

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

**INFORME DE GESTIÓN MENSUAL DICIEMBRE 2018**

Bogotá 10 de enero de 2019

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 DICIEMBRE 2018**

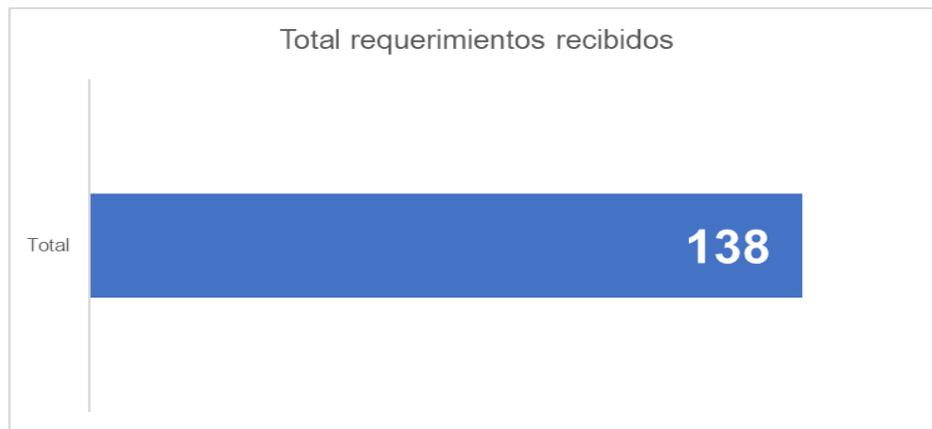
En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de gestión mensual de requerimientos recibidos por el Instituto Distrital de las Artes durante el mes de diciembre 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 diciembre, la cual asciende a 138 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

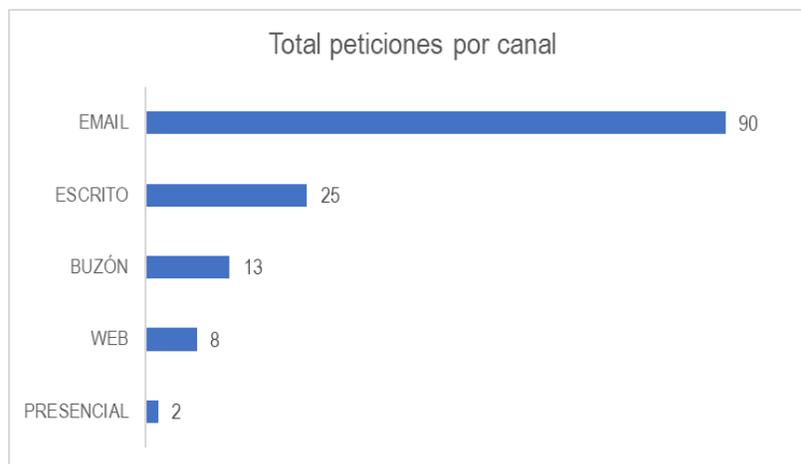
Para este mes, el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones sigue siendo el email ya que de todos los canales existentes un 65% del total ingresó a través del correo electrónico oficial del Idartes.

Las cifras reflejan una disminución en el total de las peticiones que ingresaron durante el mes de diciembre 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 diciembre, 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. Presencial: 0.014%
- b. Web: 0.057%
- c. Buzón: 9%
- d. Escrito: 18%

