

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

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL JULIO 2018

Bogotá 10 de agosto 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 JULIO 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 julio 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 julio, la cual asciende a 358 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

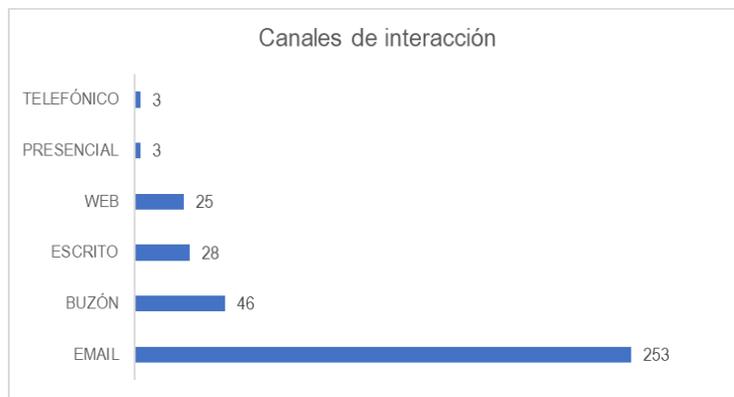
2. CANALES DE INTERACCIÓN

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 70% del total ingresó a través del correo electrónico oficial del Idartes.

Para julio 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 13% 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 escrito obteniendo un 8% seguido del canal web con un 7%, presencial y telefónico con un 0.008% 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 julio, del total de los requerimientos, la “solicitud de acceso a la información” y el derecho de petición de interés particular fueron las tipologías más utilizadas por la ciudadanía y tuvo un impacto del 40% cada una respectivamente, seguido de las felicitaciones con un 10.3% Sugerencias con un 4%, las demás tipologías quedaron distribuidas así:

Reclamo: 2.5%

Solicitud de copias: 0.013%

Derecho de petición de interés general: 0.0055%

Queja: 0.0055%

Consulta: 0.0027%

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	98	27%
FESTIVALES AL PARQUE	51	14%
CENTROS LOCALES PARA LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - CLANES	37	10%
TEATRO AL PARQUE	30	8%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA LEGAL	16	4%
Total 5 Subtemas	232	65%
Total Otros Subtemas	126	35%
Total General	358	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

Para el mes de julio las peticiones atinentes a la participación en el portafolio distrital de estímulos fueron las que más participación tuvieron con un 27%, lo anterior debido a que algunas de las convocatorias cerraron durante el periodo y hubo consultas sobre los requisitos de participación, lo que aumentó la cantidad de peticiones para este mes.

El subtema festivales al parque fue el segundo con más participación debido a que durante julio se hicieron las audiciones a las bandas habilitadas quienes ante los jurados debían enseñar sus canciones y serán los jurados los encargos de determinar que bandas podrán tocar en salsa al parque y rock al parque.

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 que las personas continúan averiguando acerca de cursos gratuitos en los que sus hijos puedan participar, es por ellos que para julio este subtema tuvo una participación del 10%.

El teatro el parque para el mes de julio inicio actividades con el programa crea y será una de las sedes pioneras debido a la fuerte demanda del sector en temas artísticos para chicos y jóvenes. Algunas personas requirieron información sobre la inscripción lo que coloco a este subtema en el cuarto lugar con un 8% de participación.

Finalmente, para el mes de julio hubo en la entidad una serie de terminación de contratos lo que aumentó significativamente el número de solicitudes de certificación de contratos ubicándola para el mes de julio en el quinto lugar con un 4%. Los demás subtemas suman el 35% total de la participación y están referidos a temas administrativos, del planetario de Bogotá, del préstamo de equipamientos y temas referidos a consultas literarias.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de julio se trasladaron en total 3 requerimientos, a continuación, se relacionan las entidades a las que se remitió la información.



