

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

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL FEBRERO 2019

Bogotá 05 de marzo 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 FEBRERO 2019

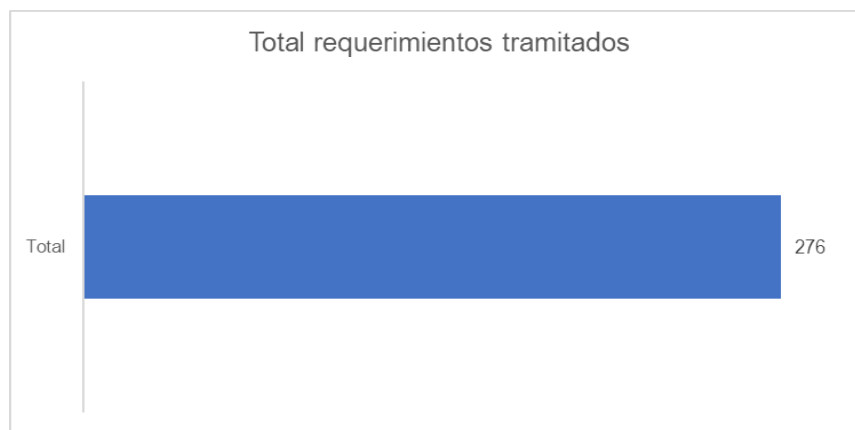
En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de gestión mensual de requerimientos recibidos por el Instituto Distrital de las Artes durante el mes de febrero 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 28 de febrero, la cual asciende a 276 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

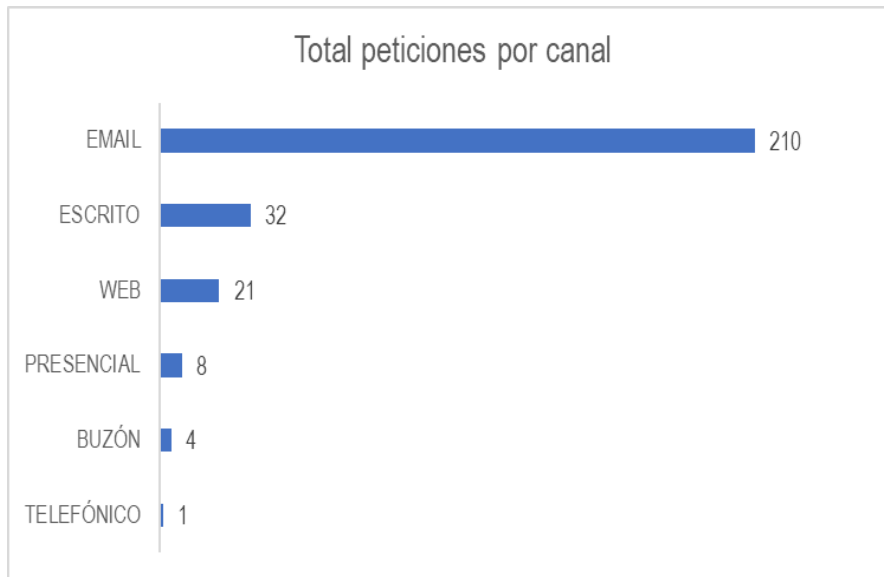
Para este mes, el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones sigue siendo el email ya que de todos los canales existentes un 76% del total ingresó a través del correo electrónico oficial del Idartes.

Las cifras reflejan un leve aumento en el total de las peticiones que ingresaron durante el mes de febrero respecto al mes anterior, esto debido a que ha habido más consultas en torno al lanzamiento del portafolio distrital de estímulos - PDE- y los talleres de formación artística que dicta la Subdirección de Formación Artística.