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – Orfeo

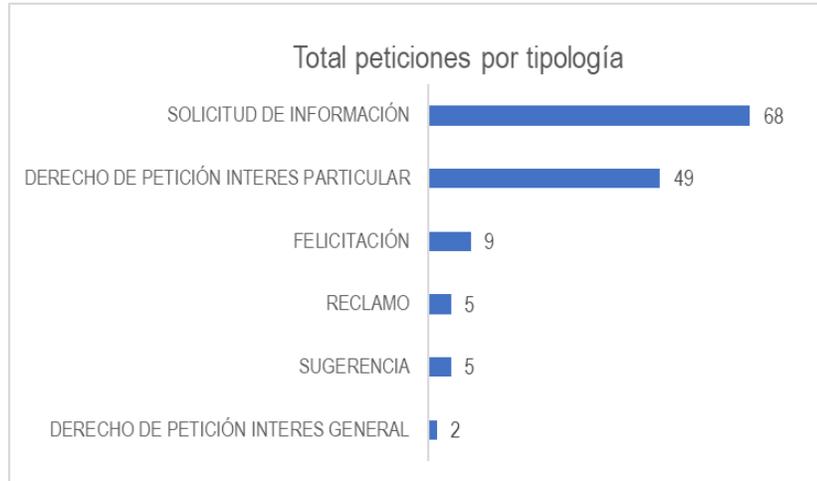
## 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Las tipologías corresponden al tipo de petición que interpone el ciudadano, así las cosas, para el mes de diciembre, 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 49% seguida de 35% de las peticiones de interés particular, las demás tipologías quedaron así:

- a. Felicitación: 0.065%
- b. Reclamo: 0.036%

- c. Sugerencia: 0.036%
- d. Derecho de petición de interés general: 0.014%

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	61	44%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	16	12%
GERENCIA DE LITERATURA	9	7%
PROGRAMA CREA	8	6%
SUBDIRECCIÓN DE EQUIPAMIENTOS	6	4%
TOTAL CINCO SUBTEMAS	100	72%
TOTAL OTROS SUBTEMAS	38	28%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>

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 diciembre, dimos trámite al 44% 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 diciembre la Oficina Asesora jurídica tuvo una participación del 12% ocupando el segundo lugar, lo anterior debido a que se terminaron la mayoría de los contratos de prestación de servicio, y es dicha dependencia la que genera las certificaciones de contrato. Estas peticiones se ingresan al sistema Bogotá te escucha, debido a que podemos realizar un seguimiento asegurando que se respeten los tiempos de respuesta al ciudadano.

La Gerencia de Literatura ocupó el tercer lugar de las dependencias que más peticiones atendieron durante el mes de diciembre, allí fueron asignadas peticiones de personas que buscan saber sobre los talleres de escritura creativa cuyas inscripciones inician en el mes de enero de 2019. También hubo consultas sobre libros del programa “libro al viento” que promueve la circulación de libros de forma gratuita para fomentar la lectura.

El programa Crea a través de los centros de formación artística ocuparon el cuarto lugar de los requerimientos que ingresaron durante el periodo con un 6%. Las consultas que más recibe este programa están relacionadas con información para el ingreso, así como solicitudes para que continúen los artistas formadores, felicitaciones y reclamos en torno al servicio.

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 4% del total de las peticiones.

Sin duda hubo una disminución importante en el número de peticiones durante el mes de diciembre, sin embargo, ese es un comportamiento histórico debido a que muchas de las actividades que promueve la entidad finalizan y a su vez disminuyen las consultas.

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de diciembre se trasladaron en total 4 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 continuó disminuyendo 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	61	59	43%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	16	12	9%
GERENCIA DE LITERATURA	9	9	7%
PROGRAMA CREA	8	7	5%
SUBDIRECCIÓN DE EQUIPAMIENTOS	6	5	4%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	100	92	67%
OTRAS DEPENDENCIAS	38	31	22%
TOTAL	138	123	89%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

La información contenida en el cuadro No. 3 corresponde a las peticiones cerradas en el mes de diciembre, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 89% 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 diciembre fue el Área de Servicio al Ciudadano con un 43%, 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.

En general el comportamiento de la entidad frente al respeto por los tiempos para emitir una respuesta de fondo es excelente, debido a que desde el área de atención al ciudadano realizamos un seguimiento a diario a través de alertas, lo que promueve una cultura de respuesta oportuna al ciudadano en la entidad.

## 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 noviembre.

De las 264 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de noviembre quedaron pendientes de respuesta el 16%, las cuales fueron respondidas de fondo y cerradas en el sistema Bogotá te escucha en lo corrido del mes de diciembre.

