

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

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL MARZO 2019

Bogotá 05 de abril de 2019

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 MARZO 2019

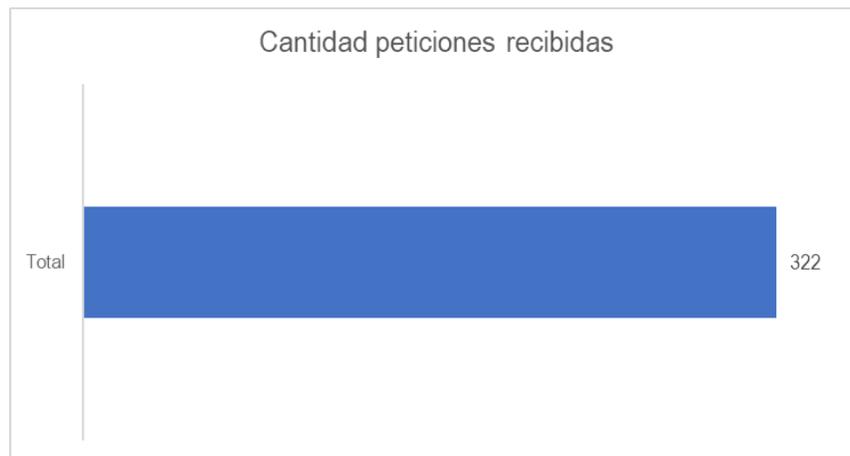
En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de gestión mensual de requerimientos recibidos por el Instituto Distrital de las Artes durante el mes de marzo de 2019.

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 marzo, la cual asciende a 322 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

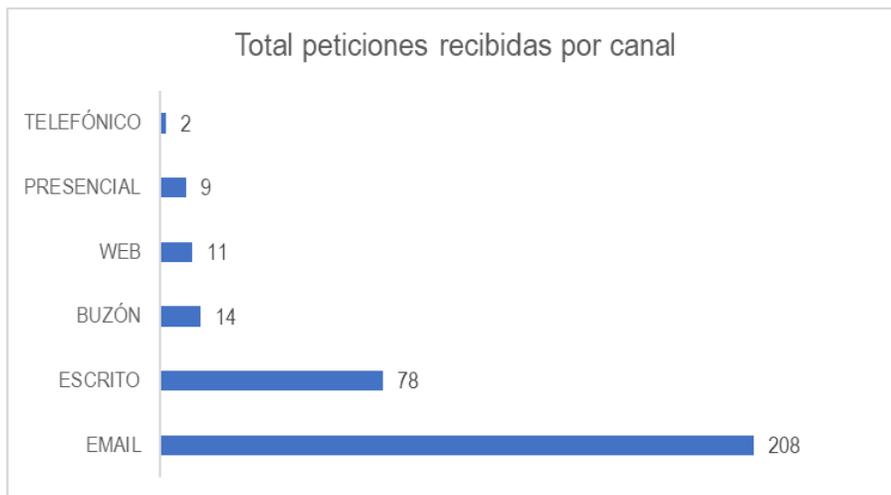
Para este mes, el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones sigue siendo el email ya que de todos los canales existentes un 64% del total ingresó a través del correo electrónico oficial del Idartes.

Las cifras reflejan un aumento en el total de las peticiones que ingresaron durante el mes de marzo respecto al mes anterior, esto debido a las consultas en torno al lanzamiento del portafolio distrital de estímulos -PDE- y los talleres de formación artística que dicta la Subdirección de Formación Artística y el proceso de planta temporal que adelantó la entidad durante el mes de marzo.

Un 24% de las peticiones ingresaron por escrito, los demás canales por los que ingresaron peticiones fueron:

- a. Buzón: 4%
- b. Web: 3%
- c. Presencial: 3%
- d. Telefónico: 2%

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – Orfeo

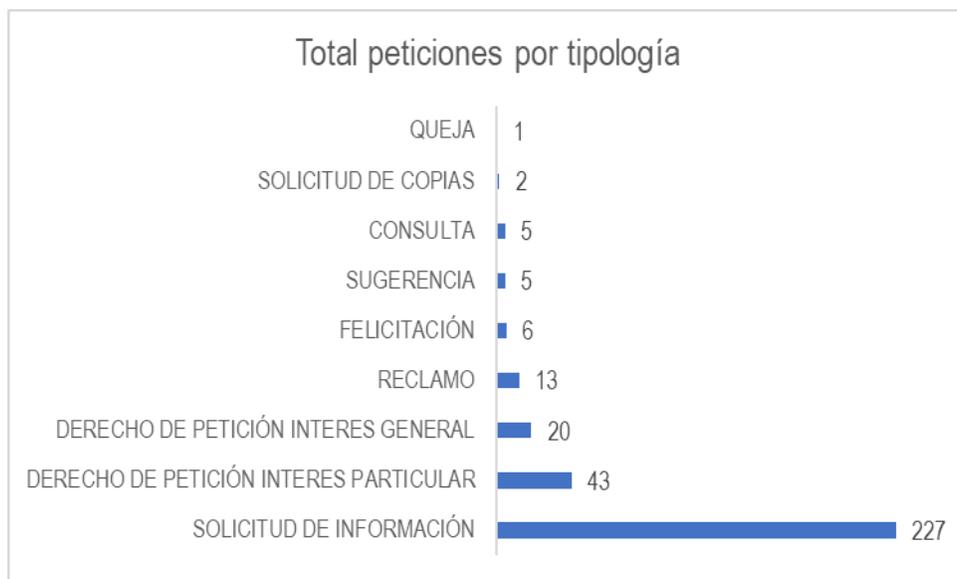
3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Las tipologías corresponden al tipo de petición que interpone el ciudadano, así las cosas, para el mes de marzo, 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 70% seguida de 12% de las

peticiones de interés particular, las demás tipologías quedaron así:

- a. Derecho de petición de interés general: 6%
- b. Reclamo: 4%
- c. Felicitación: 2%
- d. Sugerencia: 2%
- e. Consulta: 2%
- f. Solicitud de copias: 1%
- g. Queja: 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	%
AREA DE CONVOCATORIAS	81	25%
SERVICIO AL CIUDADANO	58	18%
PROGRAMA CREA	24	7%

OFICINA ASESORA JURIDICA	18	6%
DIRECCION GENERAL	15	5%
Total 5 Subtemas	196	61%
Total Otros Subtemas	126	39%
Total General	322	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

El área de convocatorias tuvo una participación del 25% de las peticiones, los temas que allí se abordaron fueron las becas y estímulos del portafolio distrital de estímulos que se lanzó a principios del mes de febrero. Históricamente convocatorias concentra el mayor número de solicitudes de trámite ciudadanas debido a que es uno de los programas pioneros de la entidad.

El área de servicio al ciudadano dio trámite al 18% de las peticiones recibidas durante el periodo, lo anterior debido a que para las consultas más recurrentes, el área las contesta inmediatamente asegurando la oportunidad de las respuestas y haciendo más ágiles los trámites para la ciudadanía.

La Subdirección de formación artística que lidera las actividades en los centros de formación CREA, mantiene un comportamiento constante en torno a las peticiones debido a que muchos padres de familia y/o jardines o personas jurídicas solicitan de talleres de formación o presentaciones de los grupos artísticos en sus organizaciones. Las consultas más recurrentes son por los procesos de inscripción y la programación de los talleres.

Para marzo el programa CREA tramitó el 7% de las peticiones que ingresaron.

Debido a la publicación de diferentes concursos distritales, muchos de los colaboradores de la entidad, han acudido a la oficina asesora Jurídica para la elaboración de las certificaciones de contrato, para marzo hubo una participación de 6% de estas solicitudes las cuales han sido respondidas dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente.

Finalmente, La Dirección General atendió el 5% de las peticiones y las mismas estuvieron relacionadas con consultas referentes a las alianzas estratégicas para la participación de empresas en la venta de productos en los festivales al parque y solicitudes de reunión con la Directora.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de marzo se trasladaron 10 peticiones por no competencia a entidades del sector cultura debido a que por las convocatorias del Portafolio de estímulos, los ciudadanos realizan las consultas al Instituto en ocasiones las convocatorias no son lideradas por el Idartes, lo que nos obliga a trasladar las mismas a través del aplicativo.

ENTIDAD	TOTAL	PARTICIPACIÓN
FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	3	30%
IDPC	3	30%
IDRD	1	10%
OFB	1	10%
SECRETARIA DE CULTURA	1	10%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – Orfeo

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	81	73	23%
SERVICIO AL CIUDADANO	58	58	18%
PROGRAMA CREA	24	18	6%
OFICINA ASESORA JURIDICA	18	12	4%
DIRECCION GENERAL	15	15	5%
Total 5 dependencias	196	176	55%
Otras dependencias	126	94	29%
Total General	322	270	84%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

La información contenida en el cuadro No. 3 corresponde a las peticiones cerradas en el mes de marzo, 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 marzo el área de convocatorias con un 23%, las mismas en su gran mayoría estuvieron referidas a temas de becas y estímulos del portafolio

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 enero.

