

INFORME MENSUAL DE PQRS – ABRIL 2020



01/04
/2020

Instituto Distrital de las Artes

Instituto Distrital de las Artes – Idartes
Carrera 8 No. 15 – 46
Colombia
Teléfono 3795750
www.idartes.gov.co
E – mail: contactenos@idartes.gov.co

Tabla de Contenido

Contenido

INFORME MENSUAL DE PQRS – ABRIL 2020	2
INTRODUCCIÓN.....	2
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS.....	2
CANALAES DE ATENCIÓN.....	3
TIPOLOGÍAS O MODALIDADES.....	3
SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO	4
TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA DE IDARTES	5
VEEDURIAS CIUDADANAS	5
PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO	6
PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	6
PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD	7
Participación por estrato de los requerimientos registrados durante el periodo....	7
TIPO DE REQUIERENTE.....	7
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA	8
RECOMENDACIONES	9

INFORME MENSUAL DE PQRS – ABRIL 2020

INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES

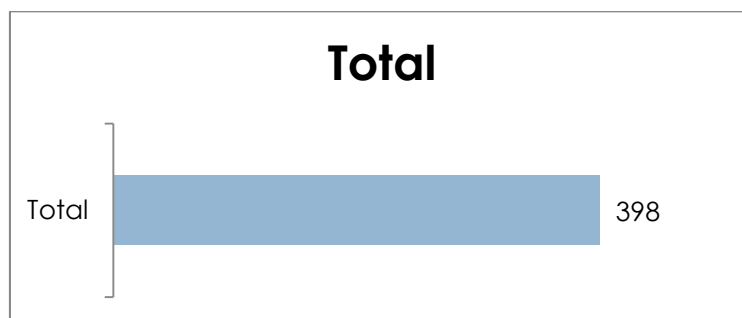
INTRODUCCIÓN

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 abril 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 30 de abril, la cual asciende a 398 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 ATENCIÓN

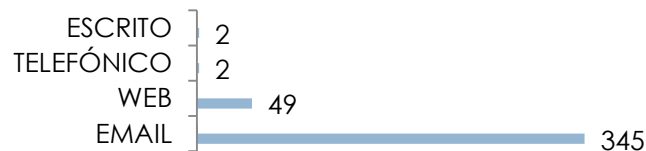
La situación actual por la que atravesamos nos ha motivado a buscar nuevas formas de interactuar con la ciudadanía y ha cambiado incluso las peticiones más recurrentes en la entidad.

Antes del aislamiento, Idartes venía atendiendo los temas contractuales que implican certificaciones de contrato y demás temas jurídicos, sin embargo para el mes de abril el panorama es distinto.

Muchos artistas acuden a la entidad pidiendo ayudas económicas, lo que nos ha motivado a encontrar nuevas formas que les permitan a los artistas desarrollar su arte y al mismo tiempo un sustento a sus familias.

Respecto a los canales de atención el 87% del total de las peticiones de abril, ingresó a través del correo institucional contactenos@idartes.gov.co, el 12.3% ingresó a través del sistema “Bogotá te escucha” al cual le asignamos el nombre web. Los demás canales tales como telefónico y escrito obtuvieron el 0.5%.

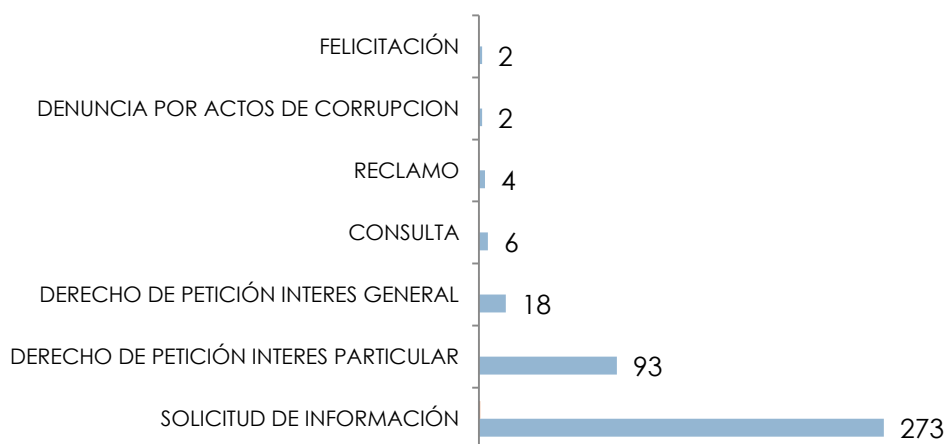
Total peticiones por canal



TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Las tipologías se refieren al tipo de peticiones según la clasificación de la ley 1755, allí se establecen distintas modalidades de peticiones y así mismo tiempos diferentes de respuesta. Para el mes de abril Idartes recibió un 69% de solicitudes de información, 23% de derechos de petición de interés particular, 4.5% de derechos de petición de interés general, 1.5% de Consultas y las demás tipologías obtuvieron un porcentaje bajo, pues solo se recibieron entre 1 y 2 peticiones, tal es el caso de los reclamos, las denuncias por actos de corrupción y las felicitaciones.

