

IDARTES

Informe gestión de peticiones enero 2021

2021 Informe Gestión de Peticiones ENERO

Instituto Distrital de las Artes - Idartes

Cra 8 No. 15 - 46 Bogotá - Colombia

PBX: (+571) 379 5750 Opción 1

Horario de atención lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Jornada continua

Chat: <https://idartes.gov.co/es> parte inferior derecha

contactenos@idartes.gov.co

NIT:900.413.030-9



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 enero de 2021.



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 enero de 2021 el cual asciende a 187 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. La situación sanitaria que atravesamos ha promovido el uso de

herramientas tecnológicas, por ello el Instituto ha realizado los ajustes necesarios facilitando la participación y prestación del servicio, motivando así a los artistas y ciudadanía en general a encontrar en el arte un espacio de recreación y disfrute en momentos coyunturales como los actuales.

Para este 2021 Idartes tendrá toda una serie de convocatorias y apoyos al sector artístico, pues ha sido de los más vulnerables producto de la situación de confinamiento

Total peticiones
recibidas

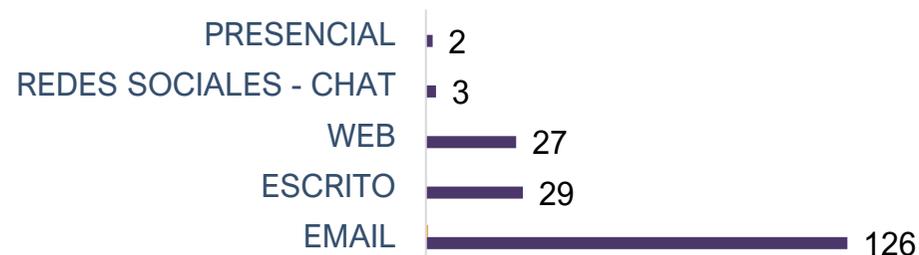
187

Canales de operación

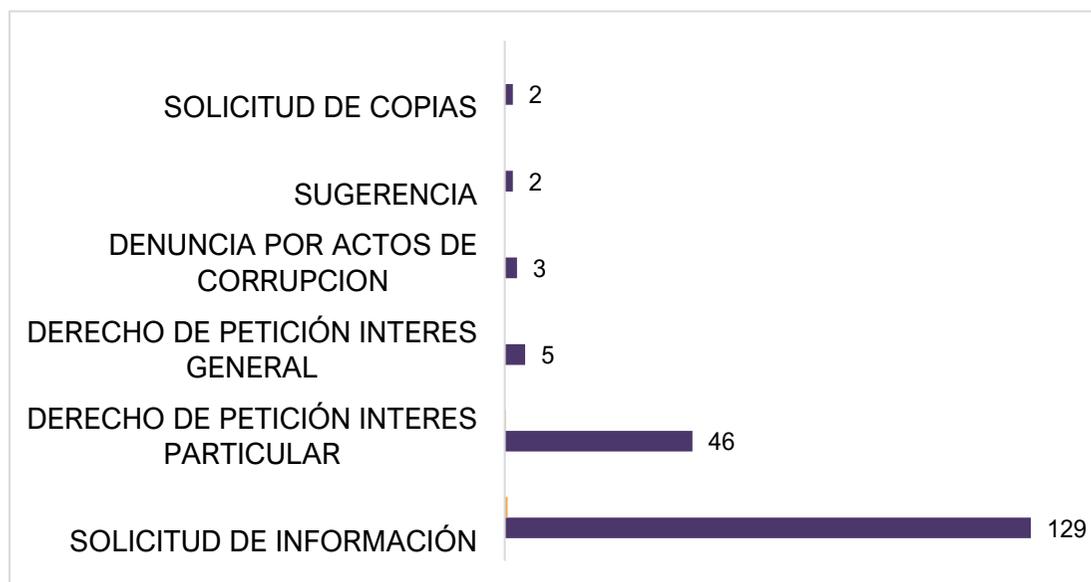
El confinamiento generado a raíz de la pandemia nos hizo repensar las formas de atención y servicio al ciudadano desde lo virtual o telefónico, para lo cual la entidad estaba preparada y pese a las dificultades, han sido las personas las que han manifestado su agradecimiento por permitir la comunicación 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 continúa 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 diciembre el comportamiento de los canales fue el siguiente:

Total peticiones por canal



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 enero Idartes recibió un 69% de solicitudes de información, 25% de derechos de petición de interés particular, 3% de derechos de petición de interés general, 1.6% de denuncias de actos de corrupción, 1% sugerencia y 1% solicitud de copias.

