



INFORME GESTIÓN DE PETICIONES OCTUBRE

Servicio a la Ciudadanía
2020

Instituto Distrital de las Artes
Carrera 8 No. 15 – 46 Bogotá. D.C
Teléfono: 3795750 opción 1
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 octubre 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 octubre de 2020 el cual asciende a 366 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

El confinamiento generado a raíz de la pandemia, nos hizo repensar las formas de atención y servicio al ciudadano desde lo virtual o telefónico, para lo cual la entidad estaba preparada y pese a las dificultades, han sido las personas las que han manifestado su agradecimiento por permitir la comunicación y facilitar el acceso para poblaciones que podrían estar excluidas. Nuestro canal telefónico y el chat que se aloja en la página de Idartes y de Idartesencasa.gov.co, nos ha permitido lograr una atención pertinente, acertada, casi inmediata y sobre todo cálida y empática.

Respecto a los canales de atención nuestro correo electrónico contactenos@idartes.gov.co continua llevando la bandera, a su vez han aumentado las peticiones que ingresan a través del chat, las cuales se registran en el sistema debido a que nos escriben fines de semana o después de las 4:30pm.

Para el mes de octubre 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 octubre tuvo una participación del 75%, seguido del chat que obtuvo un 12%, el canal web obtuvo el 7%, los demás canales como son el presencial, escrito y telefónico solo obtuvieron sumados un 6%.

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 octubre Idartes recibió un 63% de solicitudes de información, 26.5% de derechos de petición de interés particular, 8% de derechos de petición de interés general, 1.3% de reclamos, felicitación 0.8% y consulta 0.27%



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 octubre.

SUBTEMA	TOTAL	%
ASESORÍAS SOBRE PDE	69	19%
CERTIFICACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS	58	16%
GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	44	12%
SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	34	9%
CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	31	9%
TOTAL 5 SUBTEMAS	236	65%
TOTAL OTROS SUBTEMAS	125	35%
TOTAL GENERAL	361	100%

El sector cultura ha sido uno de los más golpeados a raíz de la situación de aislamiento que causo la pandemia del Covid 19, Idartes ha buscado a través de diferentes convocatorias, ayudar a los artistas para que puedan afrontar esta coyuntura. Las convocatorias han sido pensadas desde la inclusión, promoviendo la participación de todos los artistas; para el mes de octubre se lanzó las convocatorias para artistas de la calle, lo que a su motivo la atención presencial a la entidad, de modo que pudiéramos ayudar a todos los artistas en la inscripción.

Desde finales del mes de septiembre iniciamos atención presencial en el punto de atención de la sede principal de Idartes, tres días a la semana en una jornada continua presencial de 7 a 3pm, a través del canal telefónico y del chat estamos continuamente prestando los servicios en los horarios habituales. La presencialidad ha sido esencial, hemos logrado atender en su mayoría adultos mayores que buscan participar en la convocatoria de artistas mayores que lidera la Secretaría de Cultura.

Para el mes de octubre el subtema asesorías en el Portafolio Distrital de Estímulos -PDE fue la que obtuvo mayor participación con un 19% del total de las peticiones ingresadas, muchas de las consultas fueron atinentes a la convocatoria "Cultura Local" la cual promovió ayudas para microempresarios de diez localidades de Bogotá y que ha tenido una gran participación.

En segundo lugar, se ubican las certificaciones de prestación de servicios con un 16%, estas peticiones no se ingresan a Bogotá te escucha porque contienen información personal, sin embargo, vimos la necesidad de realizar seguimiento a estas solicitudes, debido a inconformidades de contratistas por las demoras en las entregas, por ello desde el área de atención a la ciudadanía trabajamos

articuladamente con la Oficina Jurídica para garantizar la respuesta en términos de oportunidad.

En el subtema “gestión jurídica y legal” tuvo una participación de 12%, allí hemos clasificado las peticiones que ingresan a Idartes en su mayoría por personas jurídicas y de entidades distritales y nacionales como la personería y del Concejo, así como Circulares de la Alcaldía Mayor.

En cuarto lugar, encontramos el subtema “solicitud de planillas de evaluación”, allí se alojan las peticiones de los participantes de las convocatorias del portafolio de estímulos que no fueron seleccionados como ganadores, para este mes estas peticiones tuvieron una participación del 9%.

