

**INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES
OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL ABRIL 2018

Bogotá 9 de mayo de 2018

Instituto Distrital de las Artes
Carrera 8 No. 15 46, Bogotá D.C. Colombia
Teléfono: 3795750
www.idartes.gov.co
e-Mail: contactenos@idartes.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES
OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL ABRIL 2018

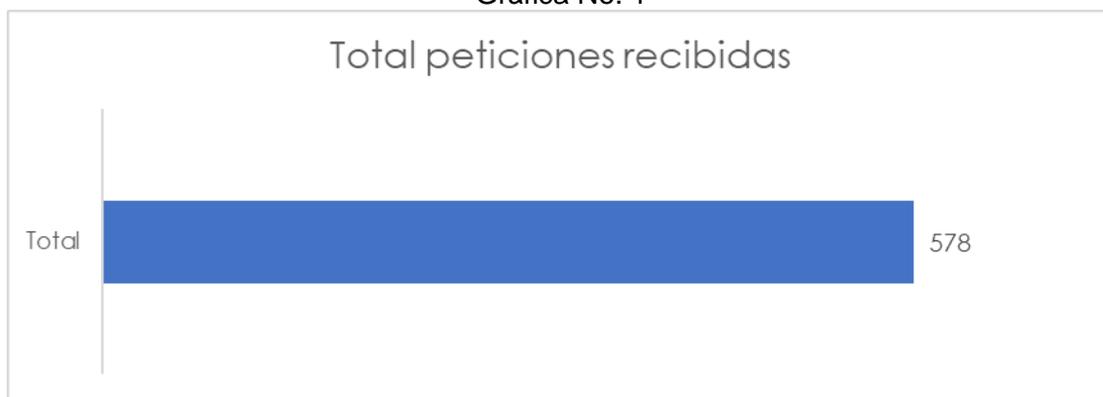
En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de gestión mensual de requerimientos recibidos por el Instituto Distrital de las Artes durante el mes de abril de 2018.

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 30 de abril, la cual asciende a 578 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

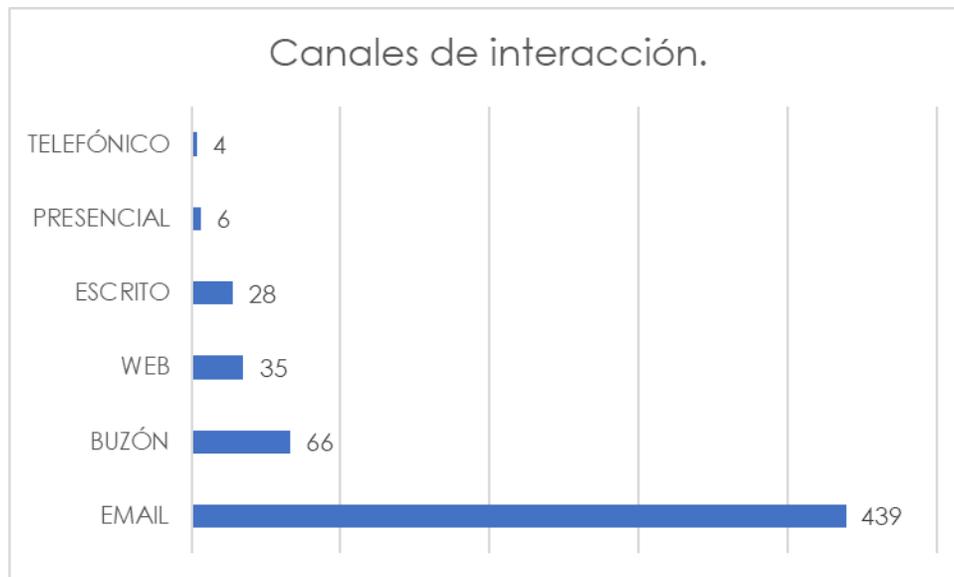
2. CANALES DE INTERACCIÓN

Para este mes, el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones sigue siendo el Email ya que de todos los canales existentes un 75% del total ingresó a través del correo electrónico oficial del Idartes.

