



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



Informe gestión de peticiones Junio 2022

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

Área de Relacionamiento
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 **junio** 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 **junio** 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 **junio** 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 **junio 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 **junio 2022**.

“Festival Salsa al Parque 2022”



Parque 2022.

Más de 125 mil personas hicieron parte del Festival, que rompió récords en la Plaza de Bolívar. La lluvia no dio tregua, pero los salseros tampoco. El clima que suele hacerse sentir en Bogotá no amainó los ánimos de miles de rumberos que llegaron a la Plaza de Bolívar para bailar, cantar y gozar al ritmo de las grandes orquestas que convocó el **Instituto Distrital de las Artes - Idartes** para el Festival Salsa al

Fueron miles los que gozaron al ritmo de las 18 agrupaciones locales, nacionales y extranjeras de primer nivel que los últimos dos días llenaron la tarima salsera de sonidos y sabores que atravesaron diversas manifestaciones clásicas, modernas, autóctonas, nostálgicas o revolucionarias.

Este año, con este Festival, se demostró que la salsa está viva y también es un ritmo amado por las nuevas generaciones, un público a la espera de más artistas salseros que sigan con el legado de las grandes estrellas.

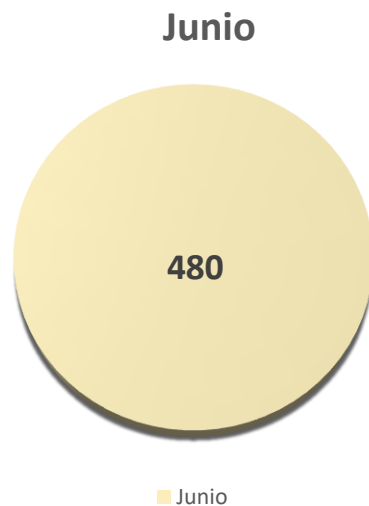
“Los Festivales al Parque representan la expresión más auténtica de lo que significa la ciudad como escenario. Salsa al Parque ha congregado en Bogotá a soneras y soneros de todo el mundo con un propósito fundamental: el disfrute cultural para la ciudadanía”.

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 30 de **junio de 2022** el cual asciende a **480** 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.

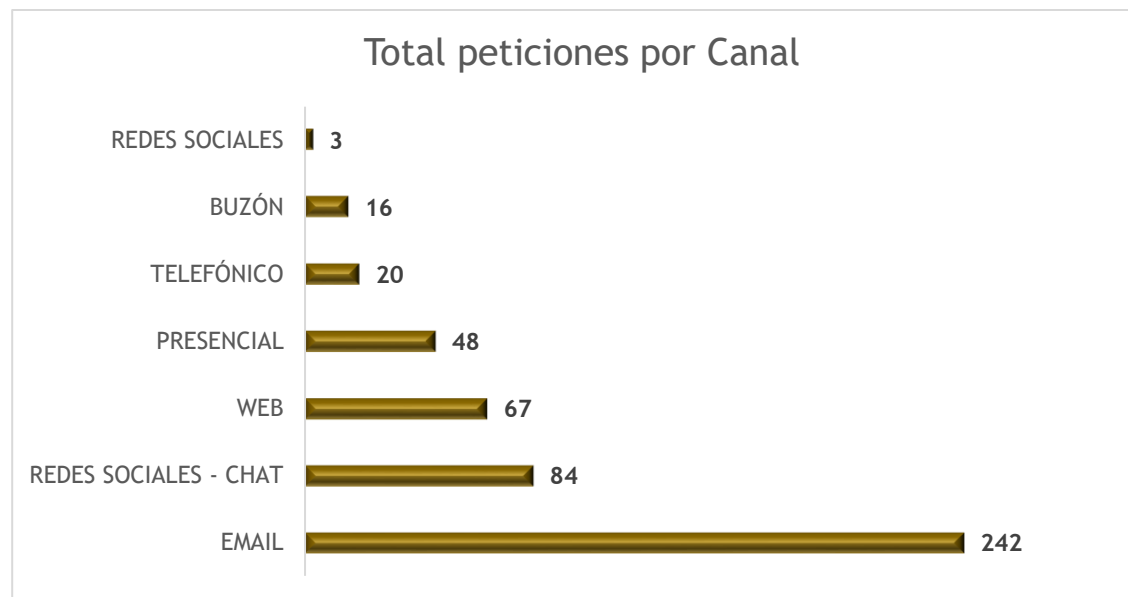


Peticiones por canal



Para este mes tenemos que el canal más usado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el email a través del correo electrónico contactenos@idartes.gov.co, con el 50%, seguido del Chat que obtuvo una participación del 18% por otro lado se recibieron a través del Sistema Bogotá Te Escucha el 14% de las peticiones, en cuanto al canal presencial se registra un 10% a través del canal telefónico se registraron el 4% en cuanto a buzones se obtuvo el 3% y el 1% provinieron de redes

sociales; en la gráfica se pueden apreciar las cifras.

