

Informe vigencia 2017

Viviana Ortiz Bernal
Profesional Servicio al ciudadano



1.

Cifras Generales



Derechos de petición –
Requerimientos tramitados

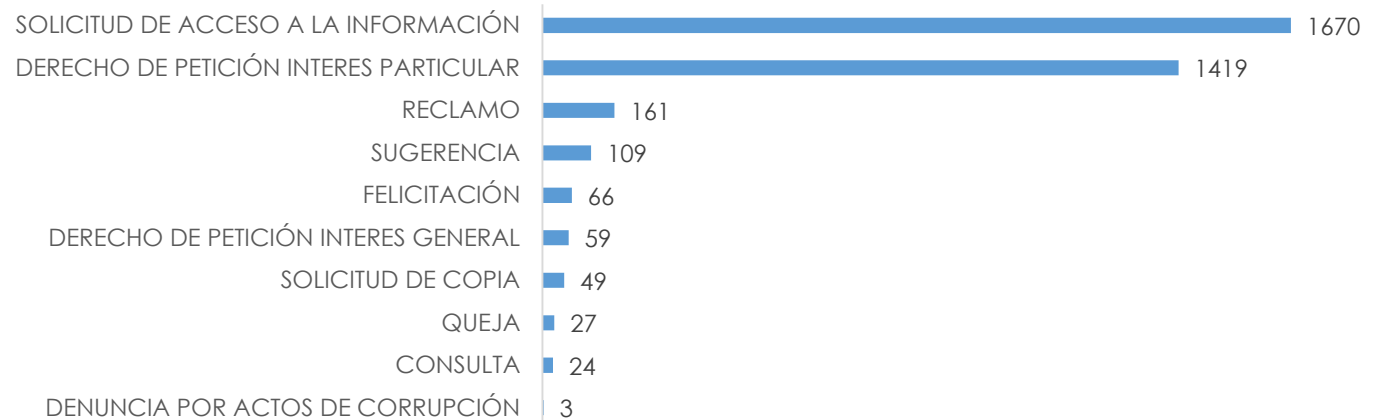
Resumen requerimientos tramitados

Fecha inicio 01-01- 2017 Fecha final 31-12-2017

Total peticiones recibidas durante la vigencia: **3.587**

TIPOLOGÍA	CANTIDAD
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1670
DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	1419
RECLAMO	161
SUGERENCIA	109
FELICITACIÓN	66
DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	59
SOLICITUD DE COPIA	49
QUEJA	27
CONSULTA	24
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	3
TOTAL GENERAL	3587

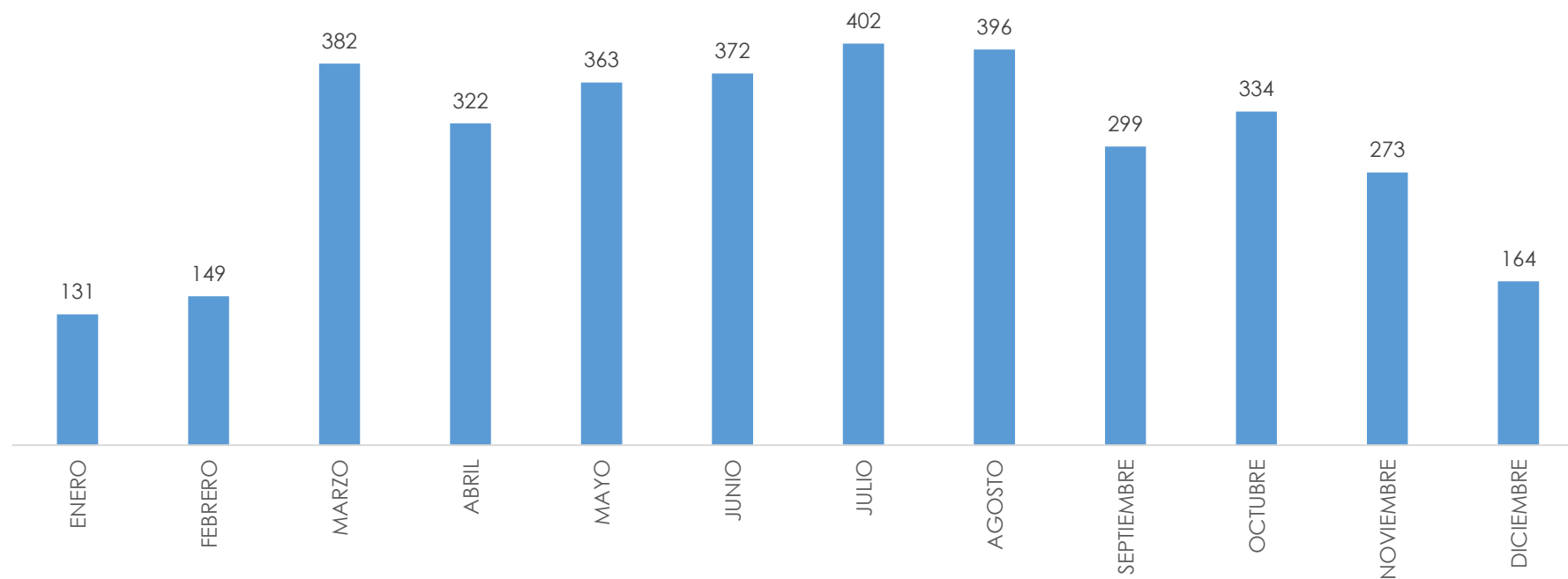
CANTIDAD REQUERIMIENTOS POR TIPOLOGÍA



Resumen requerimientos tramitados 2017

MES	CANTIDAD
ENERO	131
FEBRERO	149
MARZO	382
ABRIL	322
MAYO	363
JUNIO	372
JULIO	402
AGOSTO	396
SEPTIEMBRE	299
OCTUBRE	334
NOVIEMBRE	273
DICIEMBRE	164
TOTAL GRAL	3587

PETICIONES TRAMIRADAS



Resumen requerimientos tramitados

Análisis Cifras Generales

En las cifras generales de la vigencia 2017 se registraron 3.587 requerimientos ciudadanos que ingresaron a través de los diferentes canales dispuestos por el Instituto.

Como hecho importante que garantiza la transparencia de los trámites, la entidad incorporó al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS-, el 100% de las peticiones, ésta estrategia se enmarca dentro del fortalecimiento de una cultura de respuesta oportuna y la lucha contra la corrupción.

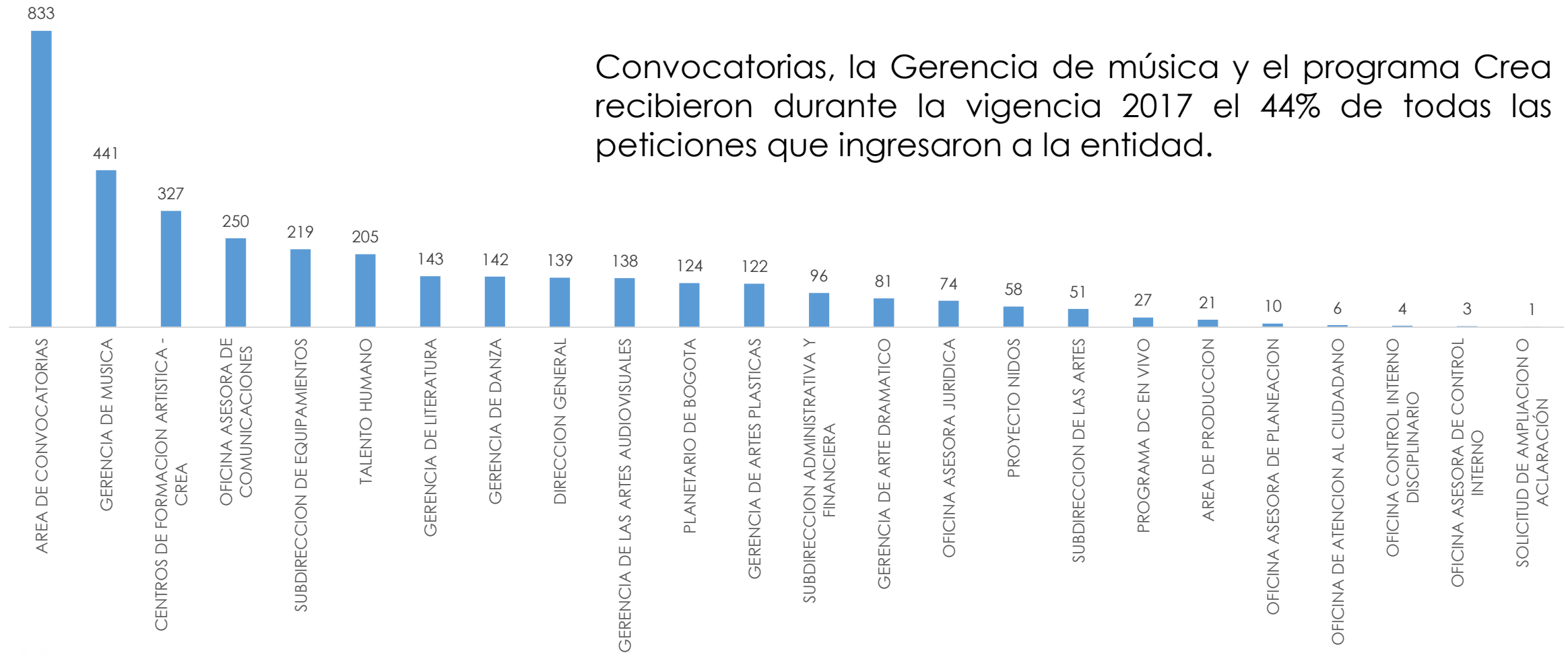
Hoy la entidad reporta cifras que deben ser leídas a partir del esfuerzo institucional del Idartes por ingresar toda solicitud de trámite ciudadana al SDQS tal como lo establece la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano en concordancia con las disposiciones del acuerdo 630 del 2015 artículo 3... *“La administración distrital centralizará todas las peticiones a través del SDQS del cual harán parte todas las entidades del distrito”.*

