

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

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL JUNIO 2018

Bogotá 4 de julio 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 JUNIO 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 junio 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 junio, la cual asciende a 506 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

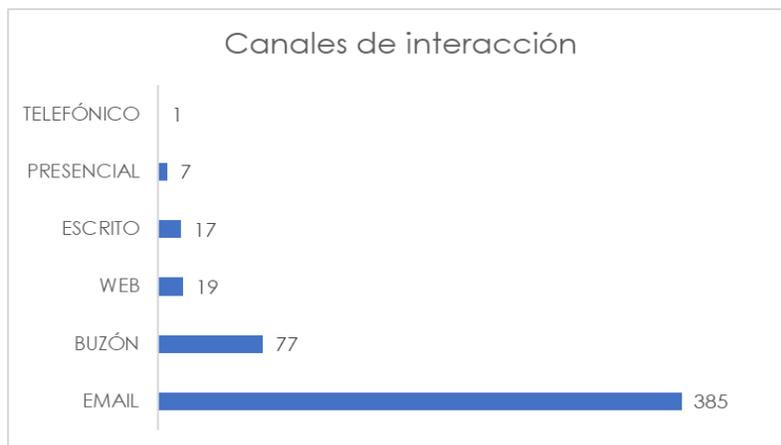
2. CANALES DE INTERACCIÓN

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 junio continua 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 15% 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 4% seguido del canal escrito con un 3%, presencial 1% y telefónico con un 0.0019% 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 junio, 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 57%, seguido del “Derecho de petición de interés particular” con un 25%.

Las demás tipologías quedaron distribuidas así:

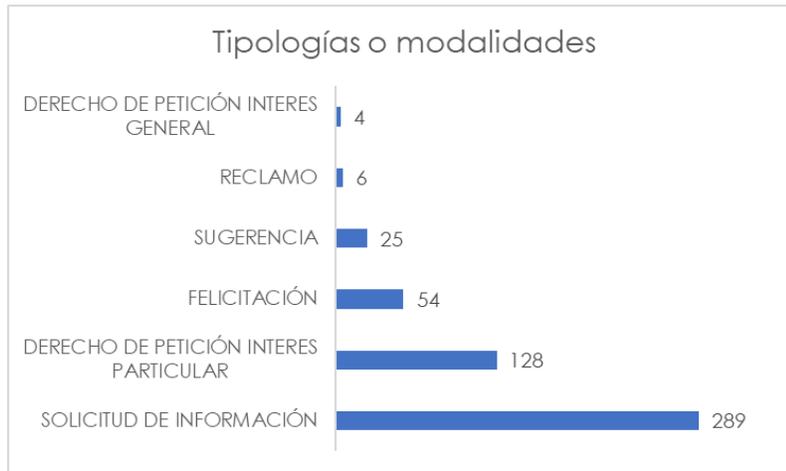
Felicitación: 10%

Sugerencia: 5%

Reclamo: 2.9%

Derecho de petición de interés general: 0.098%

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 | % |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA | 153 | 30% |
| AREA DE CONVOCATORIAS | 117 | 23% |
| SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS | 78 | 15% |
| GERENCIA DE MUSICA | 34 | 7% |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | 22 | 4% |
| Total 5 Subtemas | 404 | 80% |
| Total Otros Subtemas | 103 | 20% |
| Total General | 507 | 100% |

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

Las peticiones a cargo de la Subdirección de formación artística del Idartes fueron en su mayoría relacionadas con los centros de formación artística debido a las vacaciones recreativas que motivo el instituto para todos los niños y jóvenes que desearan participar voluntariamente de las actividades promovidas por danzas, música y arte dramático.

Así las cosas para el mes de junio el subtema con mayor impacto fue el referido a las vacaciones recreativas, por lo que un 30% del total fueron tramitadas a tiempo por el programa crea informando a los ciudadanos como acceder a esta oferta artística.

Para el mes de junio aumentó la cantidad de peticiones relacionadas con el portafolio de estímulos, lo anterior debido a que se publicaron los listados de habilitados y rechazados en buena parte de las convocatorias que lidera la entidad, así las cosas, los interesados cuyas propuestas fueron rechazadas interpusieron sus peticiones solicitando a la entidad la revisión de las condiciones pidiendo que fueran habilitadas sus propuestas.

