

INFORME GESTIÓN DE
PETICIONES ABRIL

ÁREA DE SERVICIO A LA
CIUDADANÍA



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



IDARTES

Informe gestión de peticiones abril 2021

2021 Informe Gestión de Peticiones ABRIL

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 abril 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 30 de abril de 2021 el cual asciende a **709** 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.

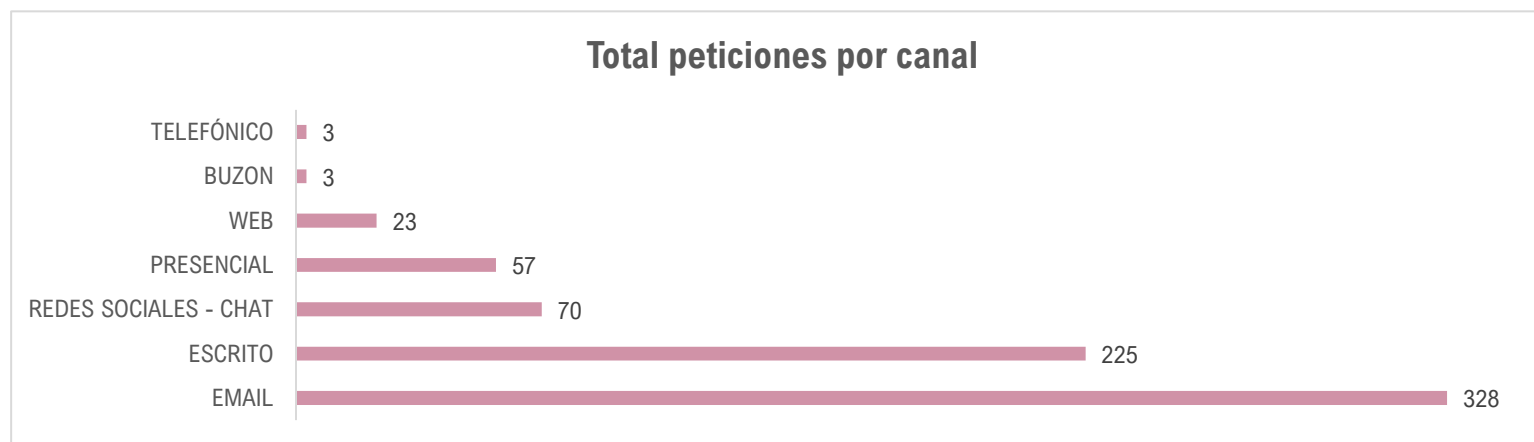


Canales de operación

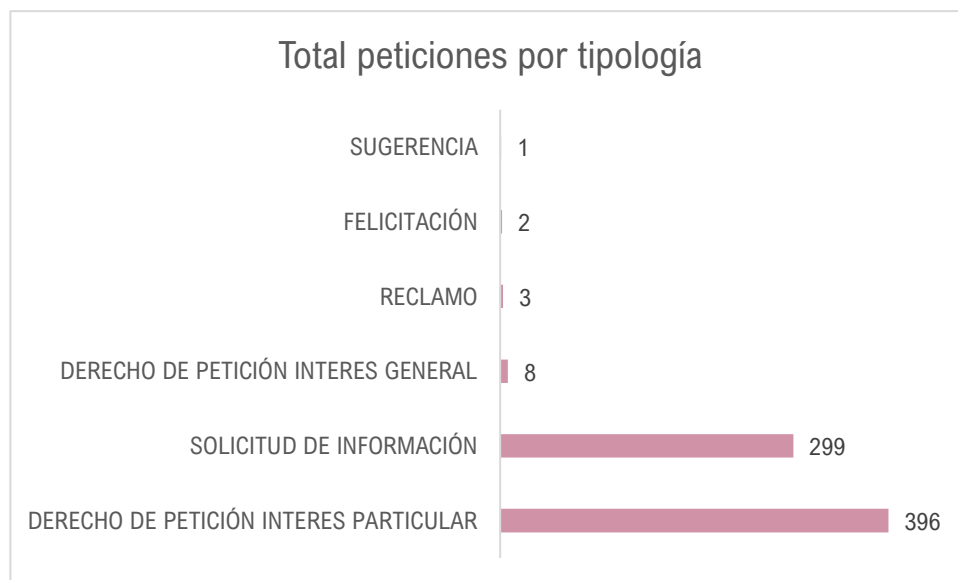
El confinamiento generado a raíz de la pandemia nos hizo repensar las formas de atención y servicio al ciudadano desde lo virtual o telefónico, para lo cual la entidad estaba preparada y pese a las dificultades, han sido las personas las que han manifestado su agradecimiento por permitir la comunicación 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 abril 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 abril Idartes recibió un 42% de solicitudes de información, 56% de derechos de petición de interés particular, de derechos de petición de interés general, reclamo, felicitación y sugerencia suman el 2% 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 abril.