Total peticiones por tipología



SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

El sistema “Bogotá te escucha” Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS- está parametrizado de acuerdo a unas categorías y subtemas acordados por cada entidad con la Secretaría General, para el caso del Instituto a continuación se muestran los más reiterados para el mes de abril

SUBTEMA	TOTAL	%
ASESORIAS SOBRE EL PORTAFOLIO DISTRITAL DE ESTIMULOS	181	45%
PERMISO DE ARTISTAS EN EL ESPACIO PUBLICO - PAES	42	11%
GESTION JURÍDICA Y LEGAL	34	9%
VEEDURIAS CIUDADANAS	16	4%
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	12	3%
TOTAL 5 SUBTEMAS	285	72%
TOTAL OTROS SUBTEMAS	113	28%
TOTAL GENERAL	398	100%

El Instituto tuvo que reinventarse a causa de la situación de aislamiento que atravesamos, lo que motivó al lanzamiento de un nuevo portafolio de estímulos llamado “Idartes en casa” con incentivos para artistas de todas las disciplinas y cuyo arte se realiza en casa. Dicho lanzamiento convocó a muchos artistas que empezaron a escribirnos para que despejáramos sus inquietudes.

Además del lanzamiento de las convocatorias de “Idartes en casa” la entidad continuó con su habitual Portafolio Distrital de Estímulos, sin embargo muchas de las convocatorias conllevan aglomeraciones de público, por lo que hubo que cancelarlas, tal es el caso de los festivales al parque. Estas cancelaciones han generado distintas reacciones de los artistas, lo que también aumenta el número de peticiones que recibe el área de convocatorias.

Para el mes de abril el área de convocatorias del Idartes es la dependencia que más peticiones ha recibido con el 45%, allí el subtema seleccionado es la “asesoría sobre el Portafolio Distrital de Estímulos”. En segundo lugar se ubica el Permiso Para Artistas en Espacio Público, allí hemos clasificado todas aquellas peticiones de artistas que se han comunicado con nosotros pidiendo ayudas económicas debido a que la situación de aislamiento nos les permite realizar su arte, para este mes el 11% de las peticiones fueron atendidas por las distintas gerencias del Instituto en respuesta a la emergencia del Covid – 19.

La gestión jurídica y legal a cargo de la Oficina Asesora jurídica atendió el 9% de las peticiones, allí fueron clasificadas las peticiones de entes de control como el Concejo de Bogotá. Estas peticiones no se suben al sistema *Bogotá te escucha* pero les hacemos seguimiento y siempre entran en nuestro reporte.

A través del subtema de Veedurías Ciudadanas fueron cargadas aquellas peticiones en las que algunos ciudadanos solicitan ayuda económica a raíz de la situación por la que atraviesan, lo anterior debido a que no se tiene un subtema exclusivo para este tipo de peticiones, para este mes el 4% de las estas peticiones fueron asignadas a la Subdirección de las Artes.

El subtema de traslado a otras entidades obtuvo el 3%, esto se debe principalmente a que con el lanzamiento de iniciativas para que los artistas se vinculen, algunas peticiones tienen relación con convocatorias de la Secretaría de Cultura o de alguna otra entidad del sector cultura, por lo que hacemos el traslado.

TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA DE IDARTES

En el mes de abril se trasladaron 15 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.

ENTIDAD	CANTIDAD
SECRETARIA DE CULTURA	11
UNIVERSIDAD DISTRITAL	1
SECRETARIA DE GOBIERNO	1
ETB	1
BOMBEROS	1

VEEDURIAS CIUDADANAS

Para este período en la entidad por el subtema de Veedurías Ciudadanas se recibieron 16 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 EN EL PERIODO

DEPENDENCIA O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
SERVICIO AL CIUDADANO	123	123	32%
AREA DE CONVOCATORIAS	103	56	15%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	41	17	4%
OFICINA ASESORA JURIDICA	31	16	4%
GERENCIA DE MUSICA	13	7	2%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	311	219	57%
OTRAS DEPENDENCIAS	73	42	11%
TOTAL GENERAL	384	261	68%

La información contenida en el cuadro corresponde a las peticiones cerradas en el mes de abril, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 68% de las peticiones que ingresaron, sin embargo, debido a la situación de aislamiento por la que atravesamos, el Gobierno Nacional amplió los tiempos de respuesta a las peticiones que contempla la ley 1755 de 2010 por lo que algunas peticiones pese a los días, aún se encuentra dentro de los términos para dar respuesta de fondo a los ciudadanos.