De los 3.587 derechos de petición, 1.670 corresponden a solicitudes de información, seguidos de 1.419 derechos de petición de interés particular.

Los meses de marzo, mayo, junio, julio, agosto y octubre fueron en los que más solicitudes recibió la entidad. Como un dato a destacar la entidad en promedio durante la vigencia 2017 dio respuesta en plazo no mayor a 5,37 días



PETICIONES ASIGNADAS POR DEPENDENCIA

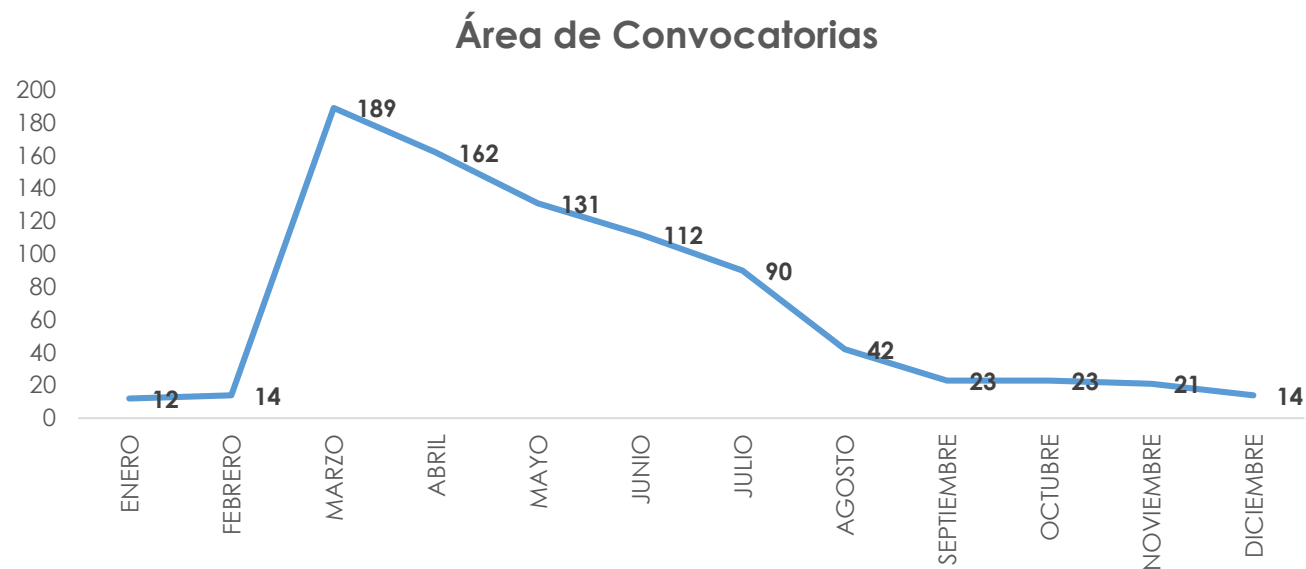


Convocatorias, la Gerencia de música y el programa Crea recibieron durante la vigencia 2017 el 44% de todas las peticiones que ingresaron a la entidad.

Área de convocatorias

Fecha inicio 01-01- 2017 Fecha final 31-12-2017

DEPENDENCIA	CANTIDAD
AREA DE CONVOCATORIAS	
ENERO	12
FEBRERO	14
MARZO	189
ABRIL	162
MAYO	131
JUNIO	112
JULIO	90
AGOSTO	42
SEPTIEMBRE	23
OCTUBRE	23
NOVIEMBRE	21
DICIEMBRE	14
TOTAL AREA DE CONVOCATORIAS	833



Promedio días de respuesta

3.8

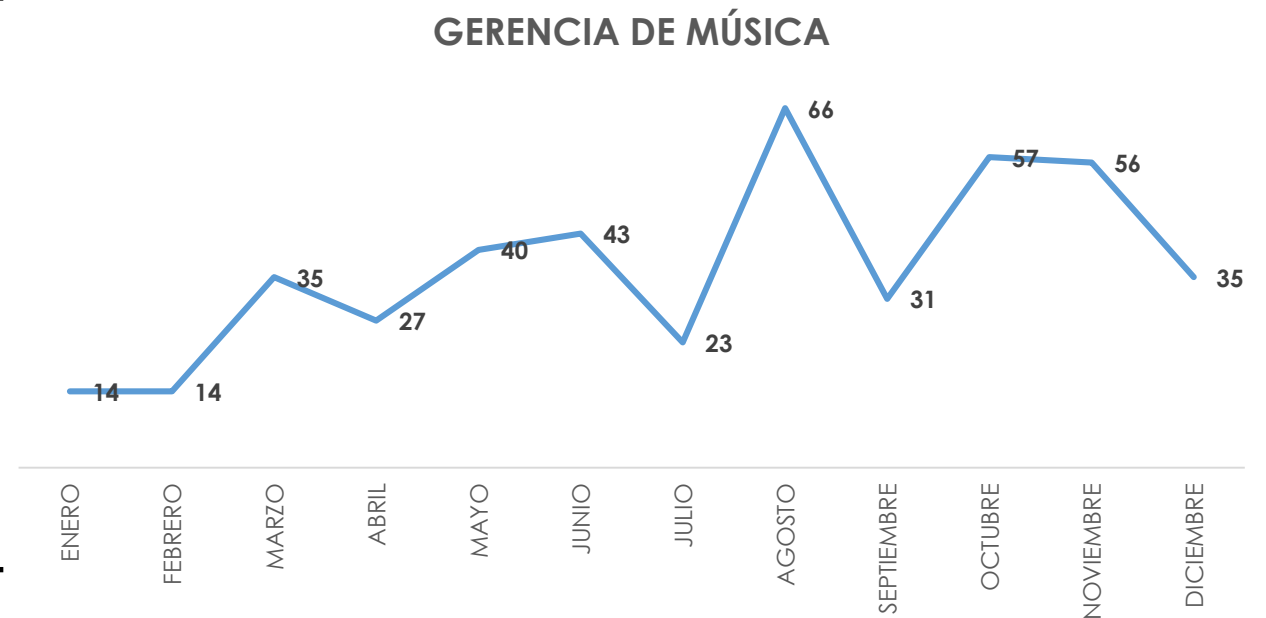
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
AREA DE CONVOCATORIAS	5,3	6,0	3,8	3,9	3,9	3,1	3,4	3,5	2,1	3,0	7,6	5,9	3,8



Gerencia de Música

Fecha inicio 01-01- 2017 Fecha final 31-12-2017

GERENCIA DE MUSICA	CANTIDAD
ENERO	14
FEBRERO	14
MARZO	35
ABRIL	27
MAYO	40
JUNIO	43
JULIO	23
AGOSTO	66
SEPTIEMBRE	31
OCTUBRE	57
NOVIEMBRE	56
DICIEMBRE	35
TOTAL GERENCIA DE MUSICA	441



