

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

**INFORME DE GESTIÓN MENSUAL OCTUBRE 2018**

Bogotá 14 de noviembre 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 OCTUBRE 2018**

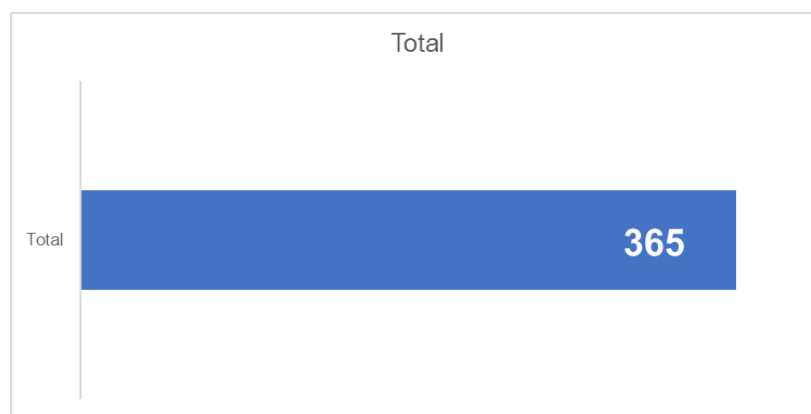
En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de gestión mensual de requerimientos recibidos por el Instituto Distrital de las Artes durante el mes de octubre 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 octubre, la cual asciende a 365 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 78% del total ingresó a través del correo electrónico oficial del Idartes.

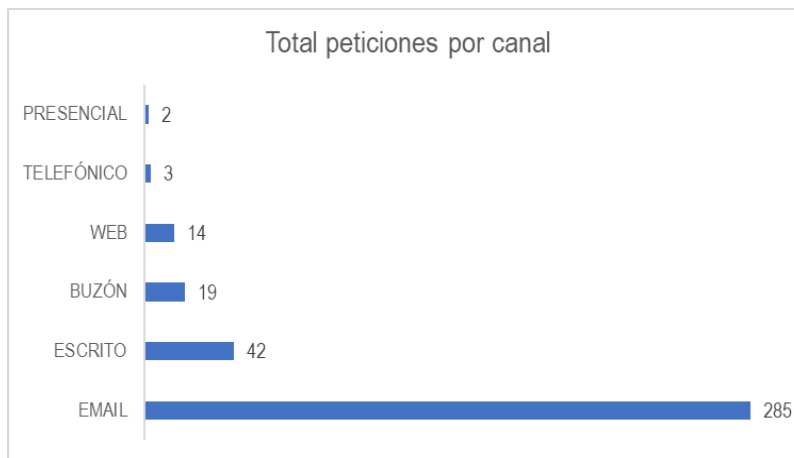
Las cifras reflejan un aumento significativo en el total de las peticiones que ingresaron durante el mes de octubre respecto al mes anterior, pese a que en el segundo semestre del año han disminuido el número de peticiones debido a la estrategia de divulgación que se trabaja desde atención al ciudadano, para este mes hubo consultas por el festival de teatro y distintas actividades promovidas por la entidad lo que muestra un aumento del 43% de las peticiones respecto del mes anterior.

Un 11.5% 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: 0.04%
- b. Buzón: 0.05%
- c. Presencial: 0.006%
- d. Telefónico: 0.008%

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – Orfeo

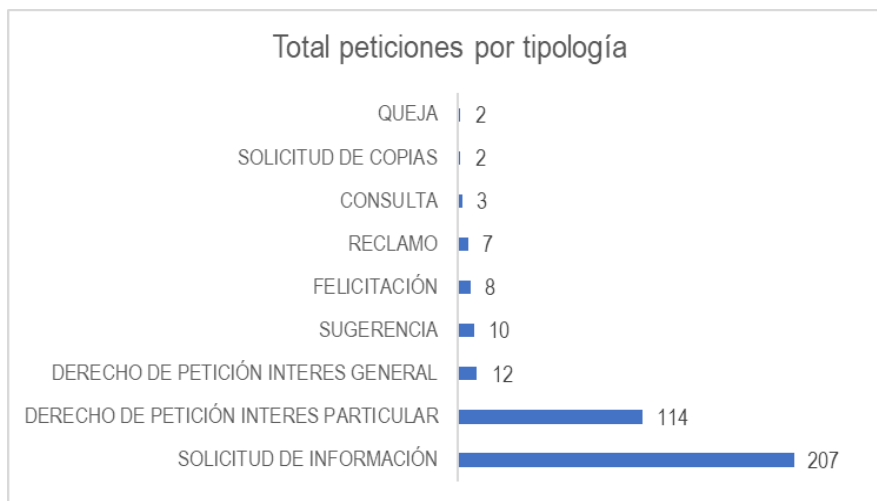
## 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Las tipologías corresponden al tipo de petición que interpone el ciudadano, así las cosas, para el mes de octubre, 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 56% seguida de 31% de las peticiones de interés particular, las demás tipologías quedaron así:

