



INFORME GESTIÓN DE PETICIONES DICIEMBRE

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 diciembre 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 31 de diciembre de 2020 el cual asciende a 320 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

Durante el 2020 Idartes ideó toda clase de convocatorias, con las que apoyo a uno de los sectores más golpeado por la situación sanitaria generada por el COVID 19, el sector artístico de la ciudad.

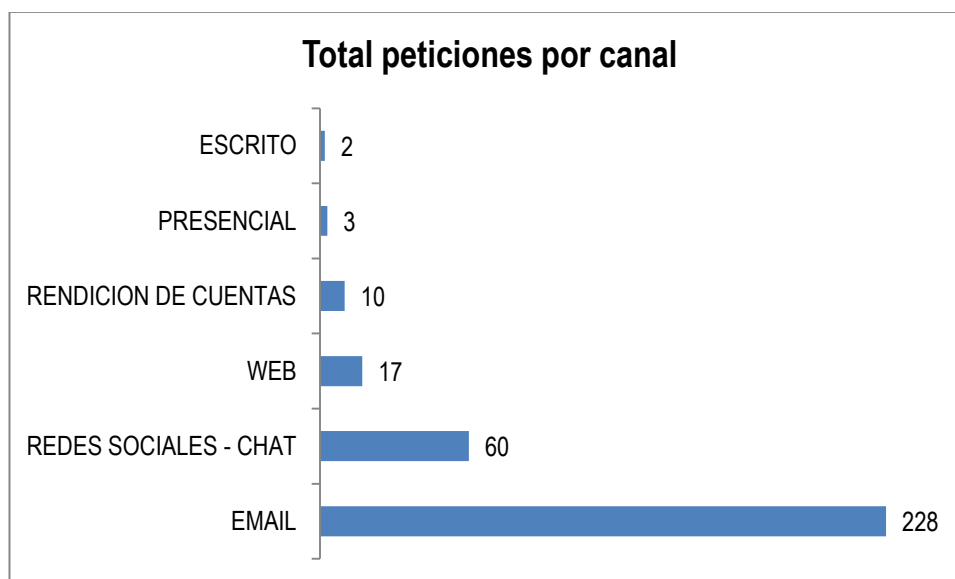
Durante toda la vigencia los subtemas asociados al Portafolio Distrital de Estímulos han sido los más consultados y los de mayor número de requerimientos.

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 diciembre el comportamiento de los canales fue el siguiente:



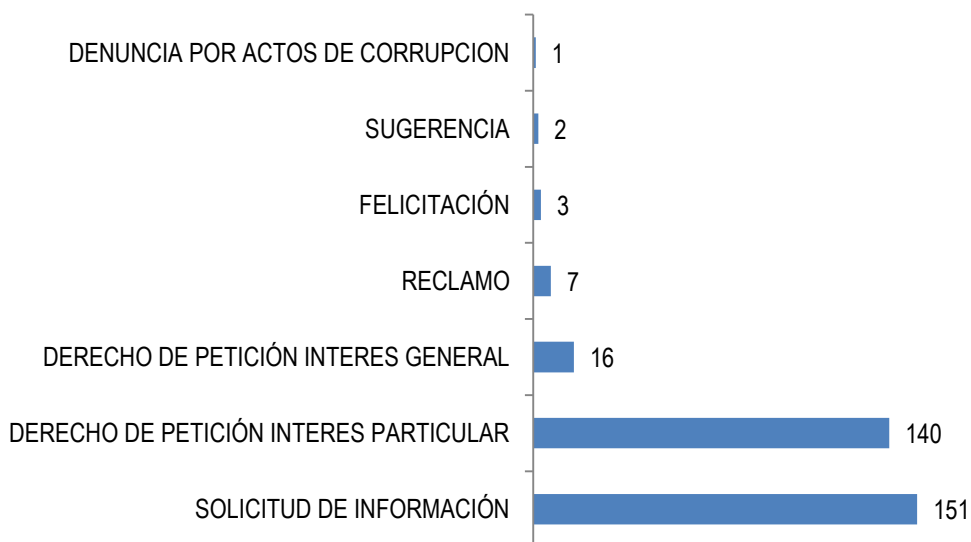
Sigue siendo el correo electrónico el canal que más utiliza la ciudadanía para interponer sus peticiones, para diciembre tuvo una participación del 71%, seguido del chat que obtuvo un 19%, el canal web obtuvo el 5.3%, los demás canales como son el presencial, escrito y telefónico solo obtuvieron sumados 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 diciembre Idartes recibió un 47% de solicitudes de información, 45.7% de derechos de petición de interés particular, 5% de derechos de petición de interés general, 2.1% de reclamos, felicitación 0.9%, sugerencia 0.63% y denuncia de actos de corrupción 0.3%

Total peticiones por tipología



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 diciembre.

| SUBTEMA | TOTAL | % |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| CERTIFICACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS | 101 | 32% |
| ASESORÍAS SOBRE PDE | 26 | 8% |
| PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA | 24 | 8% |
| VEEDURIAS CIUDADANAS | 22 | 7% |
| CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA | 19 | 6% |
| TOTAL5 SUBTEMAS | 192 | 60% |
| TOTAL OTROS SUBTEMAS | 128 | 40% |
| TOTAL GENERAL | 320 | 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 diciembre se continuo 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 32%, 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 diciembre el subtema asesorías en el Portafolio Distrital de Estímulos -PDE con una participación del 8% 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.

