

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

**Informe**  
**Octubre**  
**2021**  
**Gestión**  
**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)

## 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 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; es así, como se establece la realización de informes sobre peticiones, quejas,

reclamos, reconocimientos, sugerencias y/o solicitudes de información, relativas al servicio durante el mes de octubre del año 2021.

## Objetivo:

Exponer la gestión realizada durante el mes de octubre 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

Decreto 371 de 2010, en el cual se establecen los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar, fortalecer la transparencia y prevenir 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, 4 Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital. A continuación, se presenta la información de la gestión de las peticiones durante el mes de octubre 2021, discriminando la información por cantidades, tipologías, canales, tiempos de respuesta y demás que permiten evaluar la gestión realizada por la entidad en torno al manejo y respuesta a las solicitudes de trámite ciudadanas



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



El Festival Danza en la Ciudad es un evento del Instituto Distrital de las Artes – Idartes que tiene como propósito acercar a los artistas a sus públicos y permitir espacios para la circulación artística en escenarios convencionales y no convencionales de la ciudad, para llevar el arte y la cultura a la vida cotidiana de los ciudadanos.

Cada año, el Festival propone una programación virtual y presencial con una serie de experiencias artísticas y estéticas de pequeños y medianos formatos que permiten visibilizar a los danzantes de Bogotá y presentar a la ciudad múltiples formas de encuentro alrededor del cuerpo y el movimiento.

Además, este evento orienta todo su esfuerzo hacia el apoyo de los artistas locales, ofertando una parrilla de programación incluyente y de calidad para que los ciudadanos puedan disfrutar de espectáculos virtuales, obras grabadas, videodanza, talleres y actividades de formación para todo tipo de público.

Cada versión del Festival también incorpora una programación presencial con actividades de circulación en escenarios y equipamientos de la ciudad, así como presentaciones en el espacio público de varias localidades para ofrecer a los bogotanos nuevas experiencias y reflexiones que permiten modos distintos de encuentro y disfrute a través de la danza.

[Más Información](#) 