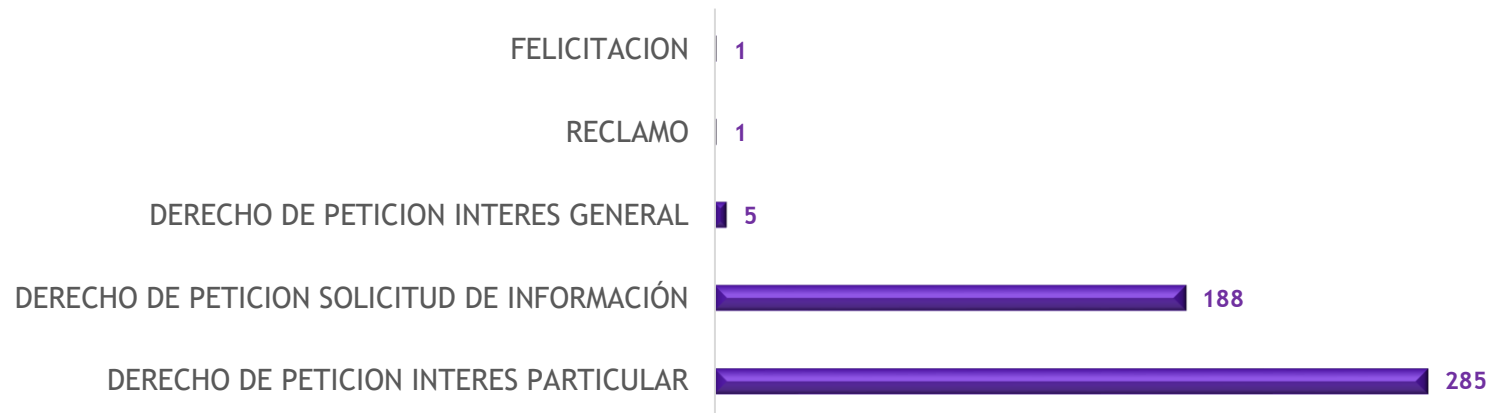


Peticiones por Tipología

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 junio Idartes se registró un 59% de derechos de petición, mientras que el 39% corresponde a derecho de petición de solicitud de información el 1% corresponde a derecho de petición de interés general y el 1% corresponde a felicitaciones y 1 reclamo.



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 Distrital de las Artes se muestran los subtemas más reiterados para el mes de junio.

Dentro de ellos tenemos que para este mes las asesorías sobre PDE ([Portafolio Distrital de Estímulos para el Arte y la Cultura](#)) ocuparon el primer lugar con un **33%** consideramos que esto fue producto de todos los estímulos que se tienen para el sector artístico en Bogotá, el segundo más reiterado fue la participación en los centros de formación artística [Crea](#) con un **23%**, los temas relacionados a los escenarios y boletería el **17%**, solicitud de empleo **5%** y finalmente los festivales al parque se las que se recibió un **5%** de total de peticiones.

En contraste con el mes de mayo se evidencia un aumento en las asesorías de las convocatorias del PDE y Crea, en cuanto a las convocatorias se debió en parte al cierre de varias de ellas correspondientes al segundo ciclo, en cuanto a los centros de formación Crea el aumento se debe a la oferta de formación para el periodo de vacaciones, la cual tuvo bastante acogida entre los padres, niños y niñas de la ciudad.



