

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

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL JUNIO 2019

Bogotá 09 de julio 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 JUNIO 2019

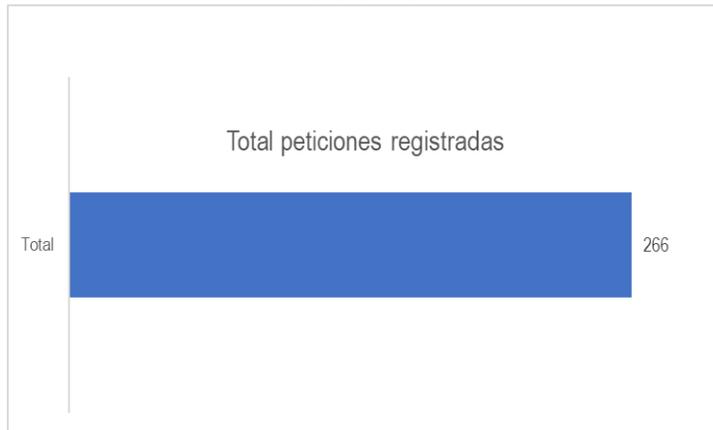
En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de gestión mensual de requerimientos recibidos por el Instituto Distrital de las Artes durante el mes de junio 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 junio, la cual asciende a 266 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

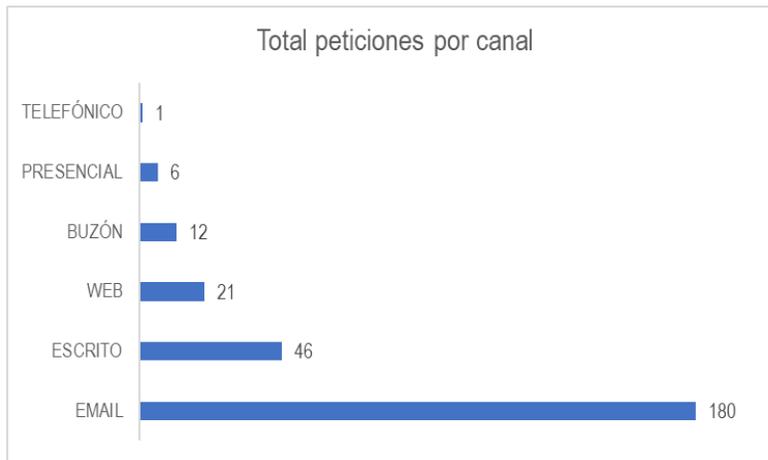
Para este mes, el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones sigue siendo el email ya que de todos los canales existentes un 68,84% del total ingresó a través del correo electrónico oficial del Idartes.

Las cifras reflejan una disminución en el total de las peticiones pues las consultas en torno al lanzamiento del portafolio distrital de estímulos -PDE- son menos pues la mayoría de convocatorias cerro, además los talleres de formación artística que dicta la Subdirección de Formación Artística fueron muy solicitados durante las vacaciones de los colegios y el proceso de planta temporal que adelantó la entidad durante el mes de junio ya se surtió.

Un 15.57% de las peticiones ingresaron por escrito, los demás canales por los que ingresaron peticiones fueron:

- a. Web: 8.24%
- b. Buzón: 4.76%
- c. Presencial: 2.25%
- d. Telefónico: 0.40%

Gráfica No. 2



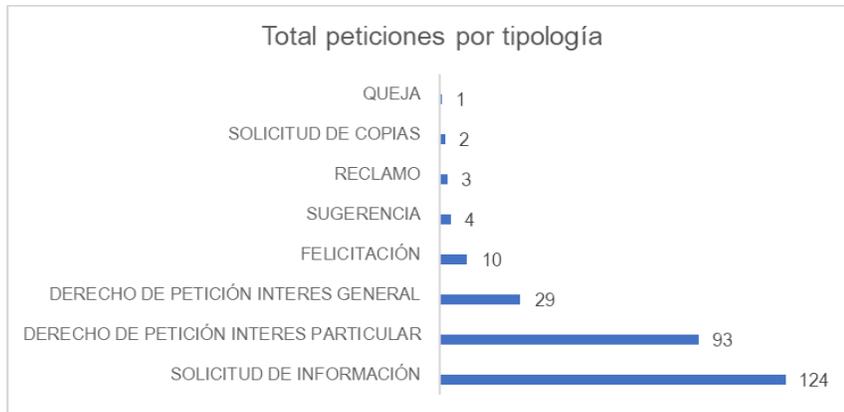
Fuente: Aplicativos SDQS – Orfeo

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Las tipologías corresponden al tipo de petición que interpone el ciudadano, así las cosas, para el mes de junio, del total de los requerimientos, la “solicitud de acceso a la información” y el derecho de petición de interés particular fueron las tipologías más utilizada por la ciudadanía, la primera con un protagonismo del 45.08% seguida de 35.86% de las peticiones de interés particular, las demás tipologías quedaron así:

- a. Derecho de petición de interés general: 11.05%
- b. Felicitación: 4%
- c. Sugerencia: 1.63%
- d. Reclamo: 1.26%
- e. Solicitud de copias: 0.74%
- f. Queja: 0.40%

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	%
AREA DE CONVOCATORIAS	79	30%
SERVICIO AL CIUDADANO	23	9%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	21	8%
OFICINA ASESORA JURIDICA	18	7%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	16	6%
Total 5 Subtemas	157	59%
Total Otros Subtemas	109	41%
Total General	266	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

El área de convocatorias tuvo una participación del 30% de las peticiones, los temas que allí se abordaron fueron las becas y estímulos del portafolio distrital de estímulos que se lanzó a principios del mes de febrero. Históricamente

convocatorias concentra el mayor número de solicitudes de trámite ciudadanas debido a que es uno de los programas pioneros de la entidad.

En segundo lugar, el área de atención al ciudadano con un 9% allí se tramitan los temas frecuentes de la entidad registrándolos en Bogotá te escucha.

La Subdirección de las artes tramitó durante junio el 8% de las peticiones, allí los temas fueron los permisos de espacio público que está entregando el Instituto a los artistas callejeros.

La Oficina Asesora jurídica tramitó el 7% de las peticiones, allí los temas recurrentes son certificaciones de contrato, respuestas a entidades de control y peticiones propias de la contratación de la entidad.

Finalmente, la Gerencia de Artes Audiovisuales atendió el 6% de las peticiones y las mismas estuvieron con el estreno de la Nueva Cinemateca de Bogotá, los recorridos y la programación de las salas.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de junio se trasladaron 9 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
SECRETARIA DE CULTURA	3	33%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	11%
EMPRESA DE RENOVACIÓN URBANA	1	11%
FUNDACION GILBERTO ALZATE	1	11%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	1	11%
JARDIN BOTANICO	1	11%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	11%
TOTAL	9	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – Orfeo

La entidad a la que más se trasladan peticiones es a la Secretaría Distrital de Cultura debido a que por temas del portafolio de estímulos, encontramos temas vinculantes entre ambas 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

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
AREA DE CONVOCATORIAS	79	70	27%
SERVICIO AL CIUDADANO	23	23	9%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	21	14	5%
OFICINA ASESORA JURIDICA	18	18	7%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	16	5	2%
Total 5 dependencias	157	130	51%
Otras dependencias	100	86	33%
Total General	257	216	84%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

La información contenida en el cuadro No. 3 corresponde a las peticiones cerradas en el mes de junio, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 84% 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.

La dependencia que recibió más peticiones en junio el área de convocatorias las mismas en su gran mayoría estuvieron referidas a temas de becas y estímulos del portafolio

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 mayo.

De las 403 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de mayo, quedaron pendientes de respuesta el 23%, las cuales fueron respondidas de fondo y cerradas en el sistema Bogotá te escucha en lo corrido del mes de junio.