Para abril aumentó el uso de los buzones de sugerencia desplazando al canal escrito que siempre había ocupado el segundo lugar luego del email. Un 11% de las peticiones ingresaron a través del buzón, dicho fenómeno es debido a que desde la oficina de atención al ciudadano hemos motivado su uso como medio de comunicación con la ciudadanía.

Otro de los canales por los que ingresaron peticiones fue web obteniendo un 6% seguido del canal escrito con un 5%, presencial y telefónico con un 1% 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 abril, del total de los requerimientos, la “solicitud de acceso a la información” sigue siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía y tuvo un impacto del 54%, seguido del “Derecho de petición de interés particular” con un 30%.

Las demás tipologías quedaron distribuidas así:

Felicitación: 7%

Sugerencia: 4%

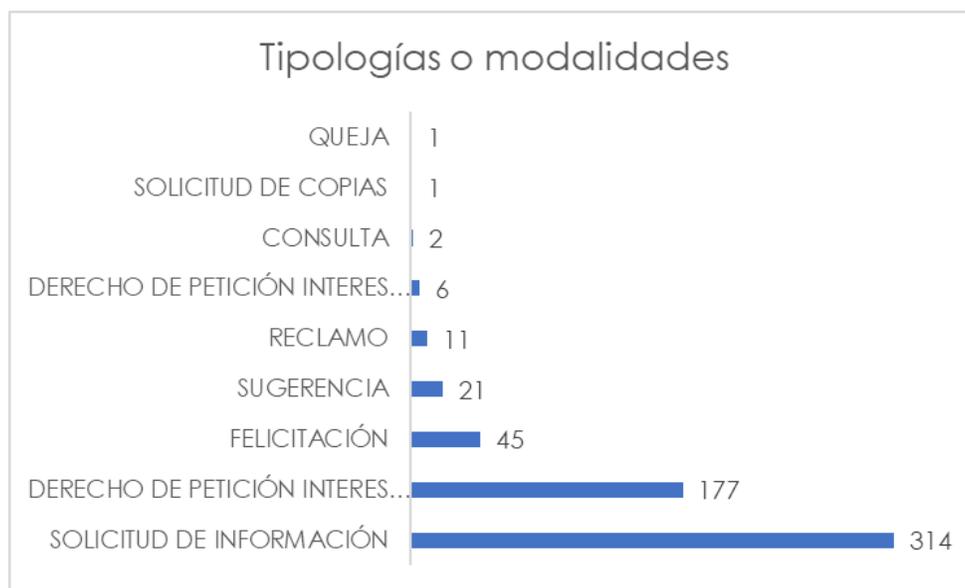
Reclamo: 2%

Derecho de petición de interés general:1%

Consulta: 1%

Solicitud de copia: 1%

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	%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS	161	28%
FESTIVALES AL PARQUE	84	15%
CENTROS LOCALES PARA LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - CLANES	46	8%
TEATRO AL PARQUE	37	6%
PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA PRIMERA INFANCIA	23	4%

Total 5 Subtemas	351	61%
Total Otros Subtemas	227	39%
Total General	578	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

Para el mes de abril la gran mayoría de las becas y estímulos del programa distrital de estímulos cerraron, tuvimos días en los que muchos interesados ingresaron a la plataforma y consultaron continuamente requisitos y pasos para acceder a las becas, por ese motivo el 28% de las peticiones recibidas fueron tramitadas por el área de convocatorias.

Bandas nacionales e internaciones han solicitado al Idartes información sobre como participar, adicionalmente hubo caídas en el sistema, lo que motivó en los interesados consultas sobre como enviar la solicitud, por este motivo el 15% de las peticiones las atendió la Gerencia de Música.

La programación artística para la primera infancia, así como para chicos y jóvenes tiene un comportamiento similar todos los meses. El Idartes abrió inscripciones en los programas Crea y Nidos en febrero, sin embargo, los cursos se están dictando durante toda la vigencia y los ciudadanos llaman y consultan frecuentemente sobre la oferta de servicios que tenemos. Para abril los centros locales para la niñez y la juventud ocuparon el 8% del total de las peticiones, seguido del teatro al parque y el programa nidos con un 6% y 4% respectivamente.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de abril se trasladaron en total 16 requerimientos, a continuación, se relacionan las entidades a las que se remitió la información.