| CATEGORÍA | SUBTEMA | TOTAL |
|--------------------------------------|--|------------|
| EDUCACIÓN Y FORMACIÓN | CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA | 80 |
| | CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN EN TALLERES | 12 |
| | VINCULACIÓN DE JARDINES | 8 |
| | CURSOS Y TALLERES DE FORMACIÓN (NO CREA) | 7 |
| | PROYECTO NIDOS - LABORATORIOS | 5 |
| CONVOCATORIAS | ASESORÍAS SOBRE PDE | 64 |
| | SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN | 43 |
| | OTRAS CONVOCATORIAS (NO PDE) | 16 |
| | INCONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL PDE | 16 |
| | INVITACIONES PUBLICAS | 13 |
| | BANCO DE PROPUESTAS | 4 |
| | REPORTE FALLAS PLATAFORMA PDE | 1 |
| RECURSOS FÍSICOS | PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA | 54 |
| | RESERVAS Y ALQUILER DE ESCENARIOS | 12 |
| | MERCADEO Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS | 8 |
| | PRESTAMO DEL ESCENARIO PARA ENSAYOS | 4 |
| | SOLICITUD DE VISITAS GUIADAS | 3 |
| | PRESTAMO DE EQUIPAMIENTOS MOVILES (DOMO, CINEMATECA RODANTE) | 1 |
| | PROGRAMACIÓN Y AGENDA ACTIVIDADES INFANTILES | 1 |
| TALENTO HUMANO Y CONTRATACIÓN | SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE OFERTAS DE EMPLEO | 19 |
| | PASANTIAS | 3 |
| FESTIVALES AL PARQUE Y FERIAS | FESTIVALES AL PARQUE | 18 |
| | INVITACIÓN DE BANDAS NACIONALES O INTERNACIONALES A FESTIVALES | 4 |
| | INCONFORMIDADES Y RECLAMOS EN EL MARCO DE LOS FESTIVALES | 1 |
| TOTAL 5 SUBTEMAS | | 394 |
| TOTAL, OTROS SUBTEMAS | | 80 |
| TOTAL | | 480 |

| ENTIDAD | TOTAL |
|--|-------|
| DADEP | 1 |
| FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO FUGA | 2 |
| IDPC | 1 |
| IDRD | 1 |
| SECRETARIA DE CULTURA | 1 |

Peticiones trasladadas

Para **junio** tuvimos un total de **6** 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 **junio** se recibieron un total de **9** 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, REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL | TOTAL, REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL | % |
|--|--|---|------------|
| RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA | 206 | 200 | 42% |
| AREA DE CONVOCATORIAS | 60 | 37 | 8% |
| GERENCIA DE ARTES PLASTICAS | 39 | 7 | 1% |
| SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA | 30 | 25 | 5% |
| SUBDIRECCION DE LAS ARTES | 26 | 20 | 4% |
| GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES | 22 | 15 | 3% |
| GERENCIA DE MUSICA | 21 | 18 | 4% |
| SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS | 15 | 6 | 1% |
| PLANETARIO DE BOGOTA | 15 | 1 | 0% |
| GERENCIA DE ARTE DRAMATICO | 12 | 11 | 2% |
| PROYECTO NIDOS | 9 | 9 | 2% |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | 8 | 5 | 1% |
| GERENCIA DE LITERATURA | 5 | 7 | 1% |
| GERENCIA DE DANZA | 4 | 3 | 1% |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 3 | 1 | 0% |
| DIRECCION GENERAL | 2 | 0 | 0% |
| PROYECTO NIDOS | 1 | 1 | 0% |
| TALENTO HUMANO | 1 | 0 | 0% |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 1 | 1 | 0% |
| TOTAL | 480 | 367 | 77% |

La información contenida en el cuadro corresponde a las peticiones cerradas en el mes de junio, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el **77%** de las peticiones que ingresaron, un **23%** de las peticiones aún están sin respuesta, sin embargo, todas están dentro del término establecido para la respuesta.

