



Instituto Distrital de las Artes - Idartes

Carrera 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

Informe gestión de peticiones enero 2022

Área de Relacionamento con la Ciudadanía

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 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; es así, como se establece la realización de un informe de *peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos, sugerencias y/o solicitudes de información*, relativas al servicio durante el mes de **enero** del año 2022.

Este informe se consolida a partir de la información reportada por el sistema para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha, sábana de datos enviada por la Secretaría General, además de la base de reporte preventivo que custodia el área para la realización de alertas preventivas de gestión.



Objetivos

Exponer la gestión realizada durante el mes de **enero** 2022 con 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.

Alcance del Informe

En el informe se presenta la información recogida durante todo el mes de **enero** en torno a la gestión de peticiones, los insumos para el análisis se recibieron mediante reporte enviado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor cruzándola con la base de reporte preventivo de gestión.



Normatividad

Decreto 371 de 2010, en el cual se establecen los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de 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, se presenta el siguiente informe de gestión de peticiones del Instituto Distrital de las Artes durante el mes de **enero 2022**.

A continuación, se presenta la información sobre las tipologías, los canales de atención, cantidades, áreas del Instituto, participación frente a temas frecuentes, además de los tiempos de respuesta y peticiones pendientes de trámite durante el mes de **enero 2022**.





Talleres de Escritura Creativa Ciudad de Bogotá 2022.

Los Talleres Distritales de Escrituras Creativas Ciudad de Bogotá 2022, una invitación del Instituto Distrital de las Artes - Idartes, son un espacio de formación en el que se pueden encontrar algunas de las respuestas a estas preguntas y al mismo tiempo interpelar a que nuevas voces se atrevan a contar lo que ven, lo que sienten, lo que los mueve, en cinco géneros literarios. Cuento, Crónica, Novela, Poesía, Narrativa gráfica.

Para Adriana Martínez-Villalba, gerente de Literatura del Idartes: “Esta es una oportunidad para formarse en cinco géneros literarios distintos, con profesores de amplia trayectoria y expertos en escrituras creativas. Este año hemos tomado la decisión de volver a la presencialidad, con todas las medidas y protocolos de bioseguridad, y nos alegra mucho, en este momento, el reencontrarnos alrededor de la escritura”.

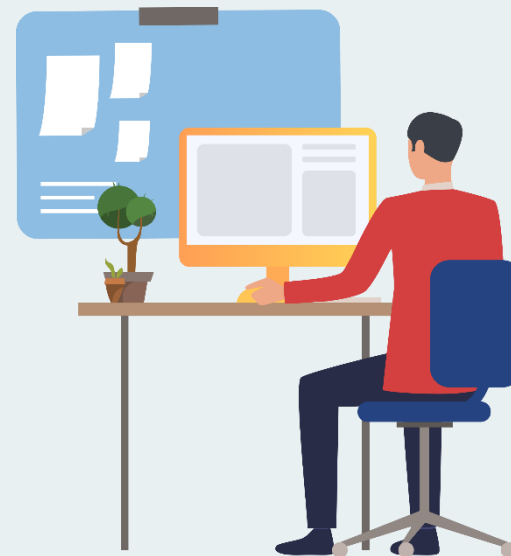
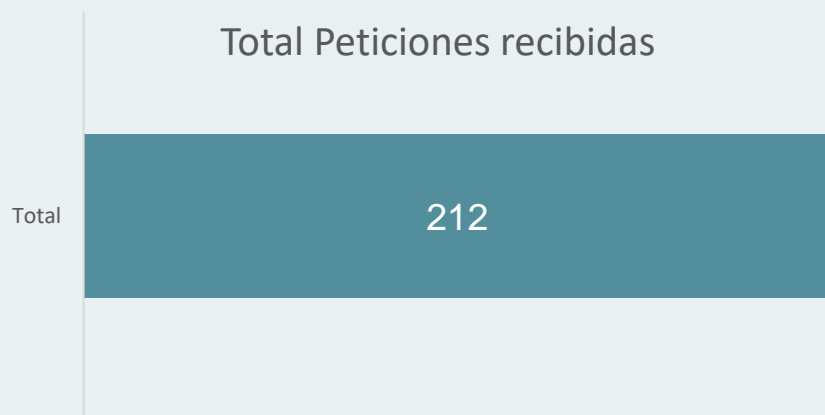
Los Talleres Distritales Ciudad de Bogotá tienen por objetivo estimular la producción literaria de nuevos autores, transmitir instrumentos teóricos y prácticos para el desarrollo de procesos de escritura creativa y explorar las claves de la escritura mediante lecturas, ejercicios de taller y encuentros con lectores calificados, en cinco géneros literarios específicos.

