

Área de
Relacionamiento
con la Ciudadanía



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



Informe gestión de peticiones Mayo 2023

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

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 **mayo** del año 2023.

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 mayo 2023 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 mayo 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 **mayo 2023**.

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 **mayo 2023**.

Área de Relacionamento con la Ciudadanía

Informe de peticiones

Eventos del mes

“Cuéntame al Oído 2023”



Cuéntame al Oído es una iniciativa del Teatro Jorge Eliécer Gaitán, que nació en 2020 para llevar cuentos, relatos, poesías y crónicas, de la colección Libro al Viento del IDARTES. Hemos llegado a los corazones de más de 6000 personas en todos los rincones de nuestro país y a colombianos que viven en diferentes lugares del mundo, quienes a través de una llamada telefónica se han conectado con la literatura de una manera única y diferente.

Esta estrategia telefónica se ha unido a la URAI-Unidad de Reacción Artística Inmediata para crear la modalidad “DesConectado”. Queremos que las palabras, los cuentos y la poesía lleguen directamente a tus oídos. Por eso, te llamamos para compartir historias e invitarte a crear nuevos mundos.

Espera la llamada de Idartes y conéctate con la literatura, vuelve: “Cuéntame al oído”. bit.ly/CuéntameAlOído2023

[Más información](#)

Aspectos Generales

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

Peticiones recibidas

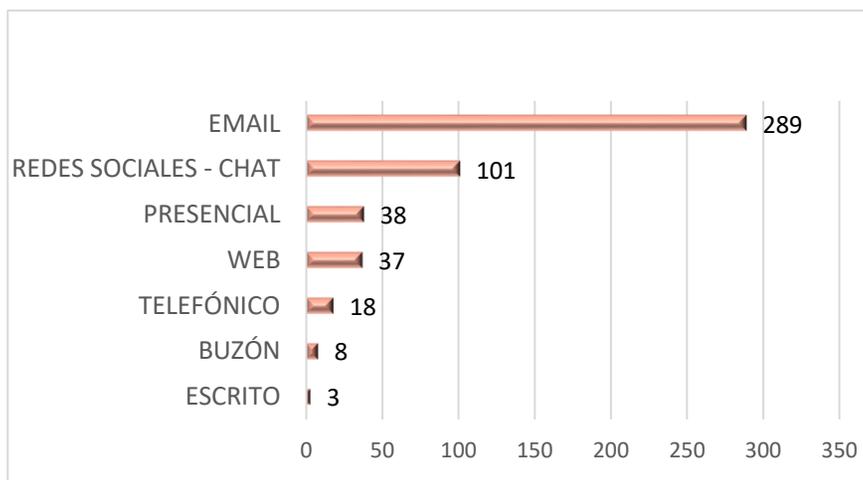
Para este mes reportamos la información acumulada que contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la entidad entre el 1 y el 30 de **mayo** de 2023 el cual asciende a **494** solicitudes de trámite ciudadanas que demuestran el compromiso de la entidad por dar cumplimiento a todas las acciones contempladas en el plan anticorrupción, además de estar ligada al fortalecimiento de la cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía.

Gráfica No. 1



Peticiones por canal

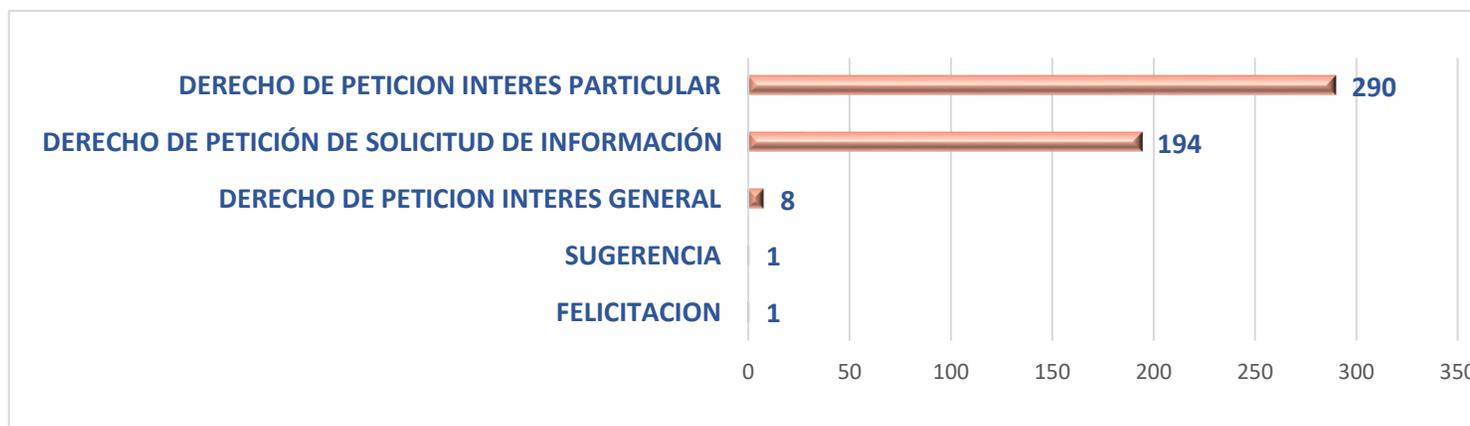
Gráfica No. 2
Total peticiones por canal



