



# INFORME GESTIÓN DE PETICIONES SEPTIEMBRE

Servicio a la Ciudadanía  
2020

Instituto Distrital de las Artes  
Carrera 8 No. 15 – 46 Bogotá. D.C  
Teléfono: 3795750  
[www.idartes.gov.co](http://www.idartes.gov.co)  
[www.idartesencasa.gov.co](http://www.idartesencasa.gov.co)  
e-mail: [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co)



## MARCO REGULATORIO

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 septiembre de 2020.



## 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 30 de septiembre de 2020 el cual asciende a 436 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.

El confinamiento ha sido una oportunidad para que las familias encuentren en el arte una distracción y un disfrute, además esto ha sido un acierto y los artistas han dado mucha credibilidad a Idartes

Históricamente el primer semestre del año en Idartes, en temas de peticiones, se ha caracterizado por recibir múltiples consultas sobre las convocatorias del Portafolio de estímulos, este año no ha sido la excepción, pues pese a no prestar un servicio presencial, Idartes ha logrado llegar a cada artista y hemos sido el puente entre las diferentes gerencias de Idartes y la ciudadanía

# CANALES DE OPERACIÓN

Uno de nuestros aciertos ha sido la operación de nuestro canal telefónico y el chat que se aloja en la página de Idartes y de Idartesencasa.gov.co, pues hemos logrado una atención pertinente, acertada y casi inmediata.

Respecto a los canales de atención para el mes de septiembre hicimos una petición a la Secretaría General para agregar el Chat como canal de ingreso de peticiones, lo anterior obedece a que, en días y horas no laborales, personas escriben a través del chat, estas peticiones son ingresadas al sistema Bogotá te escucha y respondidas casi de forma inmediata, a este canal la Secretaría lo nombró como "Redes sociales – Chat".

Para el mes de septiembre el comportamiento de los canales fue el siguiente:



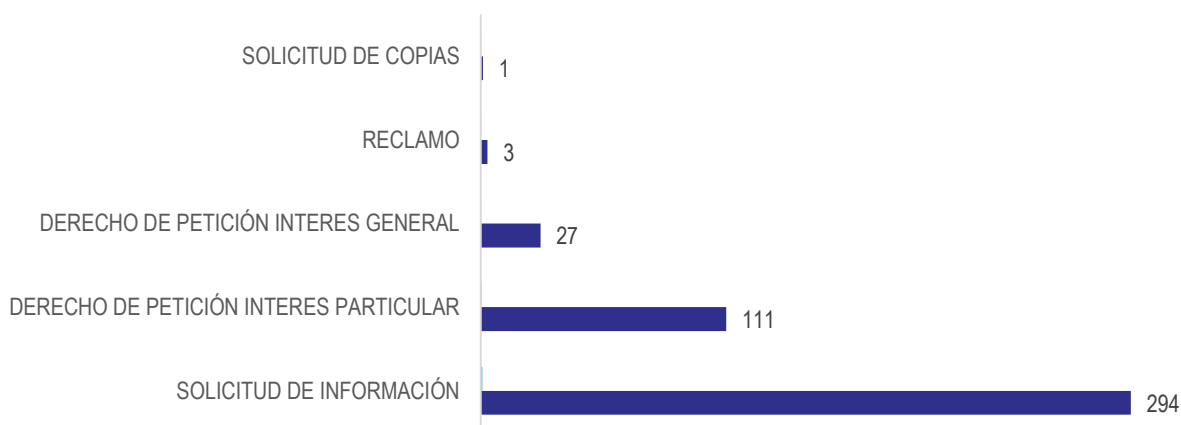
Sigue siendo el correo electrónico el canal que más utiliza la ciudadanía para interponer sus peticiones, para septiembre tuvo una participación del 84%, seguido del chat que obtuvo un 12%, los demás canales como son el web, escrito y telefónico solo obtuvieron sumados un 4%.

## TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

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 septiembre Idartes recibió un 67.4% de solicitudes de información, 25.4% de derechos de petición de interés particular, 6.2% de derechos de petición de interés general, 1% de reclamos y 1% de solicitudes de copia.

