

Instituto Distrital de las Artes

Informe mensual de peticiones julio 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.....	8
Participación por estrato de los requerimientos registrados durante el periodo.....	8
Tipo de requiriente.....	8
Tiempo promedio de respuesta	9
Conclusiones	10

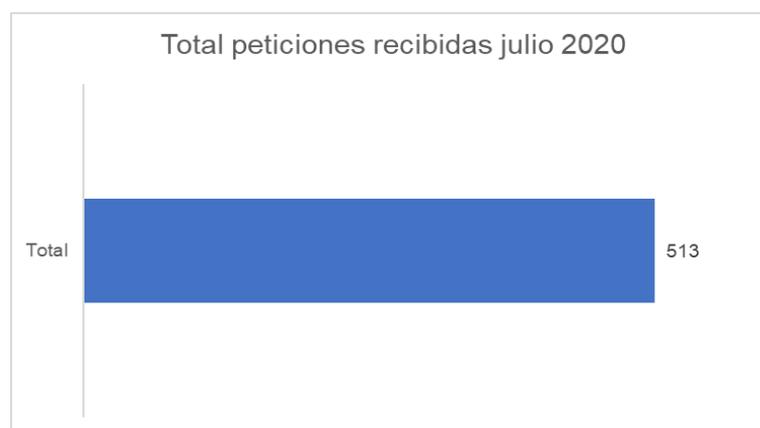
En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, "Estatuto orgánico de Bogotá", Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de gestión mensual de requerimientos recibidos por el Instituto Distrital de las Artes durante el mes de julio de 2020

Total peticiones recibidas

En el mes de julio se formalizó el servicio web entre la Secretaría General y el Idartes a través del envío del acta de reunión con las áreas del Instituto que participan en la operación del servicio. Durante todo el mes se uso y no tuvo mayores inconvenientes más allá de caídas ocasionales del Sistema Bogotá te escucha, lo que no generó el radicado automáticamente.

También desde el área de atención al ciudadano se realizó un video tutorial del servicio web, el cual fue compartido con el área de gestión documental, lo anterior debido a cambios en el personal a cargo de la radicación. También se socializó el servicio con cada uno de los integrantes del Servicio a la Ciudadanía y se utilizó durante el mes de julio, probando el funcionamiento del mismo.

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 julio, la cual asciende a 513 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

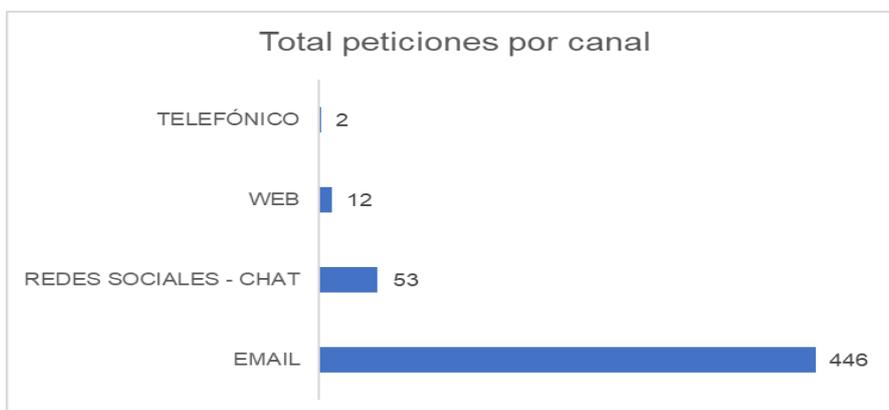
El confinamiento ha sido una oportunidad para que las familias encuentren en el arte una distracción y un disfrute, además esto ha sido un acierto y los artistas han dado mucha credibilidad a Idartes.

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 prestar 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 y de Idartesencasa.gov.co, pues hemos logrado una atención pertinente, acertada y casi inmediata.

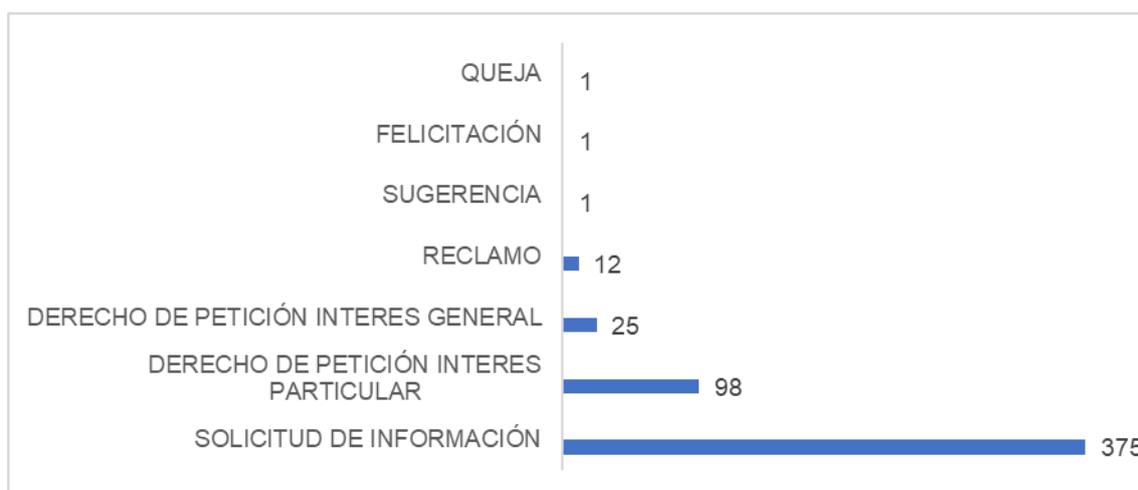
Respecto a los canales de atención para el mes de julio hicimos una petición a la Secretaría General para agregar el Chat como canal de ingreso de peticiones, lo anterior obedece a que en días y horas no laborales, personas escriben a través del chat, estas peticiones son ingresadas al sistema Bogotá te escucha y respondidas casi de forma inmediata, a este canal la Secretaría lo nombró como "Redes sociales – Chat".



