

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

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL NOVIEMBRE 2019

Bogotá 12 de diciembre 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 NOVIEMBRE 2019

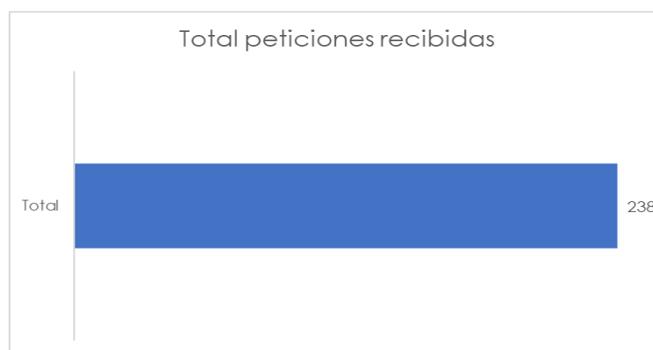
En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de gestión mensual de requerimientos recibidos por el Instituto Distrital de las Artes durante el mes de noviembre 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 30 de noviembre, la cual asciende a 238 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

Durante el mes de noviembre han aumentado las solicitudes de certificación de contratos de prestación de servicios, dichas peticiones se ingresan a Bogotá te escucha, con ello estamos garantizando su oportuna respuesta, el 50.8% de las peticiones ingresaron a través de nuestro gestor documental Orfeo, lo que desplazó al canal electrónico el cual históricamente siempre obtiene el mayor porcentaje.

Un 44.5% de las peticiones ingresaron a través del correo contactenos@idartes.gov.co. Las demás peticiones ingresaron por lo canales:

- a. Buzón: 3.75%
- b. Web: 0.42%
- c. Presencial: 0.42%

Aumentaron las peticiones por buzón de sugerencias, estas peticiones en su mayoría son recibidas por los CREA y para noviembre estuvieron relacionadas con felicitaciones a los artistas que dictan los talleres.

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – Orfeo

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Respecto de las tipologías, las solicitudes de certificación de contratos están siendo tipificadas como derecho de petición de interés particular, dada la alta demanda, para noviembre ésta obtuvo el 59.70% del total.

Las solicitudes de información obtuvieron un 31%, las demás quedaron así:

- a. Reclamo: 4.1%
- b. Felicitación: 4.1%
- c. Sugerencia: 0.4%
- d. Consulta: 0.4%

En noviembre aumentaron las felicitaciones y todas fueron para la subdirección de formación artística.

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	%
CERTIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS	103	43%
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA	21	9%
PROGRAMACION Y BOLETERIA	17	7%
ASESORIAS SOBRE EL PORTAFOLIO DISTRITAL DE ESTIMULOS	14	6%
GESTION JURÍDICA Y LEGAL	11	5%

Total 5 Subtemas	166	70%
Total Otros Subtemas	72	30%
Total General	238	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

La Oficina Asesora Jurídica fue el área en el Instituto que más peticiones recibió durante noviembre atendiendo en su mayoría la solicitud de certificación de contratos de prestación de servicios, el porcentaje alcanzó el 43%.

El área de atención al ciudadano atendió el 9%, las respuestas en su mayoría se correspondieron con información a cerca del cumpleaños del Planetario de Bogotá, cursos vacacionales y talleres de danza en la casona.

El tercer subtema más reiterado fue programación y boletería, este se corresponde con la entrada a los distintos eventos organizados por el instituto, tal es el caso de los tortazos en el teatro libre la media torta.

Las asesorías sobre el portafolio de estímulos en su mayoría se relacionaron con la solicitud de planillas

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de noviembre se trasladaron 1 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
SECRETARÍA GENERAL	1	100%
TOTAL	1	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – Orfeo

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	%
OFICINA ASESORA JURIDICA	109	43	18%
SERVICIO AL CIUDADANO	38	38	16%
AREA DE CONVOCATORIAS	16	13	5%
PROGRAMA CREA	15	14	6%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	11	7	3%
Total 5 dependencias	189	115	49%
Otras dependencias	48	39	16%
Total General	237	154	65%

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 65% 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 313 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de septiembre, quedaron pendientes de respuesta el 29%, 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	91	0	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	61	37	12%
AREA DE CONVOCATORIAS	29	6	2%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	19	5	2%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	15	7	2%
Total 5 dependencias	215	55	18%
Otras dependencias	98	36	12%
Total General	313	91	29%

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

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS		11			5	
DIRECCION GENERAL		6		4	7	
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO				15	9	
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		4			8	
GERENCIA DE DANZA		15			6	
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES		9		7	9	
GERENCIA DE LITERATURA					7	
GERENCIA DE MUSICA					4	
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	7			1	9	
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		12				
OFICINA ASESORA JURIDICA		12				
PLANETARIO DE BOGOTA		3		12		
PROGRAMA CREA		4	2	6	6	6
PROYECTO NIDOS			13		6	
SECRETARIA GENERAL		0				
SERVICIO AL CIUDADANO		0			0	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		10			8	
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS		10		12	9	
SUBDIRECCION DE LAS ARTES		14				
TALENTO HUMANO		12				
TOTAL	7	12	3	8	3	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 noviembre 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 99% de las peticiones que ingresaron durante el mes de noviembre al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El 1% 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.

