



Instituto Distrital de las Artes

Informe mensual de peticiones mayo 2020

ÍNDICE

Contenido

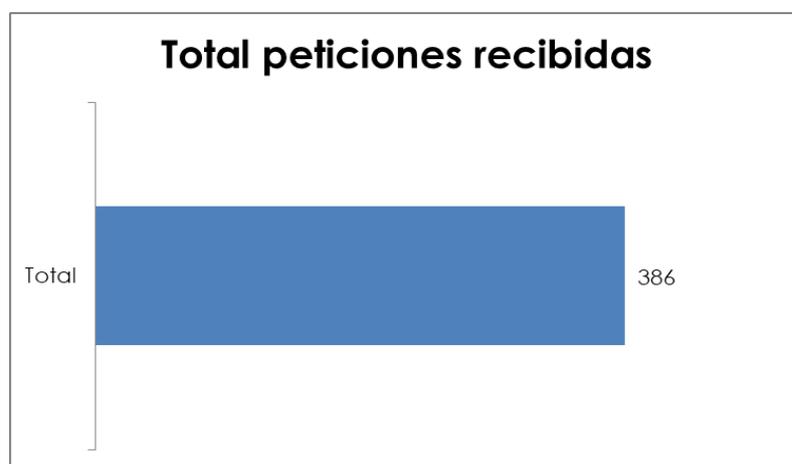
Total peticiones recibidas	3
Canales de operación.....	4
Tipologías o modalidades.....	5
Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso	5
Total peticiones trasladadas por no competencia de Idartes	6
Veedurías ciudadanas	7
Peticiones cerradas en el periodo	7
Peticiones cerradas de periodos anteriores	8
Participación por localidad	9
Participación por estrato de los requerimientos registrados durante el periodo.....	9
Tipo de requiriente.....	9
Tiempo promedio de respuesta	9
Recomendaciones	10

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 mayo, la cual asciende a 386 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

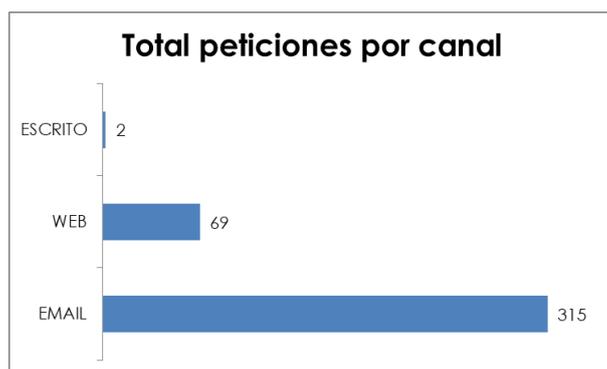
El confinamiento ha sido una oportunidad para que las familias encuentren en el arte una distracción y un disfrute, además esto ha sido un acierto y los artistas han dado mucha credibilidad a Idartes.

Históricamente el primer semestre del año en Idartes, en temas de peticiones, se ha caracterizado por recibir múltiples consultas sobre las convocatorias del Portafolio de estímulos, este año no ha sido la excepción, pues pese a no estar prestando un servicio presencial, Idartes ha logrado llegar a cada artista y hemos sido el puente entre las diferentes gerencias de Idartes y la ciudadanía.

Aún seguimos recibiendo solicitudes de personas que piden ayudas económicas, sin embargo, Idartes no está entregando mercados ni bonos alimenticios, la forma que encontramos para brindar ayuda son una serie de iniciativas como "Idartes se muda a tu casa" e invitaciones públicas, que han beneficiado a muchos artistas.

Uno de nuestros aciertos ha sido la operación de nuestro canal telefónico y el chat que se aloja en la página de Idartes, pues hemos logrado una atención pertinente, acertada y casi inmediata.

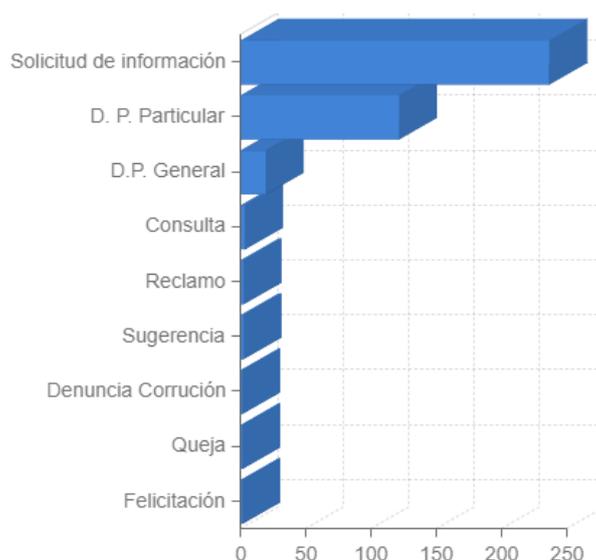
Respecto a los canales de atención el 81.6% del total de las peticiones de mayo, ingresó a través del correo institucional contactenos@idartes.gov.co, el 17.8% ingresó a través del sistema "Bogotá te escucha" al cual le asignamos el nombre web, el escrito obtuvo un 0.52%.



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 mayo Idartes recibió un 61% de solicitudes de información, 31.3% de derechos de petición de interés particular, 5% de derechos de petición de interés general, 0.78% 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, sugerencias, las denuncias por actos de corrupción, quejas y la felicitaciones.