Promedio días de respuesta

4.1

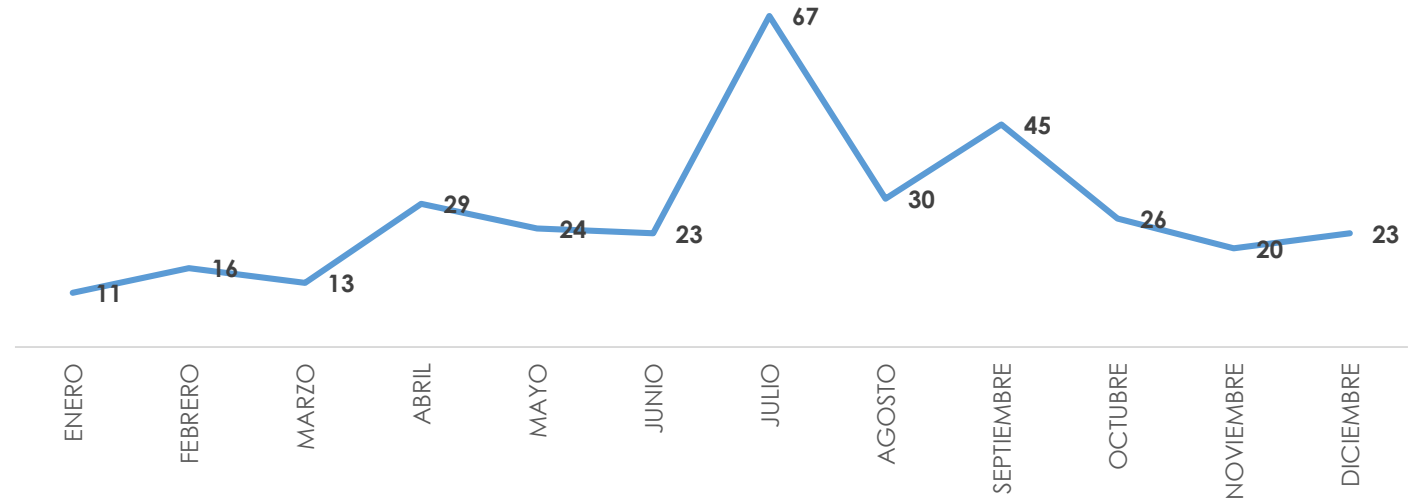
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
GERENCIA DE MUSICA	4,6	4,0	3,8	4,3	4,2	2,9	3,7	4,0	4,0	4,1	5,1	4,8	4,1

Sub. Formación artística - Programa CREA

Fecha inicio 01-01- 2017 Fecha final 31-12-2017

CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA	CANTIDAD
ENERO	11
FEBRERO	16
MARZO	13
ABRIL	29
MAYO	24
JUNIO	23
JULIO	67
AGOSTO	30
SEPTIEMBRE	45
OCTUBRE	26
NOVIEMBRE	20
DICIEMBRE	23
TOTAL CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA	327

PROGRAMA CREA



Promedio días de respuesta

6.6

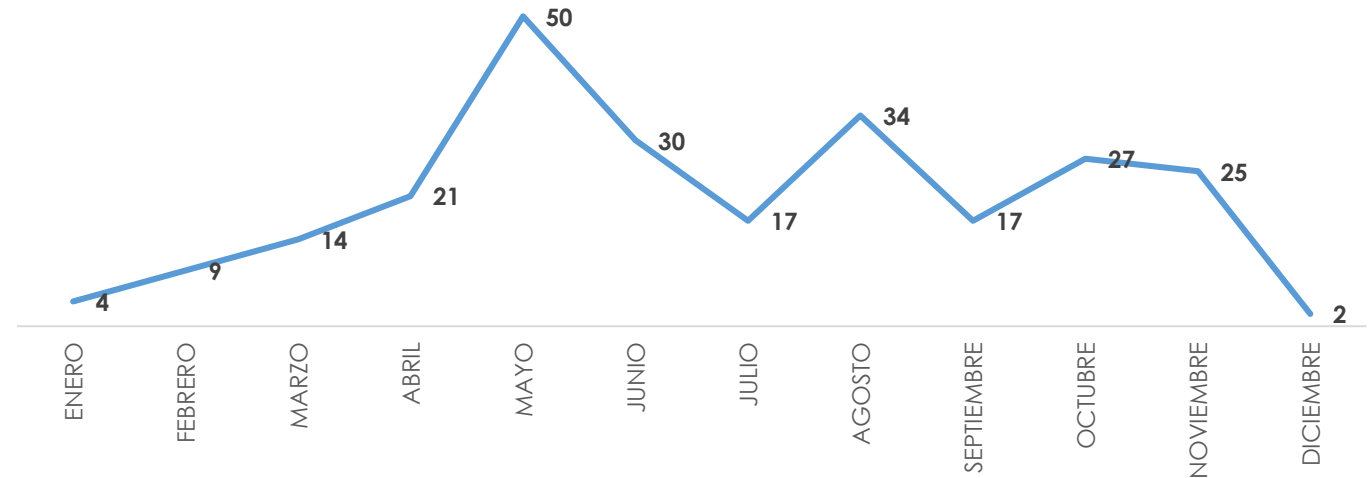
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA	5,3	5,8	6,2	6,1	7,5	5,7	5,7	8,1	5,5	4,6	8,5	12,8	6,6

Oficina asesora de Comunicaciones

Fecha inicio 01-01- 2017 Fecha final 31-12-2017

OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	CANTIDAD
ENERO	4
FEBRERO	9
MARZO	14
ABRIL	21
MAYO	50
JUNIO	30
JULIO	17
AGOSTO	34
SEPTIEMBRE	17
OCTUBRE	27
NOVIEMBRE	25
DICIEMBRE	2
TOTAL OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	250



Promedio días de respuesta

5.0

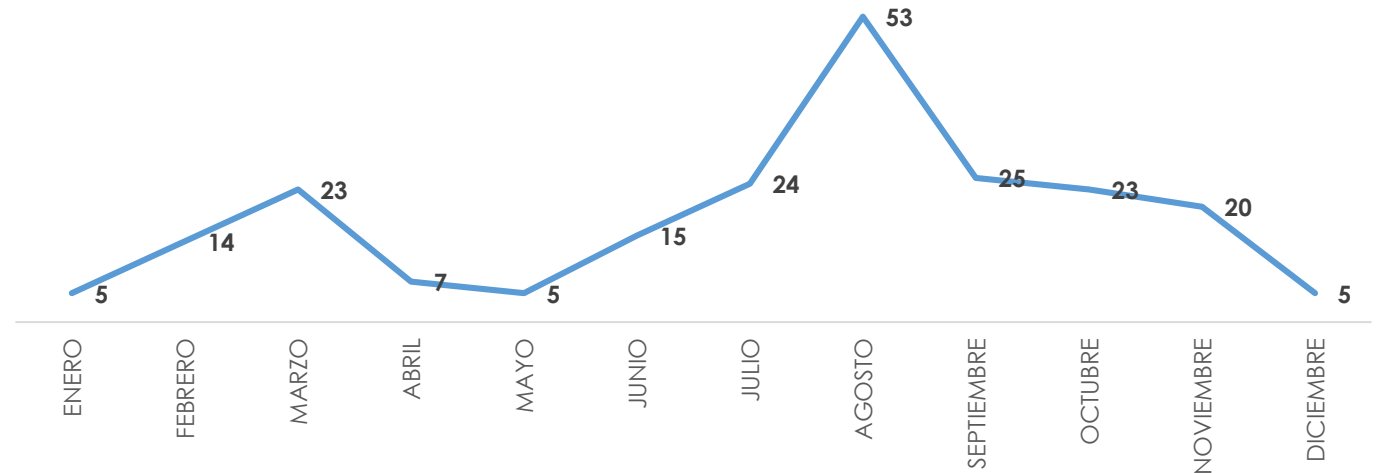
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	8,0	6,4	4,3	3,8	4,6	5,2	7,2	4,6	4,2	4,9	5,8	5,0	5,0

Sub. De Equipamientos

Fecha inicio 01-01- 2017 Fecha final 31-12-2017

SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	CANTIDAD
ENERO	5
FEBRERO	14
MARZO	23
ABRIL	7
MAYO	5
JUNIO	15
JULIO	24
AGOSTO	53
SEPTIEMBRE	25
OCTUBRE	23
NOVIEMBRE	20
DICIEMBRE	5
TOTAL SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	219

