



Instituto Distrital de las Artes

Informe mensual de peticiones junio 2020

ÍNDICE

Contenido

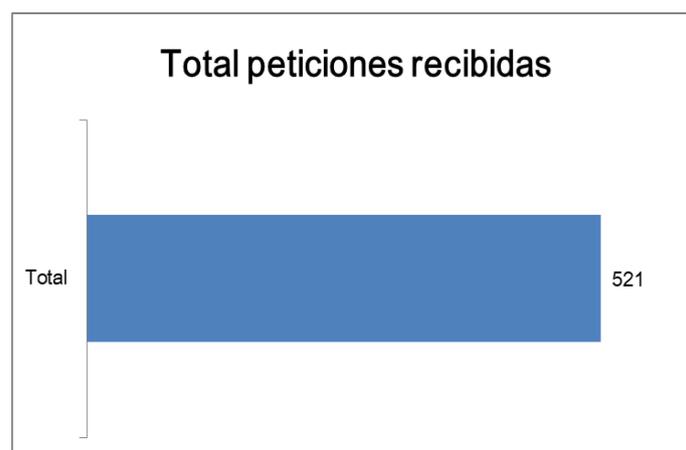
Total peticiones recibidas.....	3
Canales de operación.....	4
Tipologías o modalidades.....	5
Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso.....	5
Total peticiones trasladadas por no competencia de Idartes	6
Veedurías ciudadanas	7
Peticiones cerradas en el periodo.....	7
Peticiones cerradas de periodos 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
Conclusiones.....	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 junio de 2020

Total peticiones recibidas

Uno de los logros del mes de junio tiene que ver con la articulación entre el gestor documental de Idartes – Orfeo – y el sistema Bogotá te escucha, este era un desarrollo que teníamos pendiente, pero que hoy luego de jornadas de trabajo arduas logramos entrar en producción. Con esto esperamos que no haya un subregistro de las peticiones, y que se reporte el 100% de las peticiones en Bogotá te escucha.

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 junio, la cual asciende a 521 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

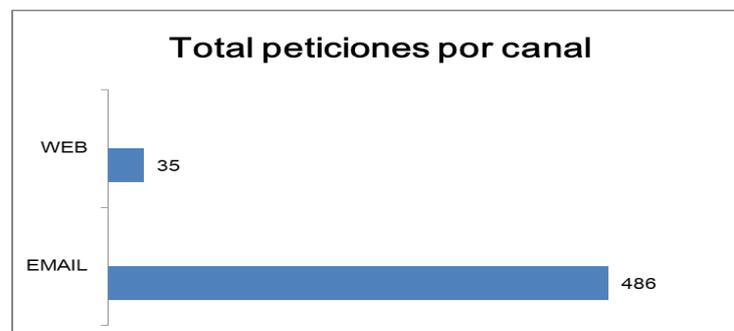
El confinamiento ha sido una oportunidad para que las familias encuentren en el arte una distracción y un disfrute, además esto ha sido un acierto y los artistas han dado mucha credibilidad a Idartes.

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 para el mes de junio vemos una diferencia respecto del comportamiento de los meses anteriores, y es que para este mes solo reportamos peticiones recibidas a través de dos canales, el primero es el correo electrónico contactenos@idartes.gov.co del cual recibimos el 93.28% de las peticiones, seguido del canal web con un 6.72%



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 junio Idartes recibió un 67% de solicitudes de información, 22.6% de derechos de petición de interés particular, 6% de derechos de petición de interés general, 3.4% de reclamos y las demás tipologías obtuvieron un porcentaje bajo, pues solo se recibieron entre 1 y 2 peticiones, tal es el caso de las sugerencias y las consultas.



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 junio.

SUBTEMA	TOTAL	%
ASESORIAS SOBRE EL PORTAFOLIO DISTRITAL DE ESTIMULOS	236	45%
CERTIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS	78	15%
SOLICITUD DE PLANILLAS	30	6%
GESTION JURÍDICA Y LEGAL	26	5%
PERMISO DE ARTISTAS EN EL ESPACIO PUBLICO - PAES	21	4%
TOTAL 5 SUBTEMAS	391	75%
TOTAL OTROS SUBTEMAS	130	25%
TOTAL GENERAL	521	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 junio el subtema “Asesorías sobre el portafolio de estímulos” fue el que más peticiones ha recibió con el 45%. En segundo lugar se ubica la solicitud de contratistas solicitando certificaciones de contrato con un 15%, 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 “solicitud de planillas” a cargo del área de convocatorias tuvo una participación de 6%. “Gestión jurídica y legal” obtuvo el 5%, allí se clasifican aquellas peticiones que no se incorporan al Sistema Bogotá te escucha, por tratarse de solicitudes entre entidades, sin embargo desde el área de atención al ciudadano realizamos seguimiento y por eso son objeto de su incorporación al informe mensual.