Peticiones cerradas de periodos anteriores

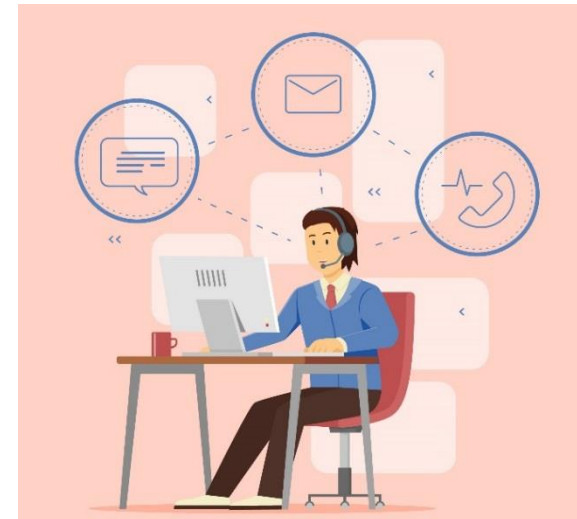
| PETICIONES CERRADAS EN OTROS PERIODOS | TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES | TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES | % |
|--|---|--|------------|
| CONVOCATORIAS | 146 | 20 | 4% |
| AREA DE PTODUCCIÓN | 1 | 1 | |
| GERENCIA DE ARTE DRAMATICO | 6 | 1 | |
| GERENCIA DE ARTES PLASTICAS | 13 | 4 | 1% |
| GERENCIA DE DANZA | 6 | 4 | 1% |
| GERENCIA DE ARTES AUDIOVISUALES | 26 | 5 | 1% |
| GERENCIA DE LITERATURA | 16 | 3 | 1% |
| GERENCIA DE MUSICA | 20 | 5 | 1% |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | 10 | 3 | 1% |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 2 | 1 | |
| PLANETARIO DE BOGOTA | 9 | 3 | 1% |
| PROYECTO NIDOS | 16 | 2 | |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 1 | 1 | |
| SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS | 116 | 11 | 2% |
| SUBDIRECCION FORMACION CREA | 72 | 24 | 5% |
| SUBDIRECCION DE LAS ARTES | 38 | 12 | 2% |
| TALENTO HUMANO | 2 | 1 | |
| TOTAL | 494 | 101 | 20% |

La información contenida en el cuadro anterior corresponde a las peticiones cerradas de periodos anteriores, en el cual se evidencia que se dio cierre al **100%** de las peticiones que habían quedado pendientes del mes de junio, las cuales equivalen al **20%**.

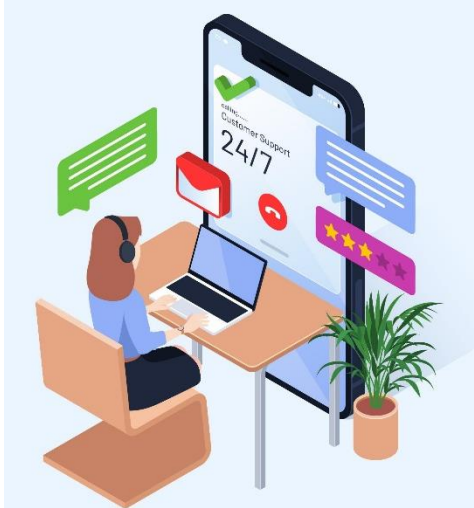


Participación por localidad

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.

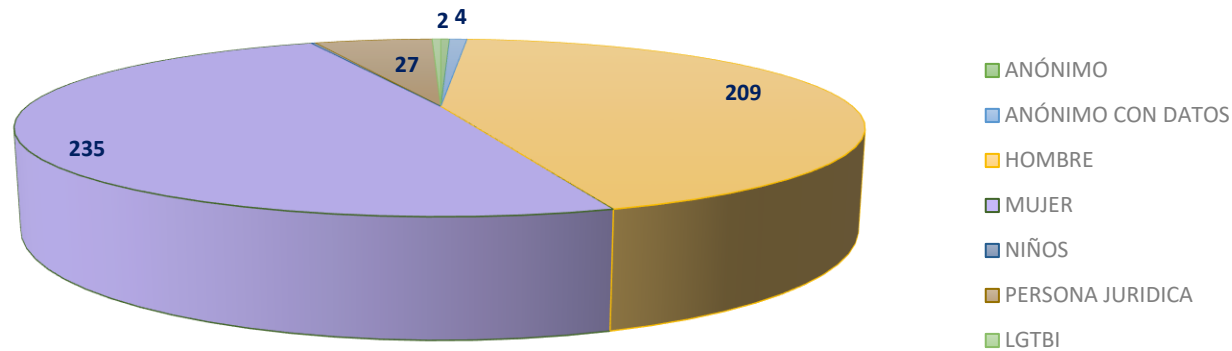


Participación por estrato



La entidad carece de dicha información ya que el **50%** de las peticiones que recibimos en promedio llegan a través del correo institucional contactenos@idartes.gov.co, el 18% a través del chat y el 14 a través de Bogotá te Escucha y por la ventanilla de correspondencia y la información de estrato no es proporcionada, por lo anterior no información que reportar.