Fuente: Aplicativos SDQS – Orfeo

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 julio lo cual a su vez atribuimos a los cambios originados en la plataforma del sistema “Bogotá te escucha”-

Para el mes de julio fueron 3 los traslados a otras entidades, entre los que se encuentra el IDRD, la Orquesta Filarmónica de Bogotá y la Secretaría de Cultura-

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	81	74	24%
GERENCIA DE MUSICA	52	36	12%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	47	45	14%
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA	35	35	11%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	26	22	7%
Total 5 dependencias	241	212	68%
Otras dependencias	113	100	32%
Total General	354	312	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

La información contenida en el cuadro No. 3 corresponde a las peticiones cerradas en el mes de julio, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 88% 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 julio fueron las tramitadas por el área de convocatorias debido al portafolio de estímulos y a las inquietudes de los participantes en torno a cada uno de las becas y estímulos ofrecidos. La Gerencia de Música desarrollo durante el mes de julio las audiciones de las bandas habilitadas para participar en el festival de salsa al

parque que se llevará a cabo en el segundo semestre del año 2018. El tercer subtema fue el de los escenarios administrados por el Idartes, que en su mayoría se corresponde con felicitaciones que dejan los asistentes a los eventos. Los Centros de Formación Artística ofrecen durante todo el año cursos gratuitos en artes para los niños y jóvenes, lo que mantiene constantes las consultas de padres que desean que sus hijos entren a participar. Finalmente, la Oficina asesora de comunicaciones recibió el 32% de las peticiones que estaban orientadas a recibir información sobre las acreditaciones de prensa para aquellos medios de comunicación que deseaban cubrir el festival de rock al parque que se celebra en el mes de agosto.

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 junio.

De las 502 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de junio quedaron pendientes de respuesta el 14%, las cuales fueron respondidas de fondo y cerradas en el sistema Bogotá te escucha en lo corrido del mes de julio.

Cuadro No. 4

Dependencias y/o entidad	Total requerimientos recibidos periodos anteriores	Total requerimientos cerrados periodo anteriores	%
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA	153	6	8%
AREA DE CONVOCATORIAS	116	28	39%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	78	5	7%
GERENCIA DE MUSICA	34	3	4%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	22	1	1%
Total 5 dependencias	403	43	61%
Otras dependencias	99	28	39%
Total General	502	71	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	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS			8,2			5	5	7,6	
AREA DE PRODUCCIÓN								8	
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA		12	5,3	2,6				4,8	7
DIRECCION GENERAL			6,3			11,0		5,7	
EMPRESA DE RENOVACIÓN URBANA - ERU			1,0						
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO								1,0	
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO			10,5					10,5	
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS			7,3					7,8	11
GERENCIA DE DANZA			3,5					2,7	
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES			11,3					3,0	
GERENCIA DE LITERATURA		2	5,3					6,4	
GERENCIA DE MUSICA			9,1	13		11,0		6,1	11
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			7,7					6,7	10
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			11,0					6,0	
OFICINA ASESORA JURIDICA	13		7,5				7	5,8	
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					5			13,0	
PLANETARIO DE BOGOTA			8,0			10		9,0	5
PROYECTO NIDOS								9,0	
SECRETARIA DE CULTURA			2,7					1,0	
SERVICIO AL CIUDADANO			1,0					1,0	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA						9,5			
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS			6,6	1				4,3	4
SUBDIRECCIÓN DE FORMACIÓN ARTÍSTICA			13,0					9,0	
SUBDIRECCION DE LAS ARTES			5,0						
SUBDIRECCIÓN DE LAS ARTES			11,0						
TALENTO HUMANO			6,0					9	
TOTAL	13	7	7,3	1,7	5,0	10,0	6,6	6,0	9,3

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 julio la entidad respondió el 20% del total de los requerimientos recibidos en menos de 48 horas.

La oficina asesora jurídica, el programa crea, la gerencia de literatura, la dirección general y la oficina de control disciplinario se tardaron entre 10 y 13 días para responder sus requerimientos, sin embargo, la entidad tiene un buen comportamiento en torno a las respuestas cumpliendo con los criterios de oportunidad, calidad y calidez que establece la Secretaría General.

