

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

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL NOVIEMBRE 2018

Bogotá 06 de diciembre 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 NOVIEMBRE 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 noviembre 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 noviembre, la cual asciende a 264 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

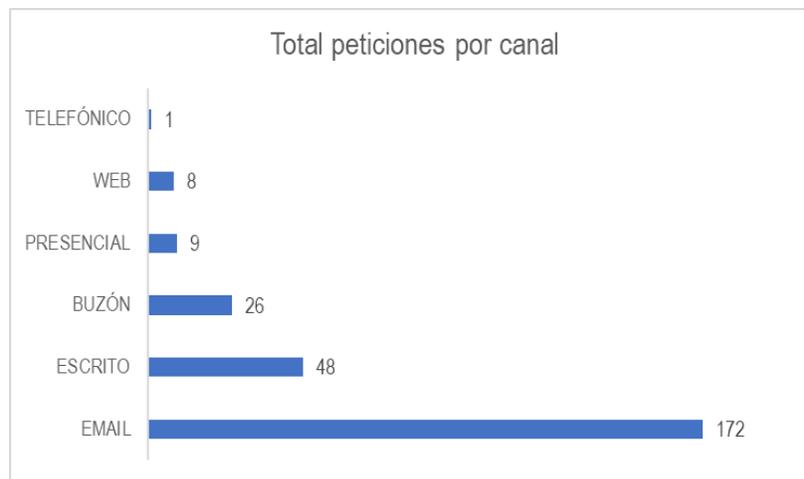
Para este mes, el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones sigue siendo el email ya que de todos los canales existentes un 65% del total ingresó a través del correo electrónico oficial del Idartes.

Las cifras reflejan una disminución en el total de las peticiones que ingresaron durante el mes de noviembre respecto al mes anterior, lo anterior debido a que los temas de las consultas frecuentes disminuyeron, pues los programas de formación culminaron el 30 de noviembre, así como las convocatorias del portafolio distrital de estímulos.

Un 18% de las peticiones ingresaron por escrito, los demás canales por los que ingresaron peticiones fueron:

- a. Buzón: 10%
- b. Presencial: 3.5%
- c. Web: 0.03
- d. Telefónico: 0.003%

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – Orfeo

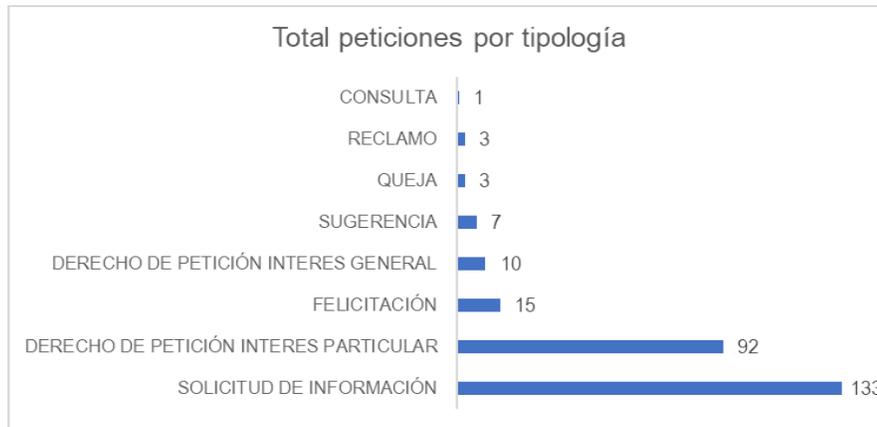
3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Las tipologías corresponden al tipo de petición que interpone el ciudadano, así las cosas, para el mes de noviembre, 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 50% seguida de 35% de las peticiones de interés particular, las demás tipologías quedaron así:

- a. Felicitación: 0.056%

- b. Derecho de petición de interés general: 0.037%
- c. Sugerencia: 0.026
- d. Queja: 0.011%
- e. Reclamo: 0.011%
- f. Consulta: 0.0037%

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 |
|-------------------------------|------------|-------------|
| SERVICIO AL CIUDADANO | 93 | 35% |
| PROGRAMA CREA | 36 | 14% |
| AREA DE CONVOCATORIAS | 22 | 8% |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 15 | 6% |
| SUBDIRECCIÓN DE EQUIPAMIENTOS | 14 | 5% |
| TOTAL CINCO SUBTEMAS | 180 | 68% |
| TOTAL OTROS SUBTEMAS | 84 | 32% |
| TOTAL GENERAL | 264 | 100% |

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

El área de servicio al ciudadano hace seguimiento al 100% del total de las peticiones que ingresan a la entidad, es por ello que tenemos aquellas respuestas a las preguntas frecuentes que realiza la ciudadanía, lo que nos permite agilizar los tiempos de respuesta de las peticiones ciudadanas. Para el mes de noviembre, dimos trámite al 35% de

las peticiones, garantizando el trámite a través del Sistema Bogotá te escucha, mejorando los tiempos y aumentando la satisfacción ciudadana en términos de oportunidad.