SUB DE EQUIPAMIENTOS



Promedio días de respuesta

5.1

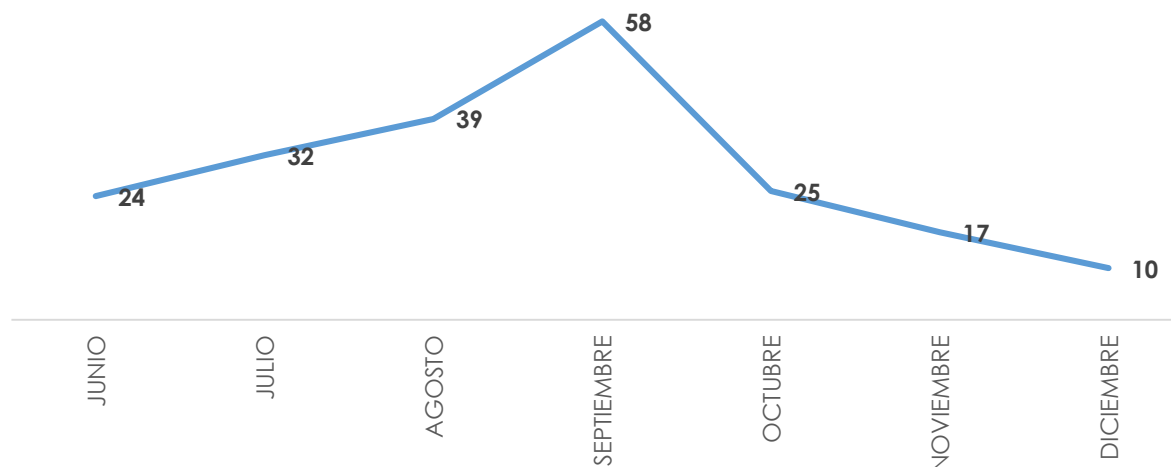
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	7,0	3,4	9,2	8,9	6,8	5,4	3,0	4,8	1,5	3,2	9,0	6,8	5,1

Talento Humano

Fecha inicio 01-01- 2017 Fecha final 31-12-2017

TALENTO HUMANO	CANTIDAD
JUNIO	24
JULIO	32
AGOSTO	39
SEPTIEMBRE	58
OCTUBRE	25
NOVIEMBRE	17
DICIEMBRE	10
TOTAL TALENTO HUMANO	205

TALENTO HUMANO



Promedio días de respuesta

5.2

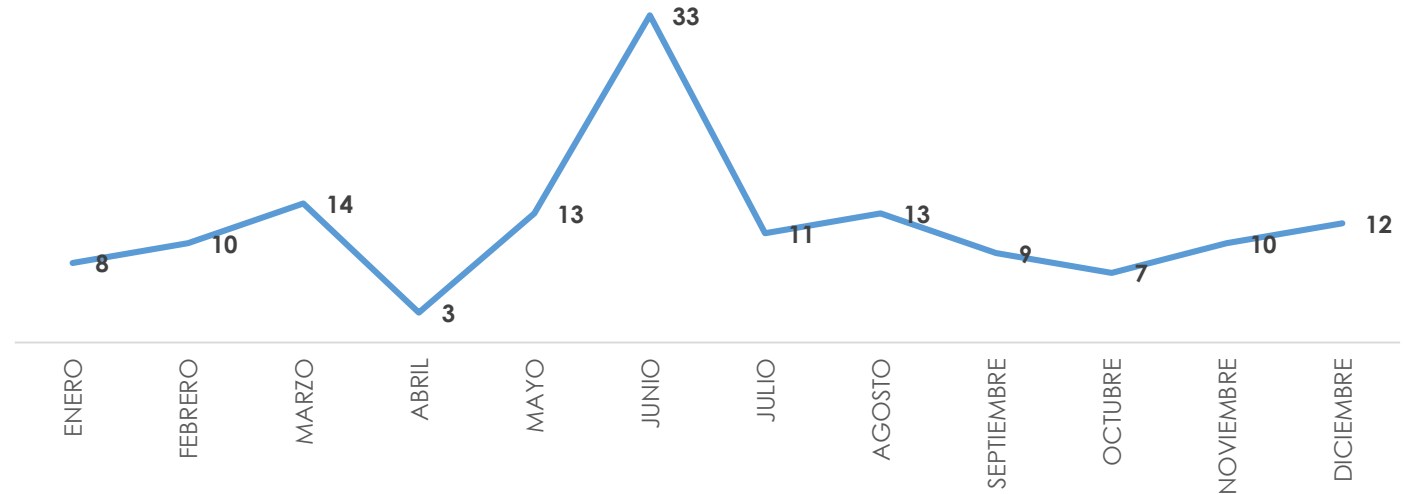
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
TALENTO HUMANO						6,1	3,4	7,0	2,5	6,6	8,4	8,1	5,2

Gerencia de Literatura

Fecha inicio 01-01- 2017 Fecha final 31-12-2017

GERENCIA DE LITERATURA	CANTIDAD
ENERO	8
FEBRERO	10
MARZO	14
ABRIL	3
MAYO	13
JUNIO	33
JULIO	11
AGOSTO	13
SEPTIEMBRE	9
OCTUBRE	7
NOVIEMBRE	10
DICIEMBRE	12
TOTAL GERENCIA DE LITERATURA	143

GERENCIA DE LITERATURA



Promedio días de respuesta

4.3

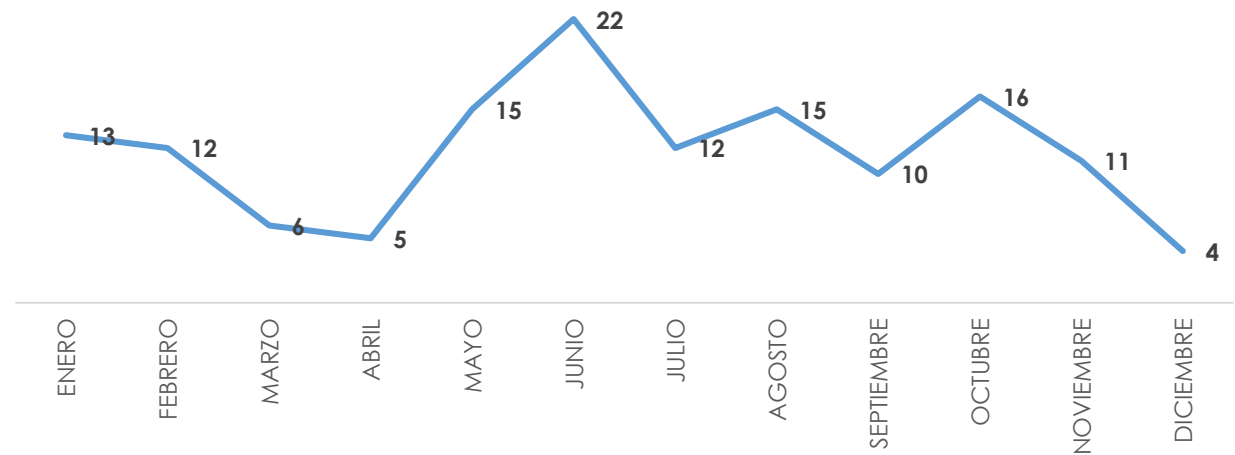
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
GERENCIA DE LITERATURA	3,4	3,2	5,1	3,7	3,2	2,5	5,3	4,1	2,2	11,0	8,8	4,5	4,3

Gerencia de Danza

Fecha inicio 01-01- 2017 Fecha final 31-12-2017

GERENCIA DE DANZA	CANTIDAD
ENERO	13
FEBRERO	12
MARZO	6
ABRIL	5
MAYO	15
JUNIO	22
JULIO	12
AGOSTO	15
SEPTIEMBRE	10
OCTUBRE	16
NOVIEMBRE	11
DICIEMBRE	4
TOTAL GERENCIA DE DANZA	141

GERENCIA DE DANZA



Promedio días de respuesta

4.0

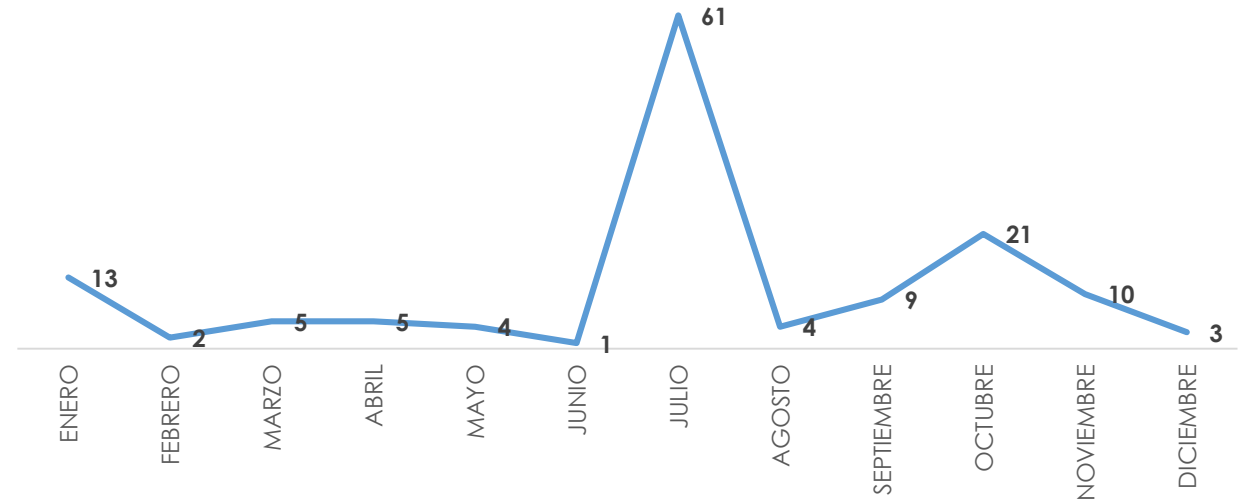
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
GERENCIA DE DANZA	5,5	4,5	5,0	3,4	4,3	3,1	4,0	2,5	3,5	3,9	5,5	5,3	4,0

