

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

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL SEPTIEMBRE 2018

Bogotá 5 de octubre 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 SEPTIEMBRE 2018

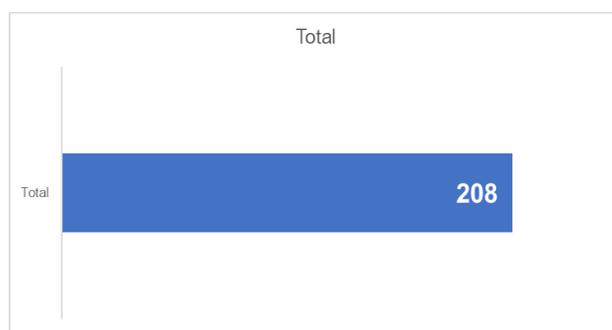
En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de gestión mensual de requerimientos recibidos por el Instituto Distrital de las Artes durante el mes de septiembre 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 septiembre, la cual asciende a 208 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 68% del total ingresó a través del correo electrónico oficial del Idartes.

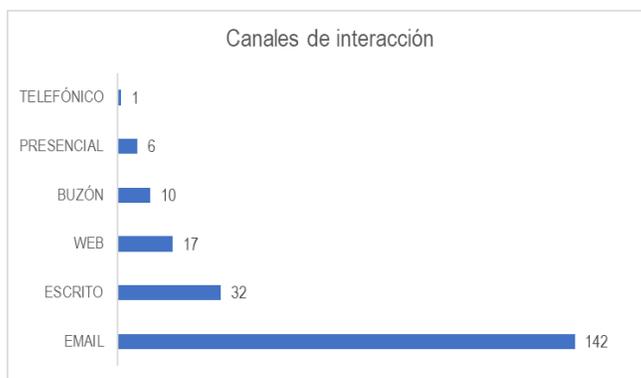
Las cifras muestran que para el segundo semestre del año, han ido disminuyendo el número de peticiones, desde las oficinas de servicio al ciudadano aducimos que puede ser porque hemos difundido mucha información sobre nuestros eventos en redes sociales, la atención a través del Chat ha permitido que muchos ciudadanos hagan uso de este canal para resolver sus inquietudes, además estamos suscribiendo a todas las personas que nos visitan a nuestros boletines, y con ellos difundimos información lo que a su vez ha disminuido el número de requerimientos.

Un 15% de las peticiones ingresaron por escrito desplazando el buzón de sugerencias que venía teniendo un protagonismo muy fuerte en los últimos meses.

Otros de los canales por los que ingresaron peticiones fueron:

- a. Canal web: 7%
- b. Buzón: 5%
- c. Presencial: 3%
- d. Telefónico: 0.004%

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 septiembre, del total de los requerimientos, la “solicitud de acceso a la información” y el derecho de petición de interés particular fueron las tipologías más utilizada por la ciudadanía, la primera con un protagonismo del 48% seguida de 41% de las peticiones de interés particular, las demás tipologías quedaron así:

- a. Derecho de petición de interés general: 3%
- b. Reclamo y felicitación: 2%
- c. Sugerencia: 0.014%
- d. Consulta y queja: 0.0048%

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
AREA DE CONVOCATORIAS	40	19%
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA	28	13%
GERENCIA DE MUSICA	22	11%
OFICINA ASESORA JURIDICA	16	8%
GERENCIA DE DANZA	14	7%
TOTAL CINCO SUBTEMAS	120	58%
TOTAL OTROS SUBTEMAS	88	42%
TOTAL GENERAL	208	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

Para el mes de septiembre el área de convocatorias ocupa el primer lugar con un 19% del total de los requerimientos recibidos durante el mes, la mayoría de ellas estuvieron referidas a temas de planillas de los jurados y decisiones de los jurados al momento de asignar los estímulos del portafolio.

Los centros de formación artística a cargo de la Subdirección de formación fueron la segunda dependencia con más peticiones con una participación de un 13%, las consultas allí se mantienen mensualmente y están relacionadas con cursos y talleres en formación artística para niños y jóvenes.

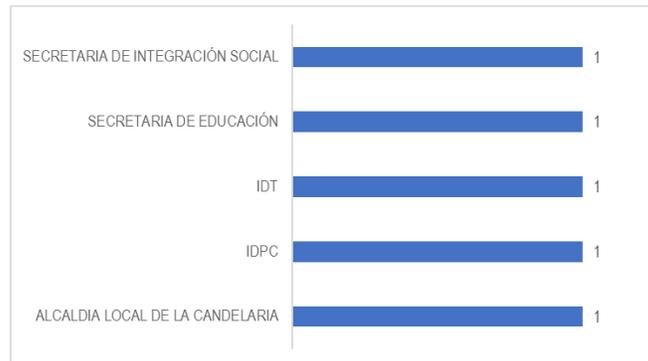
Con toda la logística para la realización del festival de hip hop al parque, la gerencia de música durante el mes tuvo que dar respuesta al 11% del total de las peticiones, incluso tuvimos una protesta que fue promovida por agrupaciones de hip hop debido a una respuesta que entregamos a peticiones radicadas por ellos.

La Oficina Asesora Jurídica ha venido resolviendo consultas del Concejo de Bogotá, temas de certificación de contratos y consultas en general, lo que determino que un 8% de las peticiones del mes fueran asignadas a dicha dependencia.