Debido a la reapertura del Planetario de Bogotá y de la Cinemateca de Bogotá han aumentado las consultas respecto a la programación de actividades y la boletería, el horario de las funciones y el funcionamiento de las restricciones que ha puesto la Alcaldía, durante diciembre estas consultas obtuvieron un 8%.

En diciembre también se llevó a cabo la rendición de cuentas del Idartes, de la misma se recibieron preguntas y peticiones de parte de los ciudadanos los cuales se cargaron al SDQS y fueron clasificadas a través del subtema de Veedurías ciudadanas, por ello el subtema obtuvo una participación de 7%.

En quinto 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 diciembre tuvieron participación de un 6%.

PETICIONES TRASLADAS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES



En el mes de diciembre 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 |
|----------------------------------|----------|
| IDPC | 2 |
| SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL | 2 |
| FUGA | 1 |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 1 |
| SECRETARIA DE CULTURA | 1 |
| TOTAL GENERAL | 7 |

VEEDURÍAS CIUDADANAS

Para este período en la entidad por el subtema de Veedurías Ciudadanas se recibieron 22 peticiones, estas peticiones estuvieron relacionadas la rendición de cuentas de Idartes, la cual se realizó el 15 de diciembre.

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 | 111 | 88 | 28% |
| SERVICIO AL CIUDADANO | 52 | 51 | 16% |
| AREA DE CONVOCATORIAS | 27 | 17 | 5% |
| SUBDIRECCION DE LAS ARTES | 23 | 9 | 3% |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION | 18 | 12 | 4% |
| TOTAL 5 DEPENDENCIAS | 231 | 177 | 57% |
| OTRAS DEPENDENCIAS | 82 | 62 | 20% |
| TOTAL GENERAL | 313 | 239 | 76% |

La información contenida en el cuadro corresponde a las peticiones cerradas en el mes de diciembre, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 76% de las peticiones que ingresaron, sin embargo, debido a la situación de aislamiento por la que atravesamos, el Gobierno Nacional amplió el tiempo 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.

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, para diciembre ellos atendieron el 28% de las peticiones.

El 16% 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 9 de las 23 peticiones asignadas a ellos.

El Área de convocatorias logró atender 17 de las 27 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 100% de las peticiones que habían quedado pendientes del mes de noviembre. De las 316 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de noviembre, quedaron pendientes de respuesta el 38%, 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 | % |
|---------------------------|---|--|------------|
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 71 | 71 | 23% |
| AREA DE CONVOCATORIAS | 53 | 53 | 17% |
| SERVICIO AL CIUDADANO | 44 | 44 | 14% |
| SUBDIRECCION DE LAS ARTES | 20 | 20 | 6% |
| PROGRAMA CREA | 18 | 18 | 6% |
| TOTAL 5 DEPENDENCIAS | 206 | 65 | 21% |
| OTRAS DEPENDENCIAS | 110 | 55 | 18% |
| TOTAL GENERAL | 316 | 120 | 38% |

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 diciembre 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 | FELICITACIÓN | RECLAMO | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | SUGERENCIA |
|--|----------------------------------|-------------------------------------|--|--------------|---------|--------------------------|------------|
| AREA DE CONVOCATORIAS | | | 9 | | 20 | 14 | |
| DIRECCION GENERAL | | 13 | 1 | | | | |
| GERENCIA DE ARTE DRAMATICO | | | | | | 2 | |
| GERENCIA DE ARTES PLASTICAS | | | 7 | | | 8 | |
| GERENCIA DE DANZA | | | | | | 7 | 8 |
| GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES | | | 8 | | | 14 | |
| GERENCIA DE LITERATURA | | | | | | 2 | |
| GERENCIA DE MUSICA | | | 7 | | | 2 | |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | | | | | | 12 | |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION | | | 9 | 0 | | 7 | |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | | 9 | 8 | | | 12 | |
| OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO | | | | | | 4 | |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 8 | | 0 | | | | |
| PLANETARIO DE BOGOTA | | | | | | 14 | |
| PROGRAMA CREA | | | | | 5 | 6 | 7 |
| SERVICIO AL CIUDADANO | | | 0 | 1 | | 0 | |
| SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS | | 14 | | | | 10 | |
| SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA | | | | | | 8 | |
| SUBDIRECCION DE LAS ARTES | | | 17 | | | 15 | |
| TALENTO HUMANO | | | | | | 14 | |

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 diciembre de 2020 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.

1. Durante el mes de diciembre 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 diciembre se mantuvieron el número total de peticiones en comparación con el mes de noviembre, 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. El nivel de respuesta mejoró para diciembre lo anterior se debe a que por la terminación de la planta temporal, muchos gestores del SDQS de Idartes tuvieron que entregar sus usuarios sin peticiones pendientes de trámite.