

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

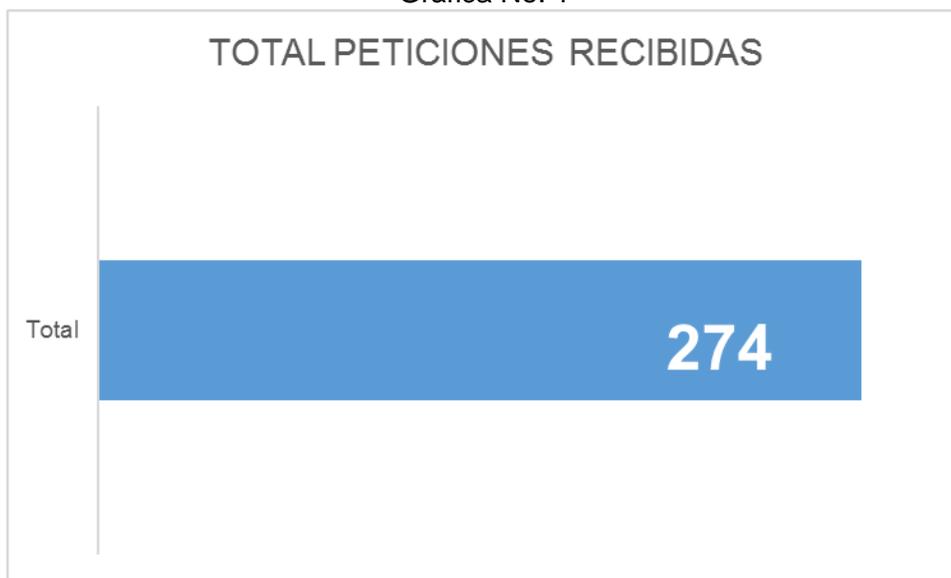
En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de Gestión Mensual de Requerimientos recibidos por el Instituto Distrital de las Artes durante el mes de noviembre 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 30 de noviembre, la cual asciende a 274 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



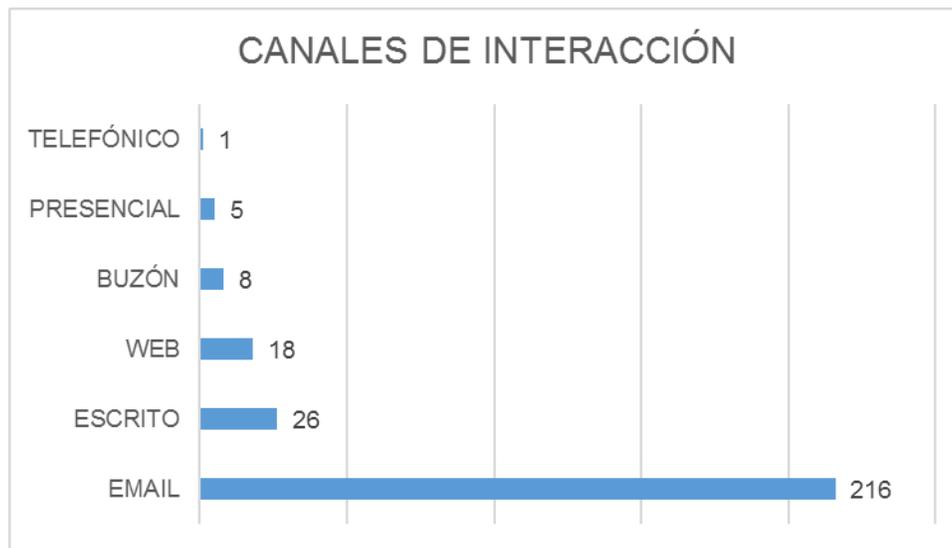
Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

Para el mes de noviembre, el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones sigue siendo el Email ya que de todos los canales existentes un 80% ingresa por medio del correo electrónico oficial de la entidad.

Otro de los canales utilizados es el escrito con un 11%, seguido del web y buzón con un 4 y 3% respectivamente.