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 mayo.

SUBTEMA	TOTAL	%
ASESORIAS SOBRE EL PORTAFOLIO DISTRITAL DE ESTIMULOS	116	31%
CERTIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS	49	13%
GESTION JURÍDICA Y LEGAL	27	7%

CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA	26	7%
PERMISO DE ARTISTAS EN EL ESPACIO PUBLICO - PAES	21	6%
TOTAL 5 SUBTEMAS	239	63%
TOTAL OTROS SUBTEMAS	140	37%
TOTAL GENERAL	379	100%

El Instituto tuvo que reinventarse a causa de la situación de aislamiento que atravesamos, lo que motivo 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 mayo el área de atención al ciudadano del Idartes es la dependencia que más peticiones ha recibido con el 37%, allí el subtema seleccionado es la "asesoría sobre el Portafolio Distrital de Estímulos". En segundo lugar se ubica la solicitud de contratistas solicitando certificaciones de contrato con un 13%, esto se debe a que muchos contratos para esta vigencia salieron por una duración de tres meses, lo que motiva a los contratistas a pedir sus certificaciones pues ya se vencieron esos términos.

En el subtema gestión jurídica y legal asignamos todas aquellas peticiones que realiza el Concejo de Bogotá y entidades de control, para mayo hubo una participación del 7% de estas peticiones.

Los Centros de Formación CREA también tuvieron una participación del 7%, las consultas fueron de temas de inscripción a los cursos virtuales y soporte técnico frente a fallas en la plataforma.

En el subtema -PAES - 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 6% de las peticiones fueron atendidas por las distintas gerencias del Instituto en respuesta a la emergencia del Covid – 19.

Total peticiones trasladadas por no competencia de Idartes

En el mes de mayo se trasladaron 6 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	TOTAL
FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	1
IPES	1
SECRETARIA DE CULTURA	3
SERVICIO AL CIUDADANO	1
TOTAL	6

Veedurías ciudadanas

Para este período en la entidad por el subtema de Veedurías Ciudadanas se recibieron 15 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	141	140	37%
OFICINA ASESORA JURIDICA	59	52	14%
AREA DE CONVOCATORIAS	46	27	7%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	31	3	1%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	13	8	2%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	290	230	61%
OTRAS DEPENDENCIAS	89	47	12%
TOTAL GENERAL	379	277	73%

La información contenida en el cuadro corresponde a las peticiones cerradas en el mes de mayo, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 73% de las peticiones que ingresaron, sin embargo, debido a la situación de aislamiento por la que

atravesamos, el Gobierno Nacional amplió el tiempo 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 37% 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 de la Oficina Asesora Jurídica que logró dar respuesta a 52 de las 59 peticiones asignadas a ellos.

En el Área de Convocatorias están atendiendo las peticiones que han realizado ciudadanos que desean participar en el Portafolio Distrital de Estímulos respecto a las condiciones de participación e inscripción a través de la plataforma.

La Subdirección de las Artes logró atender 3 de las 31 peticiones que le ingresaron, allí sobre todo se revisan las solicitudes de organizaciones de artistas en las que solicitan ayudas para hacer frente a la crisis por el covid – 19.

Finalmente la Gerencia de las Artes Audiovisuales atendió 8 de las 13 peticiones que ingresaron en mayo, los temas recurrentes fueron la apertura de la nueva Cinemateca de Bogotá y quejas por las grabaciones en el espacio público.

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 abril.

De las 384 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de mayo, quedaron pendientes de respuesta el 32%, 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	%
SERVICIO AL CIUDADANO	123	0	0%
AREA DE CONVOCATORIAS	103	47	12%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	41	24	6%
OFICINA ASESORA JURIDICA	31	15	4%

GERENCIA DE MUSICA	13	6	2%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	311	92	24%
OTRAS DEPENDENCIAS	73	31	8%
TOTAL GENERAL	384	123	32%

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 mayo 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

DEPENDENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS			17,7			12,1	
DIRECCION GENERAL		5					
ENTIDAD NACIONAL						3,0	
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO			2,5				
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		13,7	9,0	8		16,7	
GERENCIA DE DANZA		7,0	8,0				
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES			16,0			14,9	
GERENCIA DE LITERATURA						4,5	
GERENCIA DE MUSICA			4,7			10,0	
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES						17,7	
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			0				
OFICINA ASESORA JURIDICA			1,8				
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0						
PROGRAMA CREA			1,8		4	3,7	2
SERVICIO AL CIUDADANO			0			0	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		0					
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS						15,5	
SUBDIRECCION DE FORMACION						3,0	

ARTISTICA							
SUBDIRECCION DE LAS ARTES						8,7	
TOTAL	0	8,3	2,9	8	4	2,4	2

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

Respecto de las recomendaciones realizadas, Idartes ha acogido cada una, con lo que ha facilitado la gestión del área de atención al ciudadano. Ahora contamos con los números de teléfono personales de cada uno de los líderes de área, además hemos creado grupos desde el google hangout, esto permite una comunicación fluida con la ciudadanía

Respecto del direccionamiento desde la página idartesencasa.gov.co, el área de comunicaciones ha acogido nuestros comentarios trabajando mancomunadamente haciendo sus publicaciones en un lenguaje claro, por lo que las peticiones han disminuido en este tema.