De las 259 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de febrero, 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 marzo.

Cuadro No. 4

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
AREA DE CONVOCATORIAS	65	13	5%
OFICINA ASESORA JURIDICA	32	6	2%
PROGRAMA CREA	22	2	1%
GERENCIA DE LITERATURA	18	0	0%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	13	4	2%
Total 5 dependencias	150	25	10%
Otras dependencias	109	25	10%
Total General	259	50	19%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

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

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 COPIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS	3	6	8,3			4		5,4	10
DIRECCION GENERAL		7,5	6,0					5,6	
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO			8,0					6,3	
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	5	12	10,0					7,6	
GERENCIA DE DANZA			13,0					5,3	2
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES		13	9,0					7,5	
GERENCIA DE LITERATURA		0	0				1	1,5	
GERENCIA DE MUSICA	13	13	9,8					5,7	
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES								7,0	8
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			11,5						
OFICINA ASESORA JURIDICA			10,8		8			7,5	
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO								4,0	
PLANETARIO DE BOGOTA						9,3		7,0	7
PROGRAMA CREA		7,3	6,3	2		3,5		3,0	
PROYECTO NIDOS		14	5,0					7,3	
SECRETARIA DE CULTURA								0	
SERVICIO AL CIUDADANO		0						0	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		7				3,0	3	0	
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	2	11,5	10,5			13,0		7,0	8
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA		8	4,0					5,5	
SUBDIRECCION DE LAS ARTES		14	8,0					8,8	
TALENTO HUMANO			8,6			9,0		6,8	
TOTAL	5,2	8,6	8,1	2	8	7,2	2	3,6	7,0

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 marzo la entidad respondió el 33% del total de los requerimientos recibidos en menos de 48 horas.

Como lo refleja el cuadro, el promedio de respuesta del Idartes es excelente pues para el mes de marzo todas las peticiones se respondieron dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

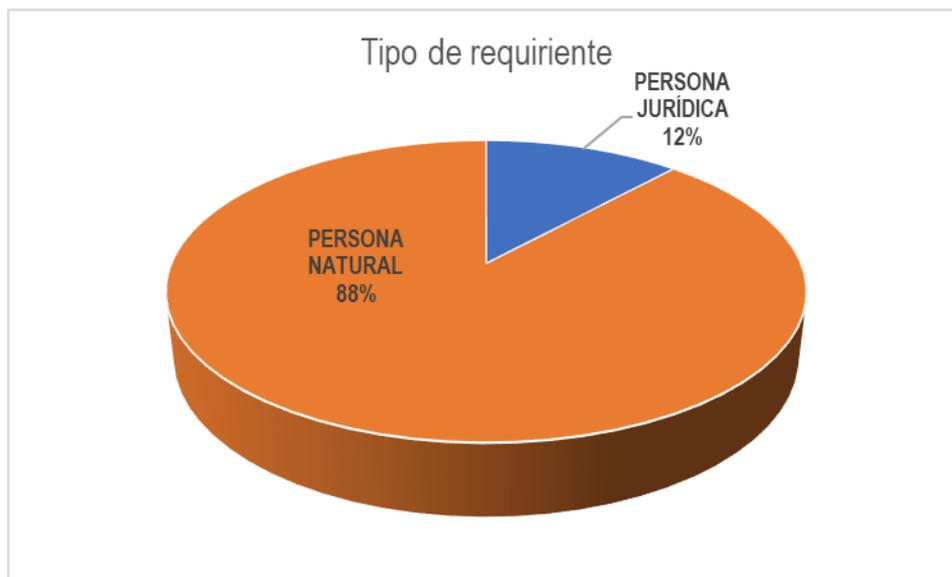
Como lo evidencia el informe, el canal más usado por la ciudadanía para interponer las peticiones al Instituto es el email (contactenos@idartes.gov.co), en consecuencia, la información que reportan es su nombre y su correo electrónico, lo que no nos permite identificar la localidad de residencia de los 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 marzo 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 para la participación de licitaciones, además de certificaciones de contrato y peticiones del Concejo de Bogotá.



12. CALIDAD DEL REQUIRIENTE



13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como se esperaba aumentaron las peticiones durante marzo, esperamos que su comportamiento de aumento se mantenga durante todo el primer semestre. 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.

Actualmente se trabaja con la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General para iniciar las pruebas que permitan el Web services con el SDQS