SUBTEMA	TOTAL	%
CERTIFICACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS	305	43%
ASESORÍAS SOBRE PDE	194	27%
CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	42	6%
PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	17	2%
OTRAS CONVOCATORIAS (NO PDE)	16	2%
Total 5 Subtemas	574	81%
Total, Otros Subtemas	135	19%
Total, General	709	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 y hasta la fecha, se han ofrecido toda una serie de estímulos 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 la inscripción. Actualmente Idartes presta servicio presencial intermitente de lunes a viernes de 7 a 3pm y por los demás canales de 7 a 4:30pm.

Dentro de los subtemas más reiterados tenemos que para abril las solicitudes de certificación de contrato aumentaron significativamente, de las asesorías en el PDE. En tercer lugar, para abril 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 Eliecer Gaitán, entre otros) que se han ido reactivando con programación presencial.

En el mes de abril también tuvimos la decimosexta versión del Festival de Teatro y Circo de Bogotá que, por primera vez en sus 16 años de historia, incluyó al circo como una de sus principales líneas. Estuvieron 200 artistas locales en escena y una completa programación virtual y presencial que se realizó en el marco del plan estratégico Bogotá Teatral y Circense.

Peticiones trasladadas

Durante abril solo tuvimos siete traslados, entre ellos a la Secretaría de Gobierno 3, cultura 2, Integración social 1 y a la FUGA 1.

Veedurías Ciudadanas

Para este período en la entidad por el subtema de Veedurías Ciudadanas se recibieron **6** 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 abril, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 86% 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	%
OFICINA ASESORA JURIDICA	307	280	40%
SERVICIO AL CIUDADANO	240	240	34%
AREA DE CONVOCATORIAS	58	27	4%
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	15	4	1%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	14	2	0%
Total 5 dependencias	634	553	79%
Otras dependencias	68	51	7%
Total General	702	604	86%

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%
AREA DE CONVOCATORIAS	38	0	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	29	1	0%
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	22	4	2%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	11	1	0%
Total 5 dependencias	191	6	2%
Otras dependencias	73	1	0%
Total General	264	7	3%

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 marzo. De las 264 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de marzo, quedaron pendientes de respuesta 7 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 96% de las peticiones que ingresaron durante el mes de abril al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El 4% 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	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS		8			10	
DIRECCION GENERAL	8	10			7	
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO		15			4	
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		8			13	
GERENCIA DE DANZA		11			15	
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	10	10			9	
GERENCIA DE LITERATURA		3			4	
GERENCIA DE MUSICA		9				
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		9			13	
OFICINA ASESORA JURIDICA	5	9				16
PLANETARIO DE BOGOTA		5				
PROGRAMA CREA		6			14	
PROYECTO NIDOS		11			13	
SERVICIO AL CIUDADANO		1	0		0	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		13				
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS		9		9	12	
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	2	2		6		
SUBDIRECCION DE LAS ARTES		12			12	
TALENTO HUMANO		12				
TOTAL	6	9	0	8	1	16

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

1. Durante abril aumentó el número de peticiones atendidas en comparación con el mes anterior en un 62%, este gran aumento estuvo 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. También aumentaron las peticiones a cargo del área de convocatorias, pues si bien muchas son resueltas de forma inmediata por chat o telefónicamente, muchas otras son respondidas varias horas después lo que para atención al ciudadano se convierte en una oportunidad de ingreso a Bogotá te escucha.
2. El área de atención a la ciudadanía continua 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.
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