



INFORME GESTIÓN DE PETICIONES NOVIEMBRE

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 noviembre 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 30 de noviembre de 2020 el cual asciende a 323 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

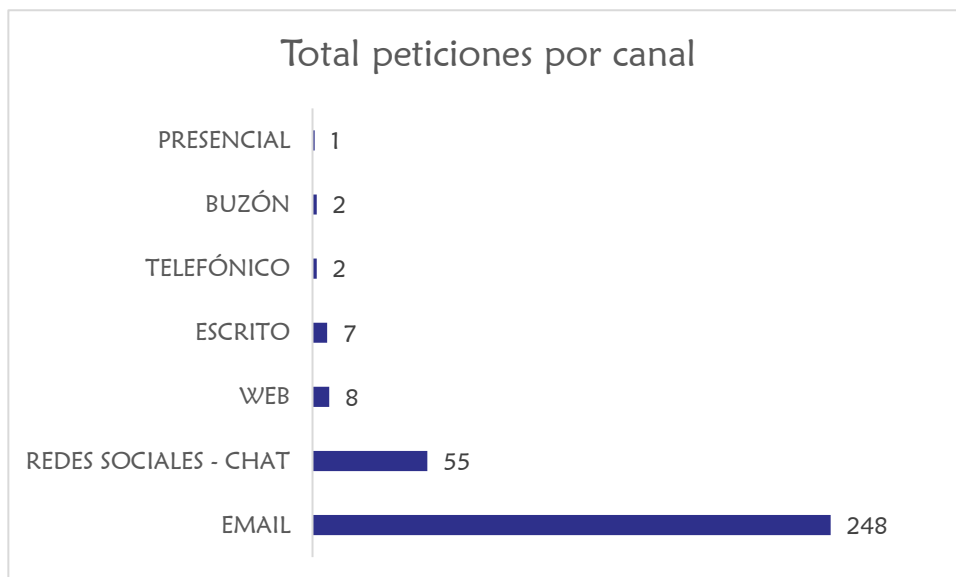
Históricamente el primer semestre del año en Idartes, en temas de peticiones, se ha caracterizado por recibir múltiples consultas sobre las convocatorias del Portafolio de estímulos, este año no ha sido la excepción, pues pese a no prestar un servicio presencial, Idartes ha logrado llegar a cada artista 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 noviembre el comportamiento de los canales fue el siguiente:

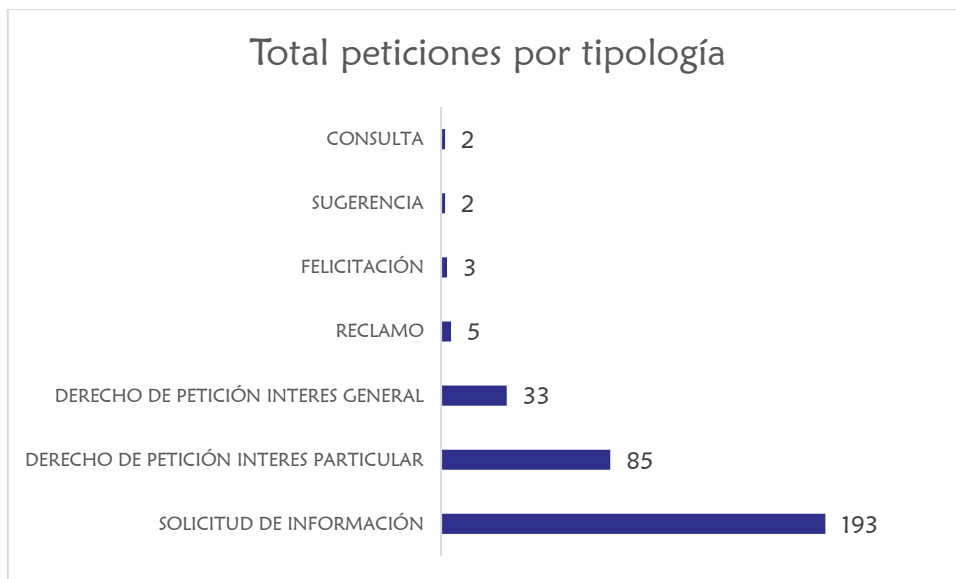


Sigue siendo el correo electrónico el canal que más utiliza la ciudadanía para interponer sus peticiones, para noviembre tuvo una participación del 77%, seguido del chat que obtuvo un 17%, el canal web obtuvo el 2.4%, los demás canales como son el presencial, escrito y telefónico solo obtuvieron sumados un 4.6%.