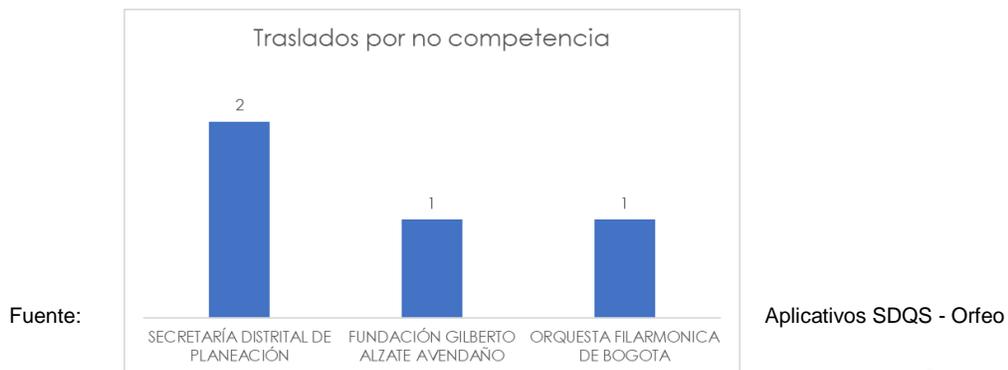
La Subdirección de equipamientos culturales a cargo de la administración de los escenarios de la entidad, promovió obras de teatro gratuitas de aquellos que fueron ganadores con estímulos, por lo que muchos ciudadanos quisieron obtener información y así un 15% del total de las peticiones fueron tramitadas por este tema.

La Gerencia de Música y la Oficina de Comunicaciones tuvieron temas similares con los festivales al parque, muchos medios de comunicación solicitaron información frente a la acreditación de medios y la invitación de bandas internacionales para participar en los festivales que promueve la entidad.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de junio se trasladaron en total 4 requerimientos, a continuación, se relacionan las entidades a las que se remitió la información.

Cuadro No. 2



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

La gráfica anterior demuestra que ha venido disminuyendo la cantidad de traslados por no competencia en la entidad, siendo la más baja para el mes de junio lo cual a su vez atribuimos a los cambios originados en la plataforma del sistema “Bogotá te escucha”-

Para el mes de junio fueron 4 los traslados a otras entidades, un 50% fueron traslados a la Secretaría de Planeación Distrital, seguido de un 25% a la Orquesta Filarmónica de Bogotá y otro 25% a la Fundación Gilberto Álzate

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 | % |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------|------|
| CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA | 153 | 147 | 34% |
| AREA DE CONVOCATORIAS | 116 | 88 | 20% |
| SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS | 78 | 73 | 17% |
| GERENCIA DE MUSICA | 34 | 31 | 7% |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | 22 | 21 | 5% |
| Total 5 dependencias | 403 | 360 | 84% |
| Otras dependencias | 99 | 71 | 16% |
| Total General | 502 | 431 | 100% |

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

La información contenida en el cuadro No. 3 corresponde a las peticiones cerradas en el mes de junio, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 85% 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 junio fueron las tramitadas por los Centros de Formación Artística, quienes ofrecieron cursos vacacionales gratuitos para los niños y jóvenes, lo que aumentó considerablemente el número de peticiones para este mes quedando con un

34% de total recibidos

Las demás áreas estuvieron repartidas así:

Convocatorias 20%

Subdirección de equipamientos 17%

Gerencia de Música 7%

Oficina de Comunicaciones 5%

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 98% de las peticiones que habían quedado pendientes del mes de mayo.

Una de las peticiones a cargo de la Gerencia de Artes Audiovisuales no se pudo cerrar debido a la complejidad de la información solicitada, motivo por el cual se solicitó por escrito la ampliación de los tiempos de respuesta al peticionario.