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 enero.

SUBTEMA	TOTAL	%
CERTIFICACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS	111	59%
VEEDURIAS CIUDADANAS	20	11%
SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	18	10%
CERTIFICACIÓN GANADORES DE LAS CONVOCATORIAS	8	4%
ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO ARTISTAS	6	3%
Total 5 Subtemas	163	87%
Total Otros Subtemas	24	13%
Total General	187	100%

El sector cultura ha sido uno de los más golpeados a raíz de la situación de aislamiento que causó 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 enero se continuó lanzando convocatorias

para artistas, 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 59%, 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 segundo lugar, para el mes de enero el subtema “*Veedurías Ciudadanas*” con una participación del 11% del total de las peticiones ingresadas, estas peticiones ingresaron producto de la rendición de cuentas que realizó la entidad en el mes de diciembre y que fueron registradas y respondidas en enero. La solicitud de planillas de evaluación obtuvo el tercer puesto con un 10%, este es un procedimiento solicitado por aquellos artistas que se postularon a alguna convocatoria, pero su puntaje no les permitió ser ganadores del estímulo.

Durante enero también fueron recurrentes las consultas por “Certificaciones como ganadores de convocatorias” lo anterior debido a que este es un requisito para los aspirantes al portafolio 2021 y finalmente el subtema “Asistencia y acompañamiento artistas obtuvo un 3% y allí se clasifican las solicitudes de artistas que piden algún tipo de ayuda económica a raíz de la pandemia.

Peticiones trasladadas

Durante enero solo tuvimos el traslado de una petición a la Secretaría de Gobierno.

Veedurías Ciudadanas

Para este período en la entidad por el subtema de Veedurías Ciudadanas se recibieron 20 peticiones, estas peticiones estuvieron relacionadas la rendición de cuentas de Idartes, la cual se realizó el 15 de diciembre.



Peticiones

cerradas en el periodo

La información contenida en el cuadro corresponde a las peticiones cerradas en el mes de enero, 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 encuentran dentro de los términos para dar respuesta de fondo a los ciudadanos.

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
OFICINA ASESORA JURIDICA	110	70	38%
AREA DE CONVOCATORIAS	22	7	4%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	15	9	5%
SERVICIO AL CIUDADANO	7	7	4%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	5	5	3%
Total 5 dependencias	159	98	53%
Otras dependencias	27	17	9%
Total General	186	115	62%

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.

Peticiones cerradas de periodos anteriores

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
OFICINA ASESORA JURIDICA	111	23	7%
SERVICIO AL CIUDADANO	52	1	0%
AREA DE CONVOCATORIAS	27	10	3%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	23	21	7%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	18	6	2%
Total 5 dependencias	231	61	19%
Otras dependencias	82	13	4%
Total General	313	74	23%

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 enero. De las 313 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de enero, quedaron pendientes de respuesta 2 peticiones, las cuales serán respondidas de fondo y cerradas en el sistema Bogotá te escucha en lo corrido del mes de febrero.

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 enero 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	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
AREA DE CONVOCATORIAS			18	15
AREA DE PRODUCCION		16		
DIRECCION GENERAL		14		
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS				13
GERENCIA DE DANZA				3
GERENCIA DE LITERATURA			2	2
GERENCIA DE MUSICA				6
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			20	
OFICINA ASESORA JURIDICA			8	8
PLANETARIO DE BOGOTA			15	
SERVICIO AL CIUDADANO		2	0	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			5	
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	10	5		3
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA				4
SUBDIRECCION DE LAS ARTES		13	17	16
TOTAL	10	10	8	8

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 enero de 2021 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.

1. Idartes continúa prestando servicio a la ciudadanía y pese a la situación de confinamiento la atención presencial opera tres días a la semana de 7am a 3pm.
2. Durante enero disminuyó el número de peticiones atendidas en comparación con el mes anterior en un 40%, lo anterior se debe a que aún no se ha realizado el lanzamiento del portafolio de estímulos y a que los centros CREA no se encuentran operando
3. Continúa la Oficina Asesora Jurídica liderando las solicitudes de trámite toda vez que los contratistas continúan solicitando su certificado de prestación de servicios.
4. Mejoran los tiempos de respuesta ya que el número más alto de días en trámite son 20 en promedio, lo que permite entregar una respuesta oportuna a la ciudadanía