

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

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL DICIEMBRE 2017

Bogotá 09 de enero de 2018

TABLA DE CONTENIDO

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN EL IDARTES.	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN	4
3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES	4
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO	5
5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	6
6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	6
7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO.....	7
7.1 PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES.....	7
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.....	1
9. TIPO DE REQUIRENTE.....	10
10. CALIDAD DE REQUIRENTE.....	11
11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	11

INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES
OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL DICIEMBRE 2017

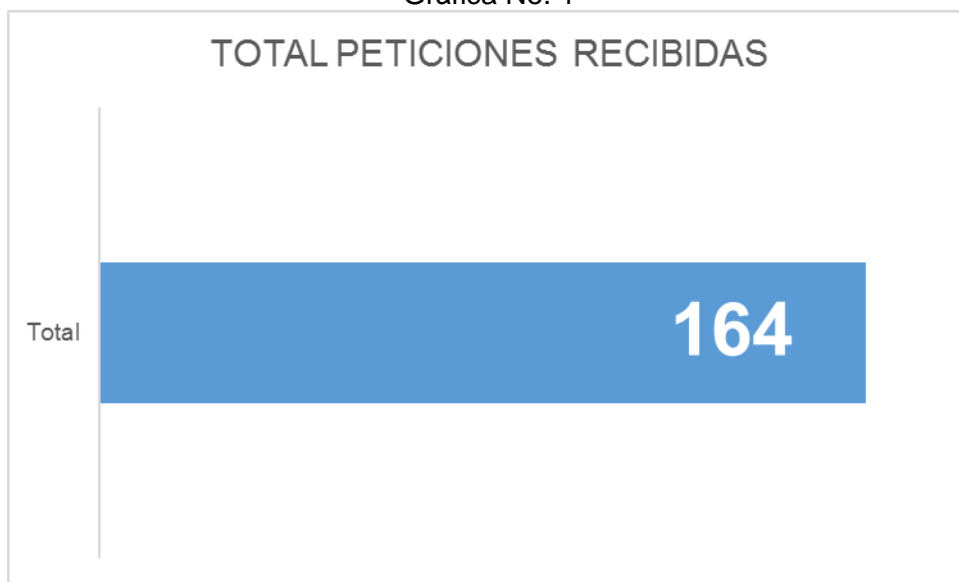
En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de Gestión Mensual de Requerimientos recibidos por el Instituto Distrital de las Artes durante el mes de diciembre de 2017.

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 164 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



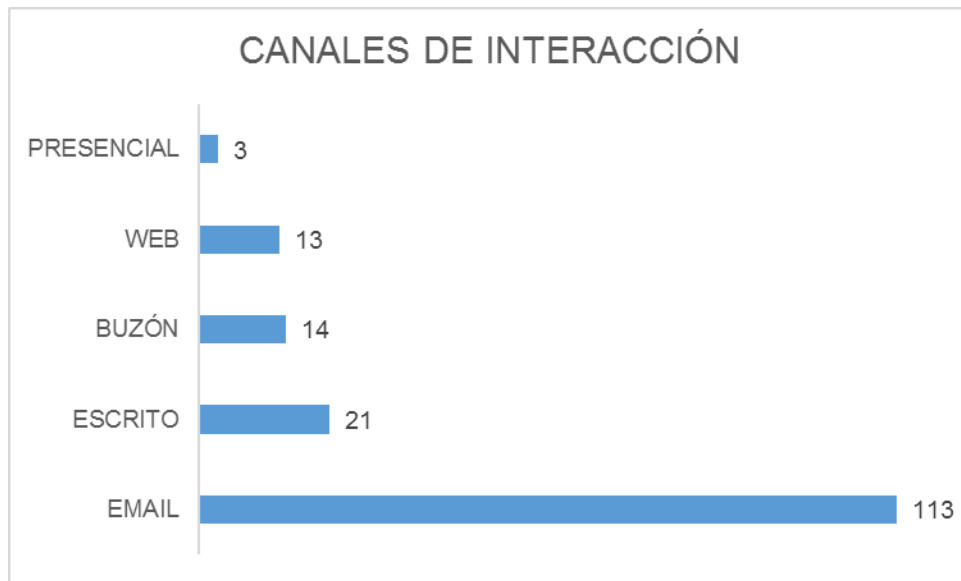
Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Para el mes de diciembre, el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones sigue siendo el Email ya que de todos los canales existentes un 69% ingresa por medio del correo electrónico oficial de la entidad.

Otro de los canales utilizados es el escrito con un 13%, seguido del buzón, web y presencial con 9%, 8% y 2% respectivamente.