Cuadro No. 2

ENTIDAD	TOTAL	PARTICIPACIÓN
SECRETARIA DE CULTURA	5	31%
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	3	19%
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	1	6%
SECRETARIA GENERAL	1	6%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	6%
IDPC	1	6%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	6%
JARDIN BOTÁNICO	1	6%

CODENSA	1	6%
ORQUESTA FILARMONICA DE BOGOTA	1	6%
TOTAL	16	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

En el Idartes promovemos el uso del SDQS entre todos nuestros clientes internos, indicando que se evitan los desplazamientos y además que se garantiza una oportuna respuesta, así las cosas, para el mes de abril fueron 16 los traslados a otras entidades, un 31% fueron trasladados a la Secretaría de Cultura, seguido de un 19% a la Fundación Gilberto Álzate Avendaño.

Secretaría de Educación, Secretaría General, Secretaría de Ambiente, IDPC, Secretaría de Gobierno y Jardín Botánico fueron entidades a las que durante abril se trasladaron peticiones por competencia.

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	%
AREA DE CONVOCATORIAS	153	147	28%
GERENCIA DE MUSICA	91	90	17%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	72	64	12%
CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	46	43	8%
DIRECCIÓN GENERAL	35	34	6%
Total 5 dependencias	397	378	71%
Otras dependencias	164	153	29%
Total General	561	531	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

La información contenida en el cuadro No. 3 corresponde a las peticiones cerradas en el mes de abril, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 91% 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.

La dependencia que recibió más peticiones en abril fue el área de convocatorias, ellos tienen a cargo las convocatorias del portafolio de estímulos, de las 147 peticiones recibidas solo están pendientes de respuesta 6. La Gerencia de música fue la segunda dependencia con la mayor cantidad de peticiones recibidas durante el periodo con 91 peticiones. La subdirección de equipamientos atendió 72 peticiones relacionadas con felicitaciones en su mayoría por las obras que se han promovido en el teatro Jorge Eliecer Gaitán. El programa Crea recibió 46 peticiones y finalmente la Dirección General con 35 peticiones relacionadas con un show privado que se desarrolló en el Planetario de Bogotá, y muchos interesados escribieron al Idartes queriendo participar.

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 100% de las peticiones que habían quedado pendientes del mes de marzo.

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 o que haya sido contestada fuera de términos.

Cuadro No. 4

Dependencias y/o entidad	Total requerimientos recibidos periodos anteriores	Total requerimientos cerrados periodo anteriores	%
AREA DE CONVOCATORIAS	58	6	10%
GERENCIA DE MUSICA	38	1	2%
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA	32	8	14%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	30	16	28%
GERENCIA DE DANZA	21	0	0%
Total 5 dependencias	179	31	53%

Otras dependencias	154	27	47%
Total General	333	58	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Cuadro No. 5

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS			4,1			6		3,2	8
AREA DE PRODUCCION						11,5			12
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA		5	6,5	4,4			3	3,4	7,5
DIRECCION GENERAL		11	2,3					2,0	
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO			6,0	7				5,4	
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	1		6,2			1		3,5	
GERENCIA DE DANZA			6,1					5,1	
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES			9,8					5,0	
GERENCIA DE LITERATURA			7,3			4		3,2	
GERENCIA DE MUSICA			3,5					1,8	1,25
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			7,0					3,2	
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			12,0					8,0	
OFICINA ASESORA JURIDICA			10,0					8,9	
PLANETARIO DE BOGOTA			12,0			10,7		3,8	
PROYECTO NIDOS			8,8		6	2		3,8	
SERVICIO AL CIUDADANO			1,0					1,0	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5		7,0					4,0	
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS		5	8,4	2,9		5,5		6,6	7,9
SUBDIRECCION DE LAS ARTES			10,0					9,0	
TALENTO HUMANO			3,5					5,9	
TOTAL	3	7	5,4	3,2	6	7,2	3	3,3	6,6

El cuadro No. 5 contiene la información por tipología y evidencia los tiempos que demora la entidad según las dependencias en dar trámite a las peticiones de la ciudadanía.

