

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

**INFORME DE GESTIÓN MENSUAL MAYO 2018**

Bogotá 12 de junio de 2018

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

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

**INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES**  
**OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**  
**INFORME DE GESTIÓN MENSUAL MAYO 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 mayo 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 mayo, la cual asciende a 478 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

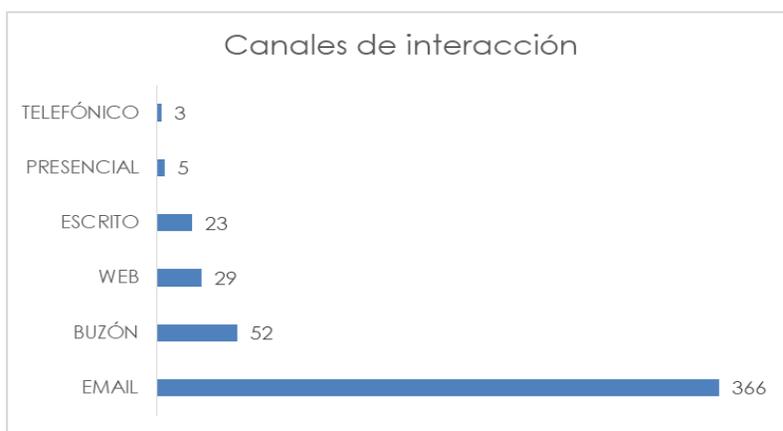
## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

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 76% del total ingresó a través del correo electrónico oficial del Idartes.

Para mayo continúa el aumento en 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 4%, 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 mayo, 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 50%, seguido del “Derecho de petición de interés particular” con un 30%.

Las demás tipologías quedaron distribuidas así:

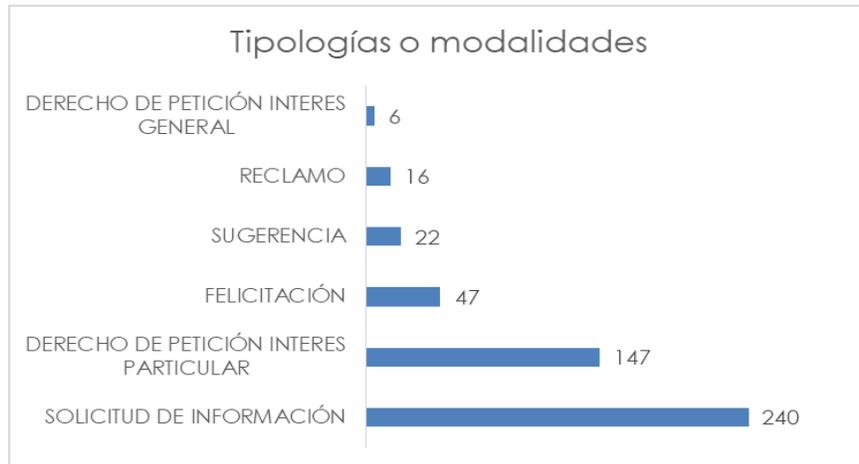
Felicitación: 11%

Sugerencia: 5%

Reclamo: 3%

Derecho de petición de interés general: 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	157	33%
FESTIVALES AL PARQUE	47	10%
CENTROS LOCALES PARA LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - CLANES	40	8%
TEATRO JORGE ELIECER GAITAN	30	6%
TEATRO AL PARQUE	25	5%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>299</b>	<b>63%</b>
<b>Total Otros Subtemas</b>	<b>179</b>	<b>37%</b>
<b>Total General</b>	<b>478</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

Para el mes de mayo continua el ascenso de las peticiones asignadas al área de convocatorias, aún muchos de los participantes han allegado al Idartes solicitudes de revisión por aparecer en los listados como no habilitados, así las cosas para el mes de mayo un 33% del total de las peticiones estuvo a cargo del portafolio de estímulos.

Otro de los subtemas que más impacta a la entidad tiene que ver con los festivales al parque, las bandas invitadas y las nacionales aún siguen solicitando información para poder participar en estos eventos que promueve la entidad, de ahí que un 10% de las peticiones hayan sido clasificados por festivales al parque.

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 mayo los centros locales para la niñez y la juventud ocuparon el 8% del total de las peticiones, seguido del teatro Jorge Eliecer Gaitán con un 6% y el teatro al parque con un 4% respectivamente.