Peticiones recibidas por tipología



## 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 septiembre.



SUBTEMA	TOTAL	%
CERTIFICACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS	90	21%
ASESORÍAS SOBRE PDE	75	18%
SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	45	11%
CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	34	8%
GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	32	7%
TOTAL 5 SUBTEMAS	276	64%
TOTAL, OTROS SUBTEMAS	152	36%
TOTAL GENERAL	428	100%

El Instituto tuvo que reinventarse a causa de la situación de aislamiento que atravesamos, lo que motivo al lanzamiento de un nuevo portafolio de estímulos llamado "Idartes en casa" con incentivos para artistas de todas las disciplinas y cuyo arte se realiza en casa.

Dicho lanzamiento convocó a muchos artistas que empezaron a escribirnos para que despejáramos sus inquietudes. Además del lanzamiento de las convocatorias de "Idartes en casa" la entidad continuó con su habitual Portafolio Distrital de Estímulos, sin embargo, muchas de las convocatorias conllevan aglomeraciones de público, por lo que hubo que cancelarlas, tal es el caso de los festivales al parque.

Estas cancelaciones han generado distintas reacciones de los artistas, lo que también aumenta el número de peticiones que recibe el área de convocatorias.

Para el mes de septiembre el subtema certificaciones de contrato fue el que más peticiones recibió con el 21%, aumentó en 8 puntos en relación con el mes de agosto.

En segundo lugar, se ubican las asesorías sobre el portafolio distrital de estímulos con un 18%, esto se debe a que muchos aspirantes a las becas y estímulos que entrega el Instituto, solicitan información respecto a temas específicos de cada una.

En el subtema "solicitud de planillas de evaluación" a cargo del área de convocatorias tuvo una participación de 11%, subió en un punto en comparación con el mes de agosto, esto se debe a que muchas convocatorias

han cerrado y aquellos participantes que no fueron ganadores solicitan conocer la calificación de los jurados.

En cuarto lugar, encontramos el subtema "Centros de formación artística - CREA", allí son clasificadas las peticiones de ciudadanos que desean participar en la oferta artística de formación que tiene Idartes en las localidades, sin embargo, este programa se encuentra suspendido debido a que los artistas a cargo de los cursos se encuentran en proceso de contratación, este subtema obtuvo el 8% del total recibido.

Finalmente "Gestión jurídica y legal" obtuvo el 7%, allí se clasifican aquellas peticiones que no se incorporan al Sistema Bogotá te escucha, por tratarse de solicitudes entre entidades, sin embargo, desde el área de atención al ciudadano realizamos seguimiento y por eso son objeto de su incorporación al informe mensual.

## **PETICIONES TRASLADAS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES**



En el mes de septiembre se trasladaron 8 peticiones por competencia a otras entidades distritales, lo anterior obedece a que durante la atención al ciudadano pese a no ser siempre

temas relacionados con el Idartes se reciben y se trasladan a quienes corresponda.

Debido al lanzamiento del Portafolio Distrital de Estímulos, muchos participantes hicieron consultas relacionadas con convocatorias directamente

de la Secretaría, por lo que desde Idartes procedimos hacer el traslado correspondiente

ENTIDAD	CANTIDAD
SECRETARIA DE CULTURA	4
IDRD	2
SECRETARIA DE EDUCACION	1
IDPAC	1
TOTAL	8

## VEEDURÍAS CIUDADANAS

Para este período en la entidad por el subtema de Veedurías Ciudadanas se recibieron 8 peticiones, estas peticiones estuvieron relacionadas con peticiones que realizaron algunos ciudadanos a la Alcaldía de Bogotá, en los que expresan sugerencias para que la ciudad mejore en temas de cultura ciudadana y seguridad. También se clasificaron por este subtema peticiones de artistas que solicitaron información a Idartes frente a las ayudas que se brindarían desde el Instituto.

## PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO

DEPENDENCIA O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
SERVICIO AL CIUDADANO	115	115	27%
OFICINA ASESORA JURIDICA	100	79	18%
AREA DE CONVOCATORIAS	90	46	11%
GERENCIA DE MUSICA	19	9	2%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	16	4	1%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	340	253	59%
OTRAS DEPENDENCIAS	88	50	12%
TOTAL, GENERAL	428	303	71%

La información contenida en el cuadro corresponde a las peticiones cerradas en el mes de septiembre, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 71% 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.

