

Informe gestión de peticiones 2021

Área de Servicio a la Ciudadanía

Informe Septiembre 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 o Ext. 4502

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

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.

De ello resulta la necesidad de centrarse en la política de atención, como una estrategia que fomente la empatía, a través de un lenguaje claro, pertinente y cálido, que permita un diálogo permanente con la ciudadanía para conocer sus expectativas y necesidades particulares; y que esta estructura se evidencie a través de la experiencia del servicio que se le brinda indistintamente del punto de atención al que acudan.

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 septiembre 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

Objetivos

Exponer la gestión realizada durante el mes de septiembre 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

Normatividad

Decreto 371 de 2010, en el cual se establecen los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar, fortalecer la transparencia y prevenir la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital.

Así mismo, 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.

A continuación, se presenta la información de la gestión de las peticiones durante el mes de septiembre 2021, discriminando la información por cantidades, tipologías, canales, tiempos de respuesta y demás que permiten evaluar la gestión realizada por la entidad en torno al manejo y respuesta a las solicitudes de trámite ciudadanas.

EVENTO DEL MES



Bogotá sigue comprometida con la reactivación es por esta razón que el pasado mes de agosto lanzó la segunda versión del programa *Es Cultura Local* con una inversión de más de 27.100 millones de pesos para fortalecer el sector creativo y cultural de 18 localidades de la ciudad, en una iniciativa que cuenta con el apoyo del Instituto Distrital de las Artes - Idartes, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño – FUGA, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte – SCR D, la Secretaría de Gobierno, el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC y los Fondos de Desarrollo Local – FDL.

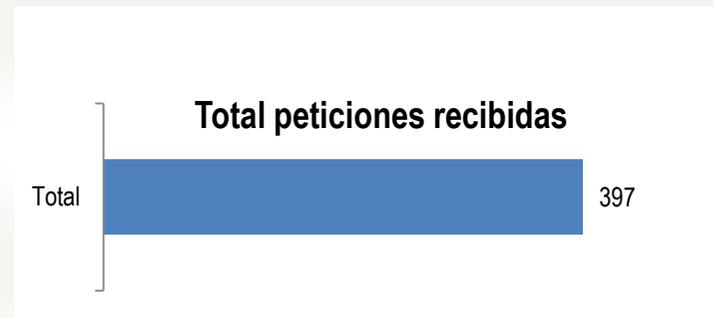
Este programa sigue su camino y se fortalece con más recursos y el ingreso de 11 localidades adicionales, en comparación con 2020, tras evidenciar el impacto positivo de la primera versión en la cual se invirtieron más de 10.700 millones de pesos para apoyar 259 iniciativas que lograron vincular y beneficiar directamente a 1.037 microempresas y agrupaciones y más de 9.400 personas. El lanzamiento contó con la presencia de Claudia López, alcaldesa de Bogotá, Nicolás Montero, secretario de Cultura, Luis Ernesto Gómez, secretario de Gobierno, Catalina Valencia, directora del Idartes y Margarita Díaz, directora de la FUGA quienes conversaron alrededor de los retos de Es Cultura Local 2021 y rememorarán el impacto y enseñanzas de la primera versión del programa junto con algunos de los ganadores destacados que ya terminaron sus proyectos.

[Más Información](#)

Informe gestión de peticiones

A continuación, presentamos el informe pormenorizado de la gestión de las peticiones para el mes de septiembre de 2021

Total peticiones recibidas.

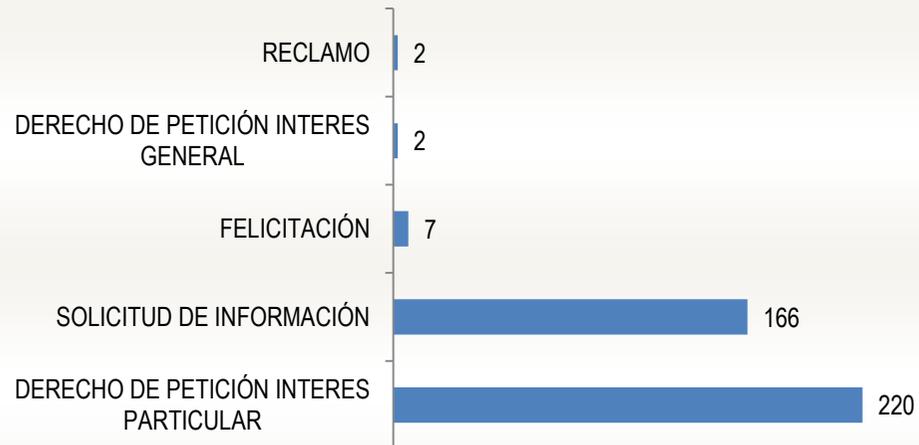


Fuente: Reporte gestión de peticiones Bogotá te escucha Sep. 21

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 septiembre de 2021 el cual asciende a 397 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