Finalmente, la gerencia de danzas recibió un 7% del total de las peticiones de temas relacionados con la Casona de la Danza y con la certificación de participación a talleres.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de septiembre se trasladaron en total 5 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 disminuyó la cantidad de traslados por no competencia en la entidad, lo anterior debido a que fueron peticiones que ingresan a través del contactenos@idartes.gov.co y son competencia de otras entidades.

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	%
AREA DE CONVOCATORIAS	40	32	15%
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA	28	21	10%
GERENCIA DE MUSICA	22	19	9%
OFICINA ASESORA JURIDICA	16	8	4%
GERENCIA DE DANZA	14	9	4%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	120	89	43%
OTRAS DEPENDENCIAS	88	69	33%
TOTAL	208	158	76%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

La información contenida en el cuadro No. 3 corresponde a las peticiones cerradas en el mes de septiembre, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 76% 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 septiembre fue el Área de Convocatorias, las mismas estuvieron referidas a temas del portafolio distrital de estímulos. La segunda dependencia que recibió mayor número de peticiones fueron los Centros de Formación Artística CREA ello debido a que en la entidad promovemos cursos de formación artística para niños y jóvenes de forma gratuita, por lo que cada mes esta dependencia siempre se ubica dentro de las primeras cinco.

La Gerencia de Música quedó en tercer lugar con 9% del total de las peticiones, lo anterior se debe a que son constantes las acreditaciones de prensa para medios de comunicación que realicen el cubrimiento de los festivales al parque, más solicitudes de bandas internacionales que desean presentarse en alguna de nuestras ediciones de festivales al parque.

Finalmente, la oficina asesora jurídica y la gerencia de danza ocuparon el 4 y 5 puesto cada una con el 4% del total de las peticiones con temas referidos a solicitudes de información del Concejo de Bogotá y participación en talleres de danza en la casona de la danza.

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 agosto.

De las 305 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de agosto quedaron pendientes de respuesta el 19%, las cuales fueron respondidas de fondo y cerradas en el sistema Bogotá te escucha en lo corrido del mes de septiembre.

Cuadro No. 4

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	46	2	1%
GERENCIA DE MUSICA	44	16	5%
AREA DE CONVOCATORIAS	31	6	2%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	26	2	1%
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA	25	4	1%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	172	30	10%
OTRAS DEPENDENCIAS	133	29	10%
TOTAL	305	59	19%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Cuadro No. 5

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS			9,4				8	
AREA DE PRODUCCION		5					5	2
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA	10		6,1	3,5	13	8	7,7	7,5
DIRECCION GENERAL			11,0				7,3	
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO			13,0				6,3	
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		11	7,3				7,8	
GERENCIA DE DANZA			7,1			11	5,8	
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES		14	8,0				6,5	
GERENCIA DE LITERATURA		10	7,8				7,0	
GERENCIA DE MUSICA			9,1				7,3	
GERENCIA DE MÚSICA			9,0					
IDPC							5,0	
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			5,0				5,6	
OFICINA ASESORA JURIDICA			6,5			2	9,8	
PLANETARIO DE BOGOTA							7,0	
PROYECTO NIDOS			6,5				7,5	
SECRETARÍA DE AMBIENTE						1		
SERVICIO AL CIUDADANO			1,0				1,0	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			9,0					
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS		12	9,3				4,7	
SUBDIRECCION DE FORMACIÓN		10					8,0	
SUBDIRECCION DE LAS ARTES			10,0	2			8,7	
TALENTO HUMANO			13,0				10,7	
TOTAL	10	10,3	8,3	3,2	13	6	7,3	5,7

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 septiembre la entidad respondió el 22% del total de los requerimientos recibidos en menos de 48 horas.

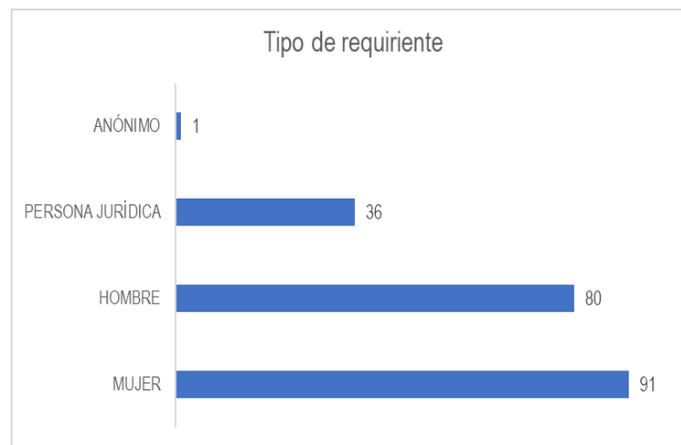
La Gerencia de Artes Audiovisuales, los Centros de Formación Artística CREA y el área de Talento Humano, se tardaron entre 13 y 14 días para responder sus requerimientos, sin embargo, la entidad tiene un buen comportamiento en torno a las respuestas cumpliendo con los criterios de oportunidad, calidad y calidez que establece la Secretaría General.

9. TIPO DE REQUIRIENTE

El 82% de las peticiones que ingresaron durante el mes de septiembre al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El 18% 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 septiembre un 43% de las peticiones fueron interpuestas por mujeres y un 38% por hombres, un 19% fueron peticiones de personas jurídicas.

Gráfica No. 6



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 septiembre hubo una disminución del 32% aproximadamente del total de las peticiones recibidas con base en el informe del mes de septiembre, 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.

11. 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 septiembre se atendieron en la entidad a **1.453** 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.