Aspectos Generales

A continuación, presentamos el informe pormenorizado de la gestión de peticiones ciudadanas.

Peticiones recibidas

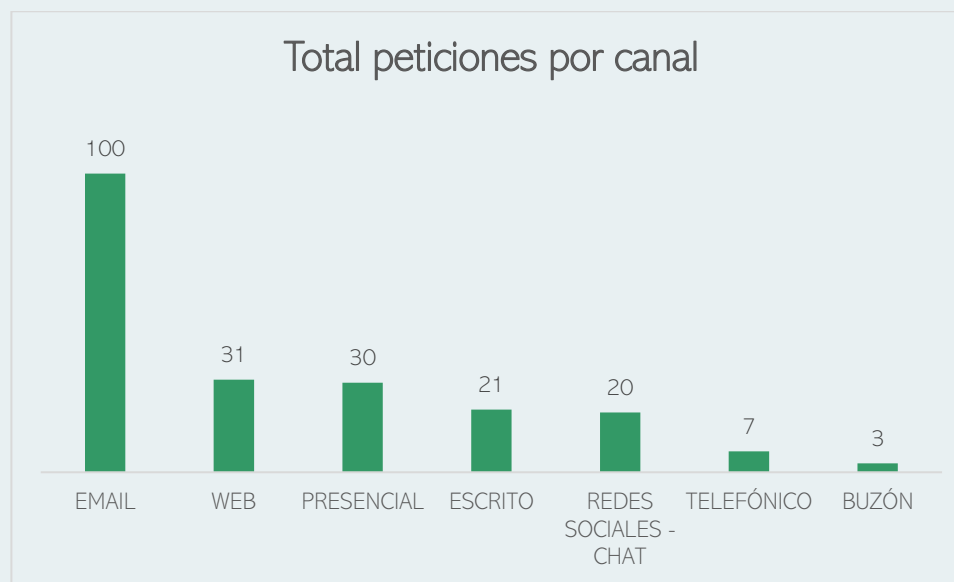
Para este mes reportamos la información acumulada que contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la entidad entre el 1 y el 31 de **enero** de 2022 el cual asciende a **212** solicitudes de trámite ciudadanas que demuestran el compromiso de la entidad por dar cumplimiento a todas las acciones contempladas en el plan anticorrupción, además de estar ligada al fortalecimiento de la cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía.



Peticiones por canal



Pese a la coyuntura que atravesamos por el COVID-19, Idartes retomó sus actividades presenciales por lo que todas las áreas del Instituto se encuentran atendiendo en sus horarios habituales. Para este mes debido al proceso de elecciones y al inicio de la Ley de Garantías, los contratistas de la entidad han solicitado sus certificaciones por lo que el canal más usado este mes para interponer peticiones fue el escrito, ya que estas solicitudes se radican a través del área de gestión documental. El segundo canal más usado fue el correo institucional, seguido por el canal web, el presencial, chat, teléfono, buzón y redes sociales como lo expresa la gráfica.



Peticiones por Tipología

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 **enero** Idartes recibió un **72%** de solicitudes de información, un **22%** de derechos de petición de interés particular, un **3%** fueron reclamos y las demás tipologías como derechos de petición de interés general, solicitud de copias, felicitaciones y sugerencias sumaron un **3%**.



Total peticiones por tipología



Subtemas más reiterados



El sistema “Bogotá te escucha” Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS- está parametrizado de acuerdo con las 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 **enero**. Dentro de los subtemas más reiterados tenemos que para este mes las convocatorias o invitaciones públicas que no hacen parte del Portafolio de estímulos – PDE que ocuparon el primer lugar.

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
OTRAS CONVOCATORIAS (NO PDE)	31	15%
PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	29	14%
CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	22	10%
GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	12	6%
CERTIFICACIÓN GANADORES DE LAS CONVOCATORIAS	11	5%
TOTAL CINCO SUBTEMAS	105	50%
TOTAL OTROS SUBTEMAS	107	50%
TOTAL	212	100%

El segundo lugar lo ocupó “Programación y boletería” con un 14%, allí se clasifican las peticiones de personas que desean información sobre toda la oferta cultura de Idartes en los territorios. El tercer lugar lo ocuparon los *centros de formación artística crea* con un 10%, allí se clasifican las peticiones de personas que solicitan participar en alguna de las modalidades virtual o presencial en cursos de formación artística. *Gestión Jurídica y Legal* fue el cuarto subtema más reiterado en enero, allí se clasifican las consultas de la ciudadanía respecto de las consultas sobre procesos de contratación, solicitudes de juzgados y demás. *Certificación ganadores de las convocatorias* es el quinto subtema más reiterado, allí clasificamos consultas sobre puntajes obtenidos en sus propuestas luego de participar en las convocatorias que promueve el Instituto.