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 4% 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 junio se trasladaron 9 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
IDRD	1

SECRETARIA DE CULTURA	5
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2
TOTAL	9

Veedurías ciudadanas

Para este período en la entidad por el subtema de Veedurías Ciudadanas se recibieron 9 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	195	195	38%
AREA DE CONVOCATORIAS	119	66	13%
OFICINA ASESORA JURIDICA	93	50	10%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	25	6	1%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	11	4	1%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	443	321	63%
OTRAS DEPENDENCIAS	69	38	7%
TOTAL GENERAL	512	359	70%

La información contenida en el cuadro corresponde a las peticiones cerradas en el mes de junio, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 70% 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 38% 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 66 de las 119 peticiones asignadas a ellos.

En la Oficina Asesora Jurídica están atendiendo temas de certificaciones de contrato, temas relacionados con defensa jurídica y peticiones del Concejo de Bogotá y entes de control.

La Subdirección de las Artes logró atender 6 de las 25 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 4 de las 11 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 98% de las peticiones que habían quedado pendientes del mes de mayo.

De las 379 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de mayo, quedaron pendientes de respuesta el 27%, las cuales fueron respondidas de fondo y cerradas en el sistema Bogotá te escucha en lo corrido del mes de junio.

DEPENDENCIA O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ANTERIOR	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ANTERIOR	%
SERVICIO AL CIUDADANO	141	140	37%
OFICINA ASESORA JURIDICA	59	57	15%
AREA DE CONVOCATORIAS	46	46	12%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	31	28	7%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	13	13	3%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	290	284	75%
OTRAS DEPENDENCIAS	89	87	23%
TOTAL GENERAL	379	371	98%

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 93% 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 junio 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	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS			13	16	11	6
DIRECCION GENERAL			8			
GERENCIA ARTES PLASTICAS					14	
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO			22			
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS					12	
GERENCIA DE DANZA					9	
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES					16	
GERENCIA DE LITERATURA		2			4	
GERENCIA DE MUSICA		2			12	
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			9			
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	3	6		2	
PLANETARIO DE BOGOTA					19	
PROGRAMA CREA				5	5	
PROYECTO NIDOS					7	
SERVICIO AL CIUDADANO		2	0		0	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					8	
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS					19	
SUBDIRECCION DE LAS ARTES			19	13	8	
TALENTO HUMANO			16			
TOTAL	3	2	8	14	2	6

Conclusiones

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

1. En primer lugar es que ha sido un punto positivo la articulación con el área de convocatorias, eso nos ha permitido de cara al ciudadano mostrar una entidad organizada, sistemática que responde de manera inmediata los requerimientos.
2. Hubo una gran afluencia de ciudadanos en torno a la invitación pública y gran parte de esas inquietudes que tuvieron los participantes se filtraron a través de nuestros canales de atención, junio fue el resultado de esto, ese día tuvimos la capacidad no solo operativa sino de talento de todo el equipo para responder a un gran número de ciudadanos que entraron allí.
3. Algo también para destacar es la orientación al adulto mayor, es decir, no solo lo que ha hecho Idartes, sino que desde el área de atención al ciudadano, gracias a la segmentación que se logró en el chat, podemos ver las edades de la población que ingresa, logrando una atención diferencial. Una de las cosas que nos ha dado muchos puntos, ha sido ese respaldo a esta población que podría estar excluida por el manejo de esas tecnologías.
4. Otro aspecto tiene que ver con las encuestas de satisfacción, continuamos con una muy buena calificación por parte de la ciudadanía, esta encuesta califica criterios frente a la actitud, frente al dominio de la información y frente a la calidez, algo que destacar es esa empatía que nosotros logramos desde el área de atención con la gente.
5. Hemos tomado la iniciativa de semanalmente conglomerar las actividades que Idartes tiene para esa semana en un párrafo pequeño con los links directos de acceso y enviarlas a cada uno de los ciudadanos que ingresan al chat. La retroalimentación que nos han hecho los ciudadanos es que es muy bueno poder acceder a estos contenidos porque para algunos de ellos no es tan fácil.
6. Como responsable del área consideré que debía robustecerse el canal virtual y que tuviéramos un protocolo preciso para responder las peticiones y con ello fortalecemos esa operatividad tecnológica logrando una mejor atención
7. Logramos el servicio web entre el SDQS y el Orfeo, este era un requerimiento normativo que teníamos hace aproximadamente dos años, y durante junio logramos que la Secretaría General avalara el servicio y diera el visto bueno para la entrada en operación del servicio, lo que nos significara una reducción en las tareas diarias que realizamos con cada petición.