

Instituto Distrital de las Artes Área de atención al ciudadano

Informe de gestión mensual
Octubre 2019

Contenido

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN EL IDARTES.....	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN.....	4
3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES.....	5
5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	6
6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS	7
7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO	7
7.1 PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	8
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA	1
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD	0
11. TIPO DE REQUIRIENTE.....	0
13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	1

INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES
OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL OCTUBRE 2019

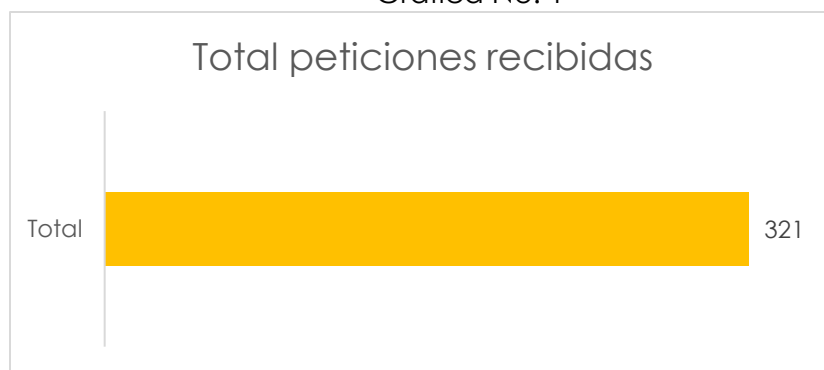
En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, "Estatuto orgánico de Bogotá", Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de gestión mensual de requerimientos recibidos por el Instituto Distrital de las Artes durante el mes de octubre 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 octubre, la cual asciende a 321 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 68.46% del total ingresó a través del correo electrónico oficial del Idartes.

Las cifras reflejan una disminución en el total de las peticiones, lo anterior obedece a que desde el área de atención al ciudadano se está brindando la información necesaria para que los ciudadanos tengan la información siempre actualizada y se minimicen las peticiones.

Un 28.99% de las peticiones ingresaron por escrito. Para el mes de octubre aumentaron las peticiones recibidas por este canal, en su gran mayoría estuvieron relacionadas con solicitudes de certificación de contratos. Las demás peticiones ingresaron por lo canales:

- a. Buzón: 1.57%
- b. Web: 0.66%
- c. Presencial: 0.32%

Gráfica No. 2



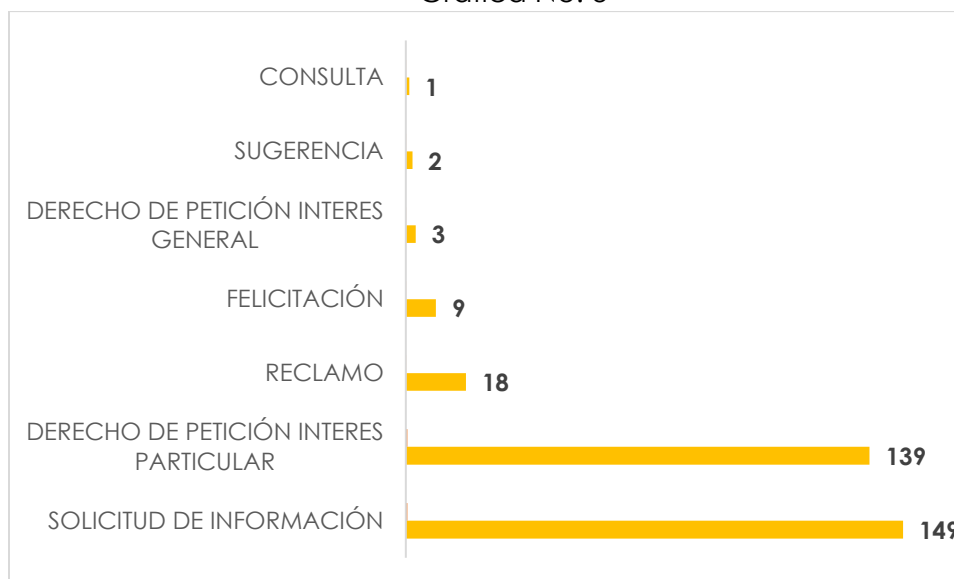
Fuente: Aplicativos SDQS – Orfeo

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 46.42% seguida de 43.30% de las peticiones de interés particular, las demás tipologías quedaron así:

- a. Reclamo: 5.61%
- b. Felicitación: 2.80%
- c. Derecho de petición de interés general: 0.93%
- d. Sugerencia: 0.62%
- e. Consulta: 0.31%

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	%
SERVICIO AL CIUDADANO	92	29%
OFICINA ASESORA JURIDICA	61	19%
AREA DE CONVOCATORIAS	29	9%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	19	6%

SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	15	5%
Total 5 Subtemas	216	67%
Total Otros Subtemas	106	33%
Total General	322	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

Atención al ciudadano fue el área con mayor cantidad de peticiones atendidas, lo anterior se debe a que el área trabaja en una atención y respuesta inmediata, por lo que incorporamos las peticiones al sistema Bogotá te escucha y al mismo tiempo damos respuesta a las mismas, es por ellos que para este mes atendimos el 29% de las peticiones que ingresaron a la entidad.