A continuación, en la gráfica No. 2 se presenta la información sobre el registro de peticiones en el Instituto Distrital de las artes por los diferentes canales dispuestos por la Entidad; la gráfica muestra que en el mes de enero del total de peticiones registradas el mayor registro se realizó a través del correo electrónico contactenos@idartes.gov.co, con **289** peticiones, las cuales representan el **60%** del total registrado por los diferentes canales; en la segunda posición se ubica el chat que registró **101** peticiones, las cuales representan el **20%**, y en la tercera posición está el canal presencial con un registro total de **38** peticiones las cuales representan **8%**. En contraste con el mes anterior se observa que, juntos los canales telefónico, escrito, buzón y redes sociales continúan ubicándose como los cinco canales de atención con menor registro de peticiones para la gestión en la Entidad para interponer peticiones.

Peticiones por Tipología

Gráfica No. 3
Total peticiones por tipología



Tomando como base las **494** peticiones registradas en el Idartes durante el mes de mayo en la gráfica No. 3 se presenta la clasificación por tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Entidad, en la cual se observa que el "derecho de interés particular" es la tipología más utilizada durante el mes de mayo con **290** peticiones que representan el **57%** del total de peticiones registradas por las dependencias del Instituto para la gestión de la respuesta; en la segunda posición se ubica el derecho de petición de *solicitud de información* con



194 peticiones que representan el 40% del total registrado en la Entidad para la gestión.

Frente al mes anterior *abril* se observa que el *derecho de petición de interés particular* continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante el Idartes, observándose una constante en los dos periodos.

A su vez la solicitud de información presentó un incremento en relación con el mes anterior con un porcentaje del % con una diferencia de 70 peticiones más en el mes de mayo.

Subtemas más reiterados

En este capítulo se muestran las categorías y subtemas más reiterados en el Instituto Distrital de las Artes – Idartes en el mes de mayo, a los cuales, se debe hacer seguimiento en la Entidad; identificando los principales requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.

Tomando como base las 494 peticiones que ingresaron a la Entidad en mayo (Tabla No. 1), a continuación, se detallan las cinco categorías y subtemas más reiterados en este mes en el Idartes.



Tabla No. 1

CATEGORÍA	SUBTEMA	TOTAL
CONVOCATORIAS	ASESORÍAS SOBRE PDE	73
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	25
	OTRAS CONVOCATORIAS (NO PDE)	17
	INVITACIONES PUBLICAS	8
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL PDE	6
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN	CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	70
	PROYECTO NIDOS - LABORATORIOS	10
	CURSOS Y TALLERES DE FORMACIÓN (NO CREA)	8
	VINCULACIÓN DE JARDINES	6
	PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	57
RECURSOS FISICOS	RESERVAS Y ALQUILER DE ESCENARIOS	21
	MERCADEO Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS	17
	SOLICITUD DE VISITAS GUIADAS	7
	PROGRAMACIÓN Y AGENDA ACTIVIDADES INFANTILES	4
CERTIFICADOS	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN EN TALLERES	32
	CERTIFICACIÓN GANADORES DE LAS CONVOCATORIAS	7
	CERTIFIDOS DE PARTICIPACIÓN	7
	PROGRAMACIÓN PERMANENTE Y TRAYECTORIA	6
	JURADOS	4
TALENTO HUMANO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE OFERTAS DE EMPLEO	18
Total 5 subtemas		394
Total, otros subtemas		100
Total, general		494

La tabla No. 1 muestra que la categoría “convocatorias” es la más reiterada en el Instituto Distrital de las Artes con **129** peticiones que representan el **25%**, del total de peticiones con respuesta emitida por las unidades de gestión del Idartes, siendo el subtema más reiterado “asesorías sobre el PDE” con **73** peticiones las cuales, corresponden a solicitudes atendidas desde el Área de Convocatorias.

