

INFORME GESTIÓN DE
PETICIONES MARZO

ÁREA DE SERVICIO A LA
CIUDADANÍA



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



IDARTES

Informe gestión de peticiones marzo 2021

2021 Informe Gestión de Peticiones MARZO

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 marzo 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 marzo de 2021 el cual asciende a **265** 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

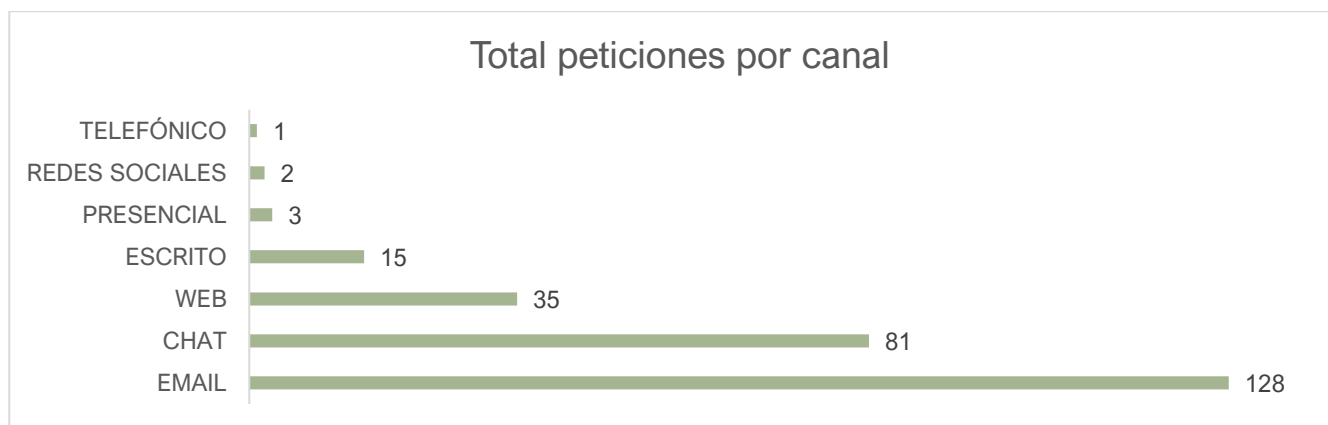
Total peticiones recibidas

265

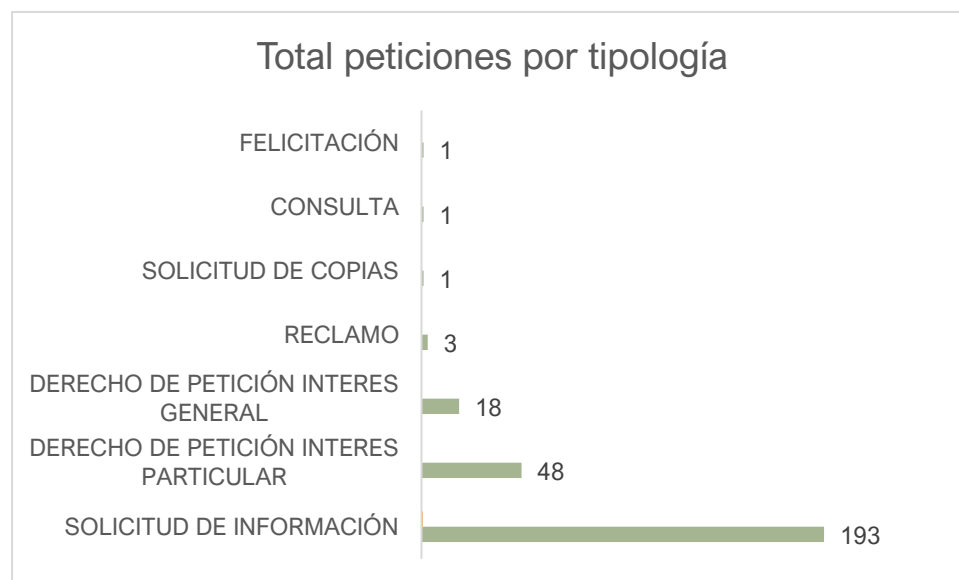
Canales de operación

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:



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 marzo Idartes recibió un 73% de solicitudes de información, 18% de derechos de petición de interés particular, 7% de derechos de petición de interés general, el 2% restante se recibió entre consulta, reclamo, felicitación y 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 marzo.

