

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

**INFORME DE GESTIÓN MENSUAL MARZO 2018**

**Bogotá 6 de marzo de 2018**

**INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES**  
**OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**  
**INFORME DE GESTIÓN MENSUAL MARZO 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 marzo 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 31 de marzo, la cual asciende a 333 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



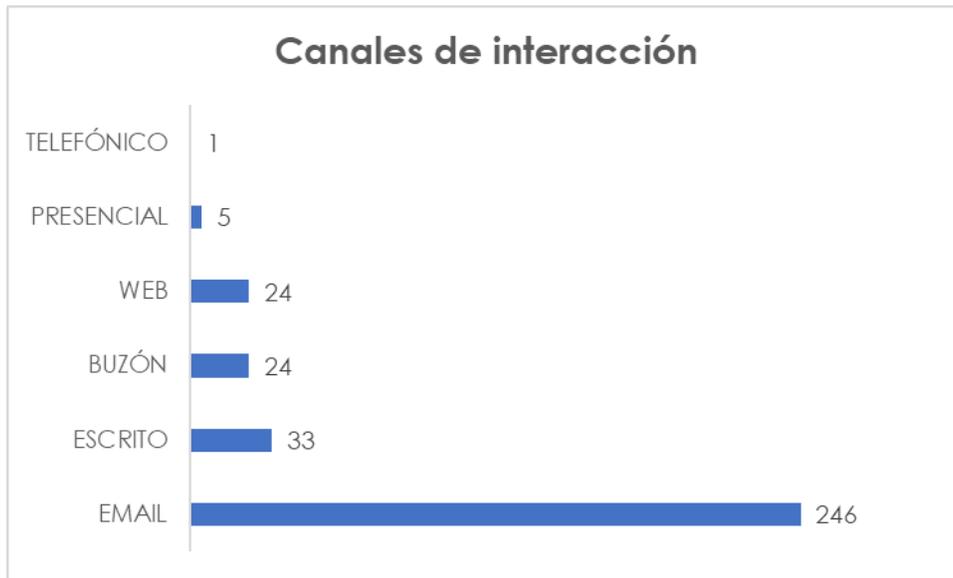
Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

## 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 73% del total ingresó a través del correo electrónico oficial del Idartes.

Otro de los canales utilizados es el escrito con un 9%, seguido del buzón de sugerencias con un 8%, canal web con un 7%, 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 marzo, del total de los requerimientos, la “solicitud de acceso a la información” fue el que tuvo más impacto con un 53%, seguido del “Derecho de petición de interés particular” con un 37%.

Las demás tipologías quedaron distribuidas así:

Felicitación: 2%

Sugerencia: 2%

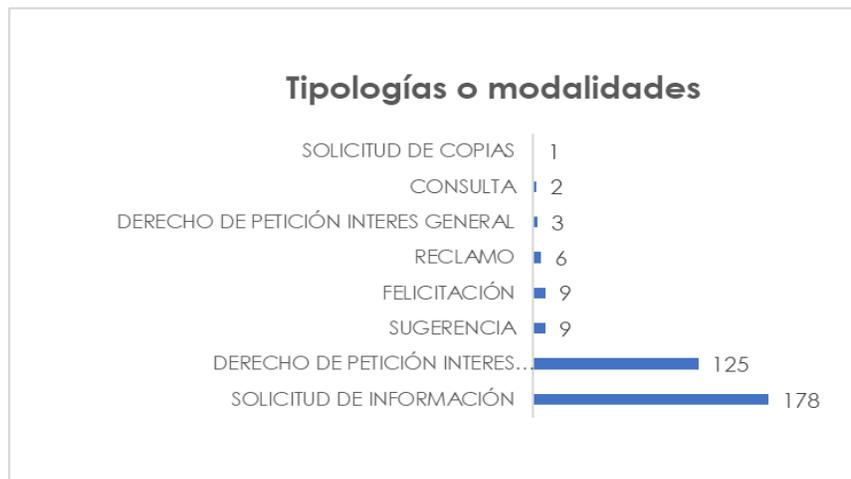
Reclamo: 1%

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	58	17%
FESTIVALES AL PARQUE	34	10%
CENTROS LOCALES PARA LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - CLANES	32	10%
PROGRAMA ATENCIÓN A LA PRIMERA INFANCIA	17	5%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA LEGAL	16	5%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>157</b>	<b>47%</b>
<b>Total Otros Subtemas</b>	<b>176</b>	<b>53%</b>
<b>Total General</b>	<b>333</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

Debido a que en abril cierran inscripciones para estímulos de creación, oferta liderada por Idartes, hay 41 opciones que alcanzan una suma de \$2.183.100.000. La ciudadanía debido a la alta difusión en distintos medios de comunicación y redes sociales ha solicitado información sobre las convocatorias, los requisitos y las características de los estímulos, así las cosas, el “Programa distrital de estímulos” fue el subtema con mayor impacto para la entidad.

