

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

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL ENERO 2018

Bogotá 14 de febrero de 2018

INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES
OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL ENERO 2018

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 enero de 2018.

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 enero, la cual asciende a 200 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



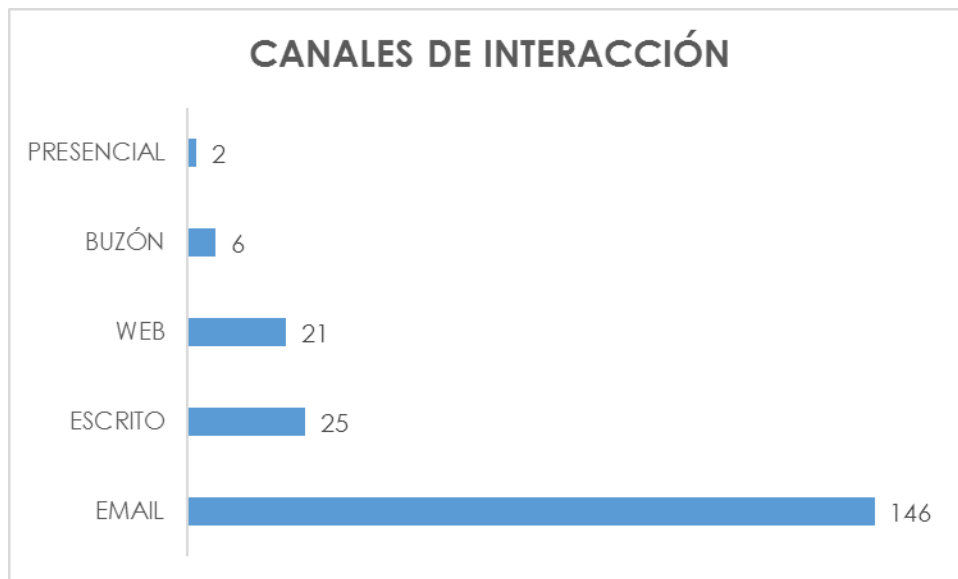
Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Para el mes de enero, el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones sigue siendo el Email ya que de todos los canales existentes un 73% ingresa por medio del correo electrónico oficial de la entidad.

Otro de los canales utilizados es el escrito con un 12%, seguido del canal web con un 10%, buzón y presencial con 3% respectivamente.

Gráfica No. 2



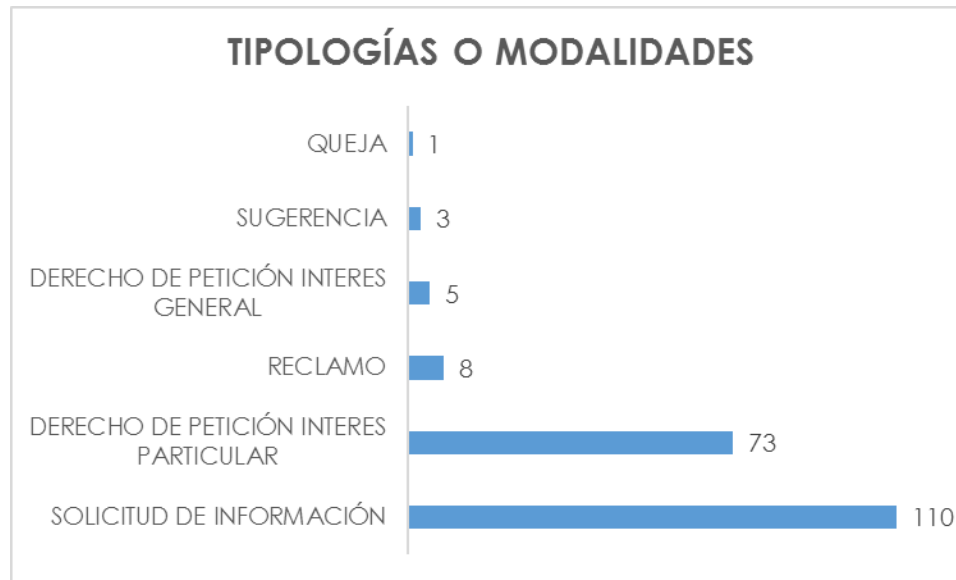
Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Las tipologías corresponden al tipo de petición que interpone el ciudadano, así las cosas, para el mes de enero de 2018 del total de los requerimientos, la “solicitud de acceso a la información” fue el que tuvo más impacto con un 55%, seguido del “Derecho de petición de interés particular” con un 36%.

Las demás tipologías quedaron distribuidas así: Reclamo 4%, DP interés general 2%, Sugerencia 1% y finalmente queja 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	45	23%
ADMINISTRATIVO: ASUNTOS DEL DESPACHO	15	8%
TALLERES DE ESCRITURA CREATIVA	11	6%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA LEGAL	11	6%
CENTROS LOCALES PARA LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - CLANES	11	6%
Total 5 Subtemas	93	47%
Total Otros Subtemas	107	54%
Total General	200	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

El subtema “festivales al parque” fue el que mayor impacto tuvo durante el mes de enero con un 23%, 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 impactó a la entidad durante el mes de enero fue una serie de cursos y talleres que se ofrecieron en alianza con la Secretaría de Integración Social, para un total de 8% y 6% del total de las solicitudes recibidas.

Otra de las solicitudes que tuvo impacto en la entidad estuvo relacionada con la solicitud de certificaciones, ya que este constituye un requisito para la presentación de los artistas al portafolio de estímulos 2018 con un 6%. Debido a que en enero iniciaron actividades los CREA, los ciudadanos iniciaron sus solicitudes de inscripción a cursos y talleres, y se tuvo un impacto de 6% del total.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de enero se trasladaron en total 7 requerimientos, a continuación, se relacionan las entidades a las que se remitió la información.