SUBTEMA	TOTAL	%
ASESORÍAS SOBRE PDE	41	15%
CERTIFICACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS	21	8%
CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	20	8%
ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO ARTISTAS	20	8%
PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	19	7%
Total 5 Subtemas	121	46%
Total, Otros Subtemas	144	54%
Total, General	265	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; desde el mes de febrero se lanzó el Portafolio Distrital de Estímulos -PDE y con ello se ha reactivado la atención presencial para aquellos artistas que desean participar, por lo que desde el área de atención a la ciudadanía hemos apoyado a los artistas con su inscripción. Actualmente Idartes presta servicio presencial de lunes a viernes de 7 a 3pm en jornada continua y por los demás canales de 7 a 4:30pm.

Dentro de los subtemas más reiterados tenemos las asesorías en el PDE, seguida de las certificaciones de contrato que si bien no se suben a Bogotá te escucha, se realiza seguimiento desde el área para contribuir en el fortalecimiento de la cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía. En tercer lugar, para marzo tenemos las solicitudes de cursos de formación artística, así como la vinculación de jardines a los programas que brinda Idartes.

La asistencia y acompañamiento a artistas fue un subtema creado a raíz de la emergencia sanitaria y allí son clasificadas las peticiones de artistas que solicitan ayudas a Idartes debido a que su situación económica no es favorable. Finalmente tenemos programación y boletería, este subtema se creó para la clasificación de todas las solicitudes ligadas a los equipamientos administrados por Idartes (Planetario de Bogotá, Cinemateca de Bogotá, Teatro Jorge Eliécer Gaitán, entre otros) que se han ido reactivando con programación presencial.

Peticiones trasladadas

Durante marzo solo tuvimos el traslado de una petición a la Secretaría de cultura.

Veedurías Ciudadanas

Para este período en la entidad por el subtema de Veedurías Ciudadanas se recibieron 13 peticiones, estas peticiones estuvieron relacionadas con solicitudes del Concejo de Bogotá, veedurías ciudadanas y solicitudes de conglomerados de artistas.



Peticiones

cerradas en el periodo

La información contenida en el cuadro corresponde a las peticiones cerradas en el mes de marzo, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 73% 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.

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
SERVICIO AL CIUDADANO	91	90	34%
AREA DE CONVOCATORIAS	38	20	8%
OFICINA ASESORA JURIDICA	29	20	8%
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	22	12	5%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	11	9	3%
Total 5 dependencias	191	151	57%
Otras dependencias	73	42	16%
Total General	264	193	73%

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	%
SERVICIO AL CIUDADANO	91	0	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	69	0	0%
AREA DE CONVOCATORIAS	26	1	0%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	17	4	1%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	12	0	0%
Total 5 dependencias	215	5	2%
Otras dependencias	57	0	0%
Total General	272	5	2%

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 febrero. De las 272 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de febrero, quedaron pendientes de respuesta 2 peticiones que quedarán finalizadas en el sistema en esta próxima semana, vale la pena indicar que aún se encuentran dentro de los términos de ley.

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 88% de las peticiones que ingresaron durante el mes de marzo al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El 12% 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	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
AREA DE CONVOCATORIAS	21					10,7
DIRECCION GENERAL	8,3	9				
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO						16,3
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS						13,9
GERENCIA DE DANZA		8				18,0
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	4	5				2,0
GERENCIA DE LITERATURA		7				3,9
GERENCIA DE MUSICA				3	10	7,5
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES						16,0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION						5,0
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	8,2				3,0
PROGRAMA CREA	3					7,0
PROYECTO NIDOS		4,0				2,5
SECRETARIA DE AMBIENTE						15,0
SECRETARIA DE CULTURA						0
SERVICIO AL CIUDADANO		0	0			0
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS				3,5		5,7
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA						6,0
SUBDIRECCION DE LAS ARTES		12,3				15,0

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

1. Durante marzo disminuyó el número de peticiones atendidas en comparación con el mes anterior en un 2%, sin embargo, aumentaron las atenciones por chat, teléfono y presencialmente debido al lanzamiento del Portafolio Distrital de Estímulos, seguramente en el mes de abril haya un aumento de las peticiones debido a que no todas se han podido gestionar de forma inmediata, por lo que las mismas se subirán a Bogotá te escucha para respuesta por parte del área de convocatorias.
2. El área de atención a la ciudadanía lidera la respuesta a los derechos de petición tanto en cantidad como en tiempo promedio de respuesta, de lo anterior podemos decir que la oportunidad es clave para la entidad, así como el fortalecimiento de la cultura de respuesta.
3. Para nuestra entidad, es vital que la experiencia de servicio a la ciudadanía sea totalmente satisfactoria, donde prima el respeto, la escucha activa, el diálogo y la empatía, privilegiando una atención diferencial, acorde a sus necesidades; para esto, se han establecido una serie de estrategias que redunden en el bienestar, a través de acciones que nos han permitido acompañar con arte y cultura a los capitalinos