Para el mes de noviembre el programa Crea a través de los centros de formación artística ocuparon el segundo lugar de los requerimientos que ingresaron durante el periodo con un 14%. 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.

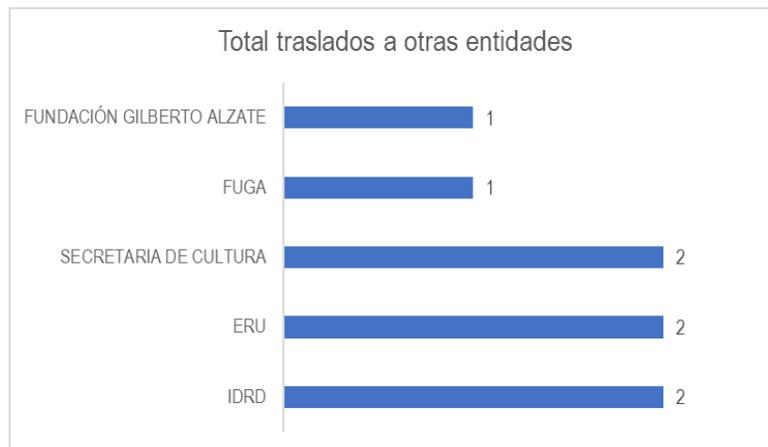
El tercer subtema estuvo a cargo del área de convocatorias pues la consulta sobre las planillas de evaluación de los jurados del programa distrital de estímulos es siempre constante.

La oficina asesora jurídica actualmente atiende el tema de la regulación de artistas en el espacio público, por lo que dichas peticiones cursan trámite allí, también pese a que no se ingresan al sistema Bogotá te escucha, las solicitudes de información que realiza el Concejo y las entidades de control son objeto de seguimiento por parte del área de servicio al ciudadano, lo cual también se constituye en insumo para la elaboración de este informe.

Finalmente, 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 5% del total de las peticiones.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de noviembre se trasladaron en total 8 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, sin embargo, el comportamiento de los traslados se ha mantenido durante todo el año, pues aún existen

fallas en la clasificación de los requerimientos, lo que incide en que dicha cifra se mantenga en el tiempo.

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 | 93 | 93 | 35% |
| PROGRAMA CREA | 36 | 34 | 13% |
| ÁREA DE CONVOCATORIAS | 22 | 17 | 6% |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 15 | 4 | 2% |
| SUBDIRECCIÓN DE EQUIPAMIENTOS | 14 | 11 | 4% |
| TOTAL CINCO DEPENDENCIAS | 180 | 159 | 60% |
| OTRAS DEPENDENCIAS | 84 | 64 | 24% |
| TOTAL | 264 | 223 | 84% |

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

La información contenida en el cuadro No. 3 corresponde a las peticiones cerradas en el mes de noviembre, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 84% 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 noviembre fue el Área de Servicio al Ciudadano con un 35%, las mismas en su gran mayoría estuvieron referidas a temas del acceso a los centros de formación artística en busca de cursos vacacionales para los niños. El programa CREA solo tiene pendiente el cierre en el Sistema Bogotá te escucha de dos peticiones, la mayor cantidad de las peticiones, estuvieron referidas a la continuidad que solicitan las personas, de los artistas formadores que dictaron los cursos durante esta vigencia.

El área de convocatorias tiene pendiente de cierre 5 peticiones, seguidos de la oficina asesora jurídica los cuales tienen el mayor número de peticiones sin respuesta, sin embargo se respetan los tiempos en la respuesta a los peticionarios.

Finalmente la Subdirección de equipamientos tiene pendiente de respuesta 3 de los 14 derechos de petición recibidos durante el periodo.

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 octubre.

De las 365 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de octubre quedaron pendientes de respuesta el 8%, las cuales fueron respondidas de fondo y cerradas en el sistema Bogotá te escucha en lo corrido del mes de noviembre.