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 julio Idartes recibió un 73.1% de solicitudes de información, 19.1% de derechos de petición de interés particular, 4.87% de derechos de petición de interés general, 2.34% 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 julio.

SUBTEMA	TOTAL	%
ASESORIAS SOBRE EL PORTAFOLIO DISTRITAL DE ESTIMULOS	181	36%
CERTIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS	67	13%
SOLICITUD DE PLANILLAS	34	7%
GESTION JURÍDICA Y LEGAL	34	7%
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA	30	6%
TOTAL 5 SUBTEMAS	346	66%
TOTAL OTROS SUBTEMAS	157	30%
TOTAL GENERAL	503	97%

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 julio el subtema "Asesorías sobre el portafolio de estímulos" fue el que más peticiones ha recibió con el 36%. 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 "solicitud de planillas" a cargo del área de convocatorias tuvo una participación de 7%. "Gestión jurídica y legal" obtuvo el 7%, 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.

Finalmente encontramos en quinto lugar el subtema "Centros de formación artística - CREA", allí son clasificadas las peticiones de ciudadanos que desean participar en la oferta artística de formación que tiene Idartes en las localidades, sin embargo, este programa se encuentra suspendido debido a que los artistas a cargo de los cursos se encuentran en proceso de contratación, este subtema obtuvo el 6% del total recibido.

Total peticiones trasladadas por no competencia de Idartes

En el mes de julio se trasladaron 10 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 DISTRITAL	CANTIDAD
SECRETARIA DE CULTURA	6
UAESP	1
SECRETARIA GENERAL	1
IDRD	1
IDPC	1
TOTAL	10

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	247	247	48%
AREA DE CONVOCATORIAS	80	38	7%
OFICINA ASESORA JURIDICA	80	10	2%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	12	7	1%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	12	6	1%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	431	308	60%
OTRAS DEPENDENCIAS	72	31	6%
TOTAL	503	339	66%

La información contenida en el cuadro corresponde a las peticiones cerradas en el mes de julio, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 66% 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 48% 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 38 de las 80 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 12 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 7 de las 12 peticiones que ingresaron en julio, 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 junio.

De las 512 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de junio, quedaron pendientes de respuesta el 30%, las cuales fueron respondidas de fondo y cerradas en el sistema Bogotá te escucha el 29% en lo corrido del mes de julio, quedan pendiente de respuesta 4 peticiones que aún se encuentran dentro de los términos.

DEPENDENCIA O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ANTERIOR	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ANTERIOR	%
SERVICIO AL CIUDADANO	195	0	0%
AREA DE CONVOCATORIAS	119	53	10%
OFICINA ASESORA JURIDICA	93	41	8%
SUBDIRECCIÓN DE LAS ARTES	25	17	3%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	11	7	1%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	443	118	23%
OTRAS DEPENDENCIAS	69	31	6%
TOTAL	512	149	29%

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 96% de las peticiones que ingresaron durante el mes de julio al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El 4% 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	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS	0	18			10	10	
DIRECCION GENERAL	3						
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO		1				18	
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS						13	
GERENCIA DE DANZA		12				13	
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	13					13	
GERENCIA DE LITERATURA						1	
GERENCIA DE MUSICA		12				12	
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES						17	
OFICINA ASESORA DE PLANEACION						20	
OFICINA ASESORA JURIDICA	11	10					
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO				3			
PROGRAMA CREA						5	
PROYECTO NIDOS					6	12	
SERVICIO AL CIUDADANO	1	0				0	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1					14	
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS			8			13	14
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA						8	
SUBDIRECCION DE LAS ARTES						13	
TALENTO HUMANO		3				23	
TOTAL	5	6	8	3	9	1	14

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

1. Durante la época de confinamiento el chat alojado en la página de Idartes y de idartesencasa.gov.co nos permitió segregar las poblaciones que usa este canal, ahora preguntamos la localidad y el rango de edad, así para el caso de los adultos mayores en la mayoría de los casos, realizamos una llamada telefónica permitiéndoles participar en el Portafolio de estímulos, debido a que muchos de ellos no tienen destrezas tecnológicas que dificultan el acceso de esta población.
2. En segundo 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.
3. Durante el mes de julio trabajamos en la elaboración de informes semestrales, tal es el caso de las encuestas de percepción del servicio, la atención inmediata que se brinda a través de los canales dispuestos para ello, así como el informe de peticiones