Dirección General

Fecha inicio 01-01- 2017 Fecha final 31-12-2017

DIRECCION GENERAL	CANTIDAD
ENERO	13
FEBRERO	2
MARZO	5
ABRIL	5
MAYO	4
JUNIO	1
JULIO	61
AGOSTO	4
SEPTIEMBRE	9
OCTUBRE	21
NOVIEMBRE	10
DICIEMBRE	3
TOTAL DIRECCION GENERAL	138

DIRECCIÓN GENERAL



Promedio días de respuesta

3.7

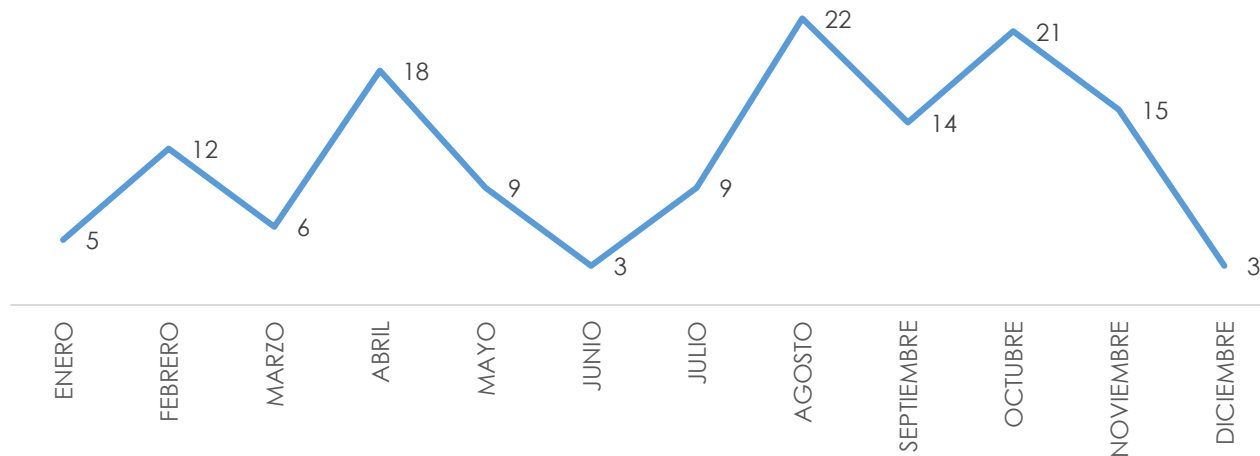
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DIRECCION GENERAL	5,3	11,5	6,8	4,8	3,5	1,0	2,2	3,3	2,7	4,2	6,3	9,7	3,7

Gerencia de Artes Audiovisuales

Fecha inicio 01-01- 2017 Fecha final 31-12-2017

GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	CANTIDAD
ENERO	5
FEBRERO	12
MARZO	6
ABRIL	18
MAYO	9
JUNIO	3
JULIO	9
AGOSTO	22
SEPTIEMBRE	14
OCTUBRE	21
NOVIEMBRE	15
DICIEMBRE	3
TOTAL GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	137

Gerencia de Artes Audiovisuales



Promedio días de respuesta

5.3

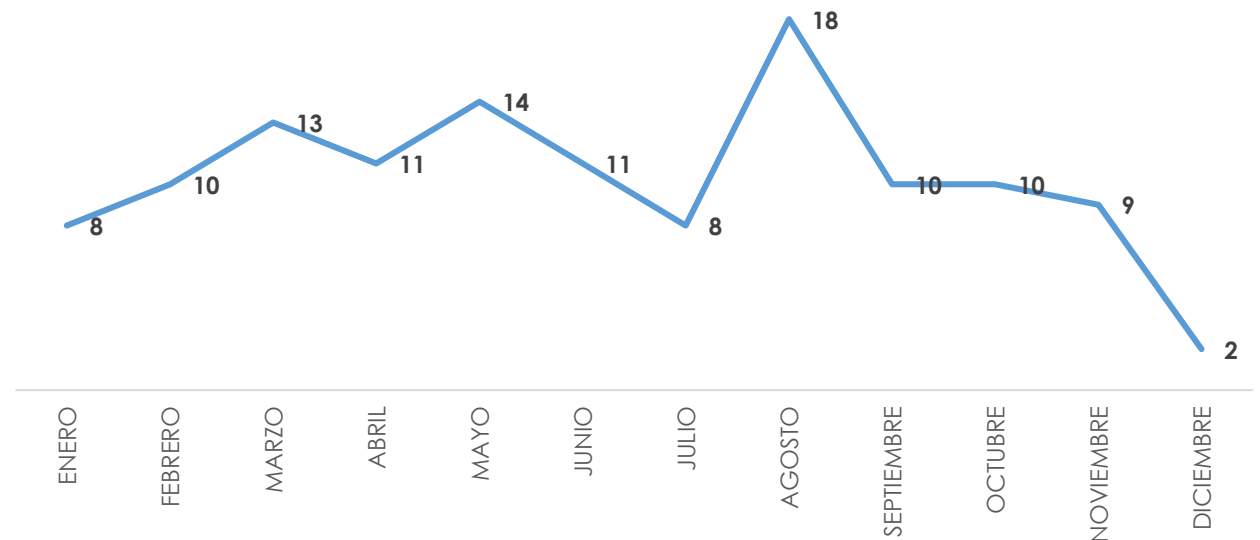
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	5,8	5,0	2,5	4,0	4,7	4,3	4,4	5,3	4,4	5,5	9,3	8,3	5,3

Planetario de Bogotá

Fecha inicio 01-01- 2017 Fecha final 31-12-2017

PLANETARIO DE BOGOTA	CANTIDAD
ENERO	8
FEBRERO	10
MARZO	13
ABRIL	11
MAYO	14
JUNIO	11
JULIO	8
AGOSTO	18
SEPTIEMBRE	10
OCTUBRE	10
NOVIEMBRE	9
DICIEMBRE	2
TOTAL PLANETARIO DE BOGOTA	124

PLANETARIO DE BOGOTÁ



Promedio días de respuesta

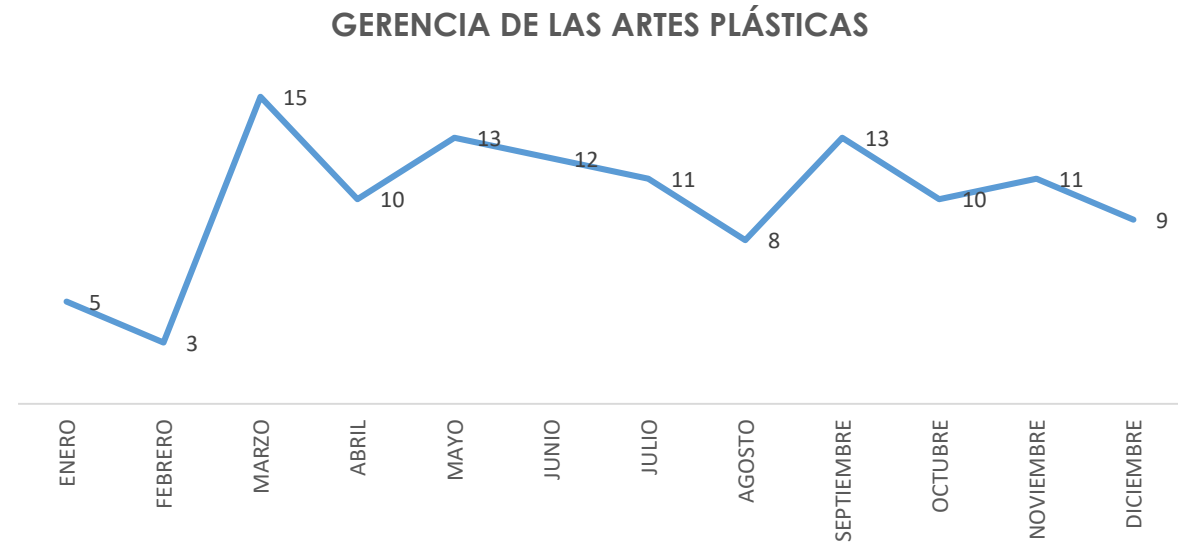
4.8

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PLANETARIO DE BOGOTA	4,8	4,8	6,5	1,5	4,9	4,3	2,6	5,6	4,0	5,3	7,8	6,5	4,8

