

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

**Informe**  
**Agosto**  
**2021**  
**Gestión de**  
**Peticiones**

**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)

## 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, como una estrategia que fomente la empatía, a través de un lenguaje claro, pertinente y cálido, que permita un diálogo permanente con la ciudadanía para conocer sus expectativas y necesidades particulares; y que esta estructura se evidencie a través de la experiencia del servicio que se le brinda indistintamente del punto de atención al que acudan.

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 agosto 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

## Objetivos

Exponer la gestión realizada durante el mes de agosto 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.



## Área de Servicio a la Ciudadanía

### Informe de atenciones

### Evento del mes agosto 2021

## Programas para beneficiar músicos migrantes, mayores y de serenata



Los músicos populares que habitan Bogotá bien sean migrantes, mayores de 60 años o dedicados a las serenatas tuvieron la oportunidad de participar en tres componentes distintos del **Proyecto Mixtura** de la Gerencia de música del Instituto Distrital de las Artes - Idartes.

Así, desde el 19 de julio y hasta el 13 de agosto estuvieron abiertas las invitaciones públicas para participar en Música sin Fronteras, Serenatas a Bogotá y Legado a la Ciudad,

tres iniciativas que buscaban beneficiar a los artistas que viven en la capital, con reconocimientos económicos por un total de \$116.000.000.

Música sin fronteras recientemente hizo el concierto en conmemoración del Día Mundial del Refugiado con los artistas del Compilado de los Pueblos Hermanos: músicas de ida y vuelta para la reintegración en el que músicos colombianos y venezolanos se unieron para crear, interpretar e intercambiar canciones para entregar este trabajo discográfico, compuesto por 14 canciones. Escúchelo en [Idartesencasa.gov.co](http://Idartesencasa.gov.co) o en Spotify.

“En la edición anterior de Serenatas logramos llegar a 200 artistas que nos mostraron la diversidad musical que existe para este formato tan arraigado en nuestra cultura y queremos seguir impulsando esta tradición”, dice la gerente (e) de Música.

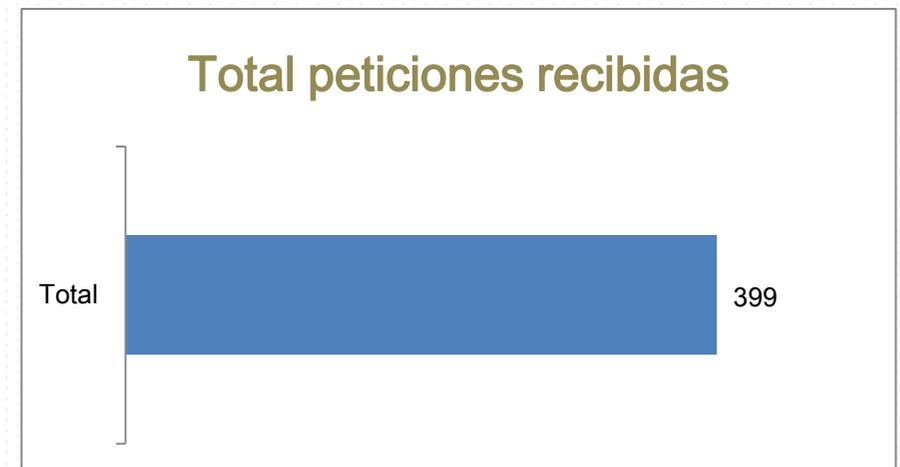
Legado a la ciudad es la tercera invitación del proyecto Mixtura y está dirigida a los músicos adultos mayores de 60 años que quieran compartir su trabajo, historia de vida y aporte a la historia de la música popular de Bogotá. Los diez artistas que sean

seleccionados harán parte de una serie de podcast en la que se reconocerán sus prácticas y sus expresiones de sabiduría, que será publicado a través de plataformas digitales.

