

**Área de Servicio a la Ciudadanía**  
**Informe gestión de peticiones**  
**Julio 2021**

## Informe gestión de peticiones

Área de Servicio a la Ciudadanía

# Julio 2021

## Gestión de Peticiones

Servicio a la ciudadanía

**Instituto Distrital de las Artes - Idartes**

Cra 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](mailto:contactenos@idartes.gov.co)

## INFORME GESTIÓN DE PETICIONES MES DE JULIO 2021

### 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.

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 julio de 2021.



De ello resulta la necesidad de centrarse en la política de servicio 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

## Objetivo

Exponer la gestión realizada durante el mes de julio 2021 en 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.

## Normatividad

Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010, 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.

## Aspectos generales

A continuación, presentamos el informe pormenorizado de la gestión de las peticiones ciudadanas, con respecto al trámite al interior de la entidad en relación con los tiempos de respuesta.

## Área de Servicio a la Ciudadanía Informe gestión de peticiones Evento del mes



Pensando en nuestros artistas de las calles bogotanas y su valioso aporte a las prácticas artísticas de la ciudad, el Instituto Distrital de las Artes de Bogotá IDARTES, lanza su invitación pública: **El Festival Arte a la KY: Visibilización de las artes en el espacio público de Bogotá**, con el objetivo de reconocer la labor en los procesos de creación del arte en la vía pública.

Esta invitación promueve el trabajo de cantantes, teatreros, músicos, dibujantes, caricaturistas, bailarines, escultores y en general todas las personas que ejerzan prácticas artísticas en el espacio público y cuenten con el permiso para ello. Se tendrán diferentes muestras de manera individual o colectiva bajo el cumplimiento los criterios establecidos en el momento de la inscripción. Esta invitación se estuvo disponible del 30 de junio al 26 de julio, los resultados prometen ser un abanico de sorpresas y grandes presentaciones artísticas, para la ciudad.

Más Información 

## Total peticiones recibidas



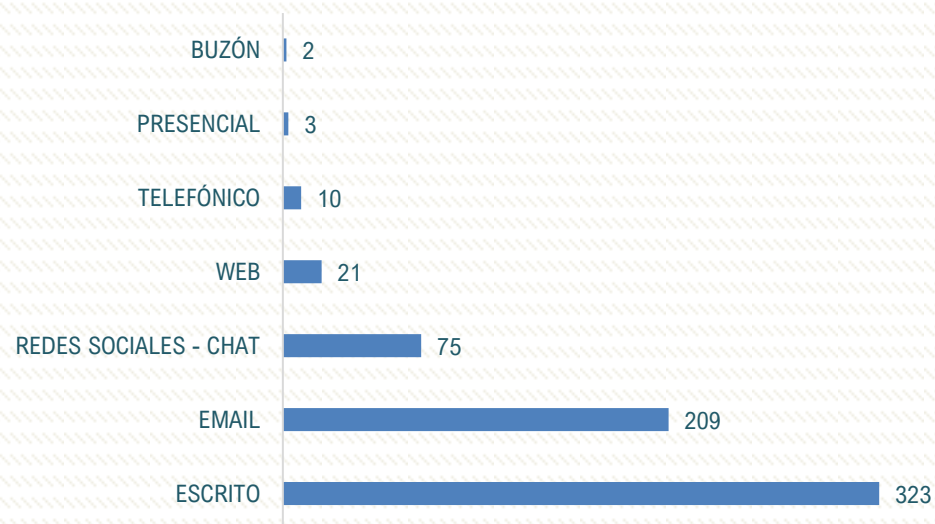
Para este mes reportamos la información acumulada que contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la entidad entre el 1 y el 31 de julio de 2021 el cual asciende a **643** solicitudes de trámite ciudadanas que demuestran el compromiso de la entidad por dar cumplimiento a todas las 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 ocasionada por el COVID-19



## Peticiones recibidas por canal de atención

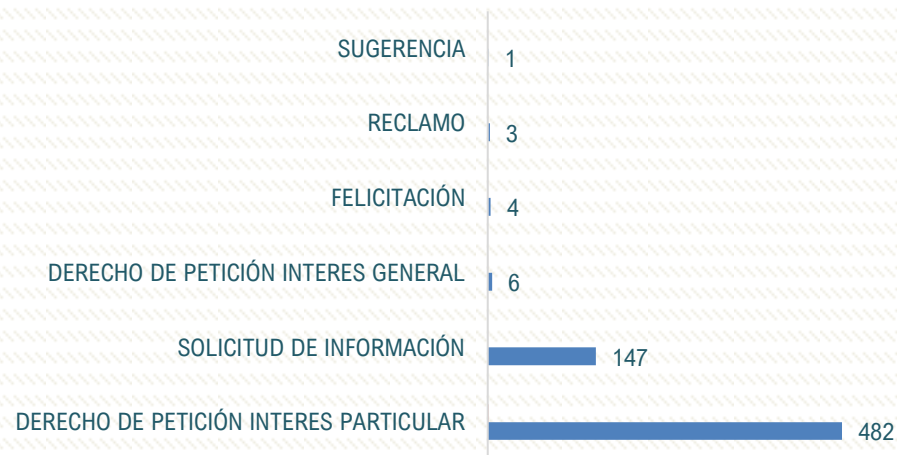


El confinamiento generado a raíz de la pandemia nos hizo repensar las formas de atención y servicio al ciudadano desde lo virtual o telefónico, para lo cual la entidad estaba preparada y pese a las dificultades, han sido las personas las que han manifestado su agradecimiento por permitir la comunicación 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 para julio el canal escrito fue el que más peticiones recibió, seguido de nuestro correo electrónico [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co), 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 julio el comportamiento se puede apreciar en la gráfica.