- a. Derecho de petición de interés general: 0.032%
- b. Reclamo: 0.019%
- c. Felicitación: 0.021
- d. Sugerencia: 0.027%
- e. Consulta y queja: 0.054%

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
PROGRAMA CREA	55	15%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS	43	12%
FESTIVALES DE TEATRO	34	9%
TEATRO JORGE ELIECER GAITAN	32	9%
FESTIVALES AL PARQUE	30	8%
TOTAL CINCO SUBTEMAS	194	53%
TOTAL OTROS SUBTEMAS	171	47%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

Para el mes de octubre el programa Crea a través de los centros de formación artística ocuparon el primer lugar de los requerimientos que ingresaron durante el periodo con un 15%. Las consultas que más recibe la Subdirección están relacionadas con información para el ingreso, así como solicitudes para que continúen los artistas formadores, felicitaciones y reclamos en torno al servicio.

El segundo subtema fue el programa distrital de estímulos, hubo convocatorias como relatos mayores, homenajes a algunos artistas y solicitud de planillas de evaluación de jurados, lo que aumentó el número de peticiones durante el mes de octubre dejándolo en segundo lugar con un 12%.

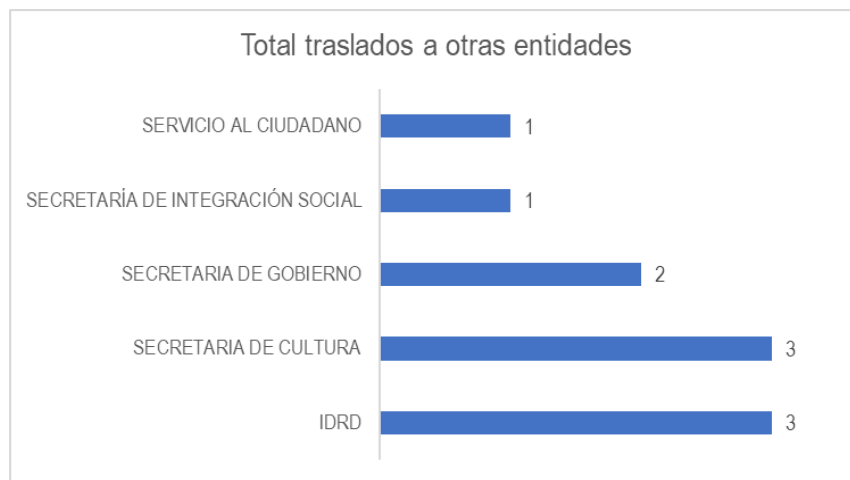
En octubre se llevó a cabo el festival de teatro de Bogotá, hubo distintas consultas en torno a la inauguración y a la programación que podrían disfrutar los capitalinos. El 9% del total de las peticiones fueron por este tema.

Las peticiones asignadas a la Subdirección de Equipamientos Culturales estuvieron relacionadas con la ruta escénica y con el proceso para la entrega de boletería de aquellos eventos cuya entrada era libre, dicho subtema se quedó con el 9% del total de las peticiones.

Finalmente, el subtema de festivales al parque tuvo que ver con aquellas peticiones que requerían de información para saber cómo ser artista invitado en el festival de salsa al parque, además del acceso al festival de personas con discapacidad.

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de octubre se trasladaron en total 10 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 a que fueron peticiones que ingresan a través del [contactenos@idartes.gov.co](mailto: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	%
SERVICIO AL CIUDADANO	112	112	31%
PROGRAMA CREA	39	37	10%
AREA DE CONVOCATORIAS	33	30	8%
GERENCIA DE MUSICA	31	26	7%
DIRECCION GENERAL	18	18	5%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	233	223	61%
OTRAS DEPENDENCIAS	132	114	31%
TOTAL	365	337	92%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

La información contenida en el cuadro No. 3 corresponde a las peticiones cerradas en el mes de octubre, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 92% 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 octubre fue el Área de Servicio al Ciudadano con un 31%, las mismas estuvieron referidas a temas del acceso a los centros de formación artística, a la inauguración y programación del festival de teatro y a aspectos logísticos del festival de salsa al parque, todas ellas fueron resueltas con respuesta de fondo.