Gráfica No. 2



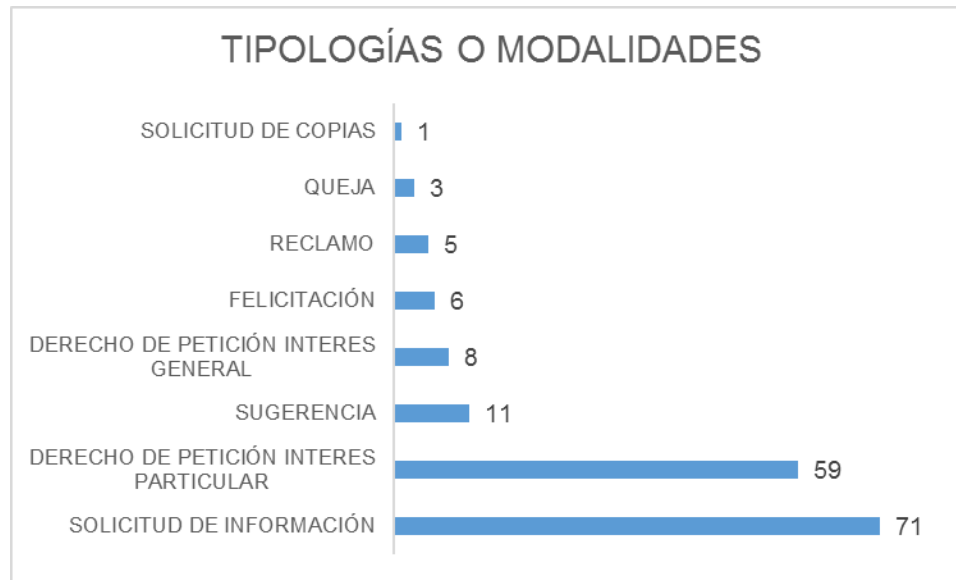
Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Las tipologías corresponden al tipo de petición que interpone el ciudadano, así las cosas, para el mes de diciembre de 2017 del total de los requerimientos, la “solicitud de acceso a la información” fue el que tuvo más impacto con un 43%, seguido del “Derecho de petición de interés particular” con un 36%.

Las demás tipologías quedaron distribuidas así: Sugerencia 7%, Derecho de petición de interés general con un 5%, felicitación 4%, reclamo 3%, queja 2% y finalmente solicitud de copias con un 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	%
FESTIVALES AL PARQUE	26	16%
CENTROS LOCALES PARA LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - CLANES	24	15%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS	15	9%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	11	7%
ACTIVIDADES DE FORMACIÓN - MUSICA	10	6%
Total 5 Subtemas	86	52%
Total Otros Subtemas	78	48%
Total General	164	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

El subtema “festivales al parque” fue el que mayor impacto tuvo durante el mes de diciembre con un 16%, lo anterior se debe a la entidad da inicio en el mes de enero a toda la

programación del festival Rock al parque y algunas bandas solicitan conocer los requisitos y el trámite para su participación.

Otro de los temas que impacta a la entidad es el programa CREA, este es uno de los proyectos líderes por su formación a jóvenes, así las cosas y en busca de vacaciones recreativas para niños, se recibieron en el mes de diciembre un 15% de estas solicitudes.

Otro de los programas pioneros en IDARTES es el programa distrital de estímulos, el cual es consultado por numerosos artistas que buscan respaldo económico para dar a conocer su arte, así las cosas, para el mes de diciembre un 9% de las peticiones fueron por este tema.

Administración del talento humano y actividades de formación artística recibieron un 7% y 6% respectivamente.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de diciembre se trasladaron en total 10 requerimientos, a continuación, se relacionan las entidades a las que se remitió la información.

Cuadro No. 2

ENTIDAD	TOTAL	PARTICIPACIÓN
SECRETARIA DE CULTURA	4	40%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	10%
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	1	10%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO C.	1	10%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	10%
MINISTERIO DE CULTURA	1	10%
PERSONERÍA DE BOGOTA	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

Durante este periodo fueron 10 los traslados a otras entidades, un 40% fueron trasladados a la Secretaría de Cultura cifra que llama la atención sobre un presunto desconocimiento de las competencias de ambas entidades. Las demás peticiones cada una con un 10%, fueron algún traslado de solicitudes de concejales y temas que maneja el nivel nacional.

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

Dependencias y/o entidad	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
GERENCIA DE MUSICA	35	34	27%
CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA	23	11	9%
ÁREA DE CONVOCATORIAS	14	12	9%
GERENCIA DE ARTE DRAMÁTICO	13	11	9%
GERENCIA DE LITERATURA	12	11	9%
Total 5 dependencias	97	79	62%
Otras dependencias	57	49	38%
Total General	154	128	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

La información contenida en el cuadro No. 3 corresponde a las peticiones cerradas durante el mes de diciembre, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 78% 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.

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.

Uno de los controles más rigurosos que hace el área de servicio al ciudadano es el seguimiento a la respuesta oportuna y de calidad al ciudadano, es así que, dentro de nuestro control, no se evidencia ninguna solicitud ciudadana que a la fecha carezca de respuesta.