ENTIDAD	CANTIDAD
SECRETARIA DE MOVILIDAD	1
ENTIDADES NACIONALES	1
TOTAL	2

Peticiones trasladadas

Para enero tuvimos un total de 2 traslados a otras entidades, esto se debe principalmente a las peticiones que ingresa directamente la ciudadanía en el sistema para la gestión de peticiones ciudadanas y que, por competencia, son trasladadas.

Veedurías Ciudadanas

Para el mes de **enero** se recibieron un total de **6** 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 PETICIONES RECIBIDAS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO ACTUAL	PORCENTAJE
SERVICIO AL CIUDADANO	59	59	28%
AREA DE CONVOCATORIAS	28	9	4%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	21	6	3%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	19	1	0%
PROGRAMA CREA	16	8	4%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	143	83	40%
TOTAL OTRAS DEPENDENCIAS	67	37	18%
TOTAL	210	120	57%

La información contenida en el cuadro corresponde a las peticiones cerradas en el mes de enero, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el **57%** de las peticiones que ingresaron, un **43%** 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.

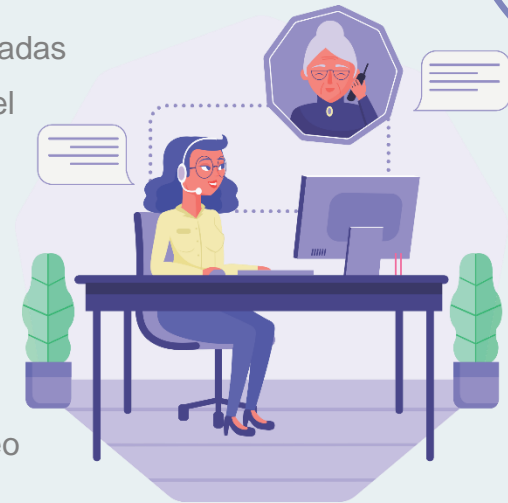
Peticiones cerradas de periodos anteriores

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
OFICINA ASESORA JURIDICA	525	139	18%
SERVICIO AL CIUDADANO	91	0	0%
AREA DE CONVOCATORIAS	27	3	0%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	24	4	1%
GERENCIA DE MUSICA	23	17	2%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	690	175	22%
TOTAL OTRAS DEPENDENCIAS	97	30	4%
TOTAL	787	205	26%

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 diciembre.

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

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 enero 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 GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
AREA DE CONVOCATORIAS		10			10
DIRECCION GENERAL		3			5
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	17	15			7
GERENCIA DE DANZA					5
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES					13
GERENCIA DE LITERATURA		2			13
GERENCIA DE MUSICA		4			
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES					12
OFICINA ASESORA JURIDICA		10			11
PLANETARIO DE BOGOTA					18
PROGRAMA CREA		18			10
SERVICIO AL CIUDADANO		0	0	0	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					0
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS					10
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	6				5
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	8	14			9

El tiempo promedio de respuesta más alto estuvo en 18 días para las peticiones atendidas por el Planetario de Bogotá y la Gerencia de Artes Plásticas, tiempo que se ajusta a lo establecido por el Gobierno Nacional debido a la coyuntura del COVID – 19, el menor tiempo promedio de respuesta está en el área de servicio a la ciudadanía, quienes responden el mismo día en que llega la petición a la entidad.

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 enero de 2022 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.

1. Durante enero aumentaron las peticiones en comparación con el mes anterior, disminuyó el número de peticiones atendidas en comparación con el mes anterior.
2. Para enero el canal más usado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el email, éstas obedecen a las peticiones que ingresan a través del correo contactenos@idartes.gov.co
3. Se realizaron 2 traslados por competencia a otras entidades, una a la Secretaría de movilidad, y otra a entidades nacionales.



4. También como evento del mes de enero destacamos la Los Talleres Distritales de Escrituras Creativas Ciudad de Bogotá 2022, una invitación del Instituto Distrital de las Artes - Idartes, con el propósito de estimular la producción literaria de nuevos autores, transmitir instrumentos teóricos y prácticos para el desarrollo de procesos de escritura creativa y explorar las claves de la escritura mediante lecturas, ejercicios de taller y encuentros con lectores calificados, en cinco géneros literarios específicos.

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
CIUDADANÍA

