

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

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL FEBRERO 2018

Bogotá 6 de marzo de 2018

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

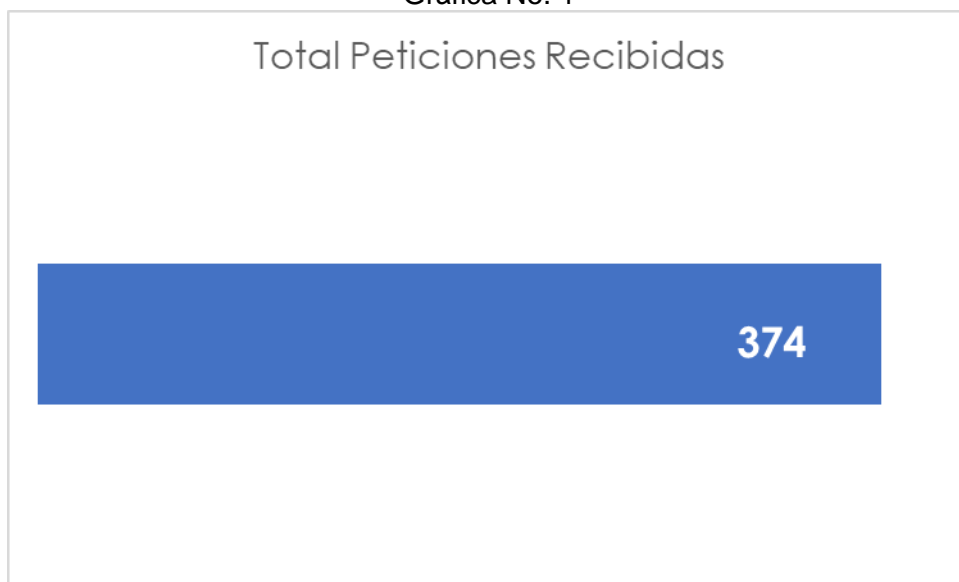
En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de Gestión Mensual de Requerimientos recibidos por el Instituto Distrital de las Artes durante el mes de febrero 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 28 de febrero, la cual asciende a 374 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



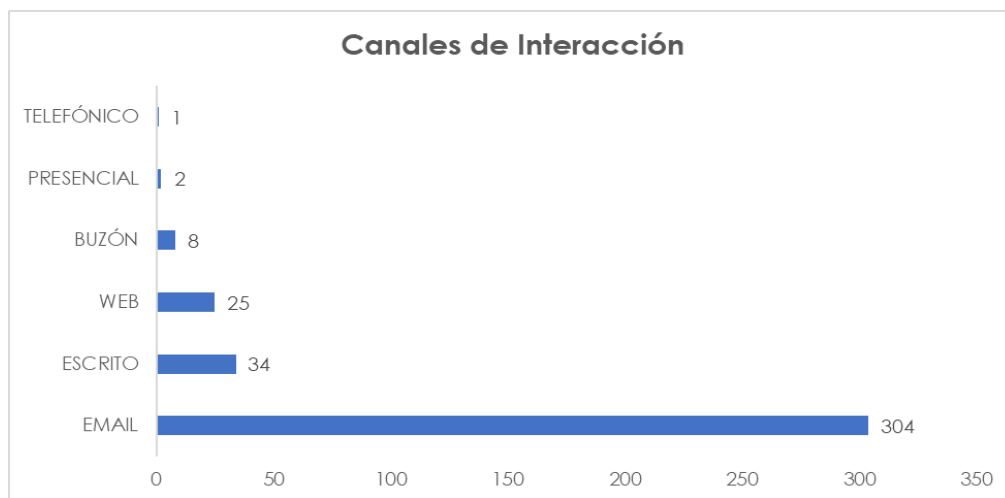
Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Para el mes, el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones sigue siendo el Email ya que de todos los canales existentes un 81% ingresa por medio del correo electrónico oficial de la entidad.

Otro de los canales utilizados es el escrito con un 9%, seguido del canal web con un 8%, buzón con un 2% y 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 febrero, del total de los requerimientos, la “solicitud de acceso a la información” fue el que tuvo más impacto con un 67%, seguido del “Derecho de petición de interés particular” con un 26%.