Un 11% de las peticiones ingresaron por escrito, los demás canales por los que ingresaron peticiones fueron:

- a. Web: 7%
- b. Presencial: 2%
- c. Buzón: 0.014%
- d. Telefónico: 0.003%

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – Orfeo

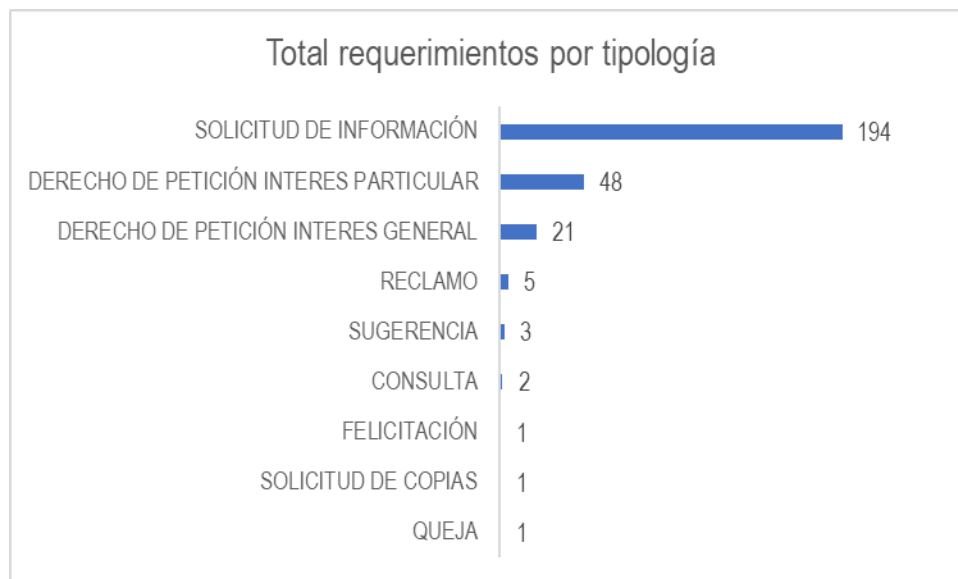
3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Las tipologías corresponden al tipo de petición que interpone el ciudadano, así las cosas, para el mes de febrero, 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 70% seguida de 17% de las

peticiones de interés particular, las demás tipologías quedaron así:

- a. Derecho de petición de interés general: 8%
- b. Reclamo: 2%
- c. Sugerencia: 1.5%
- d. Consulta: 0.05%
- e. Felicitación: 0.05%
- f. Copias: 0.05%

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	%
ASESORIAS SOBRE EL PORTAFOLIO DISTRITAL DE ESTIMULOS	54	21%
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA	30	12%
CONTRATACION - LICITACIONES	18	7%
ACTIVIDADES DE FORMACIÓN - LITERATURA	14	5%

BANCO HOJAS DE VIDA PARA JURADOS	12	5%
Total 5 Subtemas	128	49%
Total Otros Subtemas	131	51%
Total General	259	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

El área de convocatorias tuvo una participación del 21% 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.

La Subdirección de formación artística también inicio actividades en los centros de formación CREA en febrero, lo que ha aumentado el número de consultas debido a que muchas personas desean lograr un cupo para ellos mismos o para sus hijos. Las consultas más recurrentes son por los procesos de inscripción y la programación de los talleres. Para febrero el programa CREA tramitó el 12% de las peticiones que ingresaron.

Debido a la publicación de diferentes concursos distritales, muchos de los colaboradores de la entidad, han acudido a la oficina asesora Jurídica para la elaboración de las certificaciones de contrato, para febrero hubo una participación de 7% de estas solicitudes las cuales han sido respondidas dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente.

La Gerencia de literatura ocupó el cuarto lugar de las dependencias que más peticiones atendieron durante el mes de febrero con un 5%, allí fueron asignadas peticiones de personas que buscan información sobre cómo acceder a las becas y estímulos, además de los talleres de escritura creativa.

Finalmente, las peticiones relacionadas con el banco de hojas de vida de los jurados se llevó el quinto lugar de participación dentro de los subtemas más reiterados. Lo anterior coincide con el lanzamiento del PDE debido a que muchos artistas desean postularse como jurados y hacen la solicitud a la entidad de fechas para la postulación y demás requisitos de participación.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el mes de febrero hubo un aumento en las peticiones que fueron trasladadas por competencia, lo anterior se debió sobre todo porque muchos ciudadanos escribieron al Idartes consultando sobre estímulos del PDE y algunas de las becas no se encuentran dentro de las ofertas de la entidad, lo que nos motivaba a realizar su traslado.