Otro de los subtemas que impactó a la entidad durante el mes de marzo fue “festivales al parque” que también está ligado al portafolio cultural con becas y estímulos para los artistas empíricos o profesionales, de ahí que un 5% respectivamente para cada programa fueron por este tema.

Finalmente, en el subtema jurídico legal se enrutan las peticiones de ciudadanos que han solicitado certificación de sus contratos o participación en alguna beca, creemos que esto se debe a que uno de los requisitos del portafolio de estímulos es la certificación que de constancia de la participación y experiencia de los concursantes.

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de marzo 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 INTEGRACIÓN SOCIAL	2	22%
SECRETARIA DE CULTURA	2	22%
IDRD	1	11%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1	11%
SECRETARIA DE SALUD	1	11%
IDPC	1	11%
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	1	11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

Durante este periodo fueron 9 los traslados a otras entidades, un 22% fueron trasladados a la Secretaría de integración social, también se dio traslado 2 dos peticiones a la Secretaría de cultura. Las demás peticiones cada una con un 11%, fueron trasladadas a Secretaría de Gobierno, salud, IDPC y Educación.

## 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

<b>Dependencias y/o entidad</b>	<b>Total requerimientos recibidos periodo actual</b>	<b>Total requerimientos cerrados periodo actual</b>	<b>%</b>
AREA DE CONVOCATORIAS	58	52	19%
GERENCIA DE MUSICA	38	37	13%
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA	32	24	9%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	30	14	5%
GERENCIA DE DANZA	21	21	8%
Total 5 dependencias	179	148	54%
Otras dependencias	145	127	46%
Total General	324	275	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

La información contenida en el cuadro No. 3 corresponde a las peticiones cerradas en el mes de marzo, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 84% 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 marzo fue el área de convocatorias, ellos tienen a cargo las convocatorias del portafolio de estímulos, de los 58 recibidos 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 38 peticiones. La subdirección de equipamientos atendió 30 peticiones relacionadas con el festival de teatro y para la emisión de este informe tiene 14 peticiones pendientes de respuesta. La gerencia de danza dio respuesta dentro del mismo periodo a las 21 peticiones recibidas.

### 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 febrero.

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

<b>Dependencias y/o entidad</b>	<b>Total requerimientos recibidos periodos anteriores</b>	<b>Total requerimientos cerrados periodo anteriores</b>	<b>%</b>
GERENCIA DE MUSICA	75	1	1%
AREA DE CONVOCATORIAS	42	5	6%
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA	42	3	3%
GERENCIA DE LITERATURA	35	1	1%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	34	5	6%
Total 5 dependencias	228	15	17%
Otras dependencias	137	75	83%
Total general	365	90	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

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

Cuadro No. 5

DEPENDENCIAS	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	TOTAL
AREA DE CONVOCATORIAS			4,0			3,4		3,7
AREA DE PRODUCCION							7,0	7,0
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA	3		7,3	2,0	7,0	4,3	7,0	5,8
DIRECCION GENERAL			12,5			5,1		6,8
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO			3,4			5,0		4,3
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS			2,5	3,0		3,3		3,1
GERENCIA DE DANZA	3		6,0			2,8		3,7
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES			8,5			3,7		5,2
GERENCIA DE LITERATURA			5,0			2,9		3,8
GERENCIA DE MUSICA			3,9			2,0	1,5	2,5
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			4,8			4,9		4,8
OFICINA ASESORA DE PLANEACION						9,0		9,0
OFICINA ASESORA JURIDICA			6,3			7,3		6,5
PLANETARIO DE BOGOTA			6,3			2,5	11,0	5,8
PROYECTO NIDOS			7,3	6,0		4,3		5,8
SERVICIO AL CIUDADANO			3,0					3,0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA						4,0		4,0
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS			5,2			4,2		4,6
SUBDIRECCION DE LAS ARTES		13	11,3			6,0		9,8
TALENTO HUMANO			8,0			5,9		6,3
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>5,8</b>	<b>3,7</b>	<b>7,0</b>	<b>3,7</b>	<b>5,8</b>	<b>4,6</b>

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

Las dependencias del instituto que se tomaron entre 11 y 13 días para dar respuesta de fondo fueron Dirección General y Subdirección de las Artes.

