

Informe gestión de peticiones del área de Servicio a la Ciudadanía Idartes junio 2021.

Informe Junio 2021 Gestión de Peticiones

Servicio a la Ciudadanía

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

Centros de Atención

NIT:900.413.030-9

IDARTES
**ÁREA DE SERVICIO A LA
CIUDADANÍA**
EQUIPAMIENTO DEL MES

¡Un espacio para ver en el tiempo!

50 años Cinemateca de Bogotá



El Centro Cultural de las Artes Audiovisuales, que es también la Cinemateca de Bogotá, cumple cinco décadas haciendo vibrar el corazón de los bogotanos a partir de imágenes en movimiento y buenas historias; despertando pensamientos, ideas, sueños y posibilidades.

Desde su fundación en 1971, la **Cinemateca de Bogotá**, además de desarrollar las labores propias de toda cinemateca ha sido el espacio de la Alcaldía Junior de Bogotá para el desarrollo de políticas públicas que impulsen las artes audiovisuales. A través de los años, además de su

programación en sala, la Cinemateca ha sido epicentro de la ejecución de diversas estrategias de preservación, desarrollo de publicaciones e investigaciones, generación de contenidos, formación, creación, alcance local, tecnologías de la información, convocatorias y más, respondiendo a una misionalidad comprometida con todo aquello que el séptimo arte puede representar para una sociedad. El Centro Cultural de las Artes Audiovisuales, que es también la Cinemateca de Bogotá, cumple cinco décadas haciendo vibrar el corazón de los bogotanos a partir de imágenes en movimiento y buenas historias; despertando pensamientos, ideas, sueños y posibilidades.

Más Información

IDARTES

ÁREA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES

MES DE JUNIO 2021

1. Presentación

El *Instituto Distrital de las Artes – Idartes*, como gestor de las prácticas artísticas en Bogotá, está comprometido con aumentar la confianza de los artistas, gestores y ciudadanía en el sector de las artes en Bogotá, a través de un esfuerzo continuo de mejora en su gestión, con criterios de eficiencia, eficacia y efectividad.

Para este fin, establece su plataforma estratégica, en la cual desde su misionalidad se propende garantizar el ejercicio de los derechos culturales, mediante la promoción de las artes en el Distrito Capital, contribuyendo al desarrollo de sujetos creativos, sensibles, respetuosos de la *diferencia*, aportando a la construcción de una ciudad *incluyente* y solidaria.

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 junio de 2021.

De ello resulta la necesidad de centrarse en la política de servicio a la ciudadanía, como una estrategia que fomente la empatía, a través de un lenguaje claro, pertinente y cálido, que permita un diálogo permanente para conocer sus expectativas y necesidades particulares.

2. Objetivo

Exponer la gestión realizada durante el mes de junio 2021 en relación al tratamiento y gestión de las peticiones ciudadanas, con el propósito de aportar a la construcción de un documento para apoyo en la toma de decisiones de la Alta Dirección del Instituto.

3. Normatividad

Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010, Decreto 371 de 2010, en el cual se establecen los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital.

4. Aspectos Generales

A continuación, presentamos el informe pormenorizado de la gestión de las peticiones ciudadanas, con respecto al trámite al interior de la entidad en relación con los tiempos de respuesta.