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 noviembre Idartes recibió un 60% de solicitudes de información, 26.3% de derechos de petición de interés particular, 10.2% de derechos de petición de interés general, 1.5% de reclamos, felicitación 0.9%, consulta 0.62% y sugerencia 0.62%



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 noviembre.

SUBTEMA	TOTAL	%
CERTIFICACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS	65	21%
CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	39	12%
ASESORÍAS SOBRE PDE	33	10%
PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	17	5%
SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	16	5%
TOTAL 5 SUBTEMAS	170	54%
TOTAL OTROS SUBTEMAS	146	46%
TOTAL GENERAL	316	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 noviembre 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 caso de los subtemas más recurrentes tenemos en primer lugar las certificaciones de prestación de servicios con un 21%, 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 tercer lugar, 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 el mes de octubre, por lo que han sido altas las consultas tanto escritas como telefónicamente y obtuvieron para noviembre tuvieron participación de un 12%.

Para el mes de noviembre el subtema asesorías en el Portafolio Distrital de Estímulos -PDE obtuvieron el tercer lugar con una participación del 10% 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 el subtema "programación y boletería" se tuvo una participación de 5%, allí hemos clasificado las peticiones de personas que han consultado sobre la oferta del Planetario de Bogotá y la Cinemateca, los temas frecuentes son compra de boletas, valores, horarios de atención y programación en general.

En quinto 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 5%.

PETICIONES TRASLADAS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES



En el mes de noviembre se trasladaron 7 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
ETB	1
FUGA	1
SECRETARIA DE CULTURA	3
SECRETARIA DE GOBIERNO	2
TOTAL	7

VEEDURÍAS CIUDADANAS

Para este período en la entidad por el subtema de Veedurías Ciudadanas se recibieron 10 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	%
OFICINA ASESORA JURIDICA	71	39	12%
AREA DE CONVOCATORIAS	53	39	12%
SERVICIO AL CIUDADANO	44	44	14%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	20	1	0%
PROGRAMA CREA	18	18	6%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	206	141	45%
OTRAS DEPENDENCIAS	110	55	17%
TOTAL GENERAL	316	196	62%

La información contenida en el cuadro corresponde a las peticiones cerradas en el mes de noviembre, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 62% 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 encuentra 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 12% 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 de la Subdirección de las Artes que logró dar respuesta a 1 de las 20 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.

El Área de convocatorias logró atender 39 de las 53 peticiones que le ingresaron, allí sobre todo se revisan las solicitudes de artistas que tienen inquietudes sobre su participación en el portafolio distrital de estímulos

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 91% de las peticiones que habían quedado pendientes del mes de octubre. De las 361 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de octubre, quedaron pendientes de respuesta el 9%, las cuales serán respondidas de fondo y cerradas en el sistema Bogotá te escucha en lo corrido del mes de diciembre.

DEPENDENCIA O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ANTERIOR	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ANTERIOR	%
AREA DE CONVOCATORIAS	83	78	22%
OFICINA ASESORA JURIDICA	68	66	18%
SERVICIO AL CIUDADANO	60	60	17%
GERENCIA DE MUSICA	26	26	7%
DIRECCION GENERAL	17	2	1%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	254	232	64%
OTRAS DEPENDENCIAS	107	98	27%
TOTAL GENERAL	361	330	91%

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 93% de las peticiones que ingresaron durante el mes de noviembre al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El 7% 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	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS		20	17	14	
DIRECCION GENERAL	4			12	
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO				11	
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS				5	
GERENCIA DE DANZA		15		3	
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES				10	
GERENCIA DE LITERATURA		0		1	
GERENCIA DE MUSICA				10	
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	8				
OFICINA ASESORA JURIDICA	5	8		9	
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0			2	
PROGRAMA CREA		1		4	
PROYECTO NIDOS		12			
SERVICIO AL CIUDADANO		0		0	2
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0			9	
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS				8	
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA		13			
SUBDIRECCION DE LAS ARTES				18	
TALENTO HUMANO	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 31 de noviembre de 2020 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.

1. Durante el mes de noviembre continúan en aumento el número de peticiones de certificación de contrato, esto se debe a que muchos

contratistas finalizan su periodo de contratación y solicitan certificación de los mismos.

2. Para el mes de noviembre disminuyó el número total de peticiones recibidas en un 12% en comparación con el mes de octubre, 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.