

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

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL JULIO 2019

Bogotá 12 de agosto 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 JULIO 2019

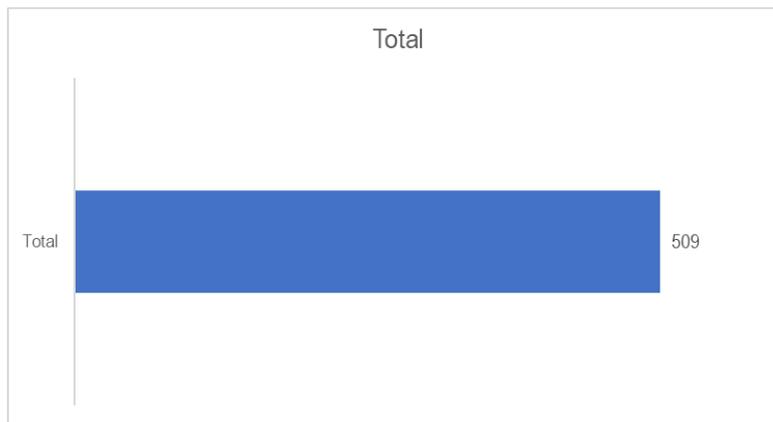
En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de gestión mensual de requerimientos recibidos por el Instituto Distrital de las Artes durante el mes de julio 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 julio, la cual asciende a 509 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

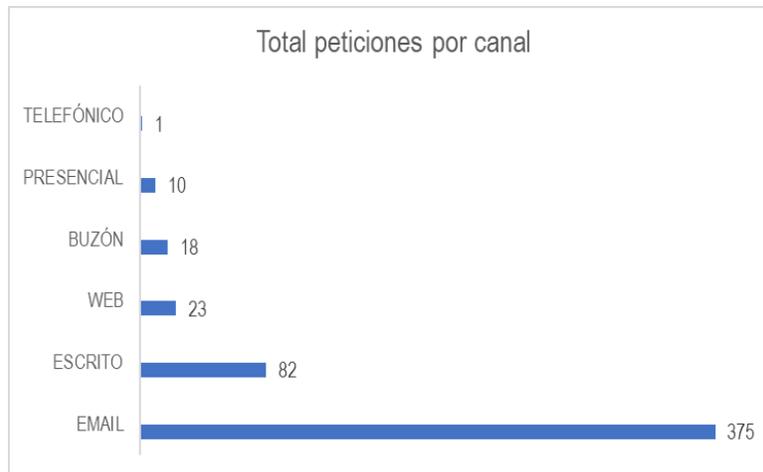
Para este mes, el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones sigue siendo el email ya que de todos los canales existentes un 73.67% del total ingresó a través del correo electrónico oficial del Idartes.

Las cifras reflejan un aumento en el total de las peticiones, en su mayoría referidas a convocatorias solicitando planillas de evaluación, además de los talleres de formación artística que dicta la Subdirección de Formación Artística, las solicitudes de certificación de contratos y recorridos en la nueva cineoteca de Bogotá.

Un 16.11% de las peticiones ingresaron por escrito, los demás canales por los que ingresaron peticiones fueron:

- a. Web: 4.52%
- b. Buzón: 3.54%
- c. Presencial: 1.96%
- d. Telefónico: 0.20%

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – Orfeo

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

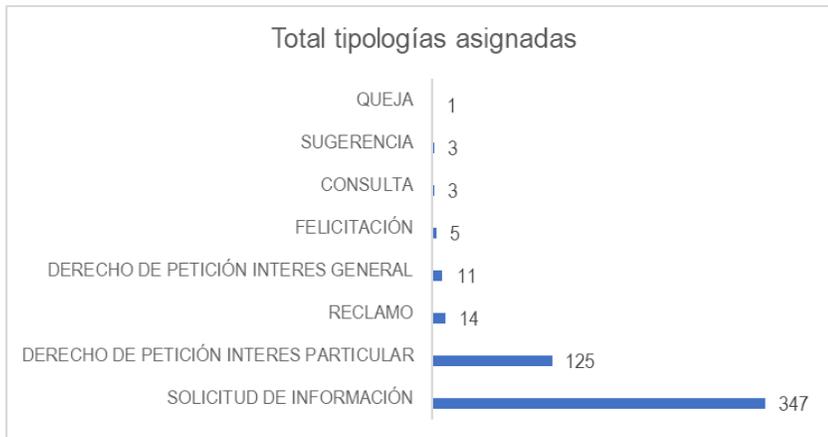
Las tipologías corresponden al tipo de petición que interpone el ciudadano, así las cosas, para el mes de julio, del total de los requerimientos, la “solicitud de acceso a la información” y el derecho de petición de interés particular fueron las tipologías más utilizada por la ciudadanía, la primera con un protagonismo del 68.17% seguida de 24.56% de las peticiones de interés particular, las demás tipologías quedaron así:

- a. Reclamo: 2.75%

- b. Derecho de petición de interés general: 2.16%
- c. Felicitación: 0.98%
- d. Consulta: 0.59%
- e. Sugerencia: 0.59%
- f. Queja: 0.20%

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	137	27%
SERVICIO AL CIUDADANO	120	24%
OFICINA ASESORA JURIDICA	49	10%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	32	6%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	20	4%
Total 5 Subtemas	358	71%
Total Otros Subtemas	143	29%
Total General	501	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

El área de convocatorias tuvo una participación del 27% 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, ahora mismo la consulta más reiterada tiene que ver con la solicitud de planillas de evaluación.

En segundo lugar, el área de atención al ciudadano con un 24% allí se tramitan los temas frecuentes de la entidad registrándolos en Bogotá te escucha como son cursos en los centros de formación crea, solicitud de recorridos en la nueva cinemateca, además de información sobre los eventos y la agenda del Idartes.

La Oficina Asesora jurídica tramitó el 10% de las peticiones, allí los temas recurrentes son certificaciones de contrato, respuestas a entidades de control y peticiones propias de la contratación de la entidad. La Gerencia de artes audiovisuales ocupó el cuarto lugar con un 6% de las peticiones, allí los temas frecuentes son sugerencias de la ciudadanía debido a este nuevo escenario, además de prestamos de salas, recorridos y programación.

Finalmente, la Subdirección de las artes atendió el 4% de las peticiones y las mismas estuvieron con el permiso de artistas en espacio público.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de julio se trasladaron 8 peticiones por no competencia a otras entidades distritales, lo anterior obedece a que durante la atención al ciudadano pese a no ser siempre temas relacionados con el Idartes se reciben y se trasladan a quienes corresponda.

ENTIDAD	TOTAL	PARTICIPACIÓN
EMPRESA DE RENOVACION URBANA	1	13%
FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	2	25%
SECRETARIA DE CULTURA	3	38%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	13%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	1	13%
TOTAL	8	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – Orfeo

La entidad a la que más se trasladan peticiones es a la Secretaría Distrital de Cultura debido a que por temas del portafolio de estímulos, encontramos temas vinculantes entre ambas entidades.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Para este período en la entidad por el subtema de Veedurías Ciudadanas se recibió una petición que fue respondida por la Oficina Asesora de Planeación.

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	137	126	25%
SERVICIO AL CIUDADANO	120	120	24%
OFICINA ASESORA JURIDICA	49	22	4%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	32	27	5%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	20	18	4%
Total 5 dependencias	358	313	62%
Otras dependencias	143	126	25%
Total General	501	439	88%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

La información contenida en el cuadro No. 3 corresponde a las peticiones cerradas en el mes de julio, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 88% 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 julio el área de convocatorias 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 satisfactorio, 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 junio.

De las 257 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de junio, 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 julio.

Cuadro No. 4

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
AREA DE CONVOCATORIAS	79	9	4%
SERVICIO AL CIUDADANO	23	0	0%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	21	7	3%
OFICINA ASESORA JURIDICA	18	0	0%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	16	11	4%
Total 5 dependencias	157	27	11%
Otras dependencias	100	14	5%
Total General	257	41	16%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

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

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

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.

Como lo refleja el cuadro, el promedio de respuesta del Idartes es excelente pues para el mes de julio 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 86% de las peticiones que ingresaron durante el mes de julio al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El 14% 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

Para Julio el número de peticiones aumentó y a su vez aumentó la cantidad de peticiones que atiende el área de atención al ciudadano, este aumento se debe a que ahora nuestro equipo de trabajo aumentó y a su vez coordinamos para que toda solicitud de trámite recibida a través del chat y el correo electrónico, las cuales se responden de manera inmediata, a su vez sean ingresadas al sistema Bogotá te escucha.

A su vez y luego de haber despejado las inquietudes en torno a la implementación del servicio web SDQS – ORFEO nuestra oficina de tecnologías se comprometió a dar inicio al proceso de configuración en el mes de agosto, por lo que esperamos que en resta de la vigencia podamos implementarlo al 100%