El cuadro refleja que los requerimientos son respondidos dentro de los términos y que además para mes de abril la entidad respondió el 55% del total de los requerimientos recibidos en menos de 48 horas.

Las dependencias del instituto que se tomaron entre 10 y 13 días para dar respuesta de fondo fueron Dirección General, Planetario de Bogotá y el área de producción.

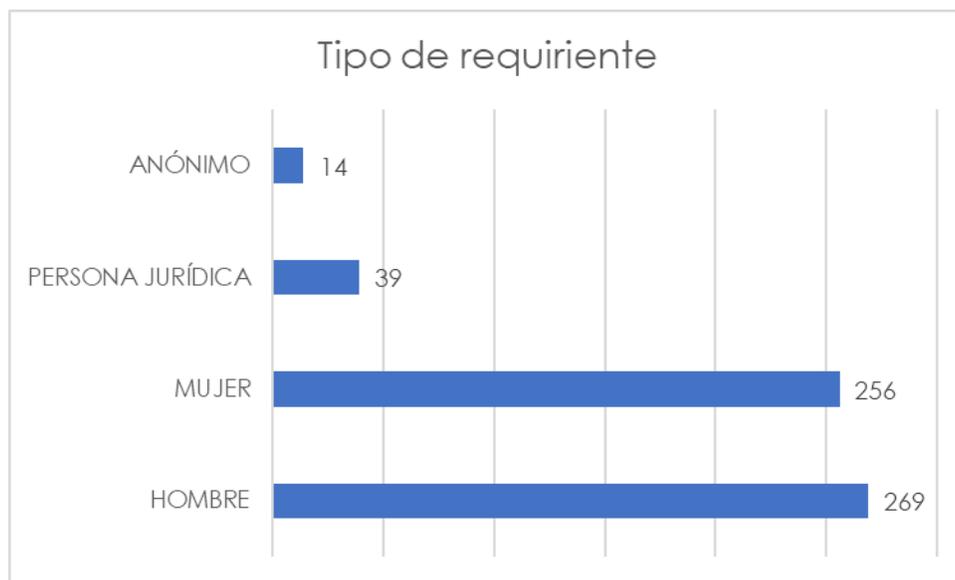
9. TIPO DE REQUIRIENTE

El 90% de las peticiones que ingresaron durante el mes de abril al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El 6% de las peticiones las interpusieron personas jurídicas y un 4% lo hizo de forma anónima.

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 o por solicitud de certificación de contratos y convenios.

Otra cosa que evidencia la gráfica 6 es que, para el mes de abril un 46% de las peticiones fueron interpuestas por hombres y un 44% por mujer, además que un 6% fueron peticiones de personas jurídicas seguido de un 2% de registros en el SDQS de forma anónima.

Gráfica No. 6



Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

La gráfica refleja que la mayoría de las personas que realizan las peticiones al Idartes lo hacen aportando sus datos.

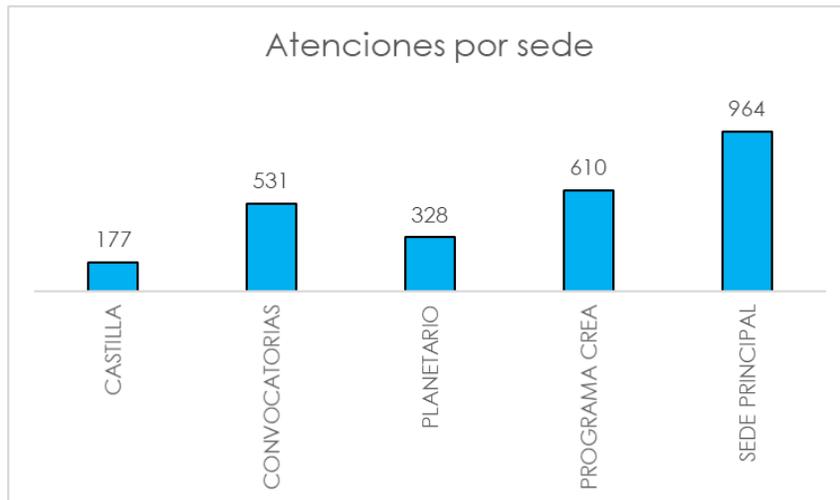
10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