## Total peticiones recibidas

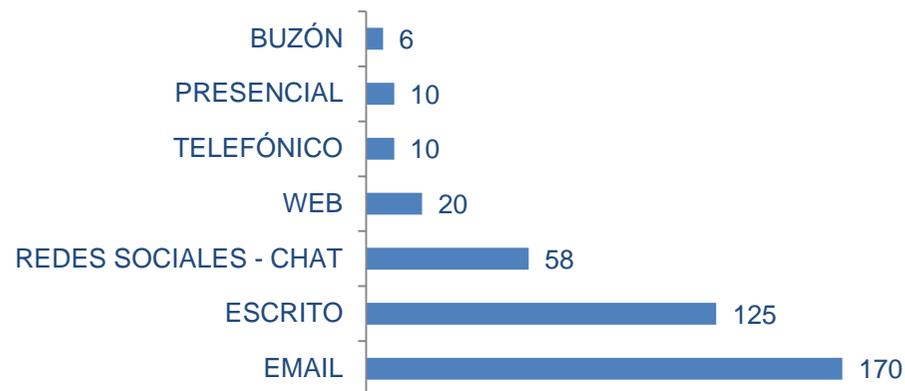
Para este mes reportamos la información acumulada que contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la entidad entre el 1 y el 31 de agosto de 2021 el cual asciende a 399 solicitudes de trámite ciudadanas que demuestran el compromiso de la entidad por dar cumplimiento a todas las 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.



## Peticiones recibidas por canal de atención

### Total peticiones recibidas por canal



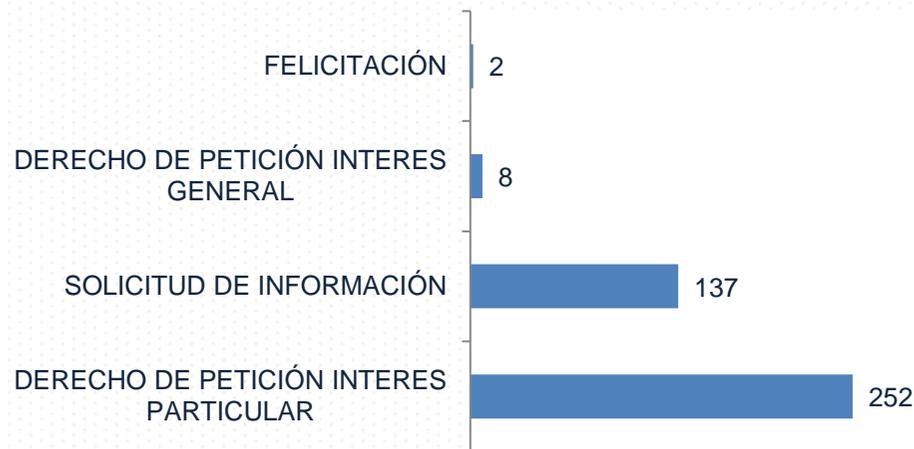
escrito, a su vez han aumentado las peticiones que ingresan a través del chat, las cuales se registran en el sistema debido a que nos escriben fines de semana o después de las 4:30pm. Para el mes de agosto el comportamiento se puede apreciar en la gráfica.

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.

Respecto a los canales de atención para agosto el canal Email fue el que más peticiones recibió, seguido del

## Tipologías o modalidades

### 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 agosto Idartes recibió un 63% de derechos de petición de interés particular, 34% de solicitudes de información, los derechos de petición de interés general y felicitaciones suman el 3% 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 agosto

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
CERTIFICACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS	119	30%
ASESORÍAS SOBRE PDE	50	13%
SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	40	10%
CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	26	7%
PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	26	7%
TOTAL CINCO SUBTEMAS	261	67%
TOTAL OTROS SUBTEMAS	131	33%
<b>TOTAL</b>	<b>392</b>	<b>100%</b>

Dentro de los subtemas más reiterados tenemos que para agosto aumentó la cantidad de consultas referentes a “*programación y boletería*” que ocupó un 7% 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 agosto este subtema ocupó el 30%.

Debido al cierre de varias de las convocatorias del Portafolio de estímulos, los artistas que no resultaron ganadores solicitan a la entidad las planillas de evaluación que utilizan los jurados para asignar puntaje a las propuestas, esta categoría ocupó el tercer lugar de los subtemas en Idartes con un 10% de participación.

Los centros de formación artística ocuparon el cuarto lugar con un 7%, allí se clasifican las peticiones de personas que solicitan participar en alguna de las modalidades virtual o presencial en cursos de formación artística.

## Área de Convocatorias Portafolio Distrital de Estímulos PDE 2021:

El Programa Distrital de Estímulos - PDE es un portafolio de convocatorias públicas conformado por becas, premios, pasantías, residencias y un banco de jurados que se diseña y lanza anualmente con el propósito de fortalecer y reconocer, por medio de recursos económicos y técnicos, la trayectoria, obras e iniciativas de los agentes artísticos y culturales de Bogotá.



El **PDE** es uno de los mecanismos de acceso y apropiación de los derechos culturales que el Instituto Distrital de las Artes - Idartes gestiona de manera sectorial para la ciudadanía, bajo el liderazgo de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deportes - SCR D y en conjunto con la Orquesta Filarmónica de Bogotá (OFB), la Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA y el Instituto de Patrimonio Cultural - IDPC.

