónimos y que, en su mayoría para acceder a los servicios de la entidad, las personas aportan sus datos.

## **12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Como lo expresamos en el informe del mes de septiembre, el IDARTES seguirá reportando la información contenida en el SDQS, sin embargo, no podemos desconocer que brindamos atenciones inmediatas que, por no perder la razón de ser de un derecho de petición, éstas no son incorporadas al SDQS, pero reposan en nuestro control.

Durante el mes de octubre en los puntos de atención y a través de los canales:

- a. Presencial
- b. Telefónico
- c. Chat

Se dio atención inmediata a **1.401** solicitudes elevadas por los ciudadanos, sobre los diferentes eventos, actividades y programas desarrollados por la entidad y en general los contenidos en la agenda cultural del Distrito, se vislumbra entonces que la entidad desarrolla la mayor parte de su gestión a través de estos canales.

La cifra habla por sí misma, y demuestra que buena parte de nuestra gestión se atiende inmediatamente y las bases que contienen la misma, está a disposición para su verificación