



Informe mensual de peticiones marzo 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
Marzo 2020 _____	3
Total peticiones recibidas _____	3
Canales de operación _____	4
Tipologías o modalidades _____	5
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

Marzo 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 marzo 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 31 de marzo, la cual asciende a 321 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

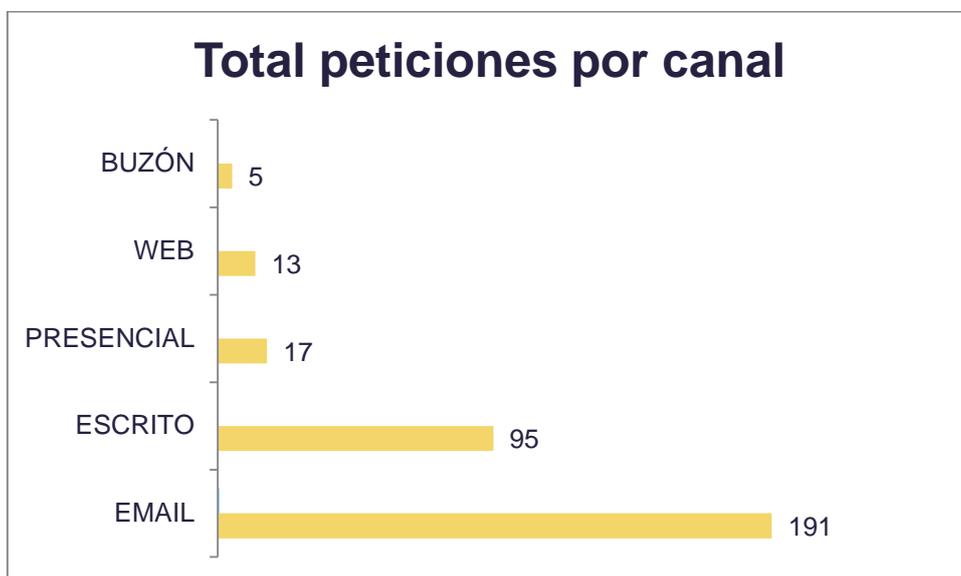
Por la coyuntura sanitaria que atraviesa el país en torno a la crisis sanitaria generada por el COVID – 19 marzo fue un mes en el que en principio teníamos muchas solicitudes de certificación de contratos, pero luego muchos artistas empezaron a solicitar ayudas para su sostenimiento y el de sus familias-

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 59.5% 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 29.6%.

Las demás peticiones ingresaron por lo canales:

- a. Buzón: 1.56%
- b. Web: 4.5%
- c. Presencial: 5.3%

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

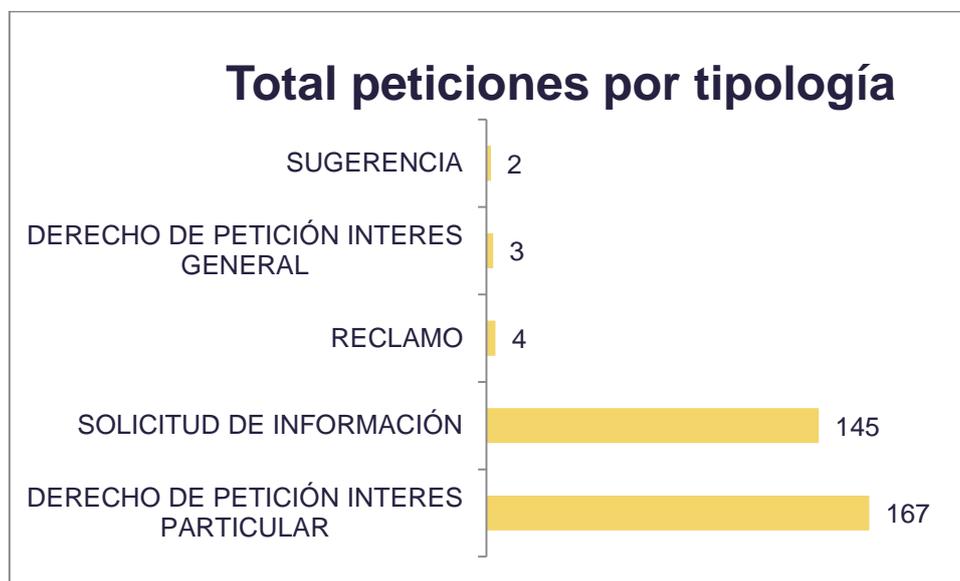


Tipologías o modalidades

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 marzo ésta obtuvo el 52.02% del total.

Las solicitudes de información obtuvieron un 45.17%, las demás quedaron así:

- a. Reclamo: 1.25%
- b. Derecho de petición de interés general: 0.93%
- c. Sugerencia: 0.62%



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	83	26%
ASESORIAS SOBRE EL PORTAFOLIO DISTRITAL DE ESTIMULOS	48	15%
PERMISO DE ARTISTAS EN EL ESPACIO PUBLICO - PAES	27	8%
GESTION JURÍDICA Y LEGAL	21	7%
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA	21	7%
Total 5 Subtemas	200	62%
Total Otros Subtemas	121	38%
Total General	321	100%

La Oficina Asesora Jurídica fue el área en el Instituto que más peticiones recibió durante marzo atendiendo en su mayoría la solicitud de certificación de contratos de prestación de servicios, el porcentaje alcanzó el 26%.

El área de convocatorias tramitó el 15% de las peticiones, toda vez que se llevó a cabo el lanzamiento del portafolio distrital de estímulos y la ciudadanía ha estado muy activa participando.

