

IDARTES

Informe gestión de peticiones febrero 2021

2021 Informe Gestión de Peticiones FEBRERO

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



Chat Idartes



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 febrero 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 28 de febrero de 2021 el cual asciende a **279** 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

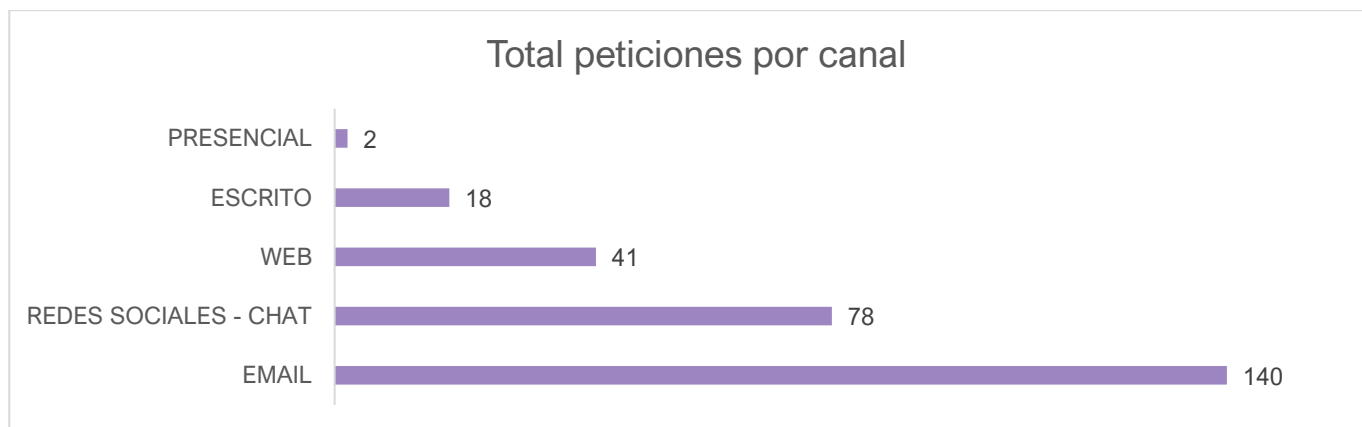
Total peticiones
recibidas

279

Canales de operación

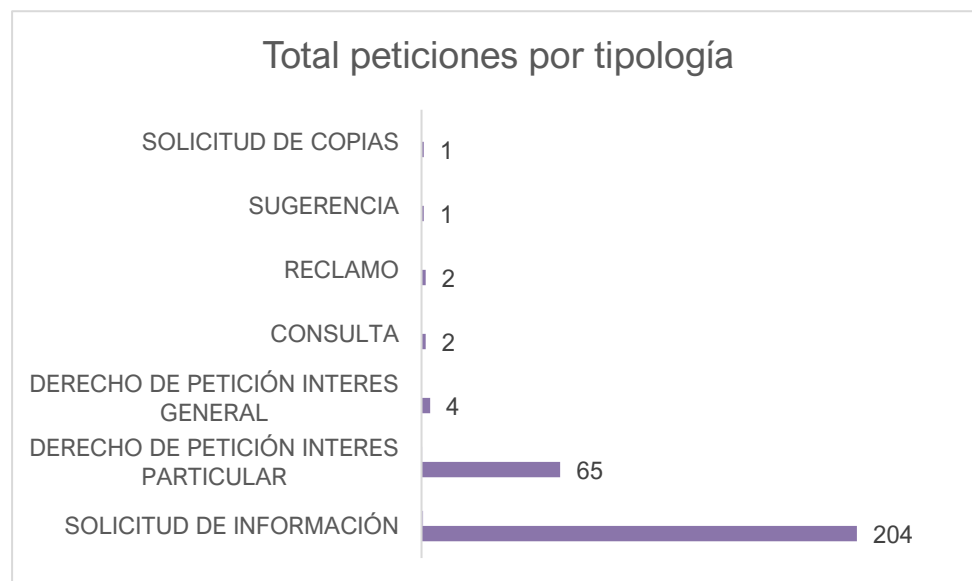
El confinamiento generado a raíz de la pandemia nos hizo repensar las formas de atención y servicio al ciudadano desde lo virtual o telefónico, para lo cual la entidad estaba preparada y pese a las dificultades, han sido las personas las que han manifestado su agradecimiento por permitir la comunicación 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 febrero Idartes recibió un 73% de solicitudes de información, 23% de derechos de petición de interés particular, 2% de derechos de petición de interés general, el 2% restante se recibió entre consulta, reclamo, sugerencia 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 febrero.

SUBTEMA	TOTAL	%
CERTIFICACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS	67	25%
ASESORÍAS SOBRE PDE	35	13%
CURSOS Y TALLERES DE FORMACIÓN (NO CREA)	33	12%
CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	20	7%
ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO ARTISTAS	15	6%
Total 5 Subtemas	170	63%
Total Otros Subtemas	102	38%
Total General	272	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 febrero 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 febrero 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 febrero. 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 febrero 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 febrero solo tuvimos el traslado de seis peticiones, tres a la Secretaría de cultura, una al archivo distrital, una al IDPC y una a la Secretaría de Gobierno.

Veedurías Ciudadanas

Para este período en la entidad por el subtema de Veedurías Ciudadanas se recibieron 10 peticiones, estas peticiones estuvieron relacionadas con peticionarios en temas referentes a espacio público, peatonalización de la carrera séptima, entre otros.



Peticiones cerradas en el periodo

La información contenida en el cuadro corresponde a las peticiones cerradas en el mes de febrero, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 67% 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.

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
SERVICIO AL CIUDADANO	91	91	33%
OFICINA ASESORA JURIDICA	69	40	15%
AREA DE CONVOCATORIAS	26	10	4%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	17	1	0%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	12	7	3%
Total 5 dependencias	215	149	55%
Otras dependencias	57	32	12%
Total General	272	181	67%

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	110	40	22%
AREA DE CONVOCATORIAS	22	15	8%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	15	6	3%
SERVICIO AL CIUDADANO	7	0	0%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	5	0	0%
Total 5 dependencias	159	61	33%
Otras dependencias	27	10	5%
Total General	186	71	38%

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 enero. De las 186 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de enero, quedaron pendientes de respuesta 71 peticiones y ya cuentan con respuesta de fondo.

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 91% de las peticiones que ingresaron durante el mes de febrero al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El 9% 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 PARTICULAR	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
AREA DE CONVOCATORIAS		10
DIRECCION GENERAL	9	3
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO		9
GERENCIA DE DANZA		8
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES		15
GERENCIA DE LITERATURA	2	2
GERENCIA DE MUSICA		12
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	5
OFICINA ASESORA JURIDICA	9	12
PROGRAMA CREA	12	11
PROYECTO NIDOS		19
SERVICIO AL CIUDADANO	0	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	13	10
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	22	5
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA		6
SUBDIRECCION DE LAS ARTES		19
TALENTO HUMANO	14	
TOTAL	9	4

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

1. Durante febrero aumentó el número de peticiones atendidas en comparación con el mes anterior en un 32%, lo anterior se debe al lanzamiento del Portafolio de estímulos y a la reactivación de la programación presencial en los escenarios que administra Idartes
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