Los Centros de Formación Artística, el área de convocatorias, la dirección general y la Gerencia de música dejaron entre 2 y 4 peticiones pendientes de respuesta.

La entidad en general respeta los términos establecidos en la normatividad vigente, respondiendo de fondo cada una de las peticiones que ingresan al Instituto.

## 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 septiembre.

De las 208 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de septiembre quedaron pendientes de respuesta el 24%, las cuales fueron respondidas de fondo y cerradas en el sistema Bogotá te escucha en lo corrido del mes de octubre.

Cuadro No. 4

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
AREA DE CONVOCATORIAS	40	8	4%
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA	28	7	3%
GERENCIA DE MUSICA	22	3	1%
OFICINA ASESORA JURIDICA	16	8	4%
GERENCIA DE DANZA	14	5	2%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	120	31	15%
OTRAS DEPENDENCIAS	88	19	9%
TOTAL	208	50	24%

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			7,0				7	7	
AREA DE PRODUCCION			3,0						
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA DADEP			6,1	9	8,5	4		6	4
DIRECCION GENERAL		6,5	8,0					7	
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO			15,0					9	
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		8	11,0					8	
GERENCIA DE DANZA	5		4,0					5	6
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES		10	5,5					8	14
GERENCIA DE LITERATURA		10	6,5			13		3	
GERENCIA DE MUSICA		16	11,9	13				8	14,5
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			13,0					5	
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			8,0					4	
OFICINA ASESORA JURIDICA	16	15	10,6					9	
PLANETARIO DE BOGOTA			10,5	3		13			13
PROYECTO NIDOS			11,5					9	
SECRETARIA DE CULTURA								3	
SERVICIO AL CIUDADANO			1,0	1,4			2	1	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			11,0						
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS			8,5			4		6	10,5
SUBDIRECCIÓN DE FORMACIÓN ARTÍSTICA			3,0						
SUBDIRECCION DE LAS ARTES		7,25	10,9						
TALENTO HUMANO			9,0					10	
<b>Total general</b>	<b>10,5</b>	<b>9,2</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>8,5</b>	<b>9,1</b>	<b>4,5</b>	<b>4</b>	<b>9,5</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 octubre la entidad respondió el 42% del total de los requerimientos recibidos en menos de 48 horas.

La Oficina Asesora Jurídica y la Gerencia de Música, se tardaron entre 15 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.

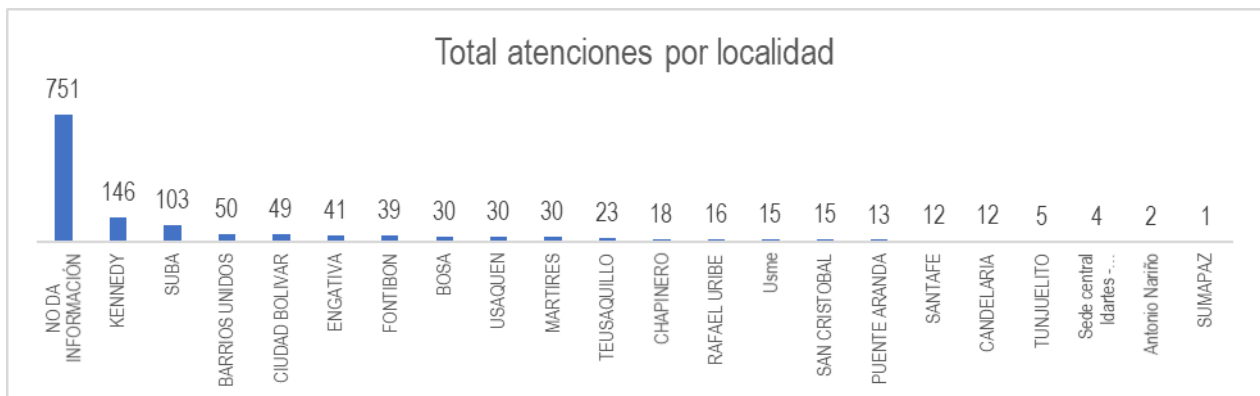
## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