Finalmente tenemos los “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, este programa se encuentra en operación desde este mes, por lo que han sido altas las consultas tanto escritas como telefónicamente y obtuvieron para este mes un 9%.

PETICIONES TRASLADAS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES



En el mes de octubre se trasladaron 5 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.

Los temas de los traslados han sido diversos, por ello tenemos traslados a la Secretaría de Hacienda y al IDPC entre otros, también a la Secretaría de Cultura en tema relacionados con el Portafolio Distrital de Estímulos.

ENTIDAD	CANTIDAD
IDPC	1
IPES	1
SECRETARIA DE CULTURA	1
SECRETARIA DE GOBIERNO	1
SECRETARIA DE HACIENDA	1
TOTAL	5

VEEDURÍAS CIUDADANAS

Para este período en la entidad por el subtema de Veedurías Ciudadanas se recibieron 12 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	%
AREA DE CONVOCATORIAS	83	34	8%
OFICINA ASESORA JURIDICA	68	51	12%
SERVICIO AL CIUDADANO	60	60	14%
GERENCIA DE MUSICA	26	23	5%
DIRECCION GENERAL	17	2	0%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	254	170	40%
OTRAS DEPENDENCIAS	107	56	13%
TOTAL, GENERAL	361	226	53%

La información contenida en el cuadro corresponde a las peticiones cerradas en el mes de octubre, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 53% 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 encuentran dentro de los términos para dar respuesta de fondo a los ciudadanos.

En general el comportamiento de la entidad al respeto 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 14% de las peticiones se atendieron por el área de atención al ciudadano, esto debido a que las consultas son de temas frecuentes lo que nos permite 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 34 de las 83 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 Música logró atender 23 de las 26 peticiones que le ingresaron, allí sobre todo se revisan las solicitudes de artistas que desean participar en las actividades previstas por la gerencia como son conciertos, conversatorios, foros, debido a que no se pudieron realizar los acostumbrados festivales al parque. Finalmente, la Dirección General de Idartes atendió 2 de las 17 peticiones que ingresaron en octubre, los temas recurrentes fueron entrevistas, peticiones del Concejo y Organismos de control, así como ayudas a artistas respecto a mercados que se están entregando.

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 agosto. De las 428 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de septiembre, quedaron pendientes de respuesta el 29%, las cuales fueron respondidas de fondo y cerradas en el sistema Bogotá te escucha en lo corrido del mes de octubre, quedan pendiente de respuesta 3 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	115	115	27%
OFICINA ASESORA JURIDICA	100	100	23%
AREA DE CONVOCATORIAS	90	88	21%
GERENCIA DE MUSICA	19	19	4%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	16	16	4%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	340	338	79%
OTRAS DEPENDENCIAS	88	83	19%
TOTAL GENERAL	428	421	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 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 octubre 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

DEPENDENCIAS	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
AREA DE CONVOCATORIAS			5	19	17
DIRECCION GENERAL			3		15
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO					19
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS			1		2
GERENCIA DE DANZA					12
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES		8			10
GERENCIA DE LITERATURA			4		1
GERENCIA DE MUSICA					10
OFICINA ASESORA JURIDICA		2	6		6
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					3
PLANETARIO DE BOGOTA					19
PROGRAMA CREA			4		6
PROYECTO NIDOS					8
SERVICIO AL CIUDADANO			1	0	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9		8		6
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS					5
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA		2	6		9
SUBDIRECCION DE LAS ARTES					18
TALENTO HUMANO					6
TOTAL	9	3	5	12	7

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

1. Con los cambios realizados a la parametrización del sistema Bogotá te escucha – SDQS, es mucho mejor el análisis respecto de los temas y subtemas para la entidad.

2. Para el mes de octubre disminuyó el número total de peticiones recibidas en un 14% en comparación con el mes de septiembre, lo anterior se lo atribuimos al regreso paulatino de las actividades presenciales que ha facilitado la comunicación con población adulta mayor y artistas callejeros.
3. Es bajo el nivel de respuesta respecto del total recibido, sin embargo, el Instituto cumple con los tiempos de respuesta, además el área de control interno hizo una solicitud para reducir los tiempos, tratando de responder dentro de los plazos que se tenían antes de entrar en confinamiento.