Cuadro No. 2

ENTIDAD	TOTAL	PARTICIPACIÓN
SECRETARIA DE CULTURA	3	43%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2	29%
ALCALDIA LOCAL DE SANTAFÉ	1	14%
IDRD	1	14%
TOTAL	7	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

Durante este periodo fueron 7 los traslados a otras entidades, un 43% fueron trasladados a la Secretaría de Cultura cifra que llama la atención sobre un presunto desconocimiento de las competencias de ambas entidades. Se dio traslado 2 dos peticiones a la Secretaría de Integración Social, Las demás peticiones cada una con un 14%, fueron trasladados a la Alcaldía de Santafé y al IDRD.

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	55	54	29%
DIRECCION GENERAL	25	25	13%
GERENCIA DE DANZA	15	15	8%
OFICINA ASESORA JURIDICA	13	13	7%
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA	12	12	6%
Total 5 dependencias	120	119	63%
Otras dependencias	73	69	37%
Total General	193	188	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

La información contenida en el cuadro No. 3 corresponde a las peticiones cerradas durante el mes de enero, 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 100% de las peticiones que habían quedado pendientes del mes de diciembre.

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	35	1	4%
CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA	23	12	46%
ÁREA DE CONVOCATORIAS	14	2	8%
GERENCIA DE ARTE DRAMÁTICO	13	2	8%
GERENCIA DE LITERATURA	12	1	4%
Total 5 dependencias	97	18	69%
Otras dependencias	67	8	31%
Total General	164	26	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Cuadro No. 5

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
ALCALDIA LOCAL DE SANTAFÉ		1				
AREA DE CONVOCATORIAS					7	
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA	12	10		5	6	
DIRECCION GENERAL		6	9	11	6	
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	14	9			8	
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		7			6	
GERENCIA DE DANZA		4			5	3
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES		11			9	
GERENCIA DE LITERATURA		2			2	
GERENCIA DE MUSICA		9			5	6,5
IDRD		1				
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		11		9	8	
OFICINA ASESORA DE PLANEACION					6	
OFICINA ASESORA JURIDICA	15	12			9	
PLANETARIO DE BOGOTA		7		11,25	6	
PROYECTO NIDOS		7				
SECRETARIA DE CULTURA		1			1	
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL		1			1	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		11				
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	6				7	
SUBDIRECCION DE LAS ARTES		9		10	7	
SUBDIRECCIÓN DE LAS ARTES					5	
TALENTO HUMANO		11			9	
Total general	10,6	8	9	10	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 95% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 5% por personas jurídicas, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en enero de 2018, de los peticionarios que lo hacen de manera identificada.

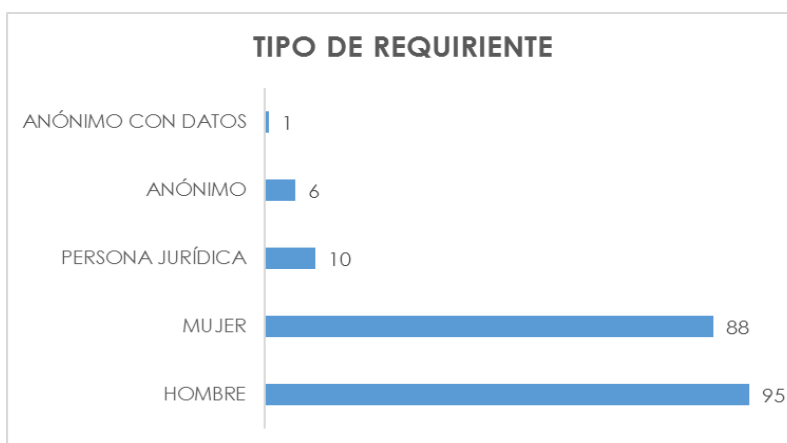
Se encuentra identificado que la mayor parte de los ciudadanos que presentan derechos de petición que son ingresados al SDQS son personas naturales, y las personas jurídicas que acuden a la entidad, lo hacen para acceder a los trámites registrados en el SUIT y cuya respuesta no se enmarca en los términos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

Gráfica No. 6

NOMBRE DEL PETICIONARIO	CANTIDAD	%
HOMBRE	95	48%
MUJER	88	44%
PERSONA JURÍDICA	10	5%
ANÓNIMO	6	3%
ANÓNIMO CON DATOS	1	1%
TOTAL	200	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

10. CALIDAD DE REQUIRENTE



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 enero se atendieron en la entidad a 1140 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 enero 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	949
PRESENCIAL	64
CHAT	26
EMAIL	85
TOTAL	1140

SEDES DE ATENCIÓN	TOTAL
CASTILLA	1
CENTRO	949
PLANETARIO	190
TOTAL	1140

Los temas más recurrentes de las orientaciones que brinda la entidad para el mes de enero 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	CANTIDAD
NO DA INFORMACIÓN	617
ENGATIVA	72
KENNEDY	68
USAQUEN	62
SUBA	46
FONTIBON	45
CHAPINERO	39
SANTAFE	26
BOSA	20
CIUDAD BOLIVAR	18

CANDELARIA	17
RAFAEL URIBE	16
SAN CRISTOBAL	16
TEUSAQUILLO	14
BARRIOS UNIDOS	14
TUNJUELITO	11
PUENTE ARANDA	11
MARTIRES	10
USME	9
ANTONIO NARIÑO	9
Total general	1140