

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

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL AGOSTO 2019

Bogotá 09 de septiembre 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 AGOSTO 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 agosto 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 agosto, la cual asciende a 394 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

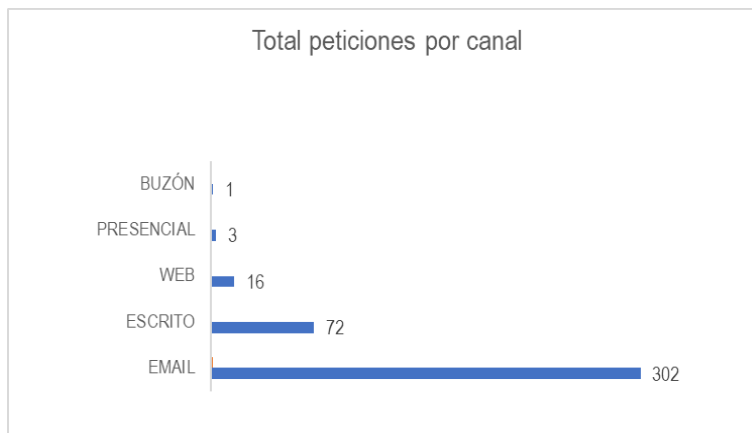
Para este mes, el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones sigue siendo el email ya que de todos los canales existentes un 77.13% del total ingresó a través del correo electrónico oficial del Idartes.

Las cifras reflejan un aumento en el total de las peticiones, en su mayoría referidas a convocatorias solicitando planillas de evaluación, además de los talleres de formación artística que dicta la Subdirección de Formación Artística, las solicitudes de certificación de contratos y recorridos en la nueva cineoteca de Bogotá.

Un 17.71% de las peticiones ingresaron por escrito, los demás canales por los que ingresaron peticiones fueron:

- a. Web: 4.15%
- b. Presencial: 0.75%
- c. Buzón: 0.27%

Gráfica No. 2



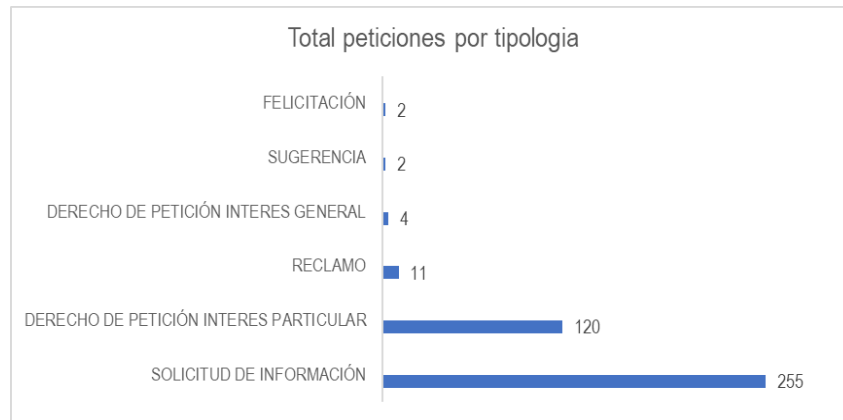
Fuente: Aplicativos SDQS – Orfeo

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Las tipologías corresponden al tipo de petición que interpone el ciudadano, así las cosas, para el mes de agosto, 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 64.48% seguida de 30.89% de las peticiones de interés particular, las demás tipologías quedaron así:

- a. Reclamo: 2.83%
- b. Derecho de petición de interés general: 1.01%
- c. Sugerencia: 0.51%
- d. Felicitación: 0.28%

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	%
SERVICIO AL CIUDADANO	116	30%
AREA DE CONVOCATORIAS	62	16%
OFICINA ASESORA JURIDICA	49	13%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	29	8%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	28	7%
Total 5 Subtemas	284	74%
Total Otros Subtemas	98	26%
Total General	382	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

Atención al ciudadano fue el área con mayor cantidad de peticiones resultas, lo anterior se debe a que el área trabaja en una atención y respuesta inmediata, por lo que incorporamos las peticiones al sistema Bogotá te escucha y al mismo tiempo damos respuesta a las mismas, es por ellos que para este mes atendimos el 30% de las peticiones que ingresaron a la entidad.

El área de convocatorias tuvo una participación del 16% 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, ahora mismo la consulta más reiterada tiene que ver con la solicitud de planillas de evaluación.

En tercer lugar, la Oficina Asesora jurídica con un 13% allí los temas recurrentes son certificaciones de contrato, respuestas a entidades de control y peticiones propias de la contratación de la entidad.