Cuadro No. 4

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
SERVICIO AL CIUDADANO	93	0	0%
PROGRAMA CREA	36	2	1%
ÁREA DE CONVOCATORIAS	22	5	2%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	15	11	4%
SUBDIRECCIÓN DE EQUIPAMIENTOS	14	3	1%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	180	21	8%
OTRAS DEPENDENCIAS	84	20	8%
TOTAL	264	41	16%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

A la fecha no tenemos peticiones pendientes de respuesta de meses anteriores a diciembre.

## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Cuadro No. 5

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS		6			7	
DIRECCION GENERAL		11			6	
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO		10				
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		12			5	
GERENCIA DE DANZA		6			6	4
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES		9	5			
GERENCIA DE LITERATURA	10	5		12	7	
GERENCIA DE MUSICA		11			8	
OFB						2
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		8				
OFICINA ASESORA DE PLANEACION					8	
OFICINA ASESORA JURIDICA		12			14	
PLANETARIO DE BOGOTA		8				
PROGRAMA CREA	3	4			7	
SERVICIO AL CIUDADANO		3	1	2	1	1
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				12		
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS		11		13	7	
SUBDIRECCION DE LAS ARTES		12			6	
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>2</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 diciembre la entidad respondió el 53% del total de los requerimientos recibidos en menos de 48 horas.

Como lo refleja el cuadro, debido a la complejidad de la información tenemos áreas como la Oficina Asesora Jurídica, la Subdirección de Equipamientos y la Subdirección Administrativa y Financiera que han superado los 10 días hábiles para la respuesta, sin embargo, todo ha sido cerrado en el sistema conforme a la normatividad vigente en los tiempos.

## 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](mailto: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](mailto:contactenos@idartes.gov.co) y la información de estrato no es proporcionada, por lo anterior no información que reportar.

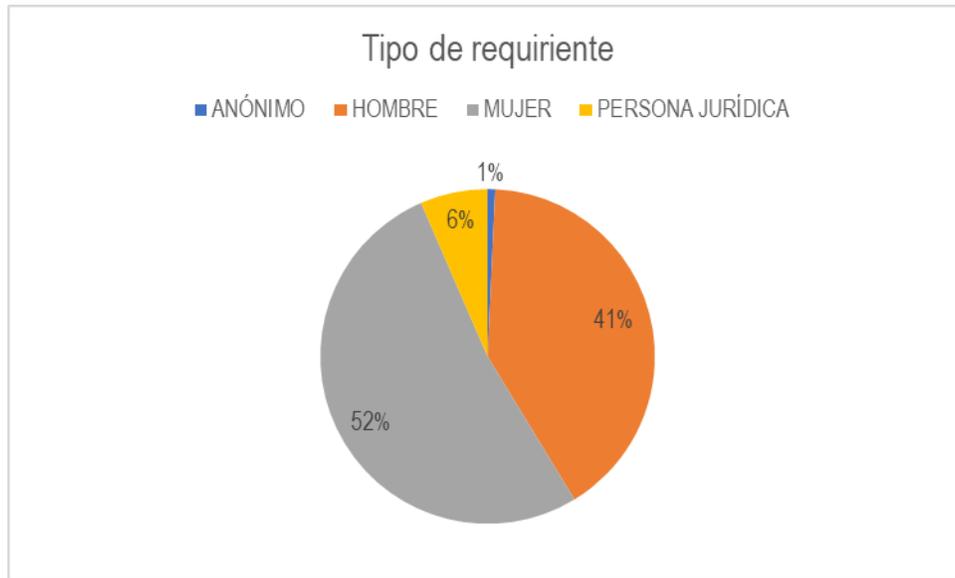
## 11. TIPO DE REQUIRIENTE

El 93% de las peticiones que ingresaron durante el mes de diciembre al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El 7% 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 diciembre un 52% de las peticiones fueron interpuestas por mujeres y un 41% por hombres, un 6% 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 diciembre 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.