

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

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL MAYO 2019

Bogotá 07 de mayo 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 MAYO 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 mayo 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 31 de mayo, la cual asciende a 414 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

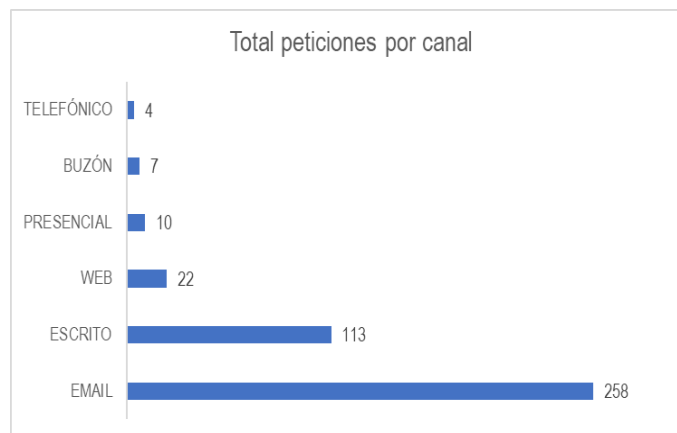
Para este mes, el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones sigue siendo el email ya que de todos los canales existentes un 62% del total ingresó a través del correo electrónico oficial del Idartes.

Las cifras reflejan un aumento en el total de las peticiones que ingresaron durante el mes de mayo respecto al mes anterior, esto debido a las consultas en torno al lanzamiento del portafolio distrital de estímulos -PDE- y los talleres de formación artística que dicta la Subdirección de Formación Artística y el proceso de planta temporal que adelantó la entidad durante el mes de mayo.

Un 27% de las peticiones ingresaron por escrito, los demás canales por los que ingresaron peticiones fueron:

- a. Web: 5%
- b. Presencial: 2%
- c. Buzón: 2%
- d. Telefónico: 1%

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – Orfeo

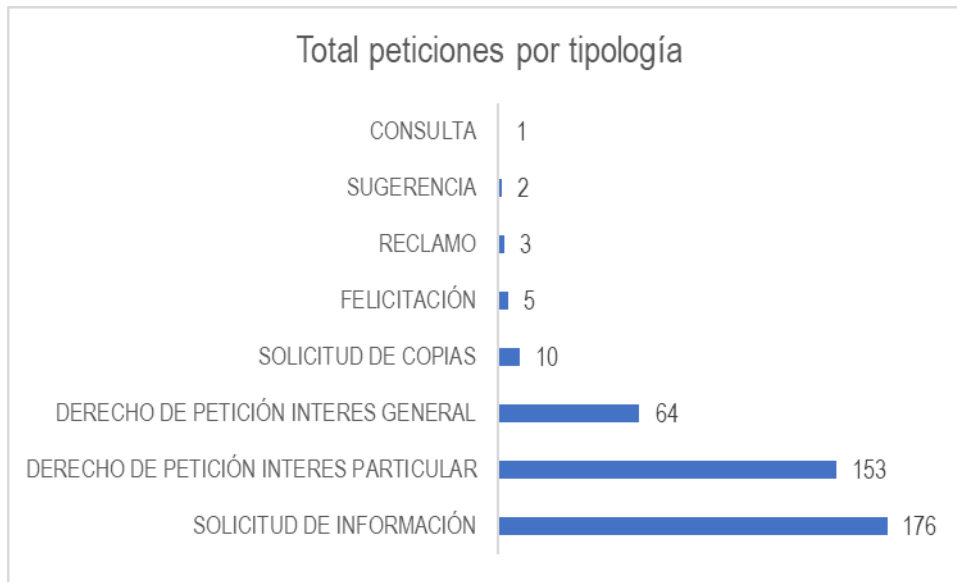
3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Las tipologías corresponden al tipo de petición que interpone el ciudadano, así las cosas, para el mes de mayo, 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 43% seguida de 37% de las peticiones de interés particular, las demás tipologías quedaron así:

- a. Derecho de petición de interés general: 15%

- b. Solicitud de copias: 2%
- c. Felicitación: 1%
- d. Reclamo: 1%
- e. Sugerencia y consulta: 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	%
AREA DE CONVOCATORIAS	163	39%
OFICINA ASESORA JURIDICA	74	18%
PROGRAMA CREA	29	7%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	19	5%
DIRECCION GENERAL	14	3%
Total 5 Subtemas	299	72%
Total Otros Subtemas	115	28%
Total General	414	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

El área de convocatorias tuvo una participación del 39% 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, la Oficina Asesora jurídica tramitó el 18% 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.

La Subdirección de formación artística que lidera las actividades en los centros de formación CREA, mantiene un comportamiento constante en torno a las peticiones debido a que muchos padres de familia y/o jardines o personas jurídicas solicitan de talleres de formación o presentaciones de los grupos artísticos en sus organizaciones. Las consultas más recurrentes son por los procesos de inscripción y la programación de los talleres.

