

INFORME GESTIÓN DE
PETICIONES MAYO

ÁREA DE SERVICIO A LA
CIUDADANÍA



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



IDARTES

Informe gestión de peticiones mayo 2021

2021 Informe Gestión de Peticiones MAYO

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 mayo 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 31 de mayo de 2021 el cual asciende a **423** 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

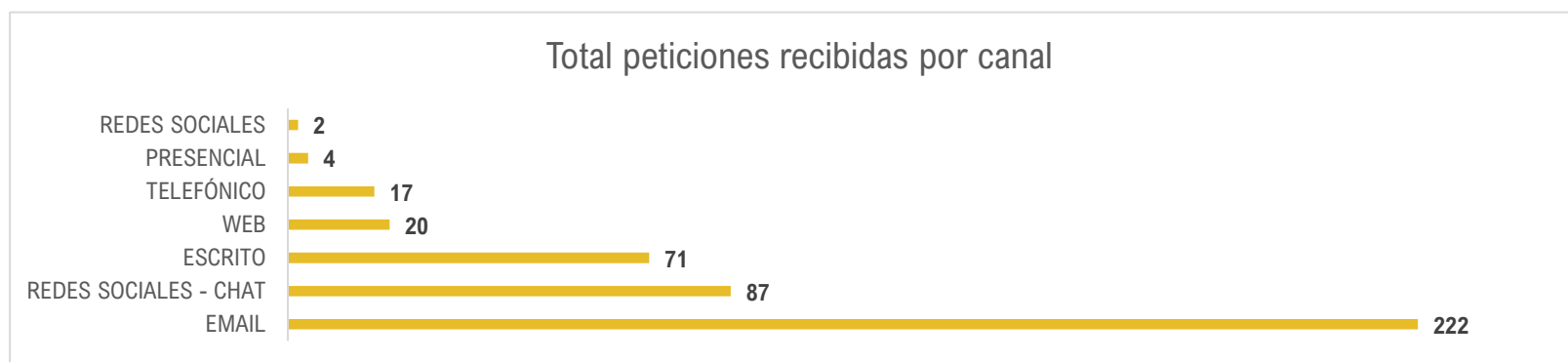
423

Canales de operación

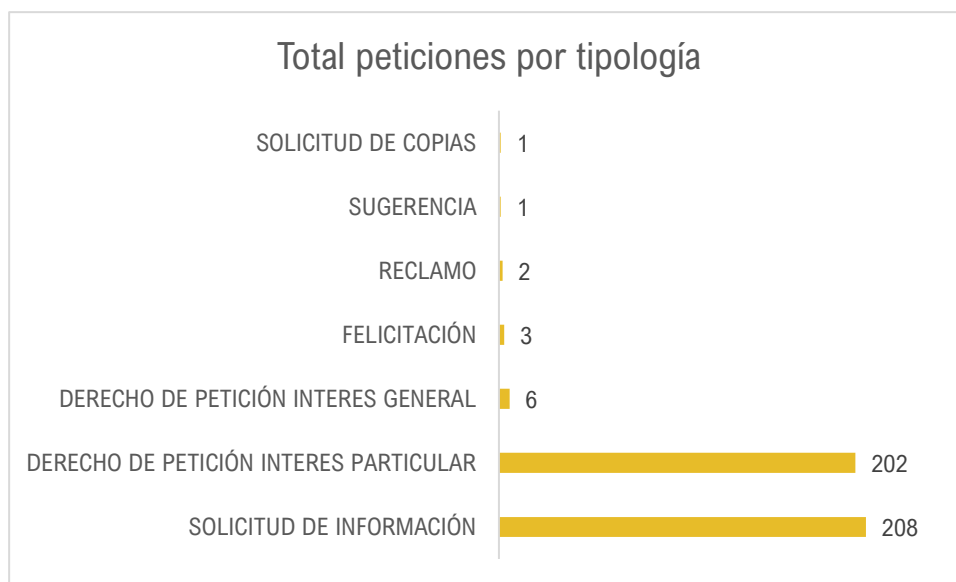
El confinamiento generado a raíz de la pandemia nos hizo repensar las formas de atención y servicio al ciudadano desde lo virtual o telefónico, para lo cual la entidad estaba preparada y pese a las dificultades, han sido las personas las que han manifestado su agradecimiento por permitir la comunicación 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 mayo 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 mayo Idartes recibió un 49% de solicitudes de información, 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 mayo