Cuadro No. 4

| Dependencias y/o entidad | Total requerimientos recibidos periodos anteriores | Total requerimientos cerrados periodo anteriores | % |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------|
| AREA DE CONVOCATORIAS | 148 | 22 | 35% |
| SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS | 62 | 9 | 14% |
| GERENCIA DE MUSICA | 42 | 2 | 3% |
| CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA | 41 | 9 | 14% |
| DIRECCION GENERAL | 23 | 2 | 3% |
| Total 5 dependencias | 316 | 44 | 70% |
| Otras dependencias | 150 | 18 | 29% |
| Total General | 466 | 63 | 98% |

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Cuadro No. 5

| DEPENDENCIAS | DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL | DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR | FELICITACIÓN | RECLAMO | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | SUGERENCIA |
|------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------|--------------|------------|--------------------------|------------|
| AREA DE CONVOCATORIAS | | 6,6 | | 8 | 6,1 | |
| AREA DE PRODUCCION | | | | | 3,0 | |
| CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA | 4 | 7,2 | 5 | 8,5 | 2,7 | 6,2 |
| DIRECCION GENERAL | 3 | 6,0 | | | 7,0 | |
| GERENCIA DE ARTE DRAMATICO | | 7,3 | | | 3,0 | |
| GERENCIA DE ARTES PLASTICAS | | 3,0 | | 3 | 5,3 | |
| GERENCIA DE DANZA | | 4,0 | | | 3,3 | |
| GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES | 6 | 17,0 | | | 5,3 | |
| GERENCIA DE LITERATURA | | 10,0 | | | 4,6 | |
| GERENCIA DE MUSICA | | 4,1 | 6 | | 4,1 | 3 |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | | 7,8 | | | 6,2 | |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION | | 6,5 | | | 5,0 | |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | | 6,7 | | | 6,3 | |
| PLANETARIO DE BOGOTA | | 9,0 | | 6 | 3,3 | 12 |
| PROYECTO NIDOS | | | | | 6,6 | |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | | 11,0 | | | | |
| SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS | | 10,0 | 2,5 | 15 | 6,4 | 8,6 |
| SUBDIRECCION DE LAS ARTES | | 4,0 | | | 6,0 | |
| SUBDIRECCIÓN DE LAS ARTES | | 3,0 | | | | |
| TALENTO HUMANO | | | | | 6,8 | |
| TOTAL | 4,25 | 6,7 | 2,8 | 8,2 | 4,3 | 7,8 |

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 junio la entidad respondió el 37% del total de los requerimientos recibidos en menos de 48 horas.

Las dependencias del instituto que se tomaron entre 10 y 17 días para dar respuesta de fondo fueron: La Gerencia de las Artes Audiovisuales, La Subdirección de Equipamientos, la Gerencia de Literatura y la Subdirección Administrativa y Financiera.

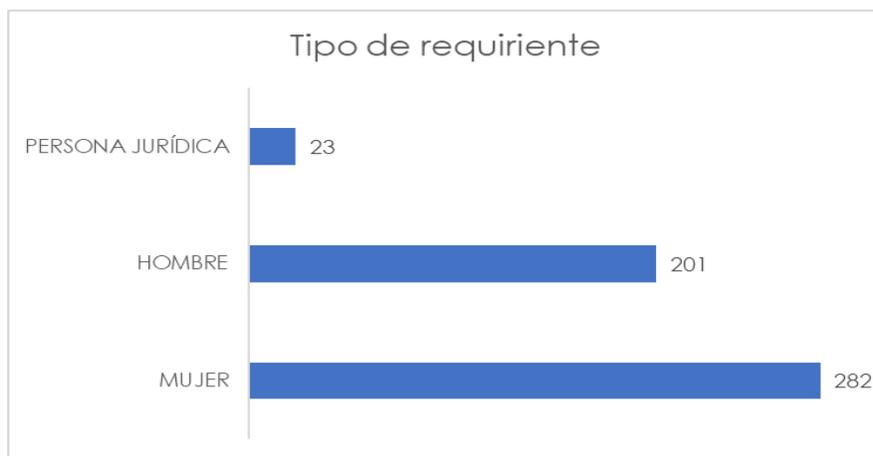
9. TIPO DE REQUIRIENTE

El 95% de las peticiones que ingresaron durante el mes de junio al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El 5% de las peticiones las interpusieron personas jurídicas y durante este mes no hubo peticiones anónimas.

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 junio un 55% de las peticiones fueron interpuestas por mujeres y un 39% por hombres, un 6% fueron peticiones de personas jurídicas.

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.