Gerencia de las artes plásticas

Fecha inicio 01-01- 2017 Fecha final 31-12-2017

GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	CANTIDAD
ENERO	5
FEBRERO	3
MARZO	15
ABRIL	10
MAYO	13
JUNIO	12
JULIO	11
AGOSTO	8
SEPTIEMBRE	13
OCTUBRE	10
NOVIEMBRE	11
DICIEMBRE	9
TOTAL GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	120



Promedio días de respuesta

5.9

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	7,6	5,7	9,3	4,1	5,5	6,2	5,1	6,3	3,4	5,1	4,8	8,7	5,9

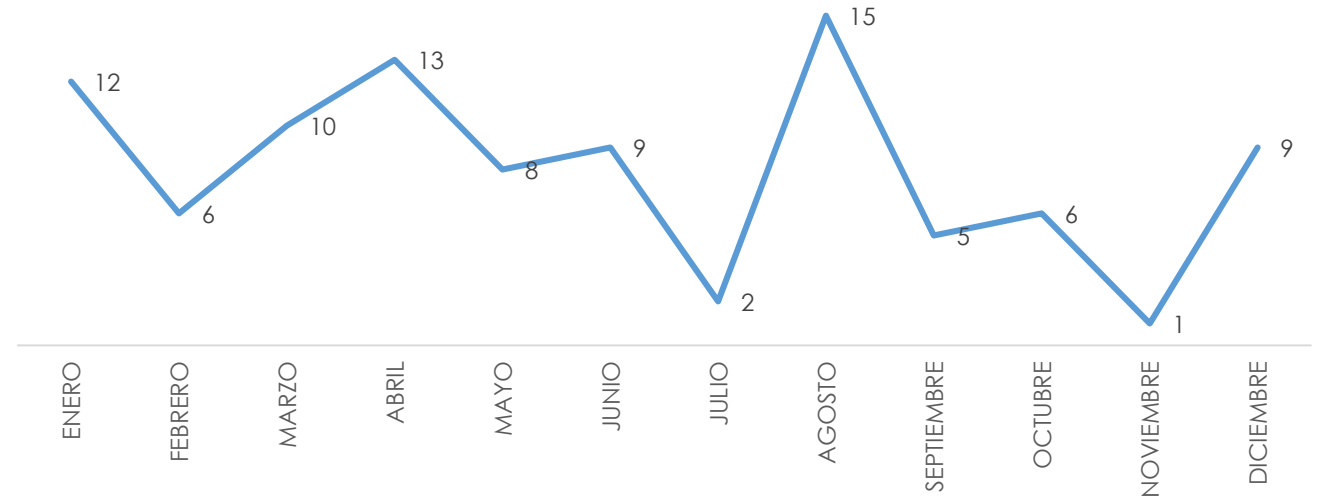
Sub. Administrativa y Financiera

Fecha inicio 01-01- 2017 Fecha final 31-12-2017

SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

	CANTIDAD
ENERO	12
FEBRERO	6
MARZO	10
ABRIL	13
MAYO	8
JUNIO	9
JULIO	2
AGOSTO	15
SEPTIEMBRE	5
OCTUBRE	6
NOVIEMBRE	1
DICIEMBRE	9
TOTAL	96

Sub. Administrativa y Financiera



Promedio días de respuesta

6.6

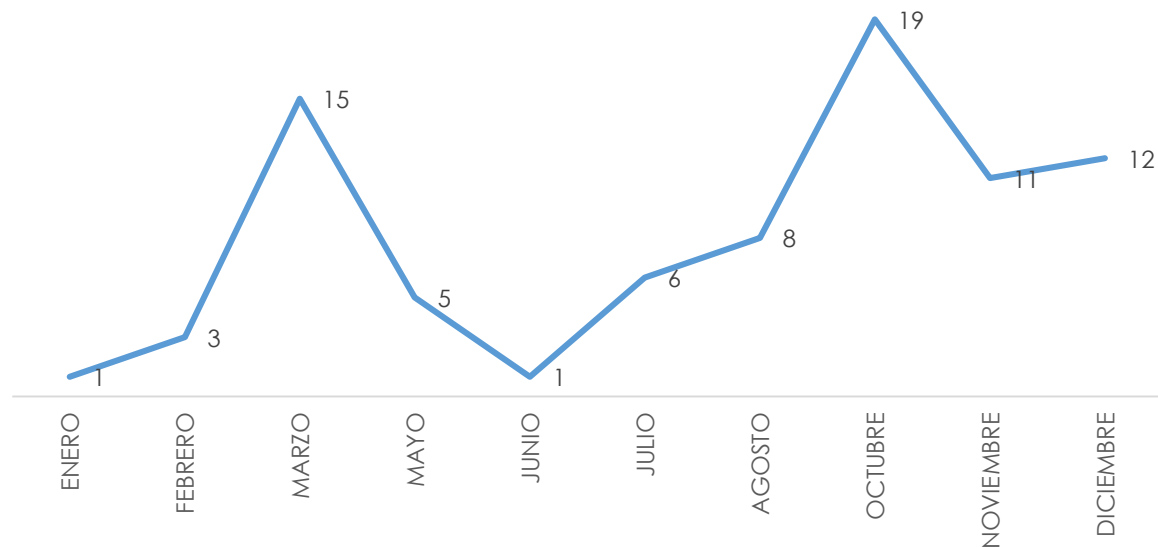
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7,0	4,2	8,8	5,5	7,5	4,6	3,0	3,5	6,4	8,8	14,0	11,4	6,6

Gerencia de arte dramático

Fecha inicio 01-01- 2017 Fecha final 31-12-2017

GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	CANTIDAD
ENERO	1
FEBRERO	3
MARZO	15
MAYO	5
JUNIO	1
JULIO	6
AGOSTO	8
OCTUBRE	19
NOVIEMBRE	11
DICIEMBRE	12
TOTAL GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	81

Gerencia de arte Dramático



Promedio días de respuesta

5.6

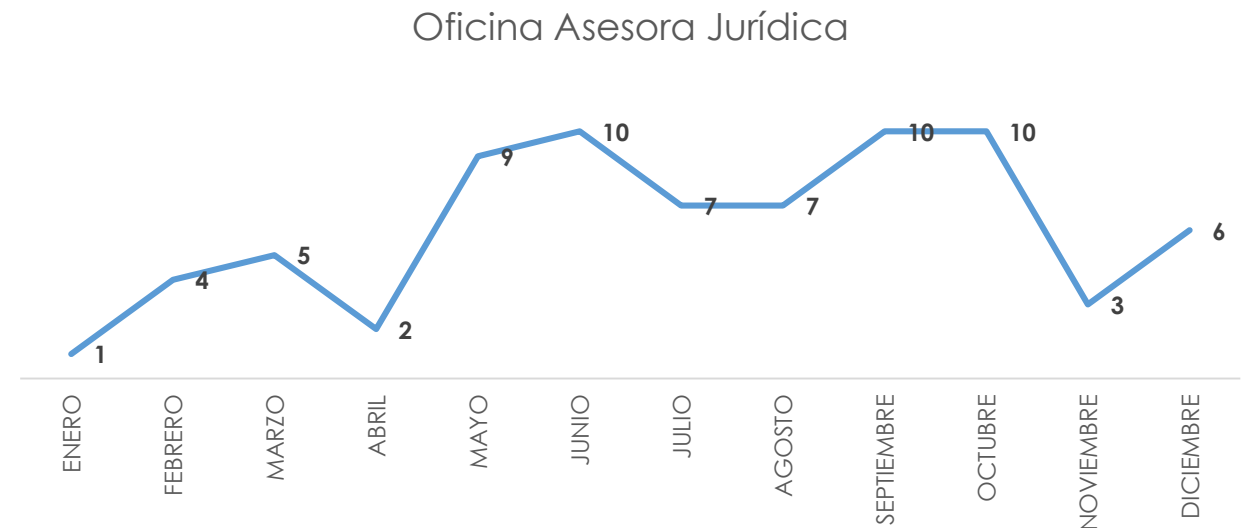
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	12,0	4,7	6,1		6,8	3,0	1,3	3,8		4,5	9,2	5,9	5,6