SUBTEMA	TOTAL	%
ASESORÍAS SOBRE PDE	141	33%
CERTIFICACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS	73	17%
CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	53	13%
CERTIFICACIÓN GANADORES DE LAS CONVOCATORIAS	23	5%
CURSOS Y TALLERES DE FORMACIÓN (NO CREA)	19	4%
Total 5 Subtemas	309	73%
Total Otros Subtemas	114	27%
Total General	423	100%

Idartes continúa promoviendo el arte y para el mes de mayo se tuvo una propuesta de circulación en los barrios dirigida a niños entre los 6 y 11 años, que por medio de personajes encarnados en animales de la sabana de Bogotá que llegan a enseñar y contar historias para despertar el diálogo, el encuentro y la conciencia alrededor de los derechos culturales. Estas visitas se realizarán durante los meses de junio, julio y agosto en las localidades de Bosa, Puente Aranda, Chapinero, Tunjuelito, Engativá, San Cristóbal, Usme, Teusaquillo, Santa Fe, Rafael Uribe Uribe, Sumapaz y Barrios Unidos.

Esta propuesta está enmarcada dentro de la estrategia de Tejiendo Comunidad del Programa Culturas en Común: arte, memoria y territorio en Bogotá D.C. un programa de la Subdirección de Formación Artística del Idartes que nace en el año 1999 como una opción de descentralización de la oferta cultural de la ciudad y una apuesta por la recuperación de espacios comunitarios para la circulación del arte, todo lo anterior debido a que el sector cultura ha sido uno de los más golpeados a raíz de la situación de aislamiento que causó la pandemia del COVID 19.

Dentro de los subtemas más reiterados tenemos que para mayo las asesorías en el portafolio de estímulos obtuvieron el primer lugar con el 33%, seguido de las solicitudes de certificación de contrato con 17%. En tercer lugar, para mayo tenemos con una participación del 13%, las solicitudes de cursos de formación artística, seguido de las certificaciones de ganadores de las convocatorias y finalmente la solicitud de cursos que promueve la gerencia de literatura y danza.

En el mes de mayo el Planetario de Bogotá estuvo ofreciendo nuevamente sus proyecciones láser de reconocidas bandas musicales. Los jueves, viernes, sábados y domingos, el domo estará dedicado a recibir a quienes quieran escuchar los grandes éxitos de agrupaciones como Soda Stereo, Daft Punk, Coldplay y Gorillaz, en acompañamiento a luces y formas que se moverán al ritmo de estas.

Peticiones trasladadas

Durante mayo tuvimos seis traslados, entre ellos a la Secretaría de Integración social 3, Secretaría de Planeación1, Gobierno 1 y al IDPC 1.

Veedurías Ciudadanas

Para este período en la entidad por el subtema de Veedurías Ciudadanas se recibieron **11** 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 mayo, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 72% 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	197	197	47%
OFICINA ASESORA JURIDICA	74	33	8%
AREA DE CONVOCATORIAS	57	25	6%
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	16	5	1%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	12	5	1%
Total 5 dependencias	356	265	64%
Otras dependencias	60	33	8%
Total General	416	298	72%

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	307	0	0%
SERVICIO AL CIUDADANO	240	0	0%
AREA DE CONVOCATORIAS	58	5	1%
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	15	0	0%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	14	0	0%
Total 5 dependencias	634	5	1%
Otras dependencias	68	3	0%
Total General	702	8	1%

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 99% de las peticiones que habían quedado pendientes del mes de abril. De las 702 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de abril, quedaron pendientes de respuesta 8 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 95% de las peticiones que ingresaron durante el mes de mayo al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El 5% 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 COPIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS		8		10			
DIRECCION GENERAL						8	
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		8					
GERENCIA DE DANZA	30	7					
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES		7				4	
GERENCIA DE LITERATURA		6				4	6
GERENCIA DE MUSICA		7					
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		4					
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	12						
OFICINA ASESORA JURIDICA	11	9				2	
PROGRAMA CREA						4	
PROYECTO NIDOS		8				6	
SERVICIO AL CIUDADANO		1	0			0	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		4					
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS		11					
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA		4					
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	0	13					
TALENTO HUMANO					6		

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

1. Durante mayo disminuyó el número de peticiones atendidas en comparación con el mes anterior en un 39%, esta disminución 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 mayo el más alto.
2. 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.
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