Gráfica No. 2



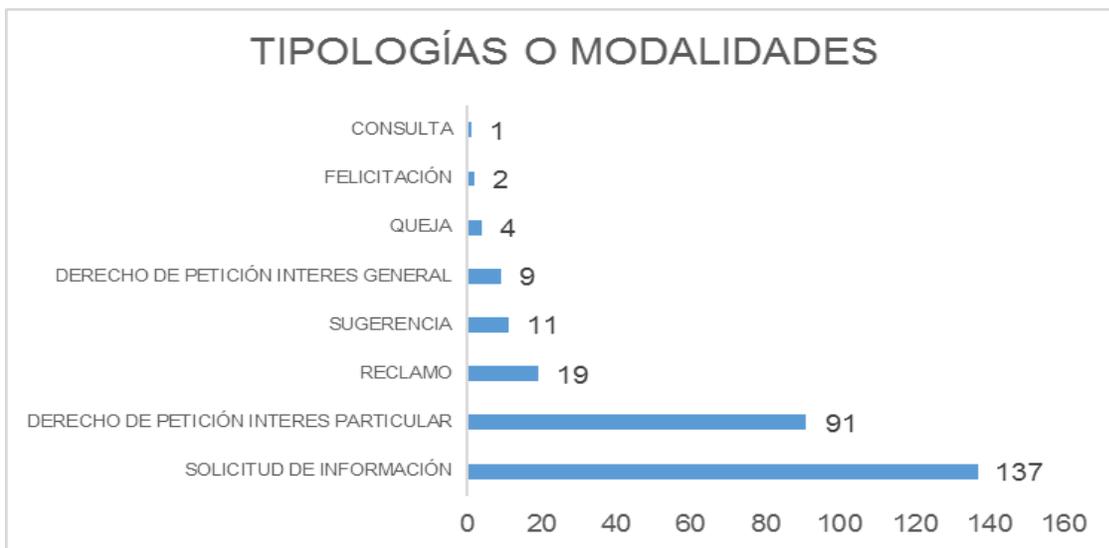
Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

## 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Las tipologías corresponden al tipo de petición que interpone el ciudadano, así las cosas, para el mes de noviembre de 2017 del total de los requerimientos, la “solicitud de acceso a la información” fue el que tuvo más impacto con un 48%, seguido del “Derecho de petición de interés particular” con un 33%.

Las demás tipologías quedaron distribuidas así: Reclamo 7%, sugerencias con un 4%, derecho de interés general 4%, queja 2%, y finalmente consultas y felicitación con un 1% respectivamente.

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	47	17%
CENTROS LOCALES PARA LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - CLANES	20	7%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS	20	7%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	18	7%
ACTIVIDADES DE FORMACIÓN - MUSICA	17	6%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>122</b>	<b>45%</b>
<b>Total Otros Subtemas</b>	<b>152</b>	<b>55%</b>
<b>Total General</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

El subtema “festivales al parque” fue el que mayor impacto tuvo durante el mes de noviembre con un 17%, lo anterior se debe a que se llevó a cabo el festival salsa al parque y ha habido un sin número de solicitudes ciudadanas en torno al tema.

Otro de los temas que impacta a la entidad es el programa distrital de estímulos, muchos artistas acuden a la entidad buscando becas y formas de mostrar su arte, para este mes un 7% de las peticiones recibidas corresponden a este subtema.

El programa CREA, talento humano y comunicaciones tienen un comportamiento similar, con una participación de 7% y 6% respectivamente.

## **5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA**

En el mes de noviembre se trasladaron en total 11 requerimientos, a continuación, se relacionan las entidades a las que se remitió la información.

Cuadro No. 2

<b>ENTIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PARTICIPACIÓN</b>
<b>SECRETARIA DE CULTURA</b>	<b>3</b>	<b>27%</b>
<b>ORQUESTA FILARMONICA</b>	<b>2</b>	<b>18%</b>
<b>SECRETARIA DE GOBIERNO</b>	<b>1</b>	<b>9%</b>
<b>CANAL CAPITAL</b>	<b>1</b>	<b>9%</b>
<b>UNIVERSIDAD DISTRITAL</b>	<b>1</b>	<b>9%</b>
<b>EMPRESA DE RENOVACIÓN URBANA ERU</b>	<b>1</b>	<b>9%</b>
<b>IDU</b>	<b>1</b>	<b>9%</b>
<b>IDPC</b>	<b>1</b>	<b>9%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

Durante este periodo fueron 11 los traslados a otras entidades, cifra que se mantuvo para el mes de noviembre en relación a los otros meses de la vigencia, de lo anterior debido a que la época de vacaciones incide en la cantidad de trámites que interpone la ciudadanía, además se puede inferir que existe un desconocimiento por las funciones de las otras entidades-

## **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	57	56	23%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	25	25	10%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	21	19	8%
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA	20	18	7%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	20	18	7%
Total 5 dependencias	143	136	55%
Otras dependencias	119	111	45%
Total General	262	247	100%

Nota: Se pidió ampliación a un requerimiento

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

La información contenida en el cuadro No. 3 corresponde a las peticiones cerradas durante el mes de noviembre, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 94% 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 91% de las peticiones que habían quedado pendientes del mes de octubre.