Total peticiones recibidas



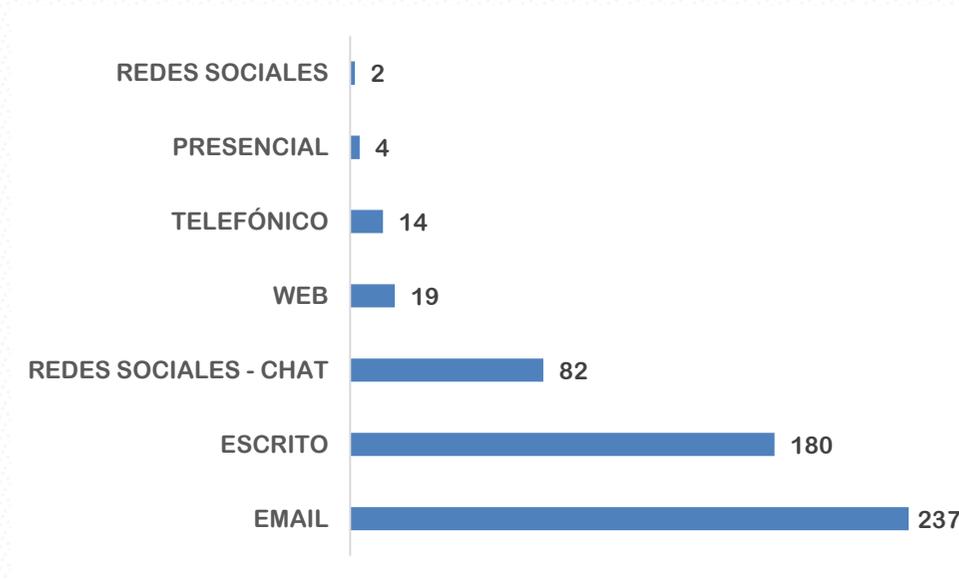
Para este mes reportamos la información acumulada que contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la entidad entre el 1 y el 30 de junio de 2021 el cual asciende a **538** solicitudes de trámite ciudadanas que demuestran el compromiso de la entidad por dar cumplimiento a todas las 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 ocasionada por el COVID-19

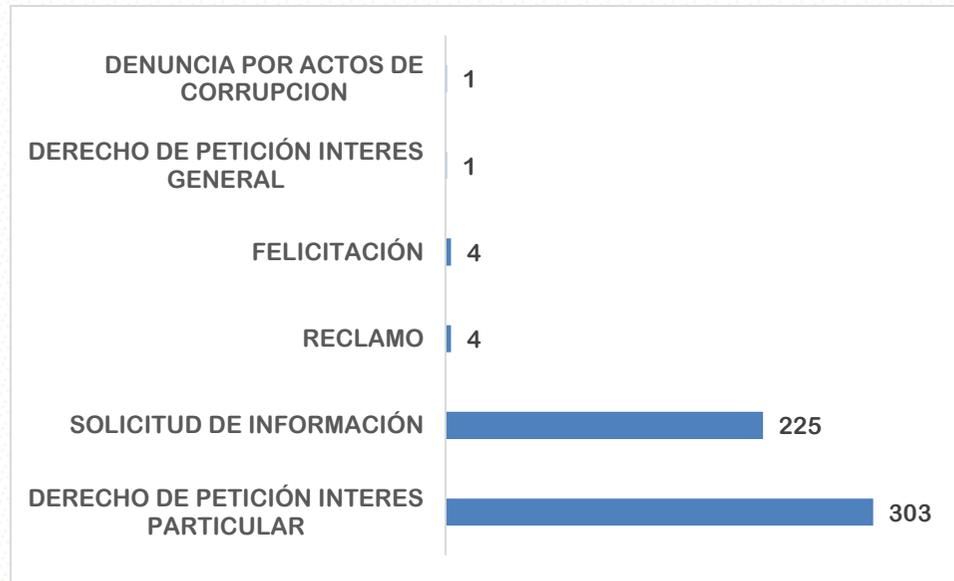
Peticiones recibidas por canal de atención



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 junio el comportamiento se puede apreciar en la gráfica.

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 junio Idartes recibió un 56.3% de derechos de petición de interés particular, 48% de derechos de petición de interés particular, de derechos de petición de interés general, reclamo, felicitación y solicitud de copias suman el 3% restante.

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 junio.

SUBTEMA	TOTAL	%
CERTIFICACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS	192	36%
ASESORÍAS SOBRE PDE	111	21%
CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	62	12%
PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	23	4%
CURSOS Y TALLERES DE FORMACIÓN (NO CREA)	17	3%
Total 5 Subtemas	405	75%
Total Otros Subtemas	133	25%
Total	538	100%

Durante el mes de junio, Idartes conmemoró los cincuenta años de la Cinemateca de Bogotá por lo que hubo una serie de eventos presenciales y virtuales que promovieron el cine y la cultura con invitados nacionales e internacionales y con una variada agenda cultural que los capitalinos pudieron disfrutar.