En general el comportamiento de la entidad al respecto 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.

El 32% de las peticiones se atendieron por el área de atención al ciudadano, esto debido a que las consultas eran sencillas y nos permitió dar respuesta al tiempo de recibirlas, sin embargo las demás áreas requieren de tiempos mucho más amplios para lograr una respuesta al ciudadano, tal es el caso del área de convocatorias que logró dar respuesta a 56 de las 103 peticiones asignadas a ellos.

En similar caso tenemos a la Subdirección de las artes, ellos están atendiendo las peticiones que han realizado organizaciones de artistas en las que solicitan ayudas para hacer frente a la crisis por el covid – 19. El área de la gerencia de música atiende las peticiones de artistas que reclaman acciones debido a las cancelaciones de los festivales al parque.

PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES

La información contenida en el siguiente cuadro 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 marzo.

De las 299 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de marzo, quedaron pendientes de respuesta el 43%, las cuales fueron respondidas de fondo y cerradas en el sistema Bogotá te escucha en lo corrido del mes de abril.

DEPENDENCIA O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ANTERIOR	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ANTERIOR	%
OFICINA ASESORA JURIDICA	100	3	1%
SERVICIO AL CIUDADANO	48	0	0%
AREA DE CONVOCATORIAS	39	8	3%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	33	23	8%
GERENCIA DE MUSICA	16	4	1%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	236	38	13%
OTRAS DEPENDENCIAS	63	5	2%
TOTAL GENERAL	299	43	27%

PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

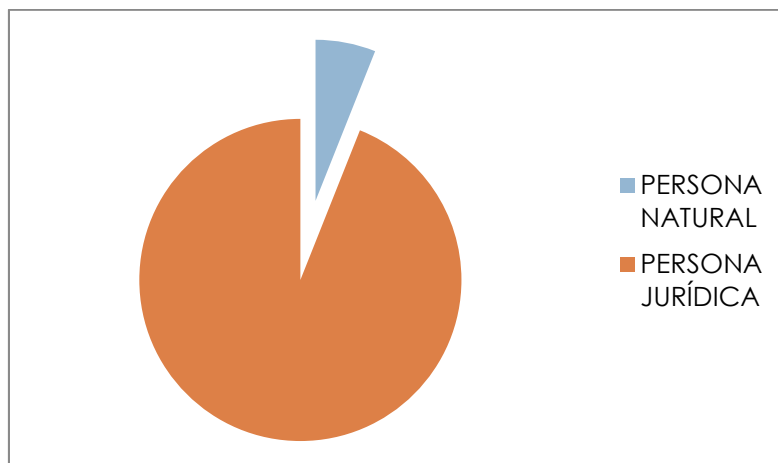
No es posible entregar información de la participación por localidad debido a que el canal por el que ingresaron más peticiones al Instituto fue el escrito y el correo electrónico, dato que no es común que los ciudadanos aporten.

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 94% de las peticiones que ingresaron durante el mes de abril al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El 6% 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.



TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
AREA DE CONVOCATORIAS	0		7	10		14	7
AREA DE PRODUCCION				5			
CONTROL DISCIPLINARIO		8					
DIRECCION GENERAL			14				13
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO				12			
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS			14	15			13
GERENCIA DE DANZA				18			8
GERENCIA DE ESCENARIOS				9			
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES				16			13
GERENCIA DE LITERATURA							7
GERENCIA DE MUSICA			10	14			9
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES						9	8
OFICINA ASESORA DE PLANEACION							8
OFICINA ASESORA JURIDICA	11		7	8			7
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		8					
PLANETARIO DE BOGOTA				8	7		5
PROGRAMA CREA			5			3	1
PROYECTO NIDOS							16
SERVICIO AL CIUDADANO				0			0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			9	3			7
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS							12
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA							0
SUBDIRECCION DE LAS ARTES			11	13			9
TALENTO HUMANO				15			10
TOTAL	2	8	10	11	7	9	3

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 30 de abril de 2020 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.

- Estar todo el tiempo pendiente de las consultas que realiza el área de atención al ciudadano a través de hangouts, lo anterior debido a que algunas consultas que realizan por chat no pueden ser atendidas con oportunidad, pues se requiere la información de las distintas áreas del instituto.
- Dirigir correctamente al ciudadano a través de las noticias publicadas en la página <http://www.idartes.gov.co> lo anterior debido a que las transmisiones en vivo se ubican en distintas plataformas de Facebook live causando confusión en algunos ciudadanos.
- Crear un enlace a través del chat con el área de comunicaciones para resolver las inquietudes frecuentes en torno a información de las redes sociales del Idartes