



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 Abril 2022

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 **abril** 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 **abril** 2022 con relación al tratamiento y gestión de las peticiones ciudadanas, con el propósito de apoyar la toma de decisiones a la Dirección del Instituto.

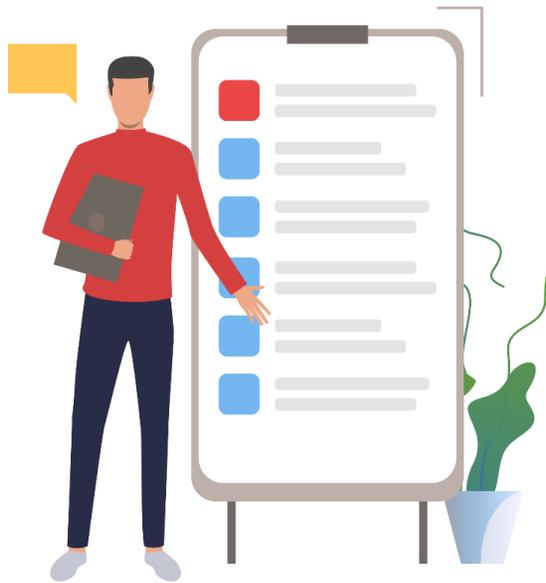
Alcance del Informe

En el informe se presenta la información recogida durante todo el mes de **abril** 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 **abril 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 **abril 2022**.

“FILBo- Feria Internacional del Libro de Bogotá”



Del 19 de abril al 2 de mayo, lectores y lectoras de Colombia y del mundo, pudieron disfrutar nuevamente de uno de los certámenes editoriales más importantes de América Latina.

Con una programación literaria, cultural, académica y profesional para todos los públicos, la FILBo se preparó para recibir a los visitantes, quienes, durante 14 días, además, de reencontrarse con los autores en charlas, talleres y firmas de libros, pudieron conocer y acercarse a la cultura de Corea del Sur, un país reconocido como potencia económica y tecnológica, que en la FILBo presentó toda su producción editorial, gracias a un trabajo conjunto con los editores colombianos.

Más de 200 eventos en torno a la literatura, la danza, el cine, el hip hop, la astronomía y cómics, entre otros, hacen parte de la apuesta del **Instituto Distrital de las Artes – Idartes** en la Feria Internacional del Libro de Bogotá - FILBo 2022 que vuelve a la presencialidad.

Más información

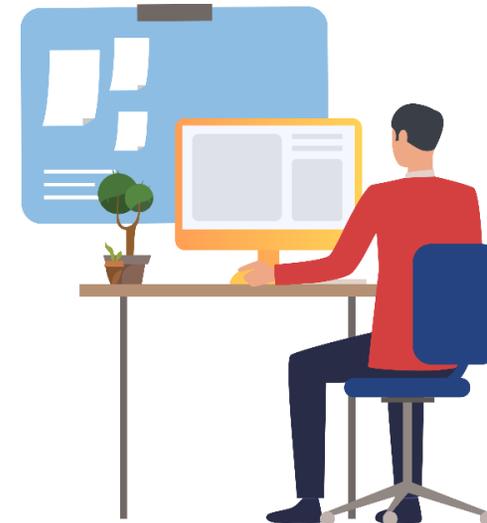
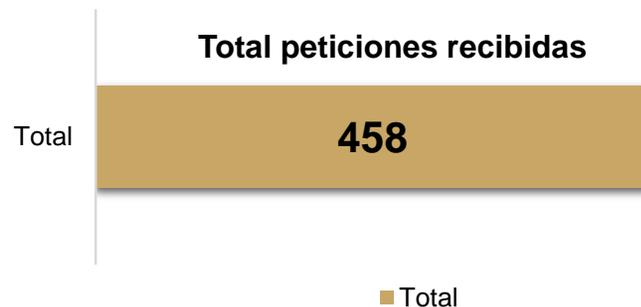


Aspectos Generales

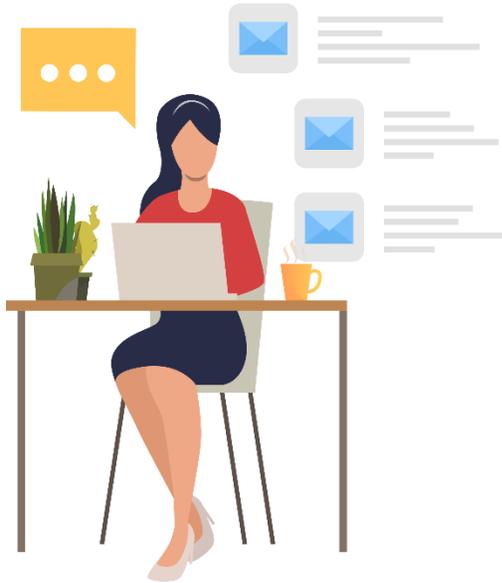
A continuación, presentamos el informe pormenorizado de la gestión de peticiones ciudadanas.