Peticiones por tipo de requiriente



Tipo de requiriente

El 92% de las peticiones que ingresaron durante el mes de junio 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, finalmente el 2% corresponde a personas anónimas, niños y población LGTBI.



Tiempo promedio de respuesta

| DEPENDENCIA | DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL | DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR | RECLAMO | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | TOTAL GENERAL |
|--|-------------------------------------|--|----------|--------------------------|---------------|
| AREA DE CONVOCATORIAS | | 6 | | | 6 |
| DIRECCION GENERAL | | 4 | | | 4 |
| GERENCIA DE ARTE DRAMATICO | | 4 | | | 4 |
| GERENCIA DE ARTES PLASTICAS | 10 | 12 | | | 12 |
| GERENCIA DE DANZA | | 13 | | | 13 |
| GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES | | 9 | | | 9 |
| GERENCIA DE LITERATURA | | 4 | | | 4 |
| GERENCIA DE MUSICA | 6 | 8 | | | 8 |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | | 4 | | | 4 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | | 9 | | | 9 |
| PLANETARIO DE BOGOTA | | 11 | | | 11 |
| PROYECTO NIDOS | | 6 | | | 6 |
| PROYECTO NIDOS | | 8 | | | 8 |
| RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | | 8 | | | 8 |
| SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS | | 10 | | | 10 |
| SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA | | 4 | | | 4 |
| SUBDIRECCION DE LAS ARTES | 13 | 9 | | | 9 |
| TOTAL GENERAL | 6 | 7 | 1 | 0 | 3 |

El tiempo promedio de respuesta más alto estuvo en **13** días para las peticiones atendidas por la Gerencia de Danza, seguido de la Gerencia de Artes Plásticas con **10** días, tiempo que se ajusta a lo establecido por el Gobierno Nacional. El menor tiempo promedio de respuesta está en el área de Relacionamento con 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 1 y el 30 de junio 2022 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.



1. Durante junio se presente una disminución del **4%** de las peticiones en comparación con el mes anterior, las consultas más frecuentes tienen que ver con los artistas interesados en participar en las convocatorias que ofrece el Portafolio Distrital de Estímulos –PDE, la participación en cursos de arte, el alquiler de equipamientos y los festivales al parque.
2. Para junio el canal más usado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el correo electrónico, para ello la entidad puso a disposición el correo contactenos@idartes.gov.co, a través de éste se recibió el **50%** del total de peticiones recibidas durante el mes, seguido del chat que representa el **18%**, por otro lado se recibieron a través del Sistema Bogotá Te Escucha con el **14%** de las peticiones, en cuanto al canal presencial se registra un **10%** a través del canal telefónico se registraron el **4%** en cuanto a buzones se obtuvo el **3%** y el **1%** provinieron de redes sociales.
3. Se realizaron **6** traslados por competencia a otras entidades del distrito, uno a la Secretaría de Cultura, relacionados con becas y estímulos que fueron impulsados por ellos, los demás se corresponden con peticiones que recibimos y dimos traslado para evitar el desplazamiento de la ciudadanía, brindándoles soporte desde el área, a las siguientes entidades: DADEP, Fundación Gilberto Álzate Avendaño FUGA, IDPC, IDRD.

4. El promedio de tiempos de respuesta en la Entidad es favorable para la ciudadanía toda vez que entre los 6 y los 15 días hábiles se están respondiendo las peticiones.
5. También como evento del mes de junio destacamos el “*Festival Salsa al Parque 2022*” y la *Cinemateca al Parque* en la localidad de Suba, la ciudad se unió con una agenda cultural representando la expresión más auténtica de lo que significa la ciudad como escenario. Salsa al Parque congregó a más de ciento setenta mil personas en Bogotá a soneros(as) de todo el mundo con un propósito fundamental: el disfrute cultural para la ciudadanía”.

Elaboró
Gloria Aida Cogollo
gloria.cogollo@idartes.gov.co

Diseño Gráfico
Isabel Cristina Restrepo
isabel.restrepo@idartes.gov.co

Revisó
Yecxy Salas Flórez
yecxy.salas@idartes.gov.co

ÁREA DE
**RELACIONAMIENTO
CON LA
CIUDADANÍA**