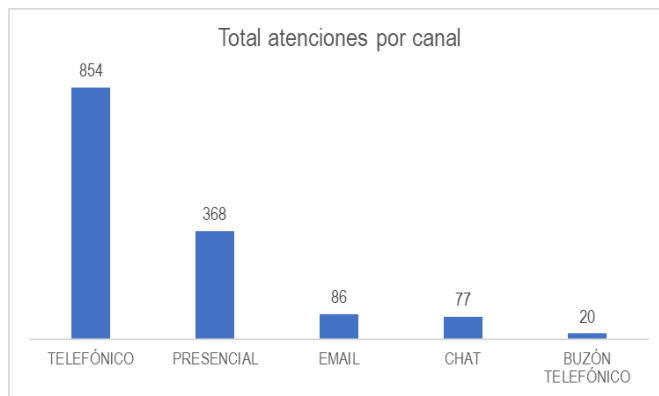
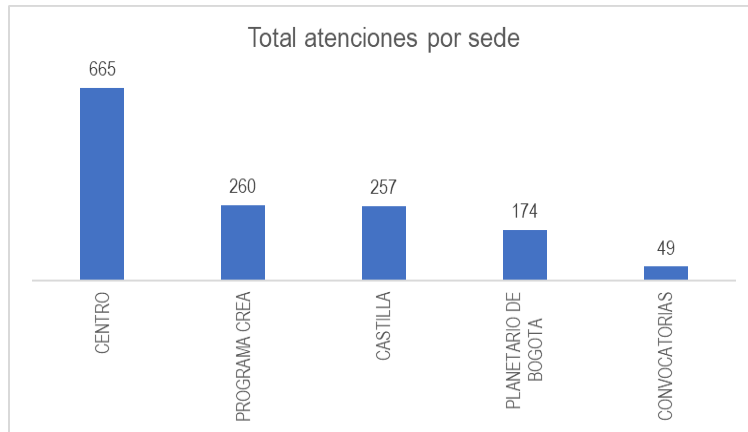
Con el propósito de medir la cantidad de público que se acerca a la entidad a recibir información sobre los trámites y servicios que ofrecemos, la oficina de Servicio al ciudadano motivo la utilización de una herramienta diseñada a partir de Google Drive la cual se socializó con todos los equipos de 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 octubre se atendieron en la entidad a **1.405** 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.





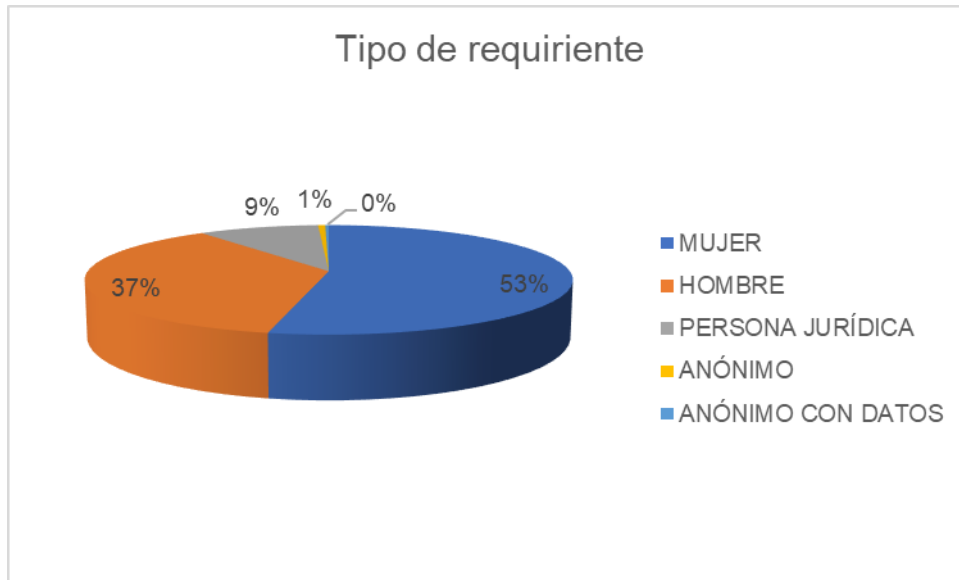
## 10. TIPO DE REQUIRIENTE

El 91% de las peticiones que ingresaron durante el mes de octubre al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El 9% 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 octubre un 34% de las peticiones fueron interpuestas por mujeres y un 52% por hombres, un 9% 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 octubre hubo un aumento del 43% 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 a las consultas que hubo en torno al festival de teatro y al festival de salsa al parque.

La oficina de servicio al ciudadano va teniendo mayor protagonismo, toda vez que las solicitudes de información que realiza la ciudadanía son resueltas en tiempo real en el aplicativo Bogotá te escucha, lo que evidencia el compromiso de la oficina por dar cumplimiento a la normatividad, además de fortalecer la cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía en la entidad.