



Informe mensual de peticiones febrero 2020

Instituto Distrital de las Artes

Instituto Distrital de las Artes - Idartes
Carrera 8 No. 15-46, Bogotá, D.C.
Colombia
Teléfono: 3795750
www.idartes.gov.co
e-Mail: contactenos@idartes.gov.co

TABLA DE CONTENIDO

Informe mensual de peticiones _____	3
Febrero 2020 _____	3
Total peticiones recibidas _____	3
Canales de operación _____	4
Tipologías o modalidades _____	4
Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso _____	5
Total peticiones trasladadas por no competencia _____	6
Subtema veedurías ciudadanas _____	6
Peticiones cerradas del periodo _____	7
Peticiones cerradas de periodos anteriores _____	7
Participación por localidad _____	9
Participación por estrato de los requerimientos registrados durante el periodo _____	9
Tipo de requiriente _____	9
Recomendaciones _____	10

Informe mensual de peticiones

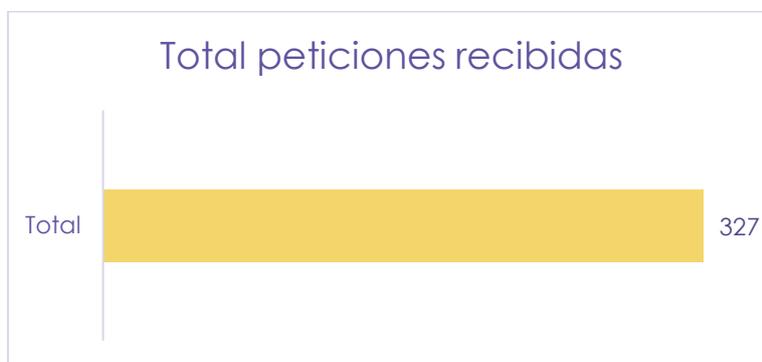
Febrero 2020

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 2020

Total peticiones recibidas

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 29 de febrero, la cual asciende a 327 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.



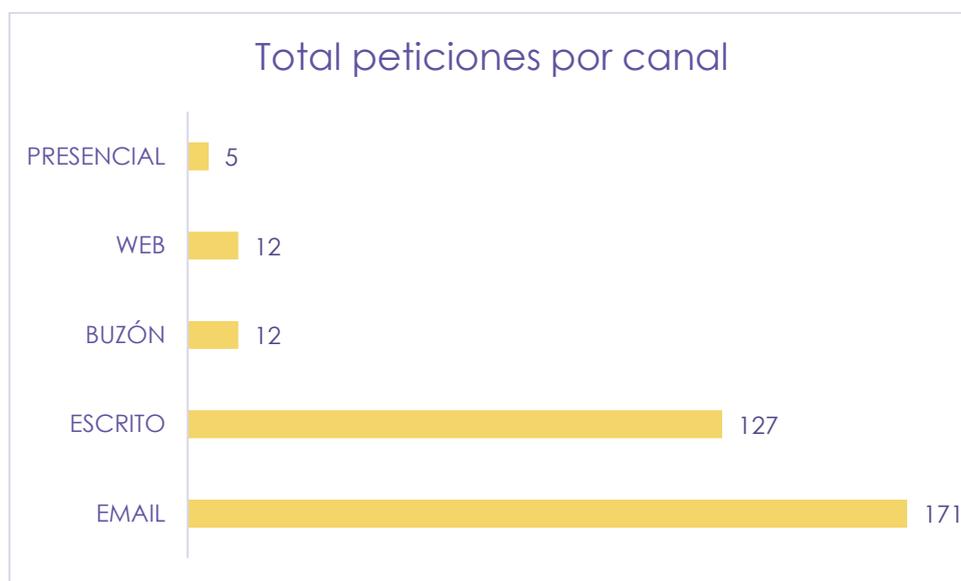
Canales de operación

Durante el mes de febrero se mantienen las solicitudes de certificación de contratos de prestación de servicios, dichas peticiones se ingresan a Bogotá te escucha, con ello estamos garantizando su oportuna respuesta, el 52% de las peticiones ingresaron a través de nuestro correo institucional contactenos@idartes.gov.co, lo que desplazó al canal escrito que venía obteniendo el mayor porcentaje, para esta oportunidad por el canal escrito ingresó el 39%.

Las demás peticiones ingresaron por lo canales:

- a. Buzón: 4%
- b. Web: 4%
- c. Presencial: 2%

Durante febrero de 2020 fueron frecuentes las consultas por certificación de contratos e inscripciones a los centros de formación CREA.



Tipologías o modalidades

Respecto de las tipologías, las solicitudes de certificación de contratos están siendo tipificadas como derecho de petición de interés particular, dada la alta demanda, para febrero ésta obtuvo el 53% del total.

