

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

**INFORME DE GESTIÓN MENSUAL AGOSTO 2018**

Bogotá 11 de septiembre 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 AGOSTO 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 agosto 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 agosto, la cual asciende a 305 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

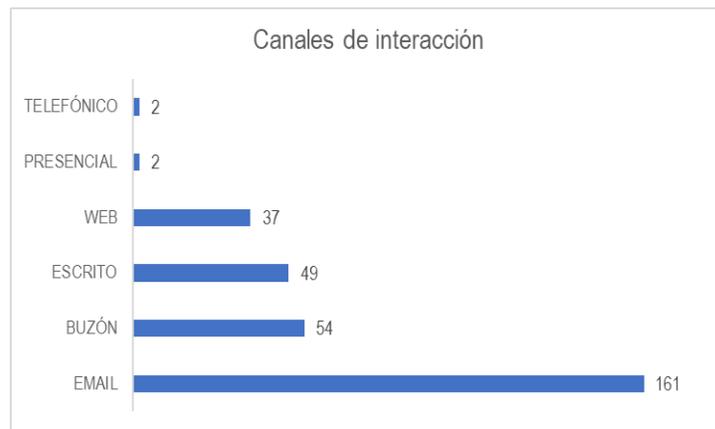
de todos los canales existentes un 52% del total ingresó a través del correo electrónico oficial del Idartes. Vale la pena decir que para agosto este porcentaje disminuyó.

Para agosto 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 18% 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.

Otros de los canales por los que ingresaron peticiones fueron:

- a. Escrito: 16%
- b. Canal web: 12%
- c. Presencial: 0.006%
- d. Telefónico: 0.006%

Gráfica No. 2



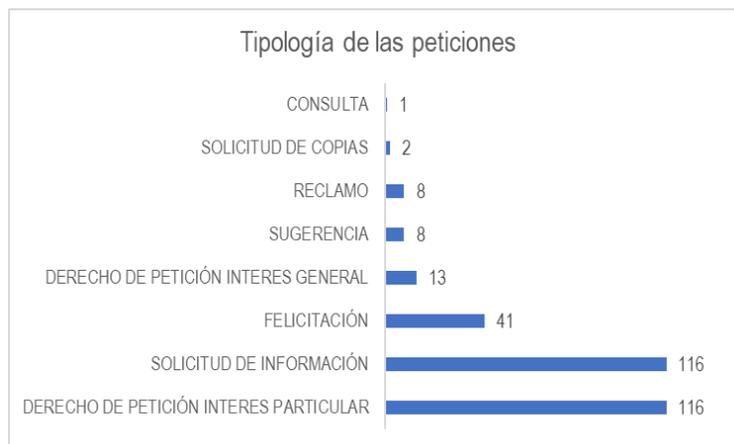
Fuente: Aplicativos SDQS – Orfeo

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Las tipologías corresponden al tipo de petición que interpone el ciudadano, así las cosas, para el mes de agosto, 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, cada una con un impacto del 39%, las demás tipologías quedaron así:

- a. Felicitación: 13%
- b. Derecho de petición de interés general: 4%
- c. Sugerencia y reclamo: 2%
- d. Solicitud de copias y consultas: 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	PORCENTAJE
TEATRO AL PARQUE	46	15%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS	44	14%
FESTIVALES AL PARQUE	31	10%
CENTROS LOCALES PARA LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - CLANES	26	9%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA LEGAL	25	8%
TOTAL CINCO SUBTEMAS	172	56%
TOTAL OTROS SUBTEMAS	133	44%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>305</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

Para el mes de agosto el teatro al parque que se ubica en el parque nacional desarrollo actividades durante el fin de semana para los niños y entregó formatos establecidos por el área de servicio a la ciudadanía en las que los asistentes calificaron las obras y felicitaron la labor que realiza la entidad, para el mes de agosto el 15% de total recibido correspondió a felicitaciones al Instituto.

Las peticiones atinentes a la participación en el portafolio distrital de estímulos (PDE) fueron la segunda que más participación tuvo durante el mes con un 14%, lo anterior debido a que una de las líneas de apoyo a los artistas en el distrito se concentra allí y todos los meses tiene un lugar similar.

El 10% de las peticiones la tuvo el subtema “festivales al parque” lo anterior debido a que en agosto se llevó a cabo la versión XXIV del festival rock al parque, los asistentes consultaron sobre temas de acreditación de prensa, entradas VIP, ingreso para personas con discapacidad, emprendimiento, entre otros.

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 agosto este subtema tuvo una participación del 9%.

Finalmente, para el mes de agosto hubo en la entidad una serie de terminación de contratos lo que aumentó significativamente el número de solicitudes de certificación de contratos, también llegaron solicitudes de conceptos y de información de concejales lo que hizo que se ubicara para el mes de agosto en el quinto lugar con un 8%. Los demás subtemas suman un 44% 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 agosto se trasladaron en total 12 requerimientos, a continuación, se relacionan las entidades a las que se remitió la información.



Fuente: Aplicativos SDQS – Orfeo

La gráfica anterior demuestra que para este mes aumentó la cantidad de traslados por no competencia en la entidad, lo anterior debido que desde el área de servicio a la ciudadanía hemos motivado el uso del sistema con mismos funcionarios y ciudadanos, para que ellos puedan hacer sus trámites sin necesidad de desplazarse.

Otros de los traslados corresponden a peticiones que ingresan a través del [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co) y son competencia de la Secretaría de Cultura en su mayoría.