Cuadro No. 4

Dependencias y/o entidad	Total requerimientos recibidos periodo anteriores	Total requerimientos cerrados periodo anteriores	%
GERENCIA DE MUSICA	57	4	7%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	25	2	4%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	21	3	5%
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA	20	8	14%
ÁREA DE CONVOCATORIAS	18	10	18%
Total 5 dependencias	141	27	48%
Otras dependencias	121	29	52%
Total General	262	56	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Cuadro No. 5

DEPENDENCIAS IDARTES	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS		6			4	2	
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA	13	6	12	9		7,2	
COORDINACION OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO						1	
DIRECCION GENERAL							10
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	2	8	11			5	
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		5		14		7	
GERENCIA DE DANZA	7					5	
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES		12				6,5	
GERENCIA DE LITERATURA		6				3,5	
GERENCIA DE MUSICA		5				4	5
NO COMPETENCIA DE IDARTES		0					
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		4				6	
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		5				5	
OFICINA ASESORA JURIDICA		10				8	
PLANETARIO DE BOGOTA		11		2			
PROYECTO NIDOS						2,5	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		11			10	7	
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS		5				5	
TALENTO HUMANO	13	11				5	
Total general	9,6	7	12	8	8	5	5

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 un 23% de nuestras peticiones se responden en menos de 48 horas.

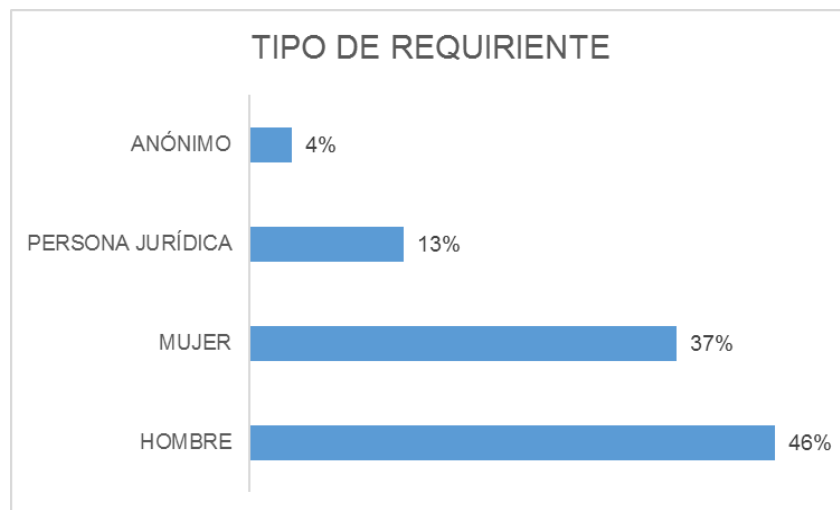
Talento humano, artes plásticas y el programa CREA son las dependencias que más días tardan en responder los derechos de petición de interés general con 14 días, seguidos de gerencia de artes audiovisuales y la oficina asesora jurídica con 10 y 8 días respectivamente.

9. TIPO DE REQUIRIENTE

El 87% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 13% por personas jurídicas, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en diciembre de 2017, de los peticionarios que lo hacen de manera identificada.

Se encuentra identificado que la mayor parte de los ciudadanos que presentan derechos de petición que son ingresados al SDQS son personas naturales, y las personas jurídicas que acuden a la entidad, lo hacen para acceder a los trámites registrados en el SUIT y cuya respuesta no se enmarca en los términos establecidos para el derecho de petición.

Gráfica No. 6



Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

10. CALIDAD DE REQUERENTE

Cuadro No. 6

TIPO DE REQUERENTE	CANTIDAD	PORCENTAJE
HOMBRE	75	46%
MUJER	61	37%
PERSONA JURÍDICA	22	13%
ANÓNIMO	6	4%
TOTAL	164	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que un 4% de las peticiones corresponden a ciudadanos anónimos y que, en su mayoría para acceder a los servicios de la entidad, las personas aportan sus datos.

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Durante el mes de diciembre se atendieron en la entidad a 822 ciudadanos, éstas corresponden a atenciones inmediatas que no se incorporan al SDQS ya que son resueltas en la mayor brevedad, dicha información se mide y se registra a través de un formulario de google drive y dicha información se adjunta al informe del mes.

A continuación, desglosamos la información recogida durante el mes de diciembre a través de los distintos canales de interacción, las sedes de atención y la localidad de la persona que solicita la atención.

CANAL DE RECEPCIÓN	TOTAL
TELEFÓNICO	708
PRESENCIAL	90
CHAT	13
EMAIL	11
TOTAL	822

SEDES DE ATENCIÓN	TOTAL
CASTILLA	67
CENTRO	660
PLANETARIO	95
TOTAL	822

Los temas más recurrentes de las orientaciones que brinda la entidad para el mes de diciembre están referidas a temas de estímulos, vacaciones recreativas y a nuestros escenarios que administra la entidad y en general los contenidos en la agenda cultural del Distrito.

LOCALIDAD DEL CIUDADANO	TOTAL
NO DA INFORMACIÓN	285
KENNEDY	62
CHAPINERO	59

SUBA	54
ENGATIVA	48
USAQUEN	46
BOSA	33
FONTIBON	33

SANTAFE	31
RAFAEL URIBE	27
BARRIOS UNIDOS	24
TEUSAQUILLO	19
SAN CRISTOBAL	18
CANDELARIA	16
PUENTE ARANDA	15

TUNJUELITO	14
CIUDAD BOLIVAR	14
MARTIRES	11
USME	6
ANTONIO NARIÑO	6
SUMAPAZ	1
TOTAL	822