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de mayo se trasladaron en total 12 requerimientos, a continuación, se relacionan las entidades a las que se remitió la información.

Cuadro No. 2



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 mayo fueron 12 los traslados a otras entidades, un 42% fueron trasladados a la Secretaría de Cultura, seguido de un 25% al Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDR.D.

Fundación Gilberto Alzate Avendaño, Secretaría de Gobierno y Orquesta Filarmónica de Bogotá fueron entidades a las que durante mayo 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	148	126	31%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	62	53	13%
GERENCIA DE MUSICA	42	40	10%
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA	41	32	8%
DIRECCION GENERAL	23	21	5%
Total 5 dependencias	316	272	67%
Otras dependencias	150	131	33%
Total General	<b>466</b>	<b>403</b>	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

La información contenida en el cuadro No. 3 corresponde a las peticiones cerradas en el mes de mayo, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 86% 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 mayo fue el área de convocatorias, ellos tienen a cargo las convocatorias del portafolio de estímulos, de las 148 peticiones recibidas están

pendientes de respuesta 22. La Subdirección de Equipamientos Culturales fue la segunda dependencia con la mayor cantidad de peticiones recibidas durante el periodo con 62 peticiones. La Gerencia de Música atendió 42 peticiones. El programa Crea recibió 41 peticiones y finalmente la Dirección General con 23 peticiones.

## 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	153	6	20%
GERENCIA DE MUSICA	91	1	3%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	72	8	27%
CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	46	3	10%
DIRECCIÓN GENERAL	35	1	3%
Total 5 dependencias	397	19	63%
Otras dependencias	164	11	37%
Total General	<b>561</b>	30	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 INFORMACIÓN	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS		4,6		4	3,6	7
AREA DE PRODUCCION	9	2,0			4,3	
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA		11,0	3,9	10	6,7	10
DIRECCION GENERAL	2	7,5		4	2,7	3
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO		1,0			1,0	
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO		8,0			7,0	
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		6,6			5,5	
GERENCIA DE DANZA		3,8		6,0	3,5	
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	12	12,0			7,9	
GERENCIA DE LITERATURA		3,0			3,1	8
GERENCIA DE MUSICA	15	3,1			3,2	3
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		8,5			4,5	10
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		7,5				
OFICINA ASESORA JURIDICA		9,0		3,0	11,6	
PLANETARIO DE BOGOTA					2,0	11
PROYECTO NIDOS		6,3		3,5	4,7	
SECRETARIA DE CULTURA				1,0	1,0	
SECRETARIA DE GOBIERNO		1,0				
SERVICIO AL CIUDADANO			5,0			
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS		9,0	2,5	11,3	5,5	8
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	10				10,0	
TALENTO HUMANO		4,0			5,2	
<b>Total general</b>	<b>9,6</b>	<b>5,3</b>	<b>3,0</b>	<b>6,3</b>	<b>4,4</b>	<b>6,3</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 mayo la entidad respondió el 48% 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: Programa Crea, la Gerencia de Artes Audiovisuales y la Subdirección de las Artes.

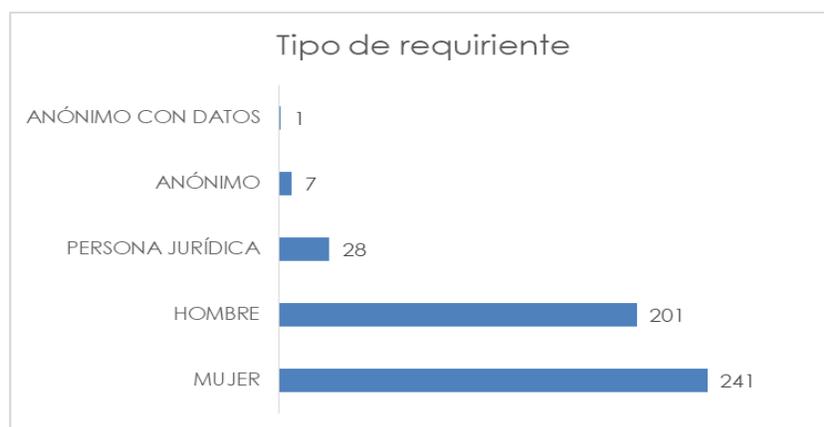
## 9. TIPO DE REQUIRIENTE

El 92% de las peticiones que ingresaron durante el mes de mayo al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El 6% de las peticiones las interpusieron personas jurídicas y un 2% 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 SUI o por solicitud de certificación de contratos y convenios.

