

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

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL ENERO 2019

Bogotá 12 de febrero 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**

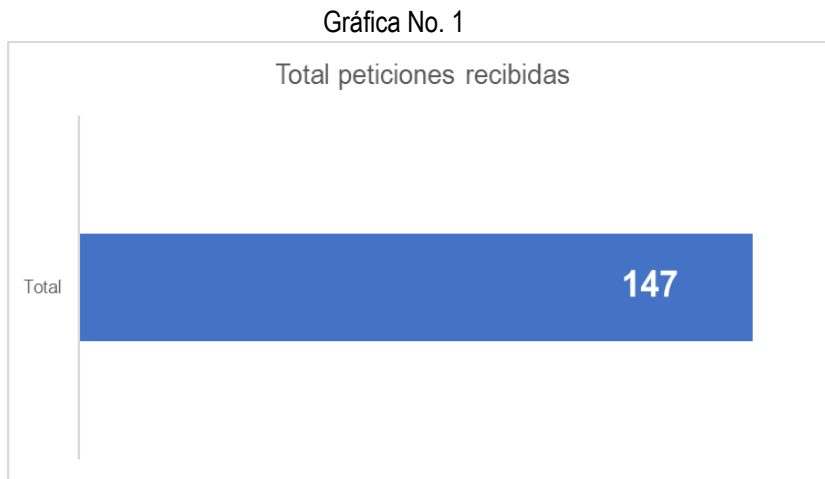
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES
OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL ENERO 2018

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 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 enero, la cual asciende a 147 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.



Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

2. CANALES DE INTERACCIÓN

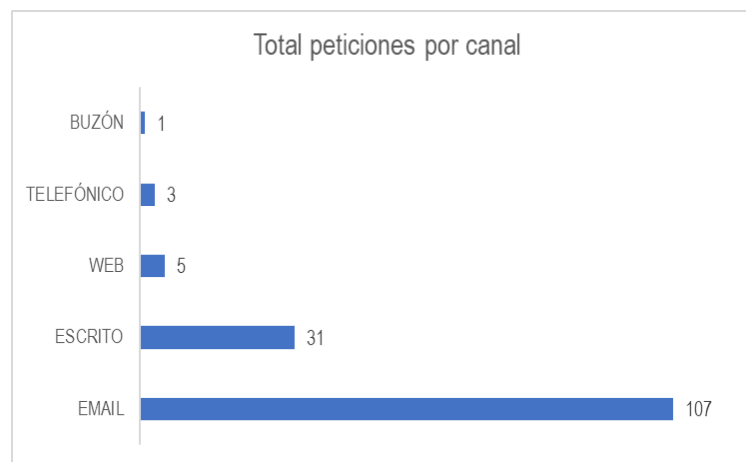
Para este mes, el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones sigue siendo el email ya que de todos los canales existentes un 73% del total ingresó a través del correo electrónico oficial del Idartes.

Las cifras reflejan un leve aumento en el total de las peticiones que ingresaron durante el mes de enero respecto al mes anterior, esto debido a que ha habido más consultas en torno a los talleres de formación artística que dicta la Subdirección de Formación Artística y por el lanzamiento del Portafolio Distrital de Estímulos – PDE.

Un 21% de las peticiones ingresaron por escrito, los demás canales por los que ingresaron peticiones fueron:

- a. Web: 3%
- b. Telefónico: 2%
- c. Buzón: 1%

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – Orfeo

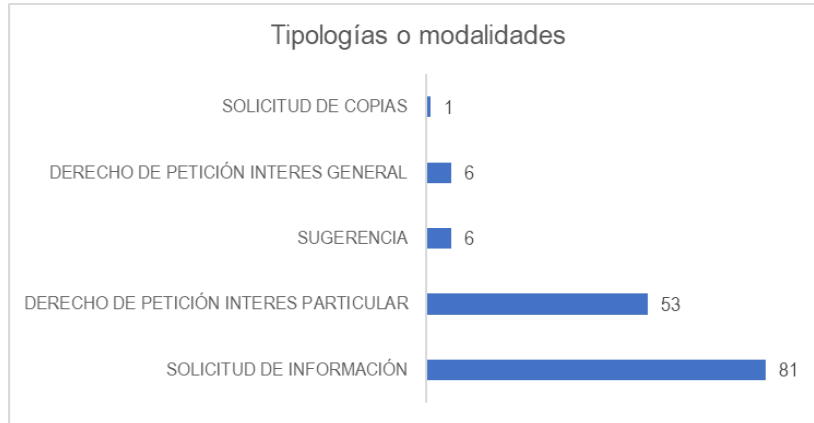
3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Las tipologías corresponden al tipo de petición que interpone el ciudadano, así las cosas, para el mes de enero, 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 55% seguida de 36% de las peticiones de interés particular, las demás tipologías quedaron así:

- a. Sugerencia: 4%
- b. Derecho de petición de interés general: 4%

c. Copias: 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	%
SERVICIO AL CIUDADANO	37	25%
OFICINA ASESORA JURIDICA	11	7%
GERENCIA DE MUSICA	11	7%
AREA DE CONVOCATORIAS	11	7%
GERENCIA DE DANZA	10	7%
Total 5 Subtemas	80	54%
Total Otros Subtemas	67	46%
Total General	147	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

El área de servicio al ciudadano hace seguimiento al 100% del total de las peticiones que ingresan a la entidad, es por ello que tenemos aquellas respuestas a las preguntas frecuentes que realiza la ciudadanía, lo que nos permite agilizar los tiempos de respuesta de las peticiones ciudadanas. Para el mes de enero, dimos trámite al 25% de las peticiones, garantizando el trámite a través del Sistema Bogotá te escucha, mejorando los tiempos y aumentando la satisfacción ciudadana en términos de oportunidad.

Para el mes de enero la Oficina Asesora jurídica tuvo una participación del 7% ocupando el segundo lugar, lo anterior debido a que se terminaron la mayoría de los contratos de prestación de servicio, y es dicha dependencia la que genera las certificaciones de contrato. Estas peticiones se ingresan al sistema Bogotá te escucha, debido a que podemos realizar un seguimiento asegurando que se respeten los tiempos de respuesta al ciudadano.

La Gerencia de música ocupó el tercer lugar de las dependencias que más peticiones atendieron durante el mes de enero, allí fueron asignadas peticiones de personas que buscan información sobre como acceder a los festivales al parque que promueve el Idartes, además de solicitar certificados de participación en talleres y cursos promovidos por la gerencia.

En el cuarto lugar se ubica el área de convocatorias, ellos tuvieron una participación del 7% de las peticiones y los temas que allí se abordaron fueron certificaciones para jurados de los estímulos que otorgó el Idartes en vigencias pasadas, así como información sobre las convocatorias para este año.

Finalmente, las peticiones asignadas a la Gerencia de Danza ocupan el puesto cinco del Rankin de las áreas que más requerimientos recibieron durante enero de 2019. La Gerencia realizó la publicación de nuevos talleres que se dictan en la casona de la danza, allí se convoca a la ciudadanía para que se inscriba y reciba la instrucción de profesores en las áreas para explorar distintas danzas. Ese fue el tema de las peticiones de ciudadanos que solicitaron ampliación de la información.

Hubo un aumento en el número de peticiones durante el mes de enero y debido al lanzamiento del portafolio de estímulos, creemos que vayan aumentando mes a mes.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de enero se trasladó una sola petición a la secretaría de Cultura

ENTIDAD	TOTAL	PARTICIPACIÓN
SECRETARIA DE CULTURA	1	100%
TOTAL	1	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – Orfeo

Para enero disminuyó la cantidad de traslados por no competencia en la entidad.

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	%
SERVICIO AL CIUDADANO	37	37	25%
GERENCIA DE MUSICA	11	7	5%
OFICINA ASESORA JURIDICA	11	8	5%
AREA DE CONVOCATORIAS	11	6	4%
GERENCIA DE DANZA	10	7	5%
Total 5 dependencias	80	65	45%
Otras dependencias	66	49	34%
Total General	146	114	78%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

La información contenida en el cuadro No. 3 corresponde a las peticiones cerradas en el mes de enero, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 78% 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 enero fue el Área de Servicio al Ciudadano con un 25%, las mismas en su gran mayoría estuvieron referidas a temas del acceso a los centros de formación artística en busca de cursos vacacionales para los niños y sobre el lanzamiento del Portafolio Distrital de Estímulos.

En general el comportamiento de la entidad frente al respeto por los tiempos para emitir una respuesta de fondo es excelente, 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 diciembre.

De las 138 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de diciembre quedaron pendientes de respuesta el 11%, las cuales fueron respondidas de fondo y cerradas en el sistema Bogotá te escucha en lo corrido del mes de enero.

Cuadro No. 4

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
SERVICIO AL CIUDADANO	61	2	1%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	16	4	3%
GERENCIA DE LITERATURA	9	0	0%
PROGRAMA CREA	8	1	1%
SUBDIRECCIÓN DE EQUIPAMIENTOS	6	1	1%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	100	8	6%
OTRAS DEPENDENCIAS	38	7	5%
TOTAL	138	15	11%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

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

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Cuadro No. 5

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

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 enero la entidad respondió el 59% del total de los requerimientos recibidos en menos de 48 horas.

Como lo refleja el cuadro, debido a la complejidad de la información tenemos áreas como la Oficina Asesora Jurídica, la Subdirección de Equipamientos y la Subdirección Administrativa y Financiera que han superado los 10 días hábiles para la respuesta, sin embargo, todo ha sido cerrado en el sistema conforme a la normatividad vigente en los tiempos.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

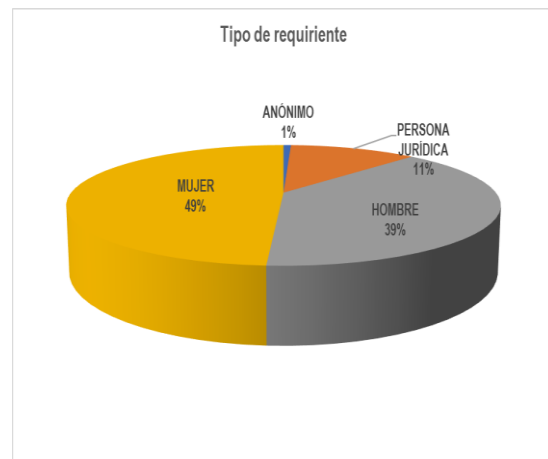
Como lo evidencia el informe, el canal más usado por la ciudadanía para interponer las peticiones al Instituto es el email (contactenos@idartes.gov.co), en consecuencia, la información que reportan es su nombre y su correo electrónico, lo que no nos permite identificar la localidad de residencia de los 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 89% de las peticiones que ingresaron durante el mes de enero al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El 11% 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. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El informe refleja que para el mes de enero aumentaron las peticiones y se espera que con la entrada en vigencia de dos de los grandes programas que promueve el instituto éstas aumenten como históricamente ha sido el comportamiento durante el primer semestre del año.

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 promover a través de audios cortos en la línea 195 el portafolio distrital de estímulos y los cursos de formación artística que tiene el CREA. También estamos coordinando con la Secretaría General las reuniones para iniciar con la implementación del Web Service del SDQS en la entidad.