Oficina Asesora Jurídica

Fecha inicio 01-01- 2017 Fecha final 31-12-2017

OFICINA ASESORA JURIDICA	CANTIDAD
ENERO	1
FEBRERO	4
MARZO	5
ABRIL	2
MAYO	9
JUNIO	10
JULIO	7
AGOSTO	7
SEPTIEMBRE	10
OCTUBRE	10
NOVIEMBRE	3
DICIEMBRE	6
TOTAL OFICINA ASESORA JURIDICA	74



Promedio días de respuesta

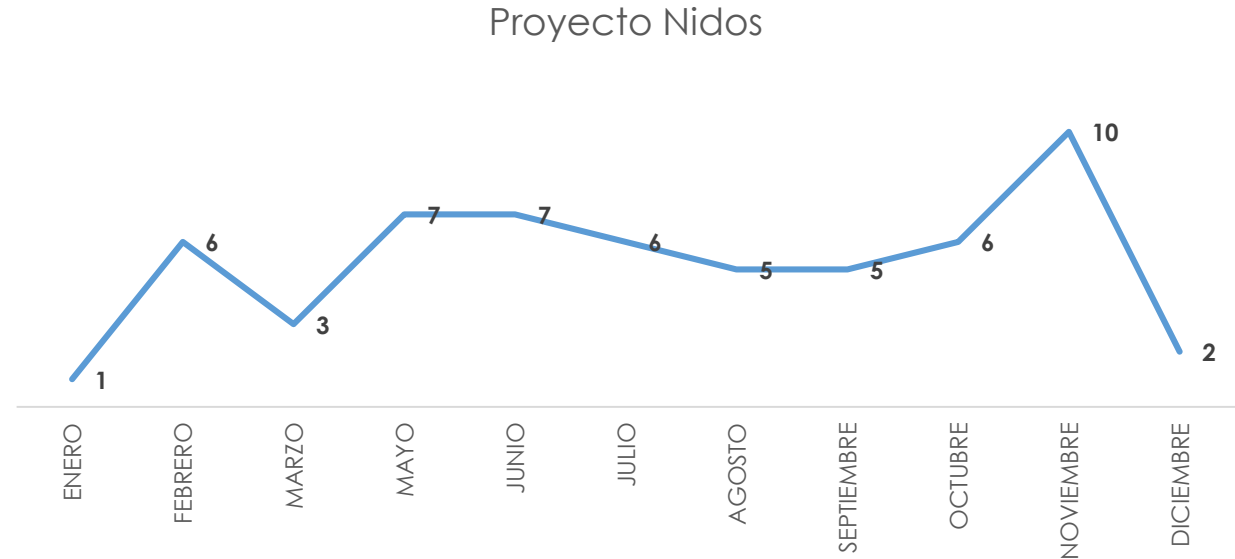
5.9

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
OFICINA ASESORA JURIDICA	1,0	5,5	9,6	9,5	6,6	5,6	4,3	2,6	2,3	6,5	10,7	10,7	5,9

Proyecto Nidos

Fecha inicio 01-01- 2017 Fecha final 31-12-2017

PROYECTO NIDOS	CANTIDAD
ENERO	1
FEBRERO	6
MARZO	3
MAYO	7
JUNIO	7
JULIO	6
AGOSTO	5
SEPTIEMBRE	5
OCTUBRE	6
NOVIEMBRE	10
DICIEMBRE	2
TOTAL PROYECTO NIDOS	58



Promedio días de respuesta

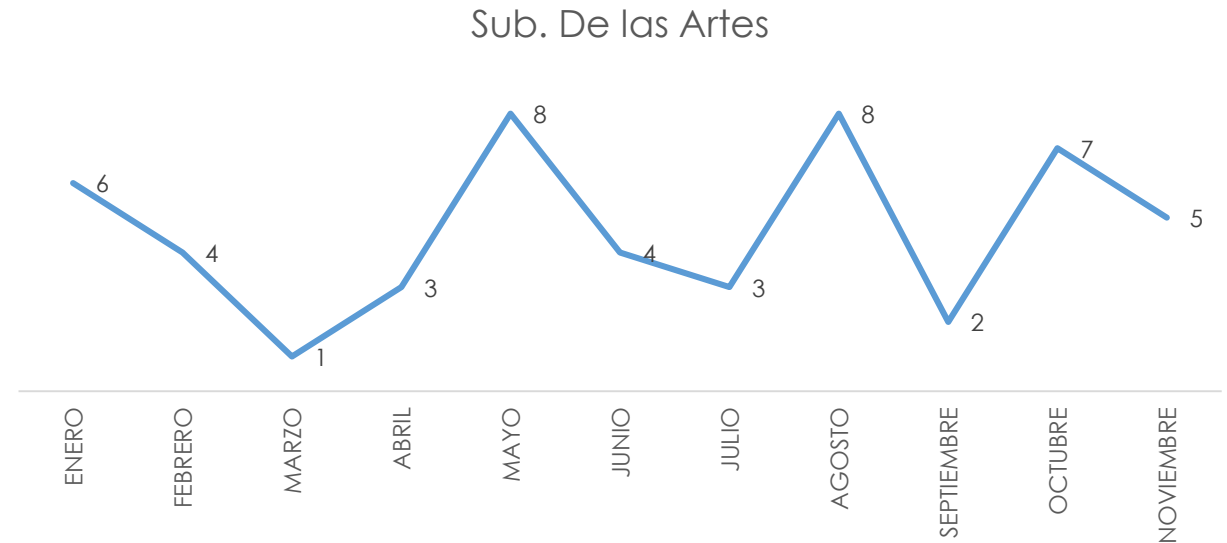
5.2

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PROYECTO NIDOS	2,0	8,2	2,3		10,0	2,1	5,3	1,4	1,4	5,0	7,5	2,5	5,2

Subdirección de las Artes

Fecha inicio 01-01- 2017 Fecha final 31-12-2017

SUBDIRECCION DE LAS ARTES	CANTIDAD
ENERO	6
FEBRERO	4
MARZO	1
ABRIL	3
MAYO	8
JUNIO	4
JULIO	3
AGOSTO	8
SEPTIEMBRE	2
OCTUBRE	7
NOVIEMBRE	5
TOTAL SUBDIRECCION DE LAS ARTES	51



Promedio días de respuesta

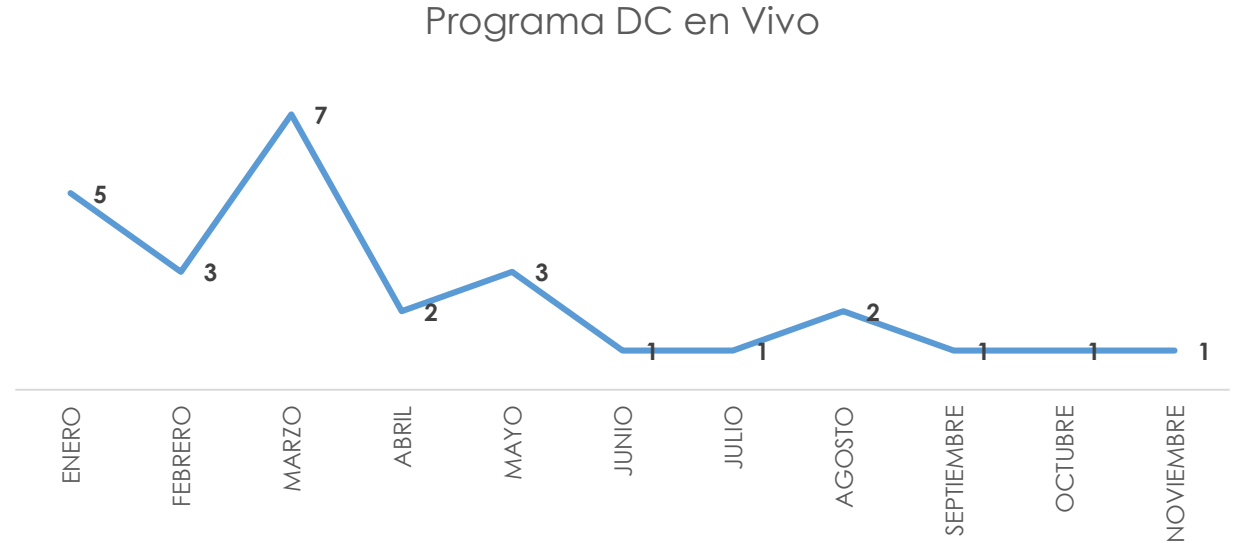
5

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	5,7	4,3	6,0	1,7	6,4	6,5	1,0	4,6	2,0	1,7	11,6		5,0

Programa DC en Vivo

Fecha inicio 01-01- 2017 Fecha final 31-12-2017

PROGRAMA DC EN VIVO	CANTIDAD
ENERO	5
FEBRERO	3
MARZO	7
ABRIL	2
MAYO	3
JUNIO	1
JULIO	1
AGOSTO	2
SEPTIEMBRE	1
OCTUBRE	1
NOVIEMBRE	1
TOTAL PROGRAMA DC EN VIVO	27