### Tipos de convocatorias:

- **Becas:** se otorga para la puesta en marcha, el fortalecimiento o la finalización de un proyecto específico.
- **Premios:** están dirigidos a propuestas meritorias ya culminadas, inéditas o conocidas, o a la trayectoria de un agente del sector que merece reconocimiento por su contribución a la ciudadanía desde el arte, el patrimonio y la cultura.
- **Pasantías:** permiten llevar a cabo procesos de formación en lugares definidos por la entidad o propuestos por las personas.



- **Residencias:** apoya el desarrollo de una propuesta artística, patrimonial o cultural en un espacio especializado para tal fin ubicado en Bogotá, otros lugares de Colombia o fuera del país. La residencia exige un plan de trabajo que promueva el intercambio de experiencias, la interacción con pares del campo y la socialización del proceso.
- **Banco de jurados:** estímulo que se otorga a personas con amplio conocimiento del sector artístico y cultural, con o sin formación profesional, encargados de evaluar las propuestas participantes en las convocatorias del PDE.

## Peticiones trasladadas

Durante agosto tuvimos siete traslados, tres a la Secretaría de Cultura, uno a la UAESP, otro a la Secretaría de Hacienda, otro al IDRDR y un último a la Secretaría de Desarrollo Económico.

## Veedurías Ciudadanas

Para este período en la entidad por el subtema de Veedurías Ciudadanas se recibieron 15 peticiones, estas peticiones estuvieron relacionadas con solicitudes del Concejo de Bogotá, veedurías ciudadanas y solicitudes de organizaciones de artistas

## Peticiones cerradas en el periodo

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
OFICINA ASESORA JURIDICA	121	112	29%
SERVICIO AL CIUDADANO	105	105	27%
AREA DE CONVOCATORIAS	69	36	9%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	15	15	4%
GERENCIA DE MUSICA	14	7	2%
<b>TOTAL CINCO DEPENDENCIAS</b>	<b>324</b>	<b>275</b>	<b>70%</b>
<b>OTRAS DEPENDENCIAS</b>	<b>68</b>	<b>41</b>	<b>10%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>392</b>	<b>316</b>	<b>81%</b>

La información contenida en el cuadro corresponde a las peticiones cerradas en el mes de agosto, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 81% 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

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 100% de las peticiones que habían quedado pendientes del mes de julio. De las 640 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de julio, no quedaron pendientes.

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
OFICINA ASESORA JURIDICA	334	148	23%
SERVICIO AL CIUDADANO	127	0	0%
AREA DE CONVOCATORIAS	82	41	6%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	17	16	3%
GERENCIA DE MUSICA	16	5	1%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	576	210	33%
OTRAS DEPENDENCIAS	64	24	4%
<b>TOTAL</b>	<b>640</b>	<b>234</b>	<b>37%</b>

## 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.

## Tipo de requiriente

El 99% de las peticiones que ingresaron durante el mes de junio al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El 1% 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	FELICITACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
AREA DE CONVOCATORIAS	18	13		9
DIRECCION GENERAL		7		5
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO		8		
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		10		8
GERENCIA DE DANZA		9		4
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES		11		
GERENCIA DE LITERATURA	6	11		6
GERENCIA DE MUSICA		5		11
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		12		
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		4		
OFICINA ASESORA JURIDICA		8		
PROYECTO NIDOS		9		7
SERVICIO AL CIUDADANO		0		0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15	14		9
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS		0		7
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA		4	2	
SUBDIRECCION DE LAS ARTES		7		
TALENTO HUMANO		2		

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

1. Durante agosto disminuyó el número de peticiones atendidas en comparación con el mes anterior en un 37%, esta disminución fue en especial en las solicitudes de certificación de contrato, éstas 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; así mismo el comportamiento de las peticiones a cargo del área de convocatorias disminuyó respecto del mes anterior porque la mayoría de convocatorias está finalizando.
2. Para agosto el canal más usado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el correo institucional [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co)
3. Las felicitaciones han sido constantes, para el mes de agosto se recibieron dos, así mismo disminuyeron los reclamos, pues no hubo registro de estas durante el periodo.
4. Se realizaron 7 traslados por competencia a otras entidades del distrito, tres a la Secretaría de Cultura relacionada con temas de salas concertadas, un traslado a la Secretaría de Hacienda, uno a IDRDR por problemas de ruido en el parque Simón Bolívar, otro a la UAESP y finalmente uno a la Secretaría de Desarrollo económico.

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)  
3795750 ext. 4500