Por lo anterior dentro de los subtemas más reiterados tenemos que para junio aumentó la cantidad de consultas referentes a programación y boletería que ocupó un 4% del total recibido durante el mes. El subtema más utilizado fue la solicitud de certificaciones de contrato, lo anterior debido a la urgencia de actualizar la información de los servidores en el Sistema de información Distrital del Empleo y la Administración Pública (SIDEAP), es por ello que para junio este subtema ocupó el 36%.

Las asesorías en el portafolio de estímulos obtuvieron el segundo lugar con el 21%, seguido de las solicitudes de información que realiza la ciudadanía en torno a cursos en artes para los niños y jóvenes, este subtema obtuvo un 12% de participación.

Finalmente, aquellas iniciativas de formación que promueve Idartes a través del Planetario de Bogotá, la nueva Cinemateca de Bogotá y las gerencias están clasificadas en Bogotá te escucha como “Cursos y talleres de formación no crea, obtuvo para junio un 3%.

Peticiones trasladadas

Durante junio tuvimos dos traslados, uno de ellos a la Orquesta Filarmónica de Bogotá y otro a la Secretaría de Cultura

Veedurías

Ciudadanas

Para este período en la entidad por el subtema de Veedurías Ciudadanas se recibieron 15 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 junio, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 61% 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	206	206	38%
OFICINA ASESORA JURIDICA	194	53	10%
AREA DE CONVOCATORIAS	51	22	4%
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	15	8	1%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	15	0	0%
Total 5 dependencias	481	289	54%
Otras dependencias	55	38	7%
Total	536	327	61%

Peticiones cerradas

En periodos anteriores

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
SERVICIO AL CIUDADANO	197	197	47%
OFICINA ASESORA JURIDICA	74	73	18%
AREA DE CONVOCATORIAS	57	54	13%
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	16	16	4%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	12	7	2%
Total 5 dependencias	356	347	83%
Otras dependencias	60	59	14%
Total	416	406	98%

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 mayo. De las 416 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de mayo, quedaron pendientes de respuesta 10 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.

El 98% de las peticiones que ingresaron durante el mes de junio al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El 2% 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

Tipo de requiriente

Tiempo promedio de respuesta

DEPENDENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
AREA DE CONVOCATORIAS			7			10
DIRECCION GENERAL			4			8
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO						16
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS			3			11
GERENCIA DE DANZA			2			
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES			9		6	8
GERENCIA DE LITERATURA			10			
GERENCIA DE MUSICA			11			9
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			14			10
OFICINA ASESORA JURIDICA			7			
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3					
PROGRAMA CREA			3		1	5
SERVICIO AL CIUDADANO			0	0	0	0
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS			7			
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA		1	4			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 30 de junio de 2021 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.

1. Durante junio aumentó el número de peticiones atendidas en comparación con el mes anterior en un 22%, este aumento fue en especial en las solicitudes de certificación de contrato que no se ingresan a Bogotá te escucha, pero son de seguimiento constante por parte del área de atención a la ciudadanía para garantizar su respuesta. El comportamiento de las peticiones a cargo del área de convocatorias se mantuvo siendo para junio el más alto.
2. Aumentaron las peticiones en subtemas que no son los históricos en Idartes, lo que atribuimos a toda la programación artística y cultural que ofrece la entidad para los ciudadanos
3. El área de atención a la ciudadanía continúa atendiendo un alto porcentaje de las peticiones que ingresan a la entidad, mejorando los tiempos de respuesta y la oportunidad de la información, de lo anterior podemos decir que la oportunidad es clave para la entidad, así como el fortalecimiento de la cultura de respuesta.
4. 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



Elaboró:

Claudia Muñoz
claudia.munoz@idartes.gov.co

3795750 ext. 4502

Yamile Téllez Colorado
yuri.tellez@idartes.gov.co

3795750 ext. 4503

Revisó y Aprobó

Viviana Ortiz
viviana.ortiz@idartes.gov.co

3795750 ext. 4500

*"Aunamos esfuerzos para
mantener nuestra empatía
con la ciudadanía, a través
de un trato respetuoso y
siempre dispuestos a
orientar y responder con la
mejor actitud"*
