



INFORME GESTIÓN DE PETICIONES AGOSTO

Servicio a la Ciudadanía
2020

Instituto Distrital de las Artes
Carrera 8 No. 15 – 46 Bogotá. D.C
Teléfono: 3795750
www.idartes.gov.co
www.idartesencasa.gov.co
e-mail: contactenos@idartes.gov.co



MARCO REGULATORIO

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 agosto de 2020.



TOTAL PETICIONES RECIBIDAS

Para este mes reportamos la información acumulada que contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la entidad entre el 1 y el 31 de agosto de 2020 el cual asciende a 434 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 de estar ligada al fortalecimiento de la cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía.

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

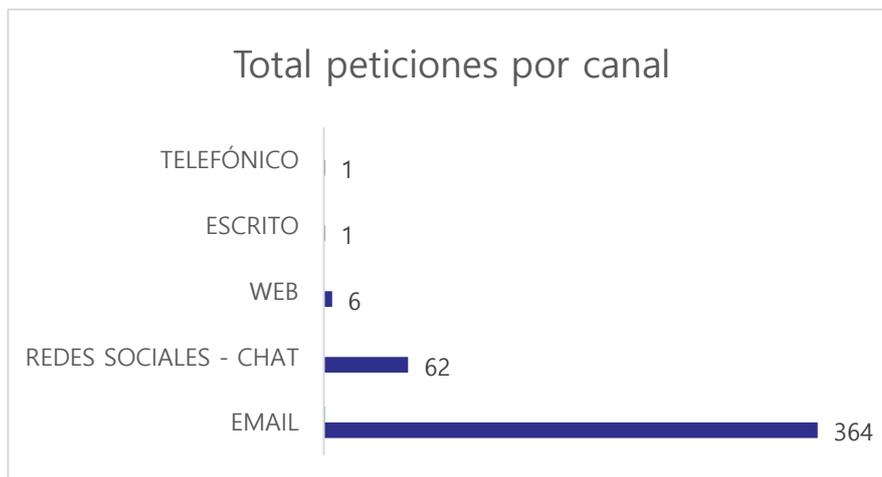
Históricamente el primer semestre del año en Idartes, en temas de peticiones, se ha caracterizado por recibir múltiples consultas sobre las convocatorias del Portafolio de estímulos, este año no ha sido la excepción, pues pese a no prestar un servicio presencial, Idartes ha logrado llegar a cada artista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

CANALES DE OPERACIÓN

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 agosto 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”.

Para el mes de agosto el comportamiento de los canales fue el siguiente:

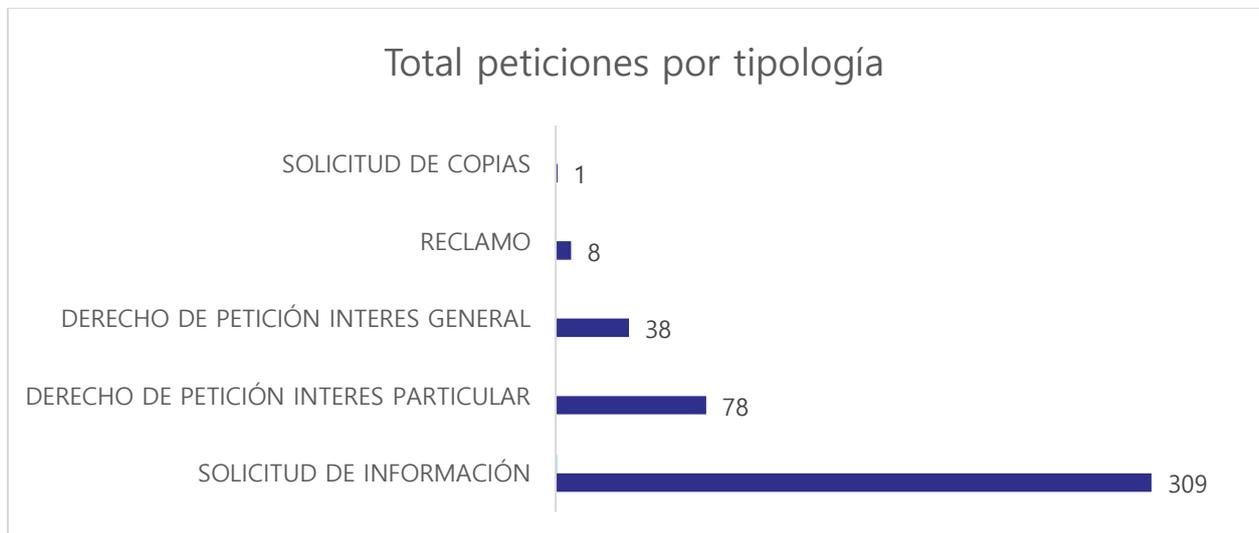


Sigue siendo el correo electrónico el canal que más utiliza la ciudadanía para interponer sus peticiones, para agosto tuvo una participación del 84%, seguido del chat que obtuvo un 14.2%, los demás canales como son el web, escrito y telefónico solo obtuvieron sumados un 2%.