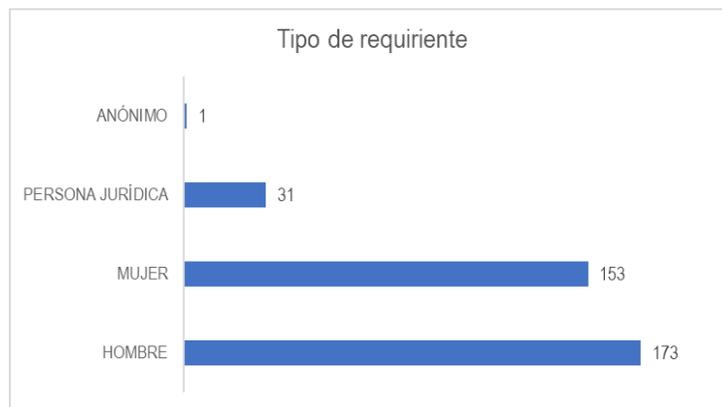
9. TIPO DE REQUIRIENTE

El 92% de las peticiones que ingresaron durante el mes de julio al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El 8% de las peticiones las interpusieron personas jurídicas y durante este mes solo hubo una petición 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 julio un 48% de las peticiones fueron interpuestas por hombres y un 43% por mujeres, un 8% 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

El informe refleja que para el mes de julio hubo una disminución del 29% aproximadamente del total de las peticiones recibidas con base en el informe del mes de junio, lo anterior puede atribuirse a varios factores, entre ellos que ya no hubo consultas por las vacaciones recreativas, también que el portafolio distrital de estímulos cerro más del 90% de las convocatorias, por lo que ahora las consultas son de las personas y agrupaciones que fueron habilitadas para participar.

Se espera que con el festival de rock al parque que se llevará a cabo del 18 al 20 de agosto aumente el número de peticiones, ya que históricamente las consultas por temas de acceso, programación, entradas VIP y acceso para personas con discapacidad han sido constantes.

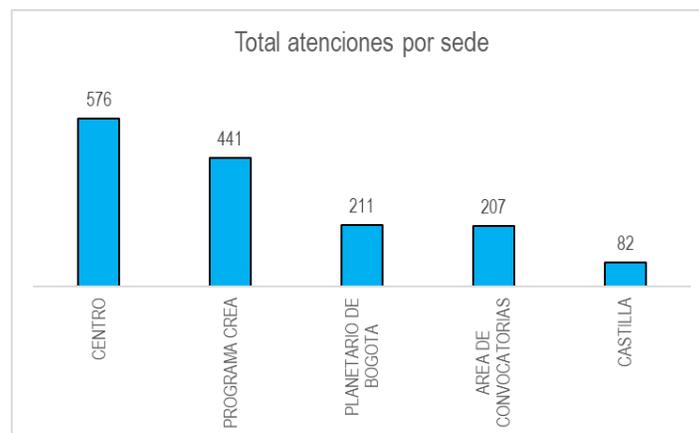
11. MEDICIÓN ATENCIONES IDARTES

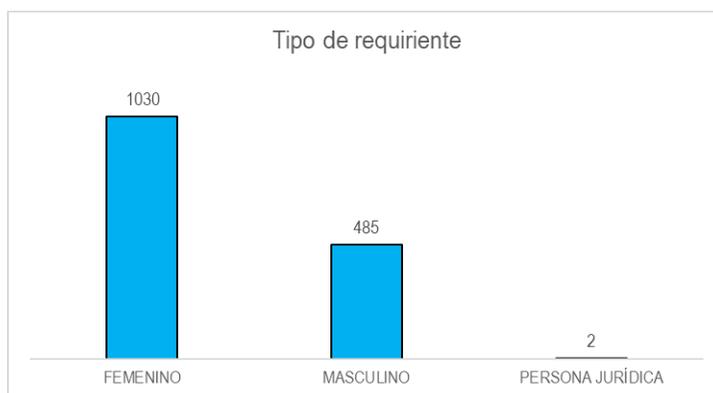
Con el propósito de medir la cantidad de público que se acerca a la entidad a recibir información sobre los trámites y servicios que ofrecemos, la oficina de Servicio al ciudadano motivo la utilización de una herramienta diseñada a partir de Google Drive la cual se socializó con todos los equipos de 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 julio se atendieron en la entidad a **1.517** 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.





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