La Gerencia de artes audiovisuales ocupó el cuarto lugar con un 8% de las peticiones, allí los temas frecuentes son sugerencias de la ciudadanía debido a este nuevo escenario, además de préstamos de salas, recorridos y programación.

Finalmente, la Subdirección de las artes atendió el 7% de las peticiones y las mismas estuvieron con el permiso de artistas en espacio público.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de agosto se trasladaron 12 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	7	58%
IDRD	2	17%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	8%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	1	8%
FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	1	8%
TOTAL	12	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 por el subtema de Veedurías Ciudadanas se recibieron dos peticiones que fueron atendidas por la Oficina Asesora de Planeación.

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	%
SERVICIO AL CIUDADANO	116	115	30%
AREA DE CONVOCATORIAS	62	47	12%
OFICINA ASESORA JURIDICA	49	27	7%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	29	22	6%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	28	11	3%
Total 5 dependencias	284	222	58%
Otras dependencias	98	69	18%
Total General	382	291	76%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

La información contenida en el cuadro No. 3 corresponde a las peticiones cerradas en el mes de agosto, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 76% 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.

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 julio.

De las 501 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de julio, quedaron pendientes de respuesta el 12%, las cuales fueron respondidas de fondo y cerradas en el sistema Bogotá te escucha en lo corrido del mes de agosto.

Cuadro No. 4

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
AREA DE CONVOCATORIAS	137	11	2%
SERVICIO AL CIUDADANO	120	0	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	49	27	5%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	32	5	1%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	20	2	0%
Total 5 dependencias	358	45	9%
Otras dependencias	143	17	3%
Total General	501	62	12%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

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

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Cuadro No. 5

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

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 agosto 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

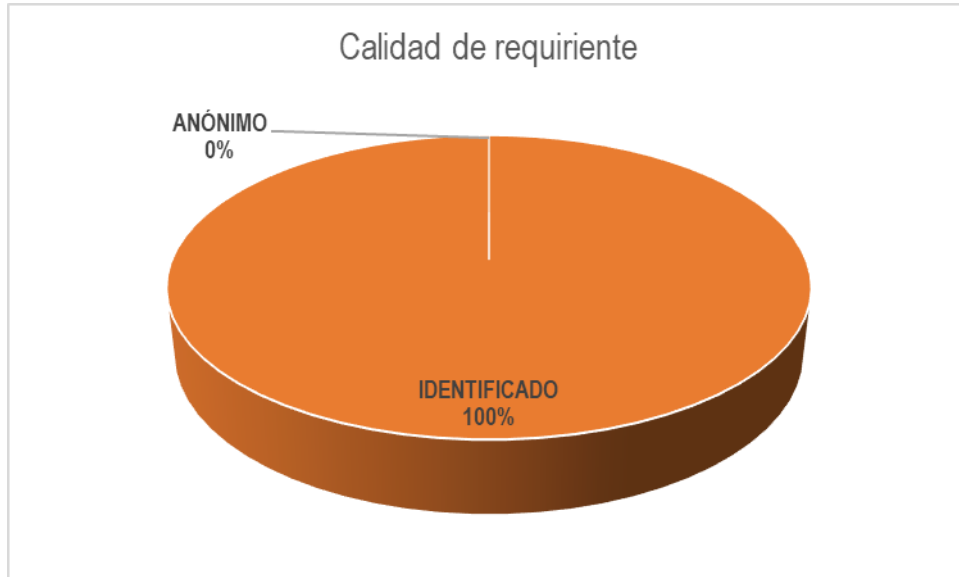
Respecto del numeral diez que solicita el estrato de los ciudadanos, la entidad carece de dicha información ya que el 90% de las peticiones que recibimos en promedio llegan a través del correo institucional contactenos@idartes.gov.co y la información de estrato no es proporcionada, por lo anterior no información que reportar.

11. TIPO DE REQUIRIENTE

El 96% de las peticiones que ingresaron durante el mes de agosto al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El 4% 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

Para agosto el número de peticiones disminuyó en comparación con el mes de julio en un 21%, las consultas del mes anterior estuvieron orientadas principalmente a temas de cursos y programación de la nueva cinemateca. Este mes continuaron pero la entidad trabaja para que la información este siempre disponible. Para agosto el programa CREA lanzó su nueva página y allí la información es más clara y tiene nuevas funcionalidades que promueven la consulta inmediata por lo que disminuyen las peticiones registradas en Bogotá te escucha.

El área de tecnologías realizó un cronograma de implementación del Servicio Web de la Secretaría General con el propósito de enlazar el SDQS y el aplicativo de gestión documental Orfeo, con ello está administración entregaría dicho desarrollo el cual entraría en funcionamiento en el mes de noviembre.