Cuadro No. 4

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
AREA DE CONVOCATORIAS	163	53	13%
OFICINA ASESORA JURIDICA	74	15	4%
PROGRAMA CREA	29	5	1%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	19	4	1%
DIRECCION GENERAL	14	2	0%
Total 5 dependencias	299	79	20%
Otras dependencias	104	15	4%
Total General	403	94	23%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

A la fecha no tenemos peticiones pendientes de respuesta de meses anteriores a junio.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Cuadro No. 5

DEPENDENCIAS	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS	8,7	12				8	7	
AREA DE PRODUCCION		11						8
DIRECCION GENERAL	8	12					8	13
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	14	10						
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	1	11					9	
GERENCIA DE DANZA	11	9					6	
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES		14	11		9		10	
GERENCIA DE LITERATURA		4					6	
GERENCIA DE MUSICA	6	9					7	
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		8					8	
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	9						12	
OFICINA ASESORA JURIDICA		13					12	
PLANETARIO DE BOGOTA		12			9			10
PROGRAMA CREA	6		3	15			2	
PROYECTO NIDOS		6					6	
SERVICIO AL CIUDADANO		0					0	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA							4	
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS		16					7	14
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	3,5	11	2				2	
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	13,7	14					11	
TALENTO HUMANO		5					6	
TOTAL	8,6	11	3,7	15	9,0	8	6	11,25

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 junio todas las peticiones se respondieron dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

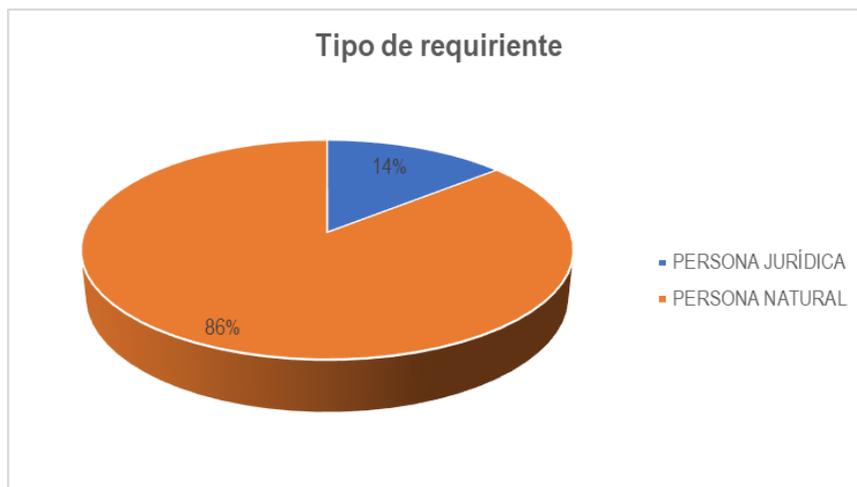
Como lo evidencia el informe, el canal más usado por la ciudadanía para interponer las peticiones al Instituto es el email (contactenos@idartes.gov.co), en consecuencia, la información que reportan es su nombre y su correo electrónico, lo que no nos permite identificar la localidad de residencia de los 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 86% de las peticiones que ingresaron durante el mes de junio al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El 14% 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.



12. CALIDAD DEL REQUIRIENTE



13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Durante junio se llevaron a cabo varias actividades en el instituto, sin embargo la respuesta inmediata y todo el flujo de información en redes sociales hizo que las peticiones disminuyeran en junio.

Se llevo a cabo el festival de rock al parque y se surtieron las vacantes de la plata temporal, dos acontecimientos muy fuertes en la entidad, sin embargo se dio respuesta a tiempo y no hubo traumatismos en el servicio.

La oficina de servicio al ciudadano va teniendo mayor protagonismo, toda vez que las solicitudes de información que realiza la ciudadanía son resueltas en tiempo real en el aplicativo Bogotá te escucha, lo que evidencia el compromiso de la oficina por dar cumplimiento a la normatividad, además de fortalecer la cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía en la entidad.