Frente al mes de abril se observa que el subtema “asesorías en el PDE” continúa ubicándose en el TOP de los cinco subtemas más reiterados, igualmente se observa que la categoría “festivales al parque y ferias” ingresó en el mes de mayo al TOP de las más reiteradas.

Por otra parte, la tabla No. 1 muestra que **100** peticiones corresponden a “otros subtemas” dentro de las cuales se ubican los traslados por no competencia a otras entidades distritales, recorridos grafiti, permiso para filmaciones audiovisuales y difusión en la página web, entre otros, que, aunque no se destaquen en los primeros cinco, mes a mes se reciben peticiones por estos temas.



Peticiones trasladadas

Tabla No. 2

Entidad	Cantidad
SECRETARÍA DE GOBIERNO	3
IPES	2
SECRETARIA DE CULTURA	1
Total	6

A continuación, en la tabla No. 2 se muestra la gestión de traslado realizada en mayo por el Instituto Distrital de las Artes.

La tabla muestra que en mayo se realizaron 6 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta, esta cifra muestra que Idartes está utilizando óptimamente el sistema para la gestión y traslado de peticiones ciudadanas

Veedurías Ciudadanas



Para el mes de mayo 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.

Gestión de respuesta

Tabla No. 3

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	216	216	43%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	62	62	12%
AREA DE CONVOCATORIAS	39	39	8%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	38	36	7%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	26	24	5%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	21	20	4%
GERENCIA DE MUSICA	20	20	4%
GERENCIA DE LITERATURA	16	15	3%
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	13	13	3%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	10	10	2%
PLANETARIO DE BOGOTA	9	9	2%
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	6	6	1%
GERENCIA DE DANZA	6	5	1%
PROYECTO NIDOS	4	4	1%
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	2	1%
TALENTO HUMANO	3	1	1%
AREA DE PRODUCCION	1	1	1%
DIRECCION GENERAL	1	1	1%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	1	1%
	494	485	97%

La tabla No. 3 muestra que en el mes de mayo las unidades de gestión del Idartes realizaron **495** cierres mediante respuesta definitiva, la tabla también permite observar que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes fue el área de Relacionamiento con la ciudadanía con **216** respuestas que equivalen al **43%** de las peticiones cerradas en el Idartes.

Frente al mes anterior (abril) el área de Relacionamiento con la ciudadanía continúa siendo la dependencia con el mayor número de peticiones cerradas, en el Idartes observándose una constante del **100%** de las peticiones gestionadas con respuesta definitiva, por otra parte, se observa que la segunda dependencia con mayor número de respuestas en enero fue la subdirección de las artes.

Peticiones cerradas de periodos anteriores

Tabla No. 4

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	147	0	0%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	41	12	3%
AREA DE CONVOCATORIAS	29	14	4%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	29	18	5%
GERENCIA DE MUSICA	21	5	1%
TOTAL 5 DEPENDENCIAS	263	49	13%
TOTAL OTRAS DEPENDENCIAS	90	46	14%
TOTAL	357	95	27%



La tabla No. 4 muestra que a la fecha la Entidad no presenta peticiones pendientes de cierre con respuesta total, toda vez que el 27% de peticiones sin trámite de respuesta en abril (95 peticiones), fueron correctamente gestionadas a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha durante el mes de mayo.

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.

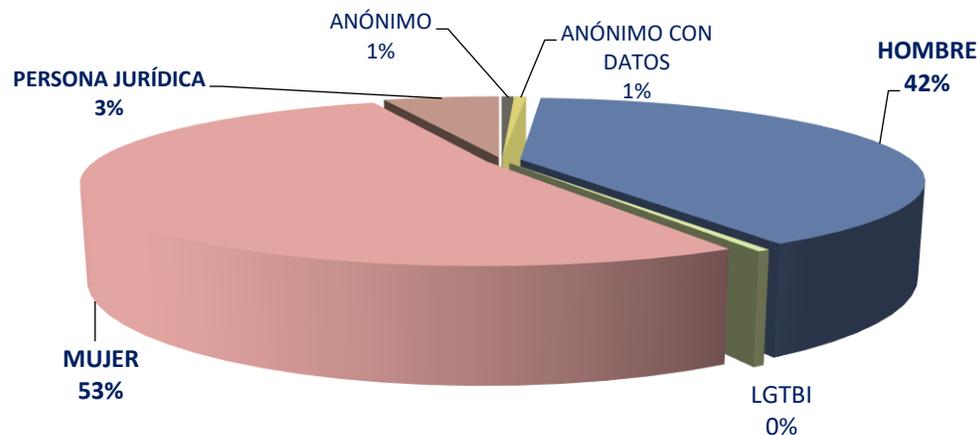


Tipo de requiriente



El **95%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de mayo al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El **3%** 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.