En segundo lugar, la Oficina Asesora Jurídica con un 19% allí los temas recurrentes son certificaciones de contrato, respuestas a entidades de control y peticiones propias de la contratación de la entidad.

El área de convocatorias tuvo una participación del 9% de las peticiones ocupando el tercer lugar, 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.

La Gerencia de artes audiovisuales ocupó el cuarto lugar con un 6% de las peticiones, allí los temas frecuentes son recorridos por la Cinemateca de Bogotá, además de temas relacionados con el permiso para filmaciones en el espacio público -PUFA-

Finalmente, la Subdirección de Equipamientos Culturales atendió el 5% de las peticiones, las cuales estuvieron relacionadas con reclamos en torno a la boletería por reventa de las mismas para el acceso al festival de teatro de Bogotá.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de octubre 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
---------	-------	---------------

IDPC	3	38%
SECRETARIA DE CULTURA	2	25%
IDRD	1	13%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	13%
CANAL CAPITAL	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 no se recibieron peticiones.

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	91	91	29%
OFICINA ASESORA JURIDICA	61	24	8%
AREA DE CONVOCATORIAS	29	23	7%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	19	14	4%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	15	8	3%
Total 5 dependencias	215	160	51%
Otras dependencias	98	62	20%
Total General	313	222	71%

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 71% 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.

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 septiembre.

De las 299 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de septiembre, quedaron pendientes de respuesta el 10%, 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	%
SERVICIO AL CIUDADANO	76	0	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	39	5	2%
AREA DE CONVOCATORIAS	39	7	2%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	34	3	1%
GERENCIA DE MUSICA	17	1	0%
Total 5 dependencias	205	16	5%
Otras dependencias	94	13	4%
Total General	299	29	10%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

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

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	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS			4		3	6	
AREA DE PRODUCCION			13				13
DIRECCION GENERAL			9			8	
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO						7	
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS			3			4	
GERENCIA DE DANZA			9			7	
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES			5		9	6	
GERENCIA DE LITERATURA						5	
GERENCIA DE MUSICA			8		3	6	
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			7		9	6	
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			3			1	
OFICINA ASESORA JURIDICA		10	10				
PLANETARIO DE BOGOTA			4	10	6	7	
PROGRAMA CREA			5	2		4	
PROYECTO NIDOS			5			8	
SERVICIO AL CIUDADANO			0		0	0	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			8				
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	22		7		12	7	
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA						5	
SUBDIRECCION DE LAS ARTES			11			9	
TALENTO HUMANO		13	2				
Total general	22	12	8	3	7	2	6

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 octubre no hubo peticiones que excedieran los tiempos de respuesta.

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

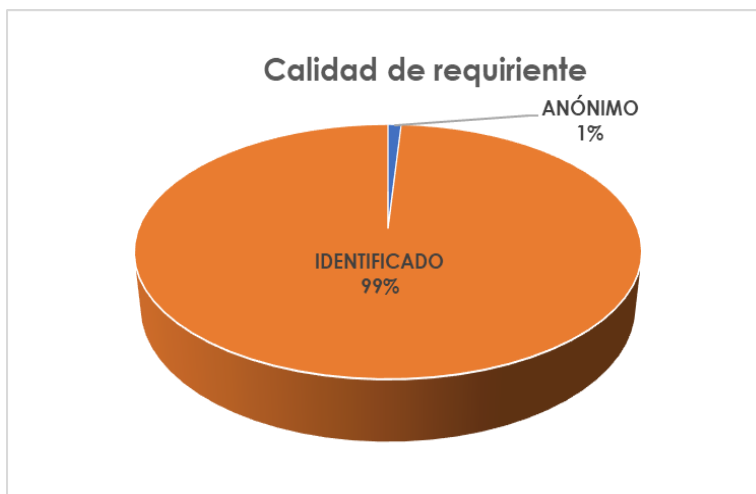
Respecto del numeral diez que solicita el estrato de los ciudadanos, la entidad carece de dicha información ya que el 90% de las peticiones que recibimos en promedio llegan a través del correo institucional contactenos@idartes.gov.co y la información de estrato no es proporcionada, por lo anterior no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

11. TIPO DE REQUIRIENTE

El 94% de las peticiones que ingresaron durante el mes de octubre al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El 6% 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 el mes de octubre aumentaron las peticiones en un 9% respecto del mes anterior. continua en aumento las peticiones atendidas por el área de atención al ciudadano, con ello garantizamos subir el 100% de las peticiones, así como responder de forma inmediata a la ciudadanía.

Esperamos poner en funcionamiento en el mes de noviembre el servicio web que ofrece la secretaría general, para que toda comunicación recibida a través de gestor documental, quede vinculada a Bogotá te escucha de forma inmediata.