Debido a la situación generada en el país por el COVID 19 este mes llegaron varias solicitudes de ayuda por parte de los artistas que trabajan en el espacio público, es por ello que el 8% de estas peticiones fueron ingresadas al sistema a través del subtema – PAES-

Otro de los subtemas reiterados tuvo que ver con los asuntos jurídicos y legales, allí fueron clasificadas las peticiones por solicitud de información que realizó el Concejo de Bogotá, este subtema obtuvo el 7% del total de las peticiones de marzo.

Finalmente tenemos el subtema relacionado con los Centros de Formación CREA, estas consultas fueron principalmente por los cursos virtuales que se iniciaron este mes a raíz de la situación generada por el COVID 19 y obtuvo el 7%.

Total peticiones trasladadas por no competencia

En el mes de marzo se trasladaron 21 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.

Debido al lanzamiento del Portafolio Distrital de Estímulos, muchos participantes hicieron consultas relacionadas con convocatorias directamente de la Secretaría, por lo que desde Idartes procedimos hacer el traslado correspondiente.

Subtema veedurías ciudadanas

Para este período en la entidad por el subtema de Veedurías Ciudadanas se recibieron 5 peticiones, estas peticiones estuvieron relacionadas con peticiones que realizaron algunos ciudadanos a la Alcaldía de Bogotá, en los que expresan sugerencias para que la ciudad mejore en temas de cultura ciudadana y seguridad. También se clasificaron por este subtema peticiones de artistas que solicitaron información a Idartes frente a las ayudas que se brindarían desde el Instituto.

Peticiones cerradas del periodo

Cuadro No. 3

DEPENDENCIA O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
OFICINA ASESORA JURIDICA	100	97	38%
SERVICIO AL CIUDADANO	48	48	19%
AREA DE CONVOCATORIAS	39	31	12%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	33	10	4%
GERENCIA DE MUSICA	16	12	5%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	236	198	77%
OTRAS DEPENDENCIAS	63	58	23%
TOTAL GENERAL	299	256	100%

La información contenida en el cuadro No. 3 corresponde a las peticiones cerradas en el mes de marzo, 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 marzo 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 febrero.

De las 325 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de febrero, quedaron pendientes de respuesta el 15%, las cuales fueron respondidas de fondo y cerradas en el sistema Bogotá te escucha en lo corrido del mes de marzo.

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
OFICINA ASESORA JURIDICA	143	44	88%
SERVICIO AL CIUDADANO	72	0	0%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	20	2	4%
GERENCIA DE MUSICA	10	1	2%
AREA DE CONVOCATORIAS	9	1	2%
Total 5 dependencias	254	48	96%
Otras dependencias	71	2	4%
Total General	325	50	100%

Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia

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

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

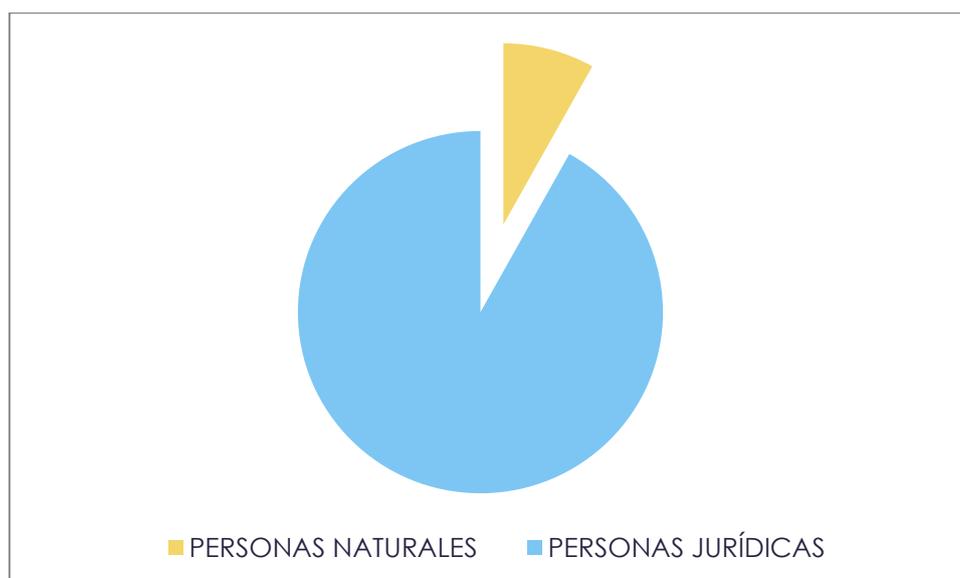
No es posible entregar información de la participación por localidad debido a que el canal por el que ingresaron más peticiones al Instituto fue el escrito y el correo electrónico, dato que no es común que los ciudadanos aporten.

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 92% de las peticiones que ingresaron durante el mes de marzo al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El 8% 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 31 de marzo 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 debido a la situación generada por el COVID 19, el Gobierno Nacional decretó aumentar el número de días para la atención de las peticiones ciudadanas, pasando de 15 a 30. Sin embargo desde el área de atención al ciudadano continuamos con la gestión de las peticiones y la atención a través del chat, para ello hemos establecido contacto directo con el área de convocatorias, pues es el tema más recurrente de las consultas. La recomendación es conforme a brinda una atención inmediata, el área disponga de un equipo que de respuesta de manera oportuna, para disminuir los tiempos de respuesta a través chat y correo electrónico.

Se sugiere crear un listado de preguntas frecuentes, que sea publicado en la página web de Idartes, que estén más visibles en la página y despejen inquietudes ciudadanas en torno a la invitación pública.