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, a su vez los tiempos de respuesta.

Para el mes de agosto Idartes recibió un 71.2% de solicitudes de información, 18% de derechos de petición de interés particular, 9% de derechos de petición de interés general, 2% de reclamos y 0.23% de solicitudes de copia.



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 agosto.

SUBTEMA	TOTAL	%
ASESORIAS SOBRE EL PORTAFOLIO DISTRITAL DE ESTIMULOS	162	32%
CERTIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS	64	13%
SOLICITUD DE PLANILLAS	48	10%
GESTION JURÍDICA Y LEGAL	32	6%
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA	21	4%
TOTAL 5 SUBTEMAS	327	63%
TOTAL OTROS SUBTEMAS	103	20%
TOTAL GENERAL	430	83%

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 agosto el subtema "Asesorías sobre el portafolio de estímulos" fue el que más peticiones ha recibió con el 32%, disminuyó en 4 puntos en relación con el mes de julio.

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 10%, subió en tres puntos en comparación con el mes de

julio, esto se debe a que muchas convocatorias han cerrado y aquellos participantes que no fueron ganadores solicitan conocer la calificación de los jurados.

“Gestión jurídica y legal” obtuvo el 6%, 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 4% del total recibido.

PETICIONES TRASLADAS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES



En el mes de agosto se trasladaron 4 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

VEEDURÍAS CIUDADANAS

Para este período en la entidad por el subtema de Veedurías Ciudadanas se recibieron 8 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	167	167	33%
AREA DE CONVOCATORIAS	84	27	5%
OFICINA ASESORA JURIDICA	80	39	8%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	15	2	0%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	14	7	1%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	360	242	47%
OTRAS DEPENDENCIAS	70	36	7%
TOTAL GENERAL	430	278	54%

La información contenida en el cuadro corresponde a las peticiones cerradas en el mes de agosto, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 54% 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 33% 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 27 de las 84 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 Gerencia de las Artes Audiovisuales logró atender 2 de las 15 peticiones que le ingresaron, allí sobre todo se revisan las solicitudes de la reapertura de las salas de cine, además de portafolios de servicios y recorridos virtuales ofrecidos por temas de confinamiento. Finalmente, La Subdirección de las Artes atendió 7 de las 14 peticiones que ingresaron en agosto, los temas recurrentes fueron mesas de conglomerados de artistas en los que se están acordando normas para reapertura de espacios culturales que tiene la ciudad.

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 99% de las peticiones que habían quedado pendientes del mes de julio. De las 503 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de julio, quedaron pendientes de respuesta el 33%, las cuales fueron respondidas de fondo y cerradas en el sistema Bogotá te escucha el 99% en lo corrido del mes de julio, quedan pendiente de respuesta 2 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	247	247	49%
AREA DE CONVOCATORIAS	80	80	16%
OFICINA ASESORA JURIDICA	80	80	16%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	12	11	2%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	12	12	2%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	431	430	85%
OTRAS DEPENDENCIAS	72	71	14%
TOTAL GENERAL	503	501	99%

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 92% de las peticiones que ingresaron durante el mes de junio 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

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
AREA DE CONVOCATORIAS			7	15
DIRECCION GENERAL	3			
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS			11	7
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES				12
GERENCIA DE LITERATURA			4	8
GERENCIA DE MUSICA				5
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES				16
OFICINA ASESORA JURIDICA	6	6		4
PROGRAMA CREA				3
PROYECTO NIDOS		9		8
SERVICIO AL CIUDADANO		1		0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				11
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS				6
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	7			
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	9			11
TOTAL	6	6	7	2

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

1. Para el mes de agosto disminuyeron las peticiones en un 15% a lo que atribuimos se debe a que la mayoría de las convocatorias del portafolio distrital de estímulos han finalizado, por ello también aumentaron las

peticiones para el área de convocatorias, respecto de la solicitud de planillas de evaluación de los jurados.

2. El área de atención al ciudadano ha sido de gran apoyo para el Instituto, toda vez que ha venido respondiendo de fondo aquellas peticiones de temas reiterados, con plantillas de respuesta, que a su vez han incidido en la oportunidad de las respuestas.
3. En el mes de agosto solicitamos a la Secretaría General la actualización de las categorías, temas y subtemas de parametrización del sistema Bogotá te escucha, lo anterior debido a que ha habido consultas a Idartes respecto de ayudas, además de que cambió la plataforma estratégica de la entidad, lo que incidió en la solicitud de actualización del sistema, para que la información que se entrega y sirve de insumo para la elaboración de los informes, sea más acertada.