Peticiones por tipología

Total peticiones por tipología

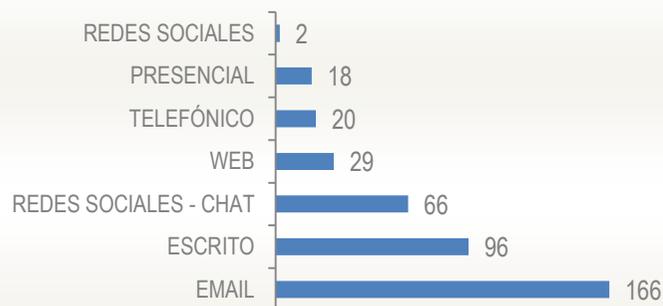


Fuente: Reporte gestión de peticiones Bogotá te escucha Sep. 2

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 septiembre Idartes recibió un 56% de derechos de petición de interés particular, 42% de solicitudes de información, los derechos de petición de interés general, felicitaciones y reclamos suman el 2% restante.

Peticiones por canal

Total peticiones por canal



Fuente: Reporte gestión de peticiones Bogotá te escucha Sep. 21



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. Respecto a los canales de atención para septiembre el canal Email fue el que más peticiones recibió, seguido del escrito, 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.

Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
CERTIFICACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS	93	23%
ASESORÍAS SOBRE PDE	48	12%
CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	37	9%
PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	28	7%
OTRAS CONVOCATORIAS (NO PDE)	24	6%
TOTAL CINCO SUBTEMAS	230	58%
TOTAL OTROS SUBTEMAS	167	42%
TOTAL	397	100%

Fuente: Reporte gestión de peticiones Bogotá te escucha Sep. 21



El sistema “Bogotá te escucha” Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS- está parametrizado de acuerdo a categorías y subtemas acordados por cada entidad con la Secretaría General, para el caso del Instituto en el cuadro se muestran los más reiterados para el mes de septiembre.

Dentro de los subtemas más reiterados tenemos que para septiembre continúan las solicitudes por “programación y boletería” ocupando un lugar dentro de los primeros cinco subtemas con un 7% del total recibido durante el mes. El subtema más utilizado fue la solicitud de certificaciones de contrato, ocupó el primer lugar con un 23%.

Las convocatorias del Portafolio de Estímulos -PDE, siempre está dentro de los cinco primeros, para septiembre continuaron las preguntas en torno a la convocatoria “Es cultura local” además de la solicitud de planillas de evaluación, categoría que ocupó el segundo lugar con un 12%. Los centros de formación artística ocuparon el tercer lugar con un 9%, allí se clasifican las peticiones de personas que solicitan participar en alguna de las modalidades virtual o presencial en cursos de formación artística.

Peticiones trasladadas

Para septiembre tuvo 8 traslados a otras entidades distritales así:

1. Secretaría de Gobierno: 3
2. IDR: 2
3. FUGA: 1
4. Secretaría de Cultura: 1
5. Universidad Distrital: 1



Veedurías Ciudadanas

Para el mes de septiembre se recibieron un total de 10 peticiones que fueron clasificadas como “Veedurías Ciudadanas” y corresponden a solicitudes realizadas por felicitaciones en la prestación de los servicios, así como también consultas sobre la operación en escenarios y las solicitudes de información.



Peticiones cerradas en el periodo

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
SERVICIO AL CIUDADANO	129	129	33%
OFICINA ASESORA JURIDICA	94	45	12%
AREA DE CONVOCATORIAS	48	26	7%
GERENCIA DE MUSICA	24	14	4%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	21	9	2%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	316	223	57%
TOTAL OTRAS DEPENDENCIAS	73	56	14%
TOTAL	389	279	72%

Fuente: Reporte gestión de peticiones Bogotá te escucha Sep. 21

La información contenida en el cuadro corresponde a las peticiones cerradas en el mes de septiembre, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 72% de las peticiones que ingresaron, un 28% de las peticiones aún están sin respuesta, sin embargo, todas están dentro del término establecido para la respuesta. Lo anterior debido a la situación de aislamiento por la que atravesamos, el Gobierno Nacional amplió los tiempos de respuesta a las peticiones que contempladas en 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.

Peticiones cerradas en 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 100% de las peticiones que habían quedado pendientes del mes de agosto. De las 392 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de agosto, no quedan peticiones pendientes de respuesta.