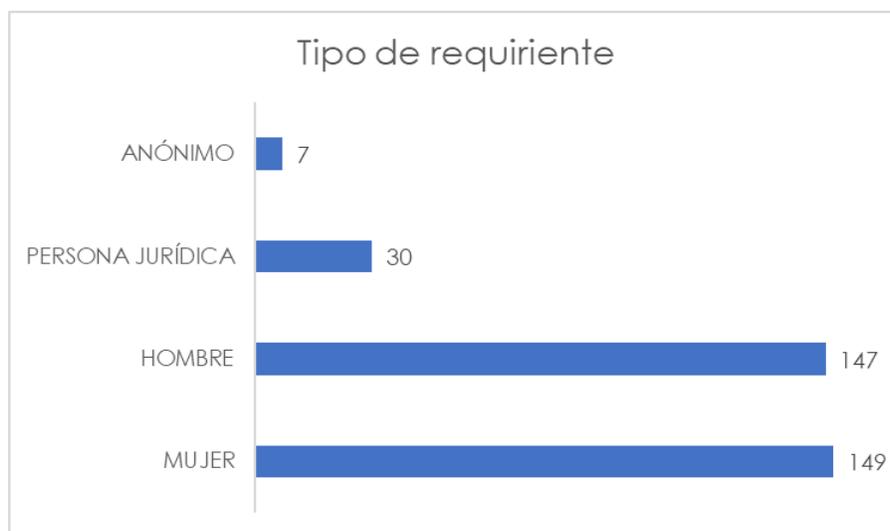
## 9. TIPO DE REQUIRIENTE

El 90% de las peticiones que ingresaron durante el mes de marzo al Instituto fueron realizadas por personas naturales, y de ese porcentaje tan solo un 2% lo hizo de forma anónima. Un 9% de las peticiones fueron interpuestas por personas jurídicas.

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 marzo un 44% de las peticiones fueron interpuestas por mujeres y un 43% por hombres, además que tan solo un 1% de total registrado en el SDQS lo hizo 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, tan solo 7 personas lo hicieron anónimamente.

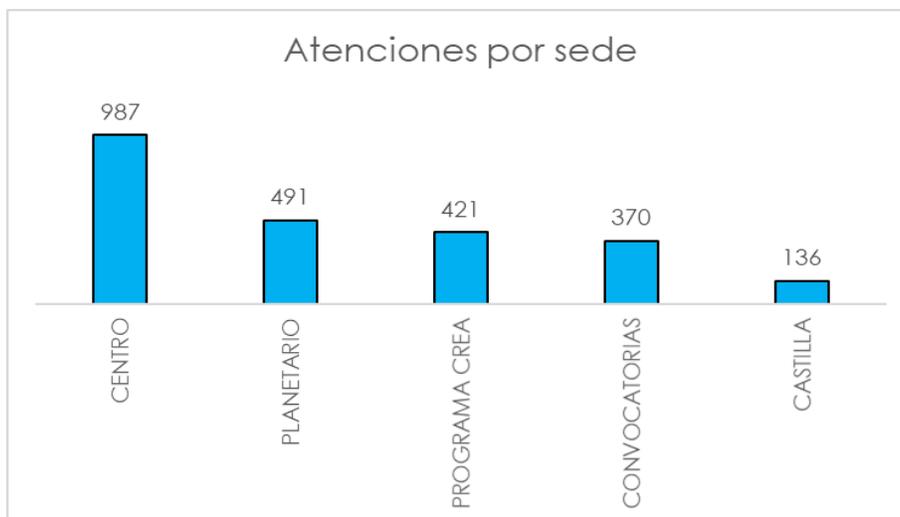
## 10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

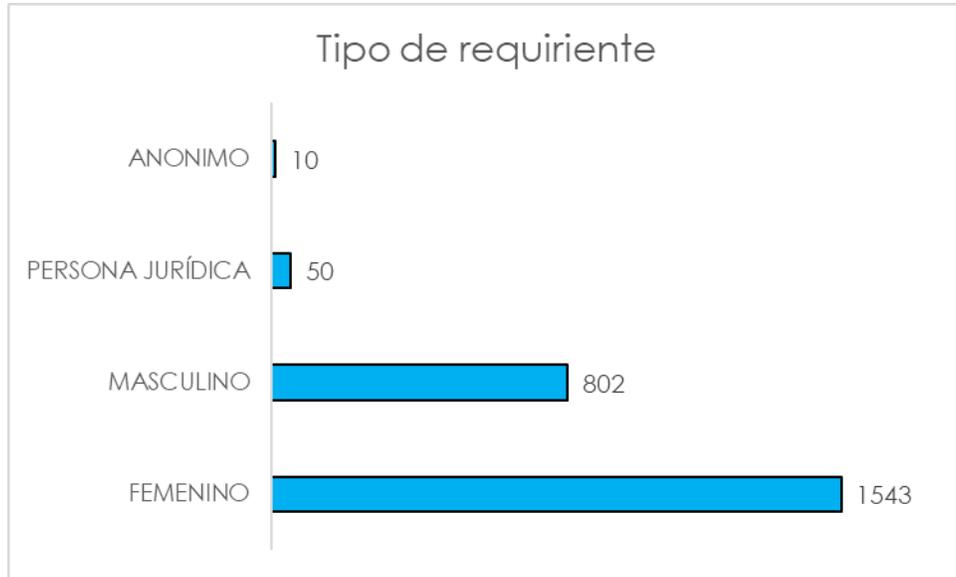
Con el propósito de medir la cantidad de público que se acerca a la entidad a recibir información sobre los trámites y servicios que ofrecemos, desde el mes de marzo, la oficina de Servicio al ciudadano motivo la utilización de una herramienta diseñada a partir de Google Drive la cual se socializó con 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 marzo se atendieron en la entidad a 2.405 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 marzo 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.