ENTIDAD	TOTAL	PARTICIPACIÓN
SECRETARIA DE CULTURA	7	41%
FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	3	18%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	12%
ORQUESTA FILARMONICA DE BOGOTA	1	6%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	6%
IDPC	1	6%
EMPRESA DE RENOVACIÓN URBANA	1	6%
IPES	1	6%
		100%

Fuente: Aplicativos SDQS – Orfeo

Para febrero aumentó 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	%
AREA DE CONVOCATORIAS	65	52	20%
OFICINA ASESORA JURIDICA	32	26	10%
PROGRAMA CREA	22	20	8%
GERENCIA DE LITERATURA	18	18	7%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	13	9	3%
Total 5 dependencias	150	125	48%
Otras dependencias	109	84	32%
Total General	259	209	81%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

La información contenida en el cuadro No. 3 corresponde a las peticiones cerradas en el mes de febrero, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 81% 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 febrero el área de convocatorias con un 20%, 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 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 enero.

De las 147 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de enero, quedaron pendientes de respuesta el 22%, las cuales fueron respondidas de fondo y cerradas en el sistema Bogotá te escucha en lo corrido del mes de febrero.

Cuadro No. 4

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
SERVICIO AL CIUDADANO	37	0	0%
GERENCIA DE MUSICA	11	4	3%
OFICINA ASESORA JURIDICA	11	3	2%
AREA DE CONVOCATORIAS	11	5	3%
GERENCIA DE DANZA	10	3	2%
Total 5 dependencias	80	15	10%
Otras dependencias	66	17	12%
Total General	146	32	22%

Fuente: Aplicativos SDQS - Orfeo

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

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	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS	5	3	5					4,9	
AREA DE PRODUCCION								9,0	
AREA DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN								13,0	
DIRECCION GENERAL		5	2					6,0	
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO								7,0	5,5
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		9	12					6,8	8
GERENCIA DE DANZA		2	5					4,2	
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES		10	9			5		8,3	
GERENCIA DE LITERATURA			0,8					1,8	
GERENCIA DE MUSICA			5,7					5,7	
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		2	9,5					7,3	
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			5						
OFICINA ASESORA JURIDICA		10	8,6		4		2	6,8	
PLANETARIO DE BOGOTA			12					4,0	
PROGRAMA CREA		5,5	3	2		4,75		3,0	
PROYECTO NIDOS		5	6					4,7	
SERVICIO AL CIUDADANO			1,5					0	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			17						
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS		3,5	10,5					5,4	
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA		3	2						
SUBDIRECCION DE LAS ARTES			8,5					2,0	
TALENTO HUMANO			10					6,8	
TOTAL	5	5,1	6,6	2	4	4,8	2	4,9	6,3

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 febrero la entidad respondió el 47% del total de los requerimientos recibidos en menos de 48 horas.

Como lo refleja el cuadro, debido a la complejidad de la información tenemos que la Subdirección Administrativa fue la que más tardó en responder una petición, la cual correspondió a una solicitud de información de un Concejal al cual se le pidió ampliación de términos para la respuesta, las demás áreas contestaron a tiempos sus peticiones.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

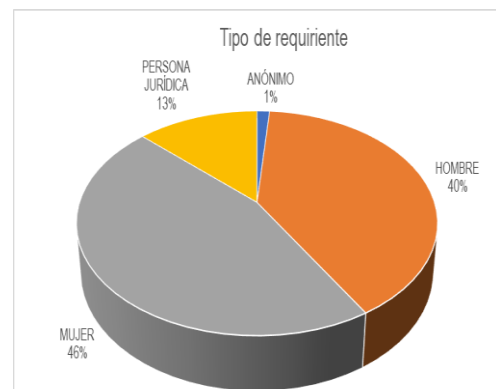
Como lo evidencia el informe, el canal más usado por la ciudadanía para interponer las peticiones al Instituto es el email (contactenos@idartes.gov.co), en consecuencia, la información que reportan es su nombre y su correo electrónico, lo que no nos permite identificar la localidad de residencia de los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

Como se esperaba aumentaron las peticiones durante febrero, 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