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 **abril de 2022** el cual asciende a **458** 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.

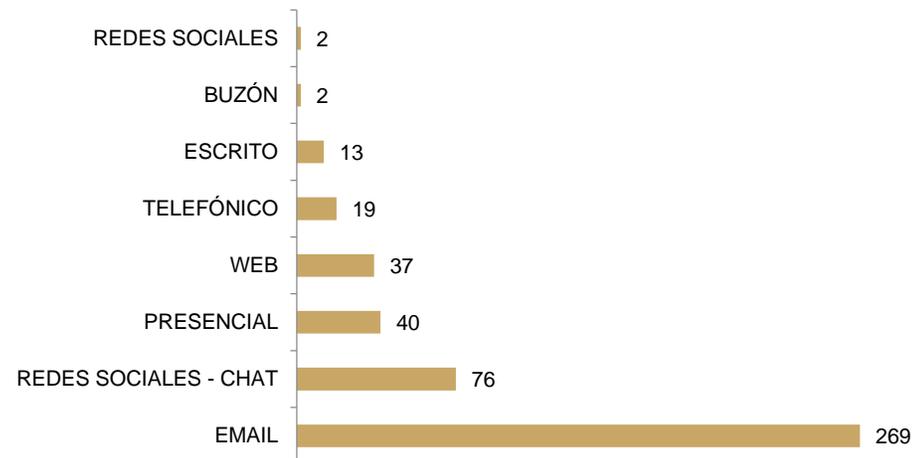


Peticiones por canal



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 59%, seguido del Chat que obtuvo una participación del 17%. En Idartes hemos regresado a la presencialidad y con ello aumenta el número de peticiones recibidas así, por eso tenemos que en abril se recibió un 9% del total de peticiones directamente de visitas de la ciudadanía. El canal web obtuvo un 8%, por teléfono se recibió un 4%, por escrito 3% y buzón de sugerencias y redes sociales obtuvieron cada una el 0.4%, en la gráfica se pueden apreciar las cifras.

Total peticiones por canal

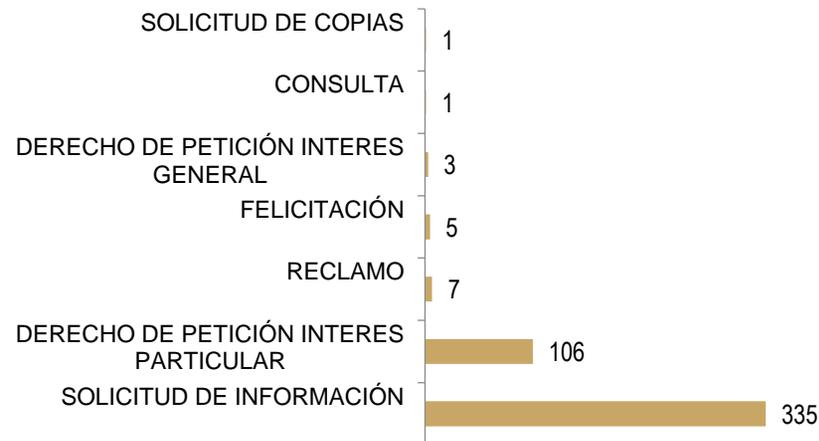


Peticiones por Tipología

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 abril Idartes recibió un **76%** de solicitudes de información, derechos de interés particular un **22.4%**, un **0.5%** fueron felicitaciones, derecho de interés general y solicitud de copias cada uno **0.3%** y sugerencias y reclamos **0.1%** cada una, en la gráfica se pueden apreciar las cifras.



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 subtemas más reiterados para el mes de abril. Dentro de ellos tenemos que para este mes las Asesorías sobre PDE ocuparon el primer lugar con un **33%**, lo anterior por la fase dos de la convocatoria de Es cultura local y demás becas y estímulos del Portafolio 2022, el segundo más reiterado fue Programación y Boletería que obtuvo un **14%**, el tercer tema más reiterado fue la participación en los centros de formación artística Crea con un **9%**, Inconformidades y reclamos del Portafolio fue el tercer subtema frecuente obtuvo el **5%**, y finalmente las invitaciones públicas que están tipificadas como Otras convocatorias No PDE obtuvo el **4%**



SUBTEMA	TOTAL	%
ASESORÍAS SOBRE PDE	151	33%
PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	66	14%
CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	41	9%
INCONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL PDE	25	5%
OTRAS CONVOCATORIAS (NO PDE)	20	4%
Total 5 Subtemas	303	66%
Total Otros Subtemas	155	34%
Total General	458	100%