Tipo de requiriente



Tiempo promedio de respuesta

El 17 de mayo del 2022 se expidió la Ley 2207 por medio de la cual se modifica el Decreto legislativo 491 de 2020, derogándose el Art. 5 que ampliaba los términos para atender las peticiones; teniendo en cuenta que las peticiones ingresadas antes del 18 de mayo se encuentran dentro de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, y las ingresadas posteriormente se encuentran dentro de los términos establecidos en el Art 14 de la Ley 1755 del 2015, a continuación se presenta la gestión de respuesta, considerando tanto los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, así como los establecidos en el Art. 14 de la Ley 1755 del 2015.



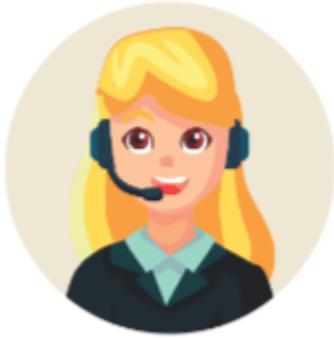
Tabla No. 5

AREAS	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	FELICITACION	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS	12	10			
AREA DE PRODUCCION	15				
DIRECCION GENERAL		12			
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO		3			
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		11			
GERENCIA DE DANZA		12			
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	9	9			
GERENCIA DE LITERATURA	10	5		1	
GERENCIA DE MUSICA		7			
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		5			
OFICINA ASESORA JURIDICA		10			
PLANETARIO DE BOGOTA		13			11
PROYECTO NIDOS		6			
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA		0		1	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		6			
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	8	10			
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	7	6	3		
SUBDIRECCION DE LAS ARTES		9			
TALENTO HUMANO				1	
Total general	10	8	3	1	11

De acuerdo con los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el Art. 1 de la Ley 1755 del 2015, el tiempo promedio de respuesta del Idartes durante el mes de mayo fue de **4** días, el cual frente al mes anterior (abril), disminuyo ya que el promedio de ese mes fue de **5,4** días promedio.

En la tabla No 5 se muestra el tiempo promedio de respuesta en Idartes, por tipología, la cual muestra que el tiempo promedio de respuesta se encuentra dentro de los términos establecidos (Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015)





Conclusiones: Este informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas y atendidas por todas las áreas del Idartes en el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de mayo 2023, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza de la ciudadanía.

1. Durante mayo aumentaron las peticiones en comparación con el mes anterior, el aumento fue de un 41% y está reflejado en las consultas de artistas interesados en participar en las convocatorias que ofrece el Portafolio Distrital de Estímulos –PDE.
2. Para mayo el canal más usado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el correo electrónico, para ellos la entidad puso a disposición de la ciudadanía el correo contactenos@idartes.gov.co, a través de éste se recibió el 60% del total de peticiones recibidas durante el mes.
3. Se realizaron 6 traslados por competencia a otras entidades del Distrito, 3 a Secretaria de Gobierno, relacionados con Veedurías ciudadanas por temas de mantenimiento y seguridad, 1 a Secretaria de Cultura, sobre las convocatorias del PDE, 2 al IPES que corresponde con peticiones que recibimos sobre permisos para ventas en espacio público, se dio traslado de acuerdo con los protocolos establecidos para evitar el desplazamiento de la ciudadanía, brindándoles soporte desde el área.



4. El promedio de tiempos de respuesta en la Entidad es favorable para la ciudadanía toda vez que, se emitió entre los primeros ocho días.

5. También como eventos del mes de mayo destacamos el “Cuéntame al oído.”, la ciudad se unió con una agenda cultural representando la expresión más auténtica de lo que significa la ciudad como escenario.

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
CIUDADANÍA



Elaboró
Gloria Aida Cogollo
gloria.cogollo@idartes.gov.co
601 3795750 Ext. 4500

Diseño Gráfico
Isabel Cristina Restrepo
isabel.restrepo@idartes.gov.co
601 3795750 Ext. 4504

Revisó
Yecxy Salas Flórez
yecxy.salas@idartes.gov.co
601 3795750 Ext. 4501