Promedio días de respuesta

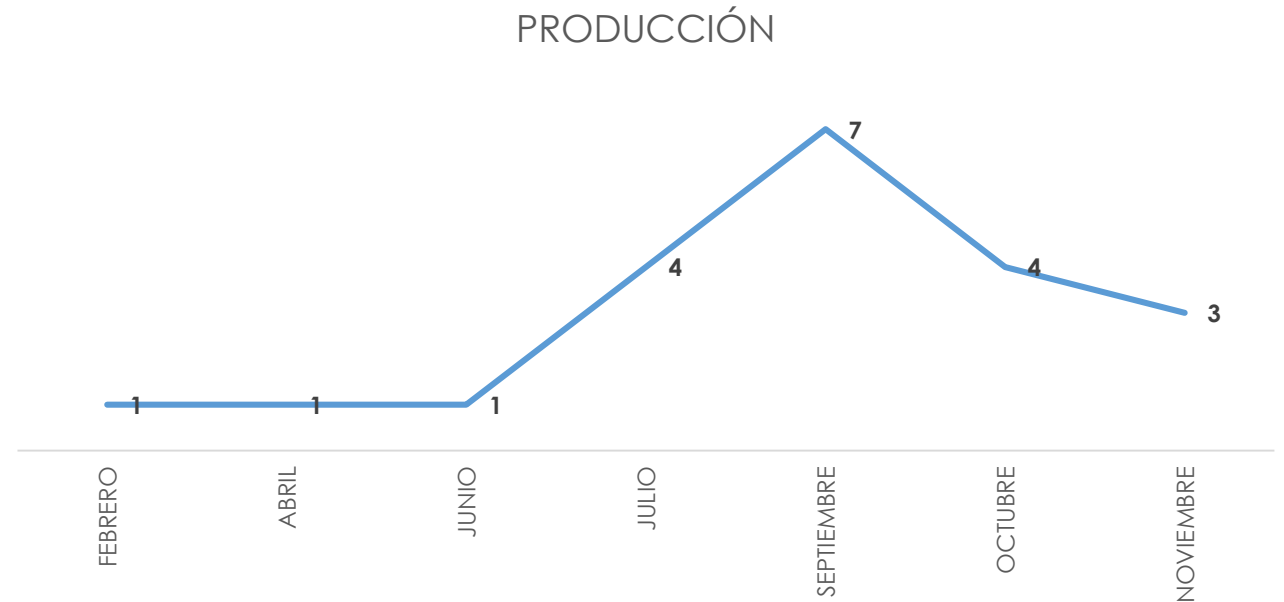
3.1

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PROGRAMA DC EN VIVO	5,8	1,3	3,9	2,0	2,0	1,0	1,0	1,5	1,0	4,0	3,0		3,1

Producción

Fecha inicio 01-01- 2017 Fecha final 31-12-2017

AREA DE PRODUCCION	CANTIDAD
FEBRERO	1
ABRIL	1
JUNIO	1
JULIO	4
SEPTIEMBRE	7
OCTUBRE	4
NOVIEMBRE	3
TOTAL AREA DE PRODUCCION	21



Promedio días de respuesta

4.4

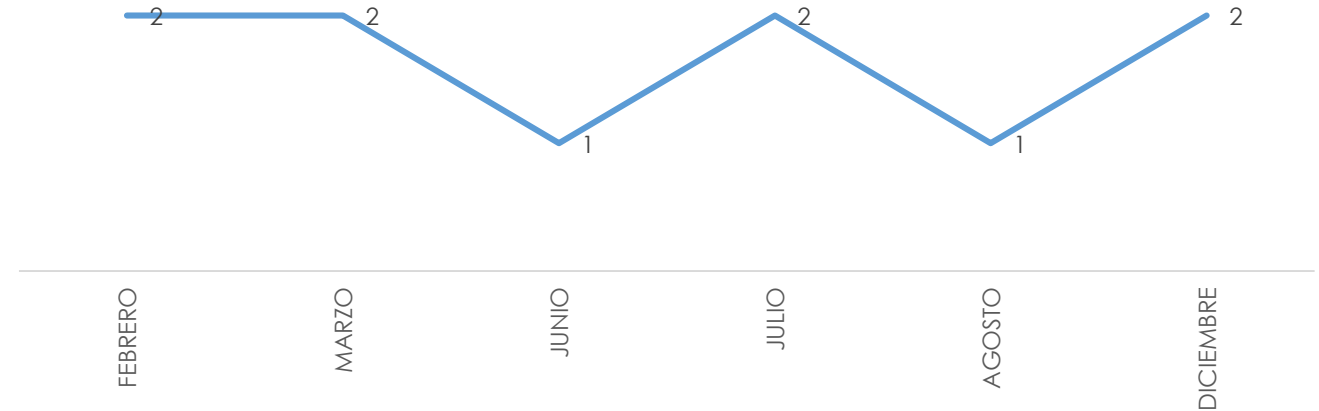
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
AREA DE PRODUCCION		6,0		1,0		14,0	3,5		2,9	4,5	6,7		4,4

Oficina Asesora de Planeación

Fecha inicio 01-01- 2017 Fecha final 31-12-2017

OFICINA ASESORA DE PLANEACION	CANTIDAD
FEBRERO	2
MARZO	2
JUNIO	1
JULIO	2
AGOSTO	1
DICIEMBRE	2
TOTAL OFICINA ASESORA DE PLANEACION	10

Oficina Asesora de Planeación



Promedio días de respuesta

5.3

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		6,0	7,0			1,0	6,5	3,0				5,0	5,3

2.

Solicitudes de información Canales dispuestos para la atención



Atenciones

La entidad ha dispuesto de los siguientes canales para la atención de los ciudadanos:

Teléfono

Chat

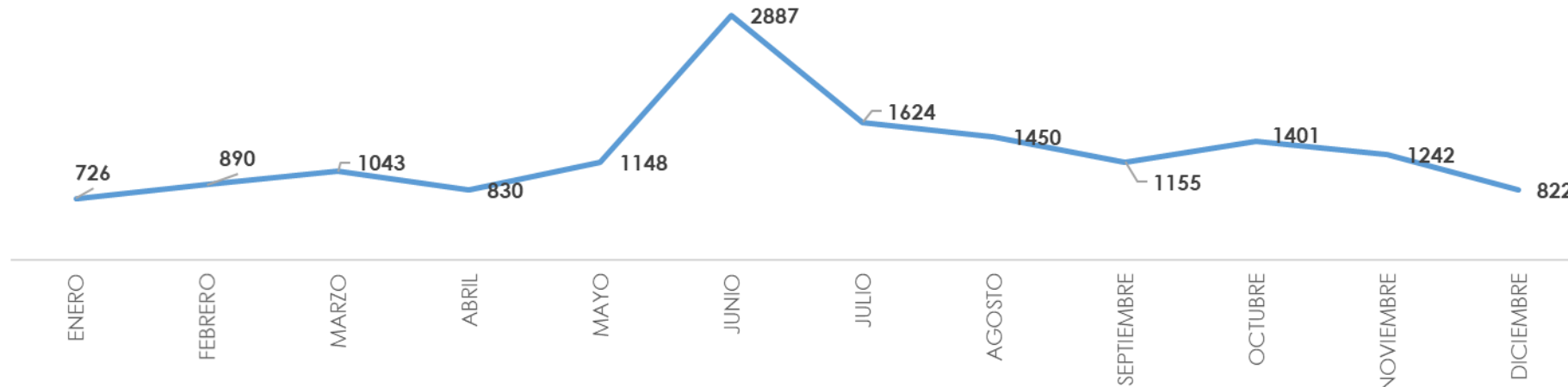
Presencial

Email (contactenos@ldartes.gov.co)

Buzón de sugerencias

Total atenciones: 15.218

TOTAL ATENCIONES VIGENCIA 2017



3.

Encuestas de percepción del Servicio



Encuesta

Este sistema responde a la necesidad del Instituto de medir la percepción de satisfacción de los servicios que presta, durante la vigencia 2017 se realizaron 898 encuestas que fueron el insumo para la toma de decisiones administrativas.

Mes	Cantidad
Enero	Sin dato
Febrero	Sin dato
Marzo	Sin dato
Abril	55
Mayo	76
Junio	74

Mes	Cantidad
Julio	63
Agosto	155
Septiembre	87
Octubre	125
Noviembre	87
Diciembre	176

Fuente de la información

Fuente de la información:

Los datos que se entregan están soportados en:

- La base de datos de reporte preventivo.
- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS-
- Sistema de gestión documental Orfeo.