ENTIDAD	CANTIDAD
IDIGER	1
IDRD	1
JARDIN BOTANICO	1
SECRETARIA DE CULTURA	2
SECRETARIA DE GOBIERNO	1
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2
TOTAL	8

Peticiones trasladadas

Para abril tuvimos un total de 8 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 abril se recibió un total de 7 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 Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	229	229	51%
AREA DE CONVOCATORIAS	56	31	7%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	29	22	5%
GERENCIA DE MUSICA	26	12	3%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	25	13	3%
Total 5 dependencias	365	307	68%
Otras dependencias	85	42	9%
Total General	450	349	78%

La información contenida en el cuadro corresponde a las peticiones cerradas en el mes de **abril**, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el **78%** de las peticiones que ingresaron, un **22%** 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 Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
SERVICIO AL CIUDADANO	91	1	0%
AREA DE CONVOCATORIAS	38	18	7%
OFICINA ASESORA JURIDICA	29	9	3%
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	22	10	4%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	11	2	1%
Total 5 dependencias	191	40	15%
Otras dependencias	73	31	12%
Total General	264	71	27%

La información contenida en el cuadro anterior 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 marzo.

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

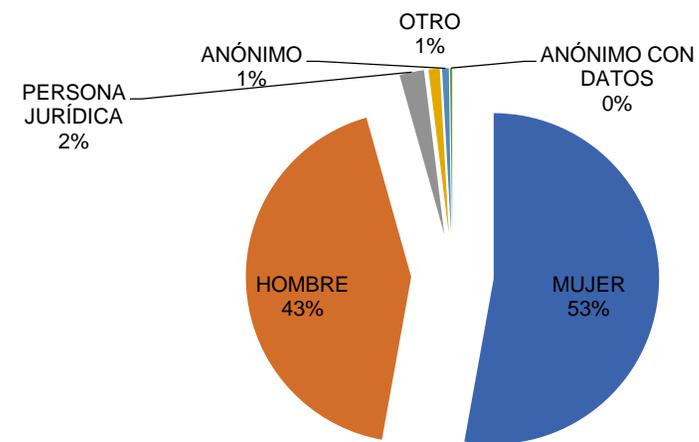


La entidad carece de dicha información ya que el **60%** de las peticiones que recibimos en promedio llegan a través del correo institucional contactenos@idartes.gov.co y por la ventanilla de correspondencia y la información de estrato no es proporcionada, por lo anterior no información que reportar.

Tipo de requiriente.

El **98%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de abril 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.

Peticiones por tipo de requiriente



Tiempo promedio de respuesta

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
AREA DE CONVOCATORIAS		9				7
DIRECCION GENERAL						5
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO						5
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	14	9				8
GERENCIA DE DANZA		9				
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES		13				13
GERENCIA DE LAS ARTES PLASTICAS						5
GERENCIA DE LITERATURA		6				8
GERENCIA DE MUSICA	7	11				8
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		10				10
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		15				
OFICINA ASESORA JURIDICA		10				
PLANETARIO DE BOGOTA		9		13		12
PROYECTO NIDOS		2				
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA		1	1		0	0
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	5	5		3		7
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA		5	1			6
SUBDIRECCION DE LAS ARTES		8		2		11
TOTAL	9	8	1	9	0	2

El tiempo promedio de respuesta más alto estuvo en 15 días para las peticiones atendidas por la Oficina Asesora de Planeación, seguido de la Gerencia de Artes Audiovisuales con 13 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 abril 2022 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.

1. Durante abril disminuyeron las peticiones en comparación con el mes anterior, dicha disminución fue del **20%** lo anterior se debe a la celebración de la semana santa, periodo que muchos tomaron para descansar.
2. Para abril el canal más usado por la ciudadanía para interponer sus peticiones sigue siendo el correo electrónico, contactenos@idartes.gov.co, a través de éste se recibió el **59%** del total de peticiones recibidas durante el mes
3. Se realizaron 8 traslados por competencia a otras entidades del distrito, corresponden a peticiones que recibimos y dimos traslado 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 entre los **8** y los **15** días hábiles se están respondiendo las peticiones.
5. También como evento del mes de abril destacamos “FILBo Feria Internacional del Libro”, el **Instituto Distrital de las Artes – Idartes** seleccionó a 20 artistas, entre dibujantes, caricaturistas y estatuas humanas de las calles



bogotanas, presentaron las mejores propuestas para estar en el Pabellón de Diseño y Caricatura de la Feria Internacional del Libro de Bogotá – FILBO 2022.