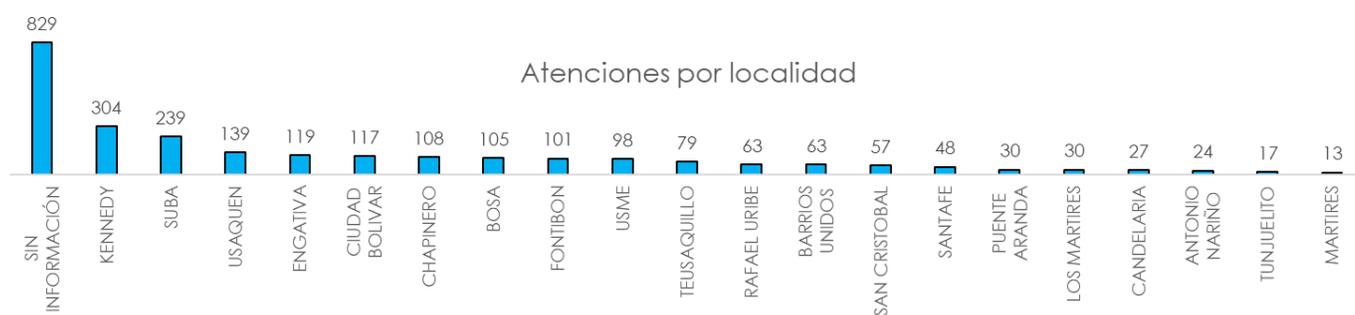
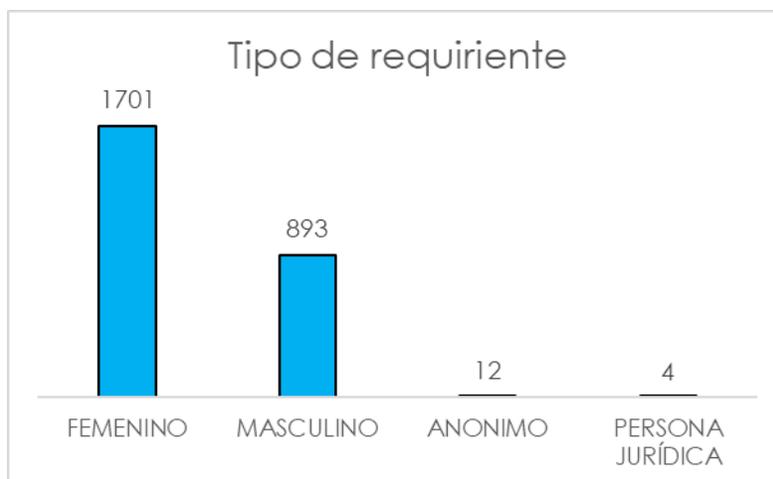
Con el propósito de medir la cantidad de público que se acerca a la entidad a recibir información sobre los trámites y servicios que ofrecemos, la oficina de Servicio al ciudadano motivo la utilización de una herramienta diseñada a partir de Google Drive la cual se socializó con todos los equipos de trabajo de la entidad.

Con esta estrategia buscamos en primer lugar obtener cifras reales y soportadas de las personas atendidas y en segundo lugar, analizar las cifras y determinar cuellos de botella que puedan tener incidencia en el servicio al ciudadano.

Durante el mes de abril se atendieron en la entidad a 2.6140 ciudadanos, éstas corresponden a atenciones inmediatas que no se incorporan al SDQS ya que son resueltas en la mayor brevedad, dicha información se mide y se registra a través de un formulario de google drive y dicha información se adjunta al informe del mes.

A continuación, desglosamos la información recogida durante el mes a través de los distintos canales de interacción, los puntos de atención fueron la Sede Central del Instituto, el Área de Convocatorias, el Planetario Distrital y el Programa Crea.





Los temas más recurrentes de las orientaciones que brinda la entidad para el mes de abril estuvieron referidas a temas de estímulos, inscripción en cursos y talleres del programa CREA y a los escenarios que administra la entidad y en general los contenidos en la agenda cultural del Distrito.