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
OFICINA ASESORA JURIDICA	121	9	2%
SERVICIO AL CIUDADANO	105	0	0%
AREA DE CONVOCATORIAS	69	33	8%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	15	0	0%
GERENCIA DE MUSICA	14	7	2%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	324	49	13%
TOTAL OTRAS DEPENDENCIAS	68	27	7%
TOTAL	392	76	20%

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 99% de las peticiones que ingresaron durante el mes de junio al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El 1% 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



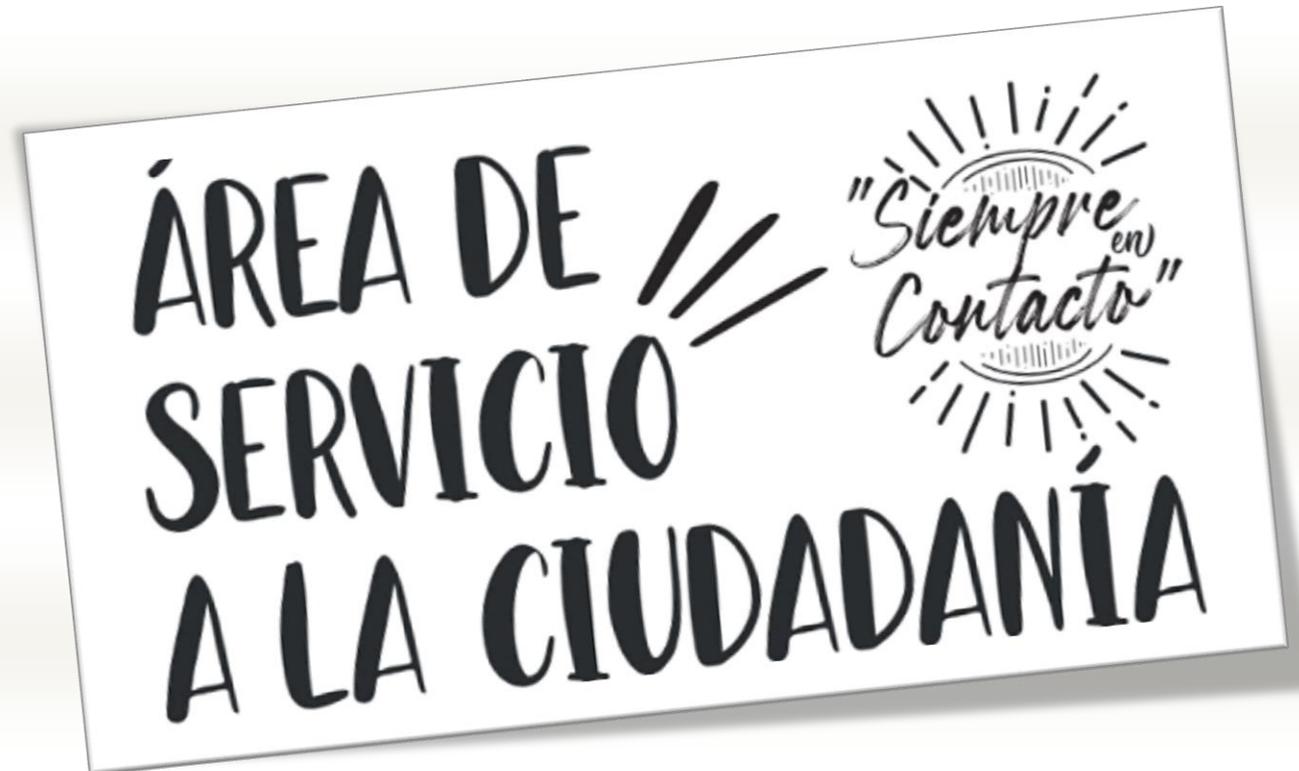
Tiempo promedio de respuesta

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
AREA DE CONVOCATORIAS		14			8
DIRECCION GENERAL		7			11
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO		12			
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		12		21	11
GERENCIA DE DANZA		14			19
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES		11			9
GERENCIA DE LITERATURA		9			2
GERENCIA DE MUSICA	21	15		4	14
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES					11
OFICINA ASESORA JURIDICA		11			5
PROGRAMA CREA		7			10
PROYECTO NIDOS		9			
SERVICIO AL CIUDADANO		1	2		0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		9			
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS		16			8
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA		6			11
SUBDIRECCION DE LAS ARTES		18			15
TALENTO HUMANO		18			

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

1. Durante septiembre se mantuvo el número de peticiones atendidas en comparación con el mes anterior, pues tan solo hubo una disminución de dos peticiones.
2. Para septiembre el canal más usado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el correo institucional contactenos@idartes.gov.co
3. Aumentaron las felicitaciones del área pasando de 2 en agosto a 7 en septiembre, lo anterior reflejo del compromiso y acompañamiento que se realiza a los artistas.
4. Se realizaron 8 traslados por competencia a otras entidades del distrito, tres a la Secretaría de Gobierno, relacionados con molestias de algunos artistas respecto de la no participación de las Alcaldías locales de Chapinero y Teusaquillo en la convocatoria “Es cultura local” que finaliza en el mes de octubre y que promueve la reactivación del sector. Los demás traslados corresponden a temas del portafolio de cultura, por ello se remitieron al IDRD, a la FUGA y a la Secretaría de Cultura.



Elaborado por:

Viviana Ortiz Bernal

contactenos@idartes.gov.co

Teléfono: 3795750 opción 1