Cuadro No. 4

| DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD | TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES | TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES | % |
|---------------------------------------|---|--|----|
| SERVICIO AL CIUDADANO | 112 | 0 | 0% |
| CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA | 39 | 2 | 1% |
| AREA DE CONVOCATORIAS | 33 | 3 | 1% |
| GERENCIA DE MUSICA | 31 | 5 | 1% |
| DIRECCION GENERAL | 18 | 0 | 0% |
| TOTAL CINCO DEPENDENCIAS | 233 | 10 | 3% |
| OTRAS DEPENDENCIAS | 132 | 18 | 5% |
| TOTAL | 365 | 28 | 8% |

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 | | | 6 | | | | 7 | |
| DIRECCION GENERAL | | | 10 | | | | | |
| GERENCIA DE ARTE DRAMATICO | | | 8 | | | | | |
| GERENCIA DE ARTES PLASTICAS | | 5 | 13 | | | | 8 | |
| GERENCIA DE DANZA | | | | | | 10 | 7 | 7 |
| GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES | | | 14 | | | | | |
| GERENCIA DE LITERATURA | | 2 | 6 | | 10 | | 4 | |
| GERENCIA DE MUSICA | | | 12 | | | | 8 | 8 |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | | | 7 | | | | 7 | |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION | | | 6 | | | | 6 | |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 25 | 13 | 8 | | | | 8 | |
| PLANETARIO DE BOGOTA | | | | 7 | | 7 | | 5 |
| PROGRAMA CREA | | 7 | 7 | 3 | 8 | | 4 | 4 |
| PROGRAMA NIDOS | | | 13 | | | | | |
| PROYECTO NIDOS | | | | | | | 11 | |
| SECRETARIA DE CULTURA | | | | | | | 4 | |
| SECRETARÍA DE LA MUJER | | | 1 | | | | | |
| SERVICIO AL CIUDADANO | | | 1 | 1 | | | 1 | 1 |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | | | 6 | | | | | |
| SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS | | | 11 | | | 14 | 7 | |
| SUBDIRECCION DE LAS ARTES | | 6 | 10 | | | | 11 | 5 |
| TALENTO HUMANO | | | | | | | 6 | |
| Total general | 25 | 7 | 8 | 2 | 9 | 10 | 4 | 5 |

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 noviembre la entidad respondió el 40% del total de los requerimientos recibidos en menos de 48 horas.

Como lo refleja el cuadro, las peticiones todas se responden dentro de los plazos establecidos, para el mes de noviembre hubo una consulta que fue trasladada a la Oficina Asesora Jurídica quién aún no ha cerrado la petición, pero esperamos que a más tardar la próxima semana lo haga.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

Como lo evidencia el informe, el canal más usado por la ciudadanía para interponer las peticiones al Instituto es el email (contactenos@idartes.gov.co), en consecuencia, la información que reportan es su nombre y su correo electrónico, lo que no nos permite identificar la localidad de residencia de los mismos; así las cosas, no nos es posible reportar dicha información.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

Respecto del numeral diez que solicita el estrato de los ciudadanos, la entidad carece de dicha información ya que el 90% de las peticiones que recibimos en promedio llegan a través del correo institucional contactenos@idartes.gov.co y la información de estrato no es proporcionada, por lo anterior no información que reportar.

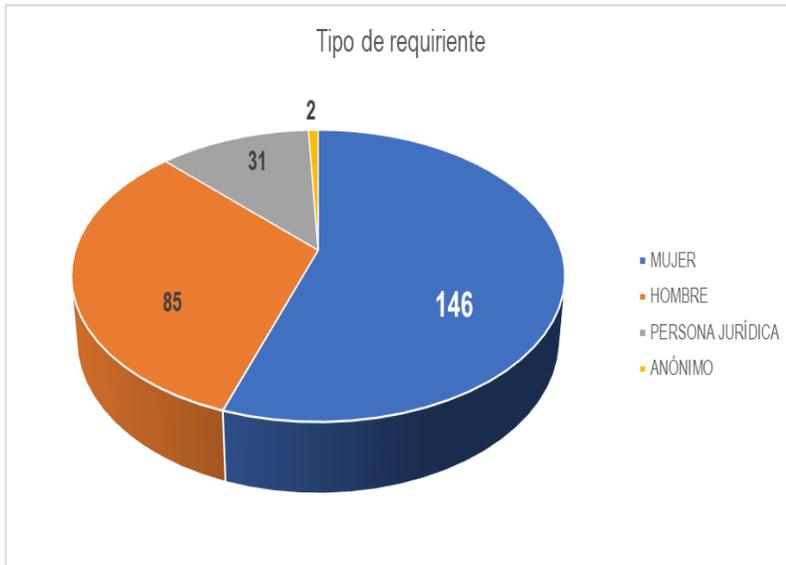
11. TIPO DE REQUIRIENTE

El 88% de las peticiones que ingresaron durante el mes de noviembre al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El 12% 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 noviembre un 55% de las peticiones fueron interpuestas por mujeres y un 32% por hombres, un 12% fueron peticiones de personas jurídicas y un 1% fueron anónimas



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.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El informe refleja que para el mes de noviembre disminuyeron las peticiones, sin embargo, este es un comportamiento histórico, ya que a final de año, cesan las convocatorias del portafolio distrital de estímulos, también cesan los trabajos de formación artística en los CREA y los festivales, pues la mayor cantidad de consultas, se refieren a dichos temas.

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.