Para mayo el programa CREA tramitó el 7% de las peticiones que ingresaron.

La Subdirección de las artes tramitó durante mayo el 5% de las peticiones, allí los temas fueron los permisos de espacio público que esta entregando el Instituto a los artistas callejeros.

Finalmente, la Dirección General atendió el 3% de las peticiones y las mismas estuvieron con temas de las líneas estratégicas y con estímulos que entrega la línea de arte, ciencia y tecnología

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de mayo se trasladaron 10 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	30%
FUNDACION GILBERTO ALZATE	2	20%
SECRETARIA DE EDUCACION	2	20%
IDPC	1	10%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	1	10%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	10%
TOTAL	10	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	163	110	27%
OFICINA ASESORA JURIDICA	74	59	15%
PROGRAMA CREA	29	24	6%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	19	15	4%
DIRECCION GENERAL	14	12	3%
Total 5 dependencias	299	220	55%
Otras dependencias	104	89	22%
Total General	403	309	77%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

La información contenida en el cuadro No. 3 corresponde a las peticiones cerradas en el mes de mayo, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 77% 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 mayo 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 abril.

De las 322 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de abril, quedaron pendientes de respuesta el 32%, las cuales fueron respondidas de fondo y cerradas en el sistema Bogotá te escucha en lo corrido del mes de mayo.

Cuadro No. 4

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
AREA DE CONVOCATORIAS	116	39	12%
OFICINA ASESORA JURIDICA	27	16	5%
PROGRAMA CREA	19	2	1%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	15	7	2%
TALENTO HUMANO	14	5	2%
Total 5 dependencias	191	69	21%
Otras dependencias	131	33	10%
Total General	322	102	32%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

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

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Cuadro No. 5

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS		9	9			6	7	
DIRECCION GENERAL		2	7				4	
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO			12				8	
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		7	11				8	
GERENCIA DE DANZA							6	
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES		5	11				8	
GERENCIA DE LITERATURA			0				3	
GERENCIA DE MUSICA			8				8	
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES							5	
OFICINA ASESORA DE PLANEACION							7	
OFICINA ASESORA JURIDICA			0		17	8	8	
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO							4	
PLANETARIO DE BOGOTA							3	9
PROGRAMA CREA	4	7	6	3	11		5	6
PROGRAMA DC EN VIVO							15	
PROYECTO NIDOS		7	13				8	
SECRETARIA DE CULTURA						3	1	
SERVICIO AL CIUDADANO			0				0	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA							4	
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS		10	12				7	
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA			7		12			
SUBDIRECCION DE LAS ARTES		12	11				5	
TALENTO HUMANO		14	8				5	
TOTAL	4	9	5	3	13	6	6	8

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 para mes de mayo la entidad respondió el 18% del total de los requerimientos recibidos en menos de 48 horas.

Como lo refleja el cuadro, el promedio de respuesta del Idartes es excelente pues para el mes de mayo todas las peticiones se respondieron dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

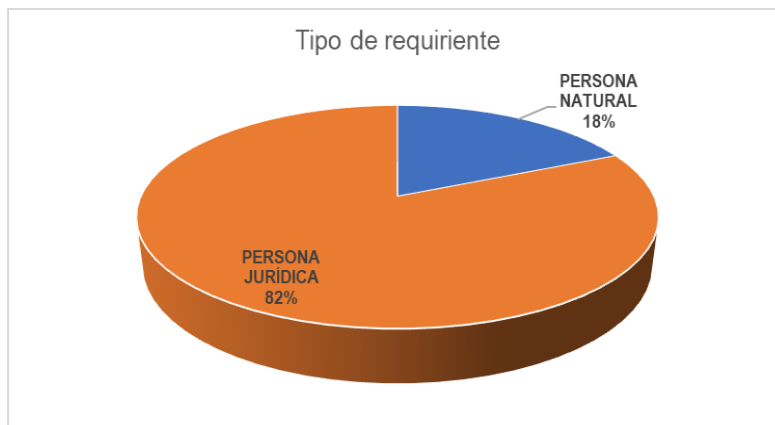
Como lo evidencia el informe, el canal más usado por la ciudadanía para interponer las peticiones al Instituto es el email (contactenos@idartes.gov.co), en consecuencia, la información que reportan es su nombre y su correo electrónico, lo que no nos permite identificar la localidad de residencia de los 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 REQUIRIENT0045

El 82% de las peticiones que ingresaron durante el mes de mayo al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El 18% 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

Como se esperaba aumentaron las peticiones durante mayo, esperamos que su comportamiento de aumento se mantenga durante todo el primer semestre. 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.

Actualmente se trabaja con la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General para iniciar las pruebas que permitan el Web services con el SDQS

También nos encontramos apoyando en el registro de adultos mayores que pueden recibir un beneficio económico, lo cual no ha generado un alto impacto en la atención al ciudadano.