En general el comportamiento de la entidad al respeto por los tiempos para emitir una respuesta de fondo es satisfactorio, debido a que desde el área de atención al ciudadano realizamos un seguimiento a diario a través de alertas, lo que promueve una cultura de respuesta oportuna al ciudadano en la entidad.

El 27% de las peticiones se atendieron por el área de atención al ciudadano, esto debido a que las consultas son de temas frecuentes lo que nos permite dar respuesta al tiempo de recibirlas, sin embargo, las demás áreas requieren de tiempos mucho más amplios para lograr una respuesta al ciudadano, tal es el caso del área de convocatorias que logró dar respuesta a 46 de las 90 peticiones asignadas a ellos.

En la Oficina Asesora Jurídica están atendiendo temas de certificaciones de contrato, temas relacionados con defensa jurídica y peticiones del Concejo de Bogotá y entes de control.

La Gerencia de las Artes Audiovisuales logró atender 4 de las 16 peticiones que le ingresaron, allí sobre todo se revisan las solicitudes de la reapertura de las salas de cine, además de portafolios de servicios y recorridos virtuales ofrecidos por temas de confinamiento. Finalmente, la gerencia de música atendió 9 de las 19 peticiones que ingresaron en septiembre, los temas recurrentes fueron mesas de participación en festivales y solicitudes de material fílmico de la presentación de los diferentes grupos artísticos en los festivales al parque.

## **PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES**

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 agosto. De las 430 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de agosto, quedaron pendientes de respuesta el 46%, las cuales fueron respondidas de fondo y cerradas en el sistema Bogotá te escucha el

99% en lo corrido del mes de agosto, quedan pendiente de respuesta 3 peticiones que aún se encuentran dentro de los términos.

DEPENDENCIA O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ANTERIOR	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ANTERIOR	%
SERVICIO AL CIUDADANO	167	167	39%
AREA DE CONVOCATORIAS	84	81	19%
OFICINA ASESORA JURIDICA	80	80	19%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	15	15	3%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	14	14	3%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	360	357	83%
OTRAS DEPENDENCIAS	70	70	16%
TOTAL GENERAL	430	427	99%

## **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 89% 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.

## **TIPO DE REQUIRIENTE**

El 91% de las peticiones que ingresaron durante el mes de septiembre 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	SOLICITUD DE COPIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
AREA DE CONVOCATORIAS		21		16
DIRECCION GENERAL	7			4
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO				6
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS				10
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES		0		19
GERENCIA DE LITERATURA	7			2
GERENCIA DE MUSICA		19		11
OFICINA ASESORA JURIDICA		7	5	11
PLANETARIO DE BOGOTA		17		
PROGRAMA CREA	9			2
SERVICIO AL CIUDADANO		0		0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				19
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS		3		9
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA				8
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	20			9
TALENTO HUMANO		0		
TOTAL	9	7	5	5

## 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 30 de septiembre de 2020 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.

1. A partir del mes de septiembre hubo un cambio en la parametrización de los temas y subtemas del sistema Bogotá te escucha para la entidad, debido a que hubo cambios en la plataforma estratégica de la entidad, lo que nos llevo a realizar los ajustes a la Secretaría General, lo que esperamos sea de mucha ayuda para el análisis de la información.
2. Para el mes de septiembre se mantuvo el comportamiento de las peticiones, de hecho, fue muy similar al de agosto.

3. El área de atención al ciudadano ha sido de gran apoyo para el Instituto, toda vez que ha venido respondiendo de fondo aquellas peticiones de temas reiterados, con plantillas de respuesta, que a su vez han incidido en la oportunidad de las respuestas.
4. Es bajo el nivel de respuesta respecto del total recibido, sin embargo, el Instituto cumple con los tiempos de respuesta, además el área de control interno hizo una solicitud para reducir los tiempos, tratando de responder dentro de los plazos que se tenían antes de entrar en confinamiento.