

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

**INFORME DE GESTIÓN MENSUAL SEPTIEMBRE 2019**

Bogotá 11 de septiembre de 2019

Instituto Distrital de las Artes  
Carrera 8 No. 15 46, Bogotá D.C. Colombia  
Teléfono: 3795750  
[www.idartes.gov.co](http://www.idartes.gov.co)  
e-Mail: [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

**INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES**  
**OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**  
**INFORME DE GESTIÓN MENSUAL SEPTIEMBRE 2019**

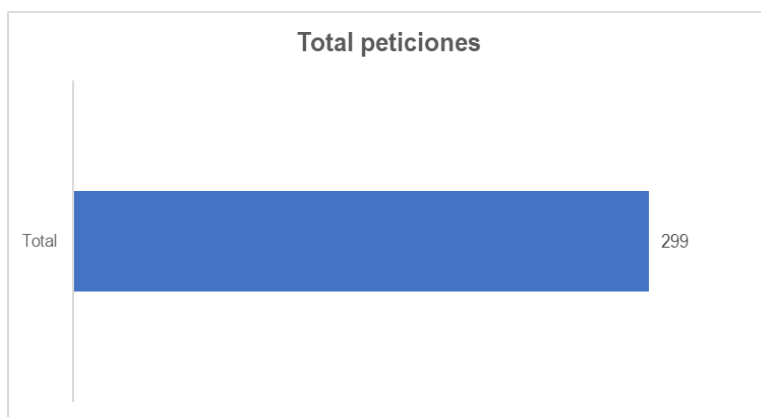
En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de gestión mensual de requerimientos recibidos por el Instituto Distrital de las Artes durante el mes de septiembre 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 septiembre, la cual asciende a 299 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

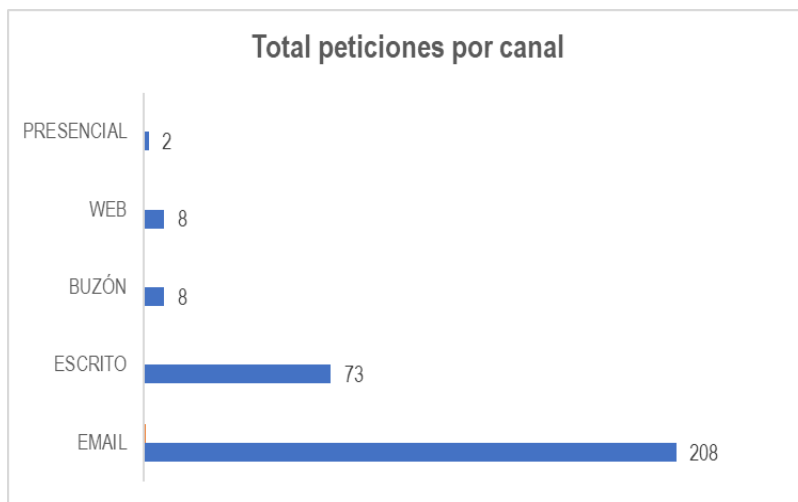
Para este mes, el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones sigue siendo el email ya que de todos los canales existentes un 70.31% del total ingresó a través del correo electrónico oficial del Idartes.

Las cifras reflejan una disminución en el total de las peticiones, lo anterior obedece a que desde el área de atención al ciudadano se está brindando la información necesaria para que los ciudadanos tengan la información siempre actualizada y se minimicen las peticiones.

Un 23.68% de las peticiones ingresaron por escrito, los demás canales por los que ingresaron peticiones fueron:

- a. Buzón: 2.71%
- b. Web: 2.62%
- c. Presencial: 0.68%

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – Orfeo

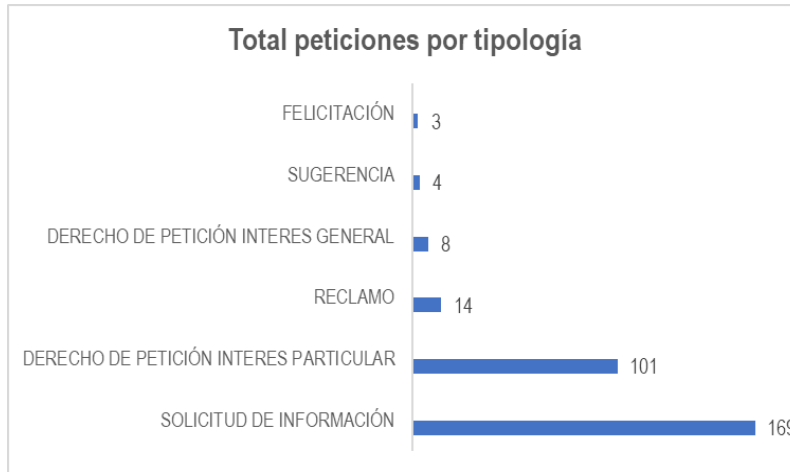
## 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Las tipologías corresponden al tipo de petición que interpone el ciudadano, así las cosas, para el mes de septiembre, 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 56.26% seguida de 34% de las peticiones de interés particular, las demás tipologías quedaron así:

- a. Reclamo: 4.66%

- b. Derecho de petición de interés general: 2.69%
- c. Sugerencia: 1.37%
- d. Felicitación: 1.03%

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	76	25%
AREA DE CONVOCATORIAS	39	13%
OFICINA ASESORA JURIDICA	39	13%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	34	11%
GERENCIA DE MUSICA	17	6%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>205</b>	<b>69%</b>
<b>Total Otros Subtemas</b>	<b>94</b>	<b>31%</b>
<b>Total General</b>	<b>299</b>	<b>100%</b>

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 25% de las peticiones que ingresaron a la entidad.

El área de convocatorias tuvo una participación del 13% 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 11% 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 Gerencia de música atendió el 6% de las peticiones los temas sobre todo allí tienen que ver con bandas que desean participar en los festivales al parque que organiza el instituto.

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de septiembre se trasladaron 5 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	60%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	20%
IDRD	1	20%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

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 no se recibieron peticiones.

## 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	76	76	25%
OFICINA ASESORA JURIDICA	39	34	11%
AREA DE CONVOCATORIAS	39	32	11%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	34	31	10%
GERENCIA DE MUSICA	17	16	5%
Total 5 dependencias	205	189	63%
Otras dependencias	94	81	27%
Total General	299	270	90%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

La información contenida en el cuadro No. 3 corresponde a las peticiones cerradas en el mes de septiembre, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 90% 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 agosto.

De las 382 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de agosto, quedaron pendientes de respuesta el 24%, las cuales fueron respondidas de fondo y cerradas en el sistema Bogotá te escucha en lo corrido del mes de septiembre.

Cuadro No. 4

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
SERVICIO AL CIUDADANO	116	1	0%
AREA DE CONVOCATORIAS	62	15	4%
OFICINA ASESORA JURIDICA	49	22	6%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	29	7	2%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	28	17	4%
Total 5 dependencias	284	62	16%
Otras dependencias	98	29	8%
Total General	382	91	24%

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		11			7	13
AREA DE PRODUCCION					14	
DIRECCION GENERAL					10	
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO		14			6	
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	15	11			8	
GERENCIA DE DANZA	13				6	
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	15	13		11	9	12
GERENCIA DE LITERATURA		4			6	
GERENCIA DE MUSICA		8		9	6	
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		5			7	
OFICINA ASESORA DE PLANEACION					4	
OFICINA ASESORA JURIDICA		12				
PLANETARIO DE BOGOTA				10		
PROGRAMA CREA	3	4	2		4	5
PROYECTO NIDOS				12		
SECRETARIA DE CULTURA		4				
SECRETARIA GENERAL					1	
SERVICIO AL CIUDADANO		0		0	0	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		13			2	
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS		12			8	
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA					3	
SUBDIRECCION DE LAS ARTES		12			6	
TALENTO HUMANO	10	8				
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>11</b>



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 septiembre solo hubo una petición que excedió los tiempos de respuesta y estuvo a cargo del área de producción.

## 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](mailto: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](mailto:contactenos@idartes.gov.co) y la información de estrato no es proporcionada, por lo anterior no información que reportar.

## 11. TIPO DE REQUIRIENTE

El 98% de las peticiones que ingresaron durante el mes de septiembre al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El 2% 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 septiembre el número de peticiones disminuyó en comparación con el mes de agosto en un 14%, dentro de nuestras estrategias de servicio tenemos la motivación a todos nuestros integrantes de forma tal que brinden la información con calidad dando toda la información para evitar requerimientos ciudadanos.

En septiembre tuvimos muchas consultas debido a la decimo quinta versión del festival de teatro de Bogotá, también el festival crea y cinemateca al parque, todos estos eventos a realizarse en octubre, lo que aumentó las consultas sobre como participar, entrega de boletería, artistas y demás.