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, consideramos que el porcentaje que falta corresponde aquellas peticiones a las que se pidió ampliación.

Cuadro No. 4

<b>Dependencias y/o entidad</b>	<b>Total requerimientos recibidos periodo anteriores</b>	<b>Total requerimientos cerrados periodo anteriores</b>	<b>%</b>
GERENCIA DE MUSICA	35	12	16%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	18	11	14%
DIRECCION GENERAL	15	8	11%
GERENCIA DE DANZA	11	8	11%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	23	6	8%
<b>Total 5 dependencias</b>	102	45	59%
<b>Otras dependencias</b>	334	31	41%
<b>Total requerimientos recibidos en Octubre</b>	436	76	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

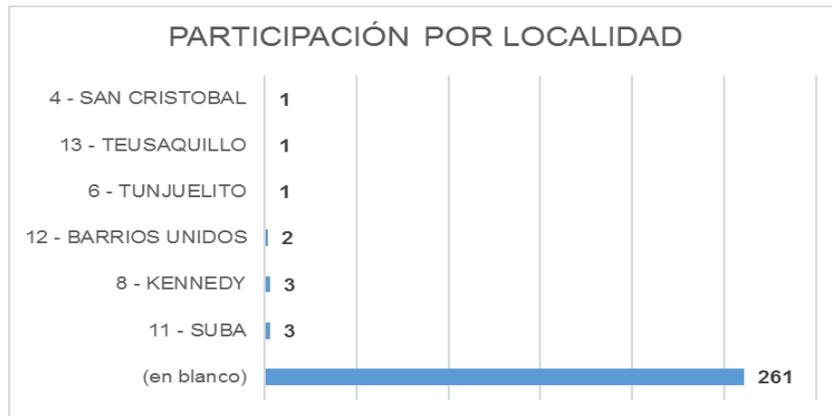
Cuadro No. 5

DEPENDENCIAS IDARTES	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS			8		14	10	3,5	
AREA DE PRODUCCION			5		9			
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA		12	14	9	6	15	7	14
COORDINACION OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO							3	4
DIRECCION GENERAL		8	6				4	
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO		12	9				10	
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	1		6				3	
GERENCIA DE DANZA			7				3	5
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES		10	12				5	
GERENCIA DE LITERATURA		14	10				6	8
GERENCIA DE MUSICA			5			2,5	2	6
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			5			13	4	
OFICINA ASESORA JURIDICA			13				7	
PLANETARIO DE BOGOTA						9,5	6	10
PROGRAMA DC EN VIVO							3	
PROYECTO NIDOS			6				7	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			14					
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS			7				3	12
SUBDIRECCION DE LAS ARTES		13	9		13			
TALENTO HUMANO			4			2	8	

## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que los ciudadanos que más acudieron por los diferentes canales de atención de los puntos de atención de la entidad no reportaron la localidad en la que se encuentran, debido a que en el SDQS no se encuentra como dato obligatorio la localidad del peticionario, esta información se encuentra vacía en el reporte, por lo que evidencia la gráfica que 261 de los peticionarios no reportaron su localidad.