Las demás tipologías quedaron distribuidas así:

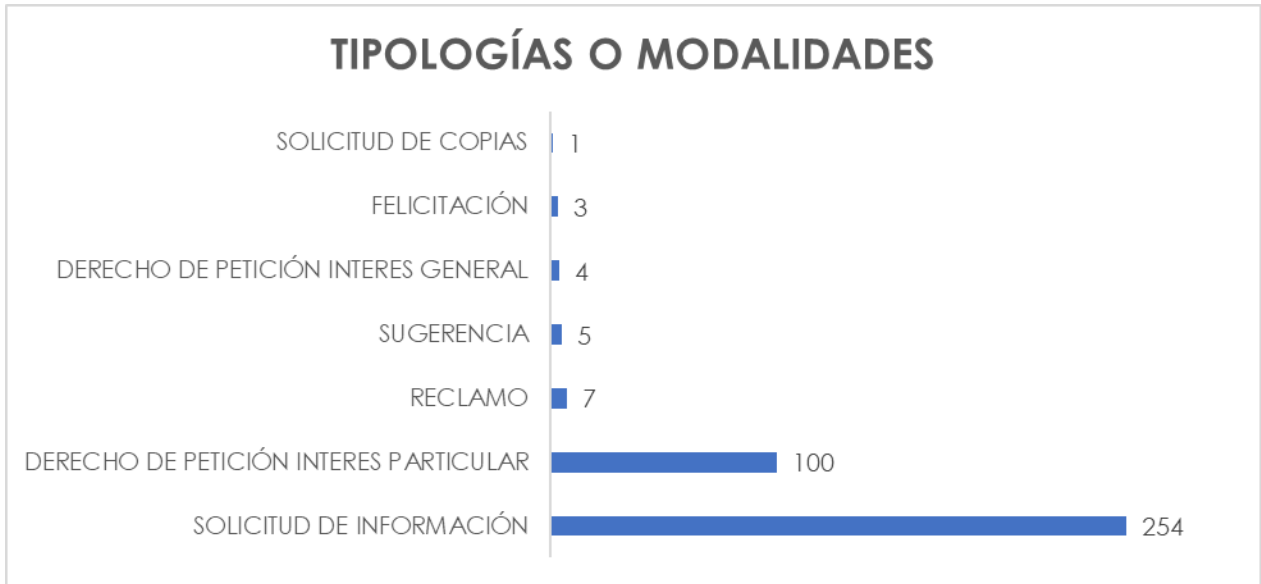
Reclamo: 2%

Sugerencia: 1%

Derecho de petición de interés general: 1%

Felicitación: 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	%
FESTIVALES AL PARQUE	73	20%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS	43	11%
CENTROS LOCALES PARA LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - CLANES	41	11%
CINEMATECA DISTRITAL	18	5%
ACTIVIDADES DE FORMACIÓN - LITERATURA	18	5%
Total 5 Subtemas	193	52%
Total Otros Subtemas	181	48%
Total General	374	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

El sector cultura lanzo en el mes de febrero el portafolio de estímulos para este año, la ciudadanía debido a la alta difusión ha solicita información sobre las convocatorias, los requisitos y las características de los estímulos, el subtema “Festivales al Parque” fue la que tuvo mayor impacto para la entidad, en tanto las bandas interesadas en participar han requerido los términos y condiciones y los links a través de los cuales pueden realizar su inscripción.

Otro de los subtemas que impactó a la entidad durante el mes de febrero fue “Programa Distrital de Estímulos” que también está ligado al portafolio cultural con becas y estímulos para los artistas empíricos o profesionales, de ahí que un 11% de las solicitudes ciudadanas hayan sido por este tema.

El programa CREA a cargo de la Subdirección de Formación Artística del Idartes, inicio las inscripciones de todos aquellos jóvenes que voluntariamente desean formarse en teatro, música, dibujo, literatura, entre otros; para el mes a reportar, un 11% de las peticiones fueron tramitadas por el programa y se brindó la información en los términos establecidos en la normatividad vigente para ello.