# Tipologías o modalidades

Total 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 julio Idartes recibió un 75% de derechos de petición de interés particular, 23% de solicitudes de información, los derechos de petición de interés general, reclamo, felicitación y sugerencias 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 julio.

SUBTEMA	TOTAL	%
CERTIFICACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS	331	52%
ASESORÍAS SOBRE PDE	62	10%
SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	51	8%
CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	38	6%
OTRAS CONVOCATORIAS (NO PDE)	20	3%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>502</b>	<b>78%</b>
<b>Total Otros Subtemas</b>	<b>138</b>	<b>22%</b>
<b>Total General</b>	<b>640</b>	<b>100%</b>

Durante el mes de julio, Idartes Pensando en nuestros artistas de las calles bogotanas y su valioso aporte a las prácticas artísticas de la ciudad, el Instituto Distrital de las Artes de Bogotá IDARTES, lanzó su invitación pública: **El Festival Arte a la KY: Visibilización de las artes en el espacio público de Bogotá**, con el objetivo de reconocer la labor en los procesos de creación del arte en la vía pública.

Por lo anterior dentro de los subtemas más reiterados tenemos que para julio aumentó la cantidad de consultas referentes a “Otras convocatorias (NO PDE) que ocupó un 3% del total recibido durante el mes. El subtema más utilizado fue la solicitud de certificaciones de contrato, lo anterior debido a la urgencia de actualizar la información de los servidores en el Sistema de información Distrital del Empleo y la Administración Pública (SIDEAP), es por ello que para julio este subtema ocupó el 52%.



Las asesorías en el portafolio de estímulos obtuvieron el segundo lugar con el 10%, seguido de las solicitudes de información que realiza la ciudadanía en torno a planillas de evaluación, este subtema obtuvo un 8% de participación.

Finalmente, los cursos para niños y jóvenes que promueve Idartes a través de los CREA y que están clasificadas en Bogotá te escucha como “Centros de formación artística CREA”, obtuvieron para julio un 6%.

## Peticiones trasladadas

Durante julio tuvimos tres traslados, uno de ellos a la Secretaría de Hacienda y dos a la Secretaría de Cultura

## Veedurías

### Ciudadanas

Para este período en la entidad por el subtema de Veedurías Ciudadanas se recibieron 5 peticiones, estas peticiones estuvieron relacionadas con solicitudes del Concejo de Bogotá, veedurías ciudadanas y solicitudes de conglomerados de artistas

## Peticiones Cerradas en el periodo

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
OFICINA ASESORA JURIDICA	334	186	29%
SERVICIO AL CIUDADANO	127	127	20%
AREA DE CONVOCATORIAS	82	41	6%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	17	1	0%
GERENCIA DE MUSICA	16	11	2%
Total 5 dependencias	576	366	57%
Otras dependencias	64	40	6%
<b>Total General</b>	<b>640</b>	<b>406</b>	<b>63%</b>

La información contenida en el cuadro corresponde a las peticiones cerradas en el mes de julio, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 63% 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.

## Peticiones Cerradas en periodos anteriores

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
SERVICIO AL CIUDADANO	206	0	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	194	141	26%
ÁREA DE CONVOCATORIAS	51	27	5%
GERENCIA DE ARTES PLÁSTICAS	15	7	1%
SUBDIRECCIÓN DE LAS ARTES	15	15	3%
Total 5 dependencias	481	190	35%
Otras dependencias	55	16	3%
<b>Total General</b>	<b>536</b>	<b>206</b>	<b>38%</b>

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 junio. De las 536 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de junio, quedaron pendientes de respuesta 3 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](mailto: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.

El 98% de las peticiones que ingresaron durante el mes de junio al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El 2% 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

## Tipo de requiriente

# Tiempo promedio de respuesta

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
AREA DE CONVOCATORIAS		8			13
DIRECCION GENERAL	6	10			7
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO		7			
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		9			
GERENCIA DE DANZA		9			
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	10	6		5	1
GERENCIA DE LITERATURA		7			8
GERENCIA DE MUSICA		6			9
OFICINA ASESORA JURIDICA		11			
PROGRAMA CREA		4			6
PROYECTO NIDOS	10	8			
SERVICIO AL CIUDADANO	0	0	2		0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		8			7
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS					2
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA		7	1		
SUBDIRECCION DE LAS ARTES					15

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

1. Durante julio aumentó el número de peticiones atendidas en comparación con el mes anterior en un 16%, este aumento 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 junio el más alto.
2. Para julio el canal más usado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el escrito a diferencia de los demás meses en los que se había constituido el correo institucional [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co)
3. Las felicitaciones han sido constantes, para los meses de junio y julio se recibió la misma cantidad, así mismo disminuyeron los reclamos.
4. Se realizó un traslado a la Secretaría de Hacienda, el cual se correspondió con una atención presencial en la que un ciudadano manifestó no poder retirar el dinero consignado por la Alcaldía como ayuda a la situación sanitaria.
5. Fuera de los subtemas más reiterados que se reflejan en las gráficas, tenemos subtemas como las solicitudes de empleo, la asistencia a artistas y programación y boletería que cada vez tienen mayor protagonismo.
6. Los promedios de respuesta de Idartes no superan los 15 días hábiles, lo que significa que Idartes tiene un compromiso con el fortalecimiento de una cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía.



Elaboró  
Viviana Ortiz Bernal  
[Viviana.ortiz@idartes.gov.co](mailto:Viviana.ortiz@idartes.gov.co)  
Tel: 3795750 Ext 4500