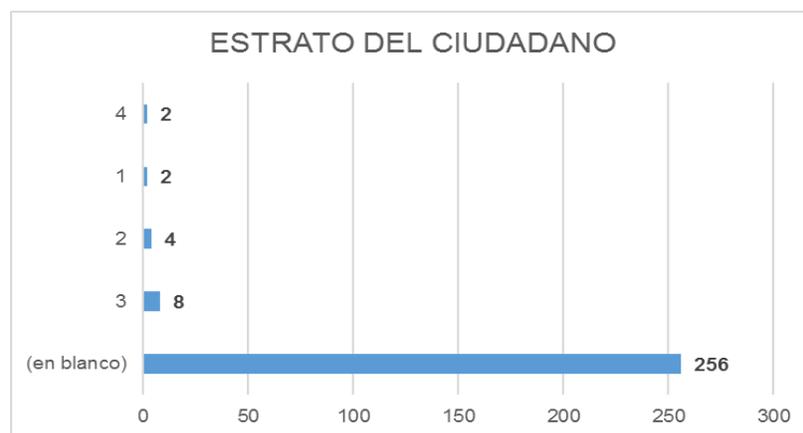
Gráfica No. 4



Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

Gráfica No. 5



Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

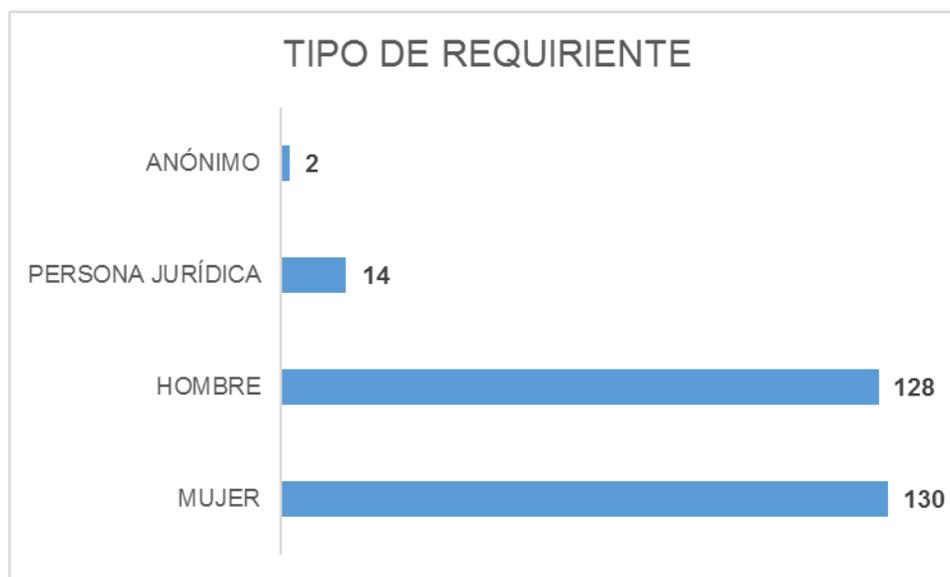
Para este período en la entidad se registraron 16 peticiones con clasificación por estrato, debido a que en el SDQS no se encuentra como dato obligatorio el estrato del peticionario, esta información se encuentra vacía en el reporte, por lo que evidencia la gráfica que 256 de los peticionarios no reportaron su estrato.

## 11. TIPO DE REQUIRIENTE

El 99% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 1% por personas jurídicas, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en noviembre 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

## 12. CALIDAD DE REQUIRIENTE

Cuadro No. 6

Nombre Peticionario	Cantidad	%
Anónimo	2	1%
Identificado	272	99%
<b>Total</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que 2 peticiones corresponden a ciudadanos anónimos y que, en su mayoría para acceder a los servicios de la entidad, las personas aportan sus datos.

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Durante el mes de noviembre se atendieron en la entidad a 1.242 ciudadanos, éstas corresponden a atenciones inmediatas que no se incorporan al SDQS ya que son resueltas en la mayor brevedad. Debido a que son atenciones inmediatas, no se incorporan al SDQS, sin embargo, las medimos y en el archivo EXCEL se adjunta el informe correspondiente.

A continuación, desglosamos la información recogida durante el mes de noviembre 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	998
PRESENCIAL	205
CHAT	31
EMAIL	8
TOTAL	1.242

SEDES DE ATENCIÓN	TOTAL
CASTILLA	334
CENTRO	908
TOTAL	1.242

Los temas más recurrentes de las orientaciones que brinda la entidad para el mes de noviembre 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	280
KENNEDY	174
SUBA	92
USAQUEN	76
ENGATIVA	71
CHAPINERO	67
SAN CRISTOBAL	59
BOSA	53
FONTIBON	49
SANTAFE	44

TEUSAQUILLO	42
TUNJUELITO	35
CIUDAD BOLIVAR	29
MARTIRES	29
RAFAEL URIBE	28
BARRIOS UNIDOS	26
USME	26
PUENTE ARANDA	25
ANTONIO NARIÑO	19
CANDELARIA	18
TOTAL	1.242