Finalmente, la Cinemateca Distrital y las actividades de formación literaria tuvieron un 5% cada una del total de las peticiones que recibió la entidad, lo anterior debido a la programación fílmica y la inscripción a un taller en formación literaria a la que puedo acceder la ciudadanía.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de febrero se trasladaron en total 9 requerimientos, a continuación, se relacionan las entidades a las que se remitió la información.

Cuadro No. 2

ENTIDAD	TOTAL	PARTICIPACIÓN
SECRETARIA DE CULTURA	3	33%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	2	22%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	11%
CODENSA	1	11%
ORQUESTA FILARMONICA DE BOGOTA	1	11%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO	1	11%
TOTAL	9	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

Durante este periodo fueron 9 los traslados a otras entidades, un 33% fueron trasladados a la Secretaría de Cultura, cifra que llama la atención sobre un presunto desconocimiento de las competencias de ambas entidades, también se dio traslado 2 dos peticiones a la Secretaría de

movilidad de personas que deseaban adelantar sus trámites sin tener que desplazarse a la entidad, las demás peticiones cada una con un 11%, fueron trasladados a Condensa, a la Orquesta Filarmónica y a la Secretaría de Desarrollo Económico.

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	%
GERENCIA DE MUSICA	75	74	23%
AREA DE CONVOCATORIAS	42	37	11%
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA	42	39	12%
GERENCIA DE LITERATURA	35	34	10%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	34	29	9%
Total 5 dependencias	228	213	66%
Otras dependencias	137	111	34%
Total General	365	324	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

La información contenida en el cuadro No. 3 corresponde a las peticiones cerradas durante el mes de febrero, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 97% 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 100% de las peticiones que habían quedado pendientes del mes de enero.

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	%
GERENCIA DE MUSICA	55	1	20%
DIRECCION GENERAL	25	0	0%
GERENCIA DE DANZA	15	0	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	13	0	0%
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA	12	0	0%
Total 5 dependencias	120	1	20%
Otras dependencias	73	4	80%
Total General	193	5	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Cuadro No. 5

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	TOTAL
AREA DE CONVOCATORIAS		4			6	4		4
AREA DE PRODUCCION						8		8
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA		8	9			4		5
COORDINACION OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO			6			3		4
DIRECCION GENERAL		12						12
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO		9				4		7
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		3				3		3
GERENCIA DE DANZA		2				4		3
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES		11		12		7		8
GERENCIA DE LITERATURA		4		1		4	6	4
GERENCIA DE MUSICA		4				3	3	3
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		6				5	7	6
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			3			6		5
OFICINA ASESORA JURIDICA		7				8		7
OFICINA DE COMUNICACIONES						8		8
PLANETARIO DE BOGOTA		5		9		2		6
PROGRAMA DC EN VIVO						4		4
PROYECTO NIDOS		9				5		6
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL		1						1
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		7						7
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS		6				6		6
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	10	9				8		9
TALENTO HUMANO	13	7				9		9
TOTAL	12	6	6	8	6	4	5	5

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 febrero la entidad respondió del total de las peticiones un 26% en menos de 48 horas.

La Subdirección de las Artes, Talento humano, la Dirección General, la Gerencia de Artes Audiovisuales y la Gerencia de arte dramático se demoraron 12 días hábiles para responder, las demás áreas de la entidad responden entre los 5 y 10 días luego de recibida la petición.

9. TIPO DE REQUIRIENTE

El 92% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 8% por personas jurídicas, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en febrero de 2018, 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 o por solicitud de certificación de contratos y convenios.