## 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

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	46	44	14%
GERENCIA DE MUSICA	44	28	9%
AREA DE CONVOCATORIAS	31	25	8%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	26	24	8%
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA	25	21	7%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	172	142	47%
OTRAS DEPENDENCIAS	133	104	34%
TOTAL	305	246	81%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

La información contenida en el cuadro No. 3 corresponde a las peticiones cerradas en el mes de agosto, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 81% 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 agosto fue la Subdirección de equipamientos, y las mismas están referidas a felicitaciones recibidas durante los fines de semana y que se realizan en los escenarios que administra el Instituto.

La segunda dependencia que recibió mayor número de peticiones fue la Gerencia de Música, lo anterior se debe a que en el mes de agosto se llevó a cabo el festival al parque más importante que desarrolla la entidad, Rock al parque es un evento al que muchos asistentes consultan, para el caso hubo preguntas relacionadas con entradas VIP y acreditación de medios para cubrir el evento.

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 ocupando el tercer lugar con un 8%. La Oficina asesora de comunicaciones recibió el 8% de las peticiones que estaban orientadas a recibir información sobre publicaciones y entrevistas para llevar a cabo el cubrimiento del festival de rock al parque. Finalmente la Subdirección de formación artística tuvo un 7% de participación con las consultas frecuentes en torno a cursos para chicos y jóvenes en las distintas localidades.

## 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 julio.

De las 358 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de julio quedaron pendientes de respuesta el 12%, las cuales fueron respondidas de fondo y cerradas en el sistema Bogotá te escucha en lo corrido del mes de agosto.

Cuadro No. 4

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
AREA DE CONVOCATORIAS	81	7	2%
GERENCIA DE MUSICA	52	16	5%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	47	2	1%
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA	35	0	0%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	26	4	1%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	241	29	8%
OTRAS DEPENDENCIAS	113	13	4%
TOTAL	354	42	12%

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	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS			8,4		6	9	6,9	
AREA DE PRODUCCION			16,0					
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA		5,5	3,7	1,5	9		5	1
DIRECCION GENERAL			7,2				7,6	
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO		14	12,0				8,0	
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		12	11,0				8,5	4
GERENCIA DE DANZA			8,0				6,7	
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES		13	7,0				6,5	
GERENCIA DE LITERATURA			7,0				7,2	
GERENCIA DE MUSICA		8,9	7,5				5,3	6,5
IDPC			4,0					
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			6,0		13		5,4	12
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			6,0					
OFICINA ASESORA JURIDICA		6,0	9,1			10	10,6	
PLANETARIO DE BOGOTA			10,5		10		5,0	
PROYECTO NIDOS			5,5				9,0	
SECRETARIA DE CULTURA							1,0	
SECRETARIA GENERAL	1							
SERVICIO AL CIUDADANO			1,0				7,0	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			11,7					
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS			5,0	1			7,3	
SUBDIRECCION DE FORMACIÓN			6,3					
SUBDIRECCIÓN DE FORMACIÓN ARTISTICA			5,0					
SUBDIRECCION DE LAS ARTES			10,6				11,0	
TALENTO HUMANO			11,0				10,0	
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>9,1</b>	<b>7,7</b>	<b>1,0</b>	<b>10,1</b>	<b>9,5</b>	<b>6,7</b>	<b>6,1</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 agosto la entidad respondió el 26% del total de los requerimientos recibidos en menos de 48 horas.

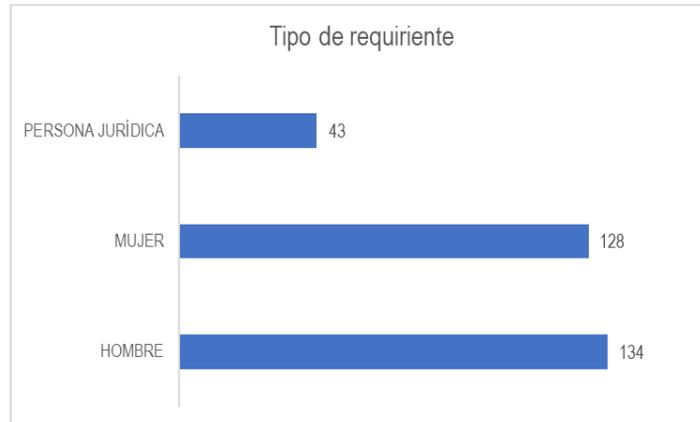
La oficina producción, arte dramático, se tardaron entre 14 y 16 días para responder sus requerimientos, sin embargo, la entidad tiene un buen comportamiento en torno a las respuestas cumpliendo con los criterios de oportunidad, calidad y calidez que establece la Secretaría General.

## 9. TIPO DE REQUIRIENTE

El 85% de las peticiones que ingresaron durante el mes de agosto al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El 15% de las peticiones las interpusieron personas jurídicas, que en su mayoría corresponde a consultas de empresas en torno a pagos del PUFA o devolución de dineros y a solicitudes de concejales.

La gráfica evidencia que, para el mes de agosto un 41% de las peticiones fueron interpuestas por mujeres y un 43% por hombres, un 16% 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 agosto hubo una disminución del 14% aproximadamente del total de las peticiones recibidas con base en el informe del mes de julio, 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.

Otro de los factores es que la publicación en redes sociales de nuestros eventos ha sido de alta difusión y las consultas las realizan por teléfono o a través del Chat.