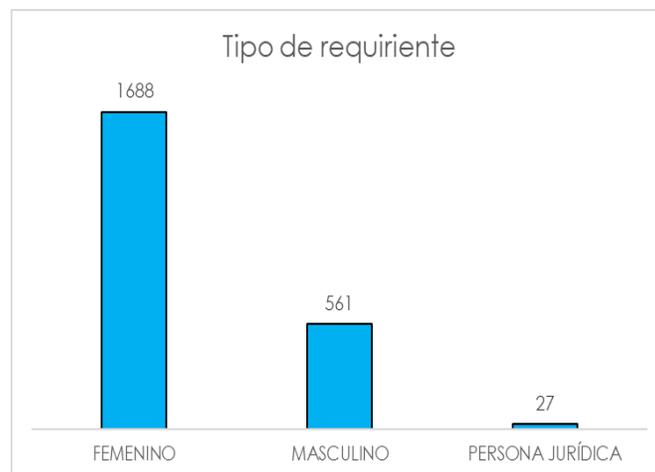
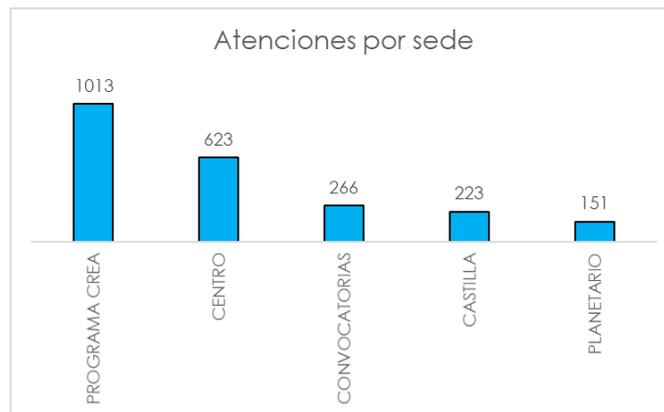
10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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.

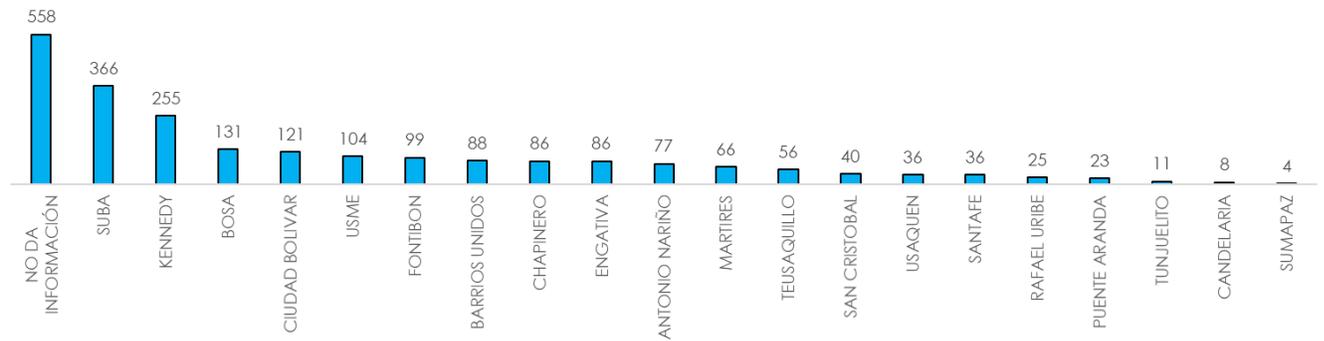
Con esta estrategia buscamos en primer lugar obtener cifras reales y soportadas de las personas atendidas y en segundo lugar, analizar las cifras y determinar cuellos de botella que puedan tener incidencia en el servicio al ciudadano.

Durante el mes de junio se atendieron en la entidad a 2.276 ciudadanos, éstos 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 junio 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.

Finalmente debemos mencionar que debido a las contingencias generadas por las actualizaciones que puso en producción la Secretaría General con el sistema Bogotá te escucha hubo peticiones que no se registraron en el sistema, pero que para el control de la entidad cursaron los trámites correspondientes y el resultado se ve reflejado en la base de datos adjunta que fue el insumo para la elaboración de este informe.