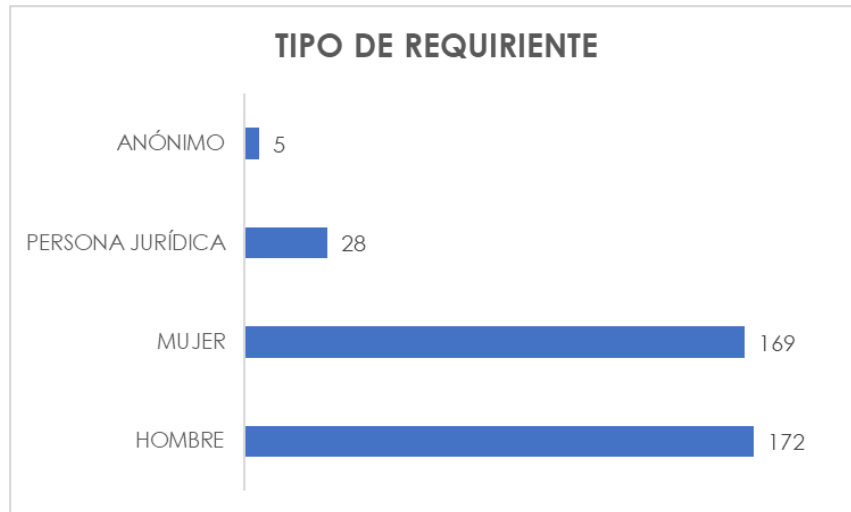
Otra cosa que evidencia el cuadro 6 es que, para el mes de febrero un 46% de las peticiones fueron interpuestas por hombres y un 45% por mujeres, además que tan solo un 1% de total registrado en el SDQS lo hizo de forma anónima.

Cuadro No. 6

NOMBRE DEL PETICIONARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
HOMBRE	172	46%
MUJER	169	45%
PERSONA JURÍDICA	28	7%
ANÓNIMO	5	1%
TOTAL	374	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

10. CALIDAD DE REQUIRIENTE



La gráfica refleja que la mayoría de las personas que realizan las peticiones al IDARTES lo hacen aportando sus datos, tan solo 5 personas lo hicieron anónimamente.

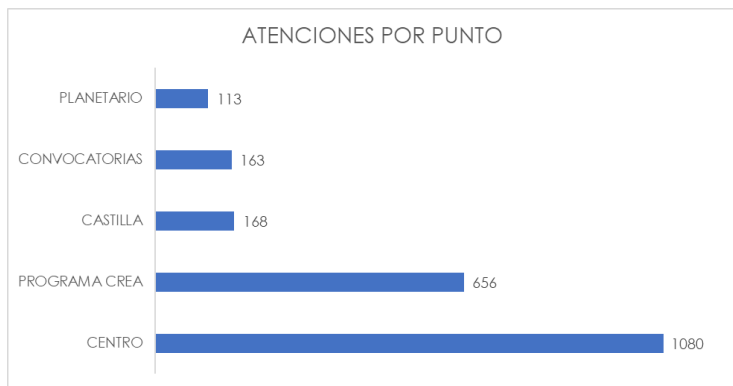
11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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, desde el mes de febrero, 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.

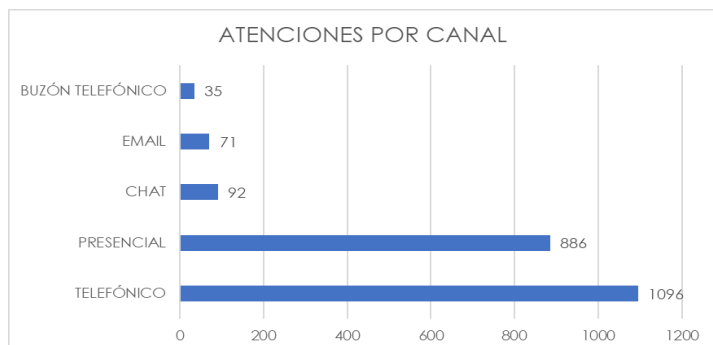
Durante el mes de febrero se atendieron en la entidad a 2.180 ciudadanos, éstas corresponden a atenciones inmediatas que no se incorporan al SDQS ya que son resueltas en la mayor brevedad, dicha información se mide y se registra a través de un formulario de google drive y dicha información se adjunta 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.



SEDES DE ATENCIÓN	TOTAL
SEDE PPAL IDARTES	1.080
PROGRAMA CREA	656
PUNTO CASTILLA	168
ÁREA CONVOCATORIAS	113
TOTAL	2.180

Los temas más recurrentes de las orientaciones que brinda la entidad para el mes de febrero 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.



CANAL	CANTIDAD
TELEFÓNICO	1096
PRESENCIAL	886
CHAT	92
EMAIL	71
BUZÓN TELEFÓNICO	35
TOTAL	2180