Otra cosa que evidencia la gráfica 6 es que, para el mes de mayo un 50% de las peticiones fueron interpuestas por mujeres y un 40% por hombres, además que un 6% fueron peticiones de personas jurídicas seguido de un 4% 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.

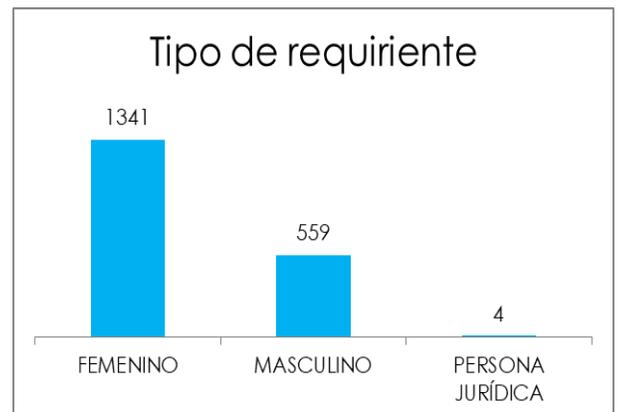
## 10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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.

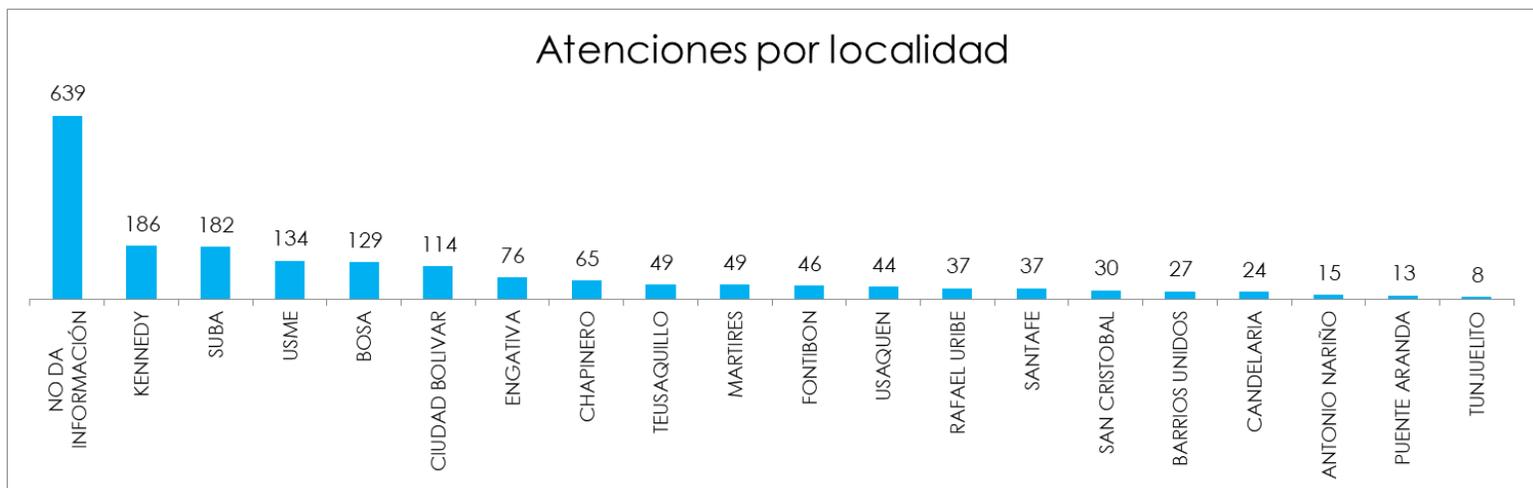
Con esta estrategia buscamos en primer lugar obtener cifras reales y soportadas de las personas atendidas y en segundo lugar, analizar las cifras y determinar cuellos de botella que puedan tener incidencia en el servicio al ciudadano.

Durante el mes de mayo se atendieron en la entidad a 1.904 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.



## Atenciones por localidad



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