Las solicitudes de información obtuvieron un 40%, las demás quedaron así:

- a. Reclamo: 3%
- b. Derecho de petición de interés general: 1%
- c. Sugerencia: 0.5%
- d. Consulta: 0.5%
- e. Solicitud de copia: 0.5%
- f. Felicitación: 0.5%



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:

SUBTEMA	TOTAL	%
CERTIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS	128	39%
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA	33	10%
ASESORIAS SOBRE EL PORTAFOLIO DISTRITAL DE ESTIMULOS	16	5%
OFERTAS DE EMPLEO Y SOLICITUDES DE LA CIUDADANIA	15	5%
PROGRAMACION Y AGENDA DE EVENTOS INFANTILES	14	4%
Total 5 Subtemas	206	63%
Total Otros Subtemas	121	37%
Total General	327	100%

La Oficina Asesora Jurídica fue el área en el Instituto que más peticiones recibió durante febrero atendiendo en su mayoría la solicitud de certificación de contratos de prestación de servicios, el porcentaje alcanzó el 39%.

La subdirección de formación artística tramito el 10% de las peticiones, las consultas en su mayoría estuvieron relacionadas con el inicio de talleres en los centros de formación artística.

El área de atención al ciudadano y el área de convocatorias atendieron el 5%, las respuestas en su mayoría se correspondieron con información acerca del lanzamiento del portafolio de estímulos, ofertas de empleo, esto debido a la difusión que realizó la Alcaldía Mayor de Bogotá con la promoción de la página www.talentonopalanca.gov.co

Finalmente tenemos el subtema programación y agenda de eventos allí confluyen varias dependencias pues el Planetario de Bogotá y la Gerencia de las Artes Audiovisuales tienen programación permanente.

Total peticiones trasladadas por no competencia

En el mes de febrero se trasladaron 2 peticiones por 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.



Subtema veedurías ciudadanas

Para este período en la entidad por el subtema de Veedurías Ciudadanas se recibieron 3 peticiones, estas peticiones estuvieron relacionadas con información sobre participación de la ciudadanía en los comités que tiene Idartes, sobre el listado de los trámites y servicios a cargo de la entidad y actividades culturales en la localidad de los mártires, debido a la preocupación de las juntas de acción comunal en torno a la ocupación de los adultos mayores y los niños.

Peticiones cerradas del periodo

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
OFICINA ASESORA JURIDICA	143	99	30%
SERVICIO AL CIUDADANO	72	72	22%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	20	18	6%
GERENCIA DE MUSICA	10	9	3%
AREA DE CONVOCATORIAS	9	8	2%
Total 5 dependencias	254	206	63%
Otras dependencias	71	69	21%
Total General	325	275	85%

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 85% 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 el mes de febrero el sistema Bogotá te escucha presentó fallas técnicas que impidieron su correcto funcionamiento, por lo que muchos de los cierres no pudieron realizarse, sin embargo las peticiones se han ido gestionando a través de la plataforma cuando la misma permite la operación.

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.

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 365 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de enero, quedaron pendientes de respuesta el 33%, las cuales fueron respondidas de fondo y cerradas en el sistema Bogotá te escucha en lo corrido del mes de febrero.

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
OFICINA ASESORA JURIDICA	176	80	22%
SERVICIO AL CIUDADANO	56	0	0%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	26	23	6%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	15	3	1%
PROGRAMA CREA	13	0	0%
Total 5 dependencias	286	106	29%
Otras dependencias	79	16	4%
Total General	365	122	33%

Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia

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

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.

Los cierres fuera de los tiempos corresponden a las fallas presentadas en el sistema Bogotá te escucha, que impidieron la consecución del trámite.

Participación por localidad

No es posible entregar información de la participación por localidad debido a que el canal por el que ingresaron más peticiones al Instituto fue el escrito y el correo electrónico, dato que no es común que los ciudadanos aporten.

Participación por estrato de los requerimientos registrados durante el periodo

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 por la ventanilla de correspondencia y la información de estrato no es proporcionada, por lo anterior no información que reportar.

Tipo de requiriente

El 89% de las peticiones que ingresaron durante el mes de febrero 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.



Recomendaciones

Este informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas y atendidas por todas las áreas del instituto en el periodo comprendido entre el 01 y el 29 de febrero de 2020 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.

Con base en la gestión realizada por el área de atención al ciudadano se considera pertinente gestionar las peticiones a través del sistema Bogotá te escucha para evitar los vencimientos en los términos de las peticiones, pese a las intermitencias del sistema.

A efectos de disminuir las peticiones que se puedan presentar en los meses posteriores relacionados con el Portafolio Distrital de estímulos y los centros de formación artística CREA, se sugiere actualizar las preguntas frecuentes que se alojan en la página web de Idartes, así como informar a través de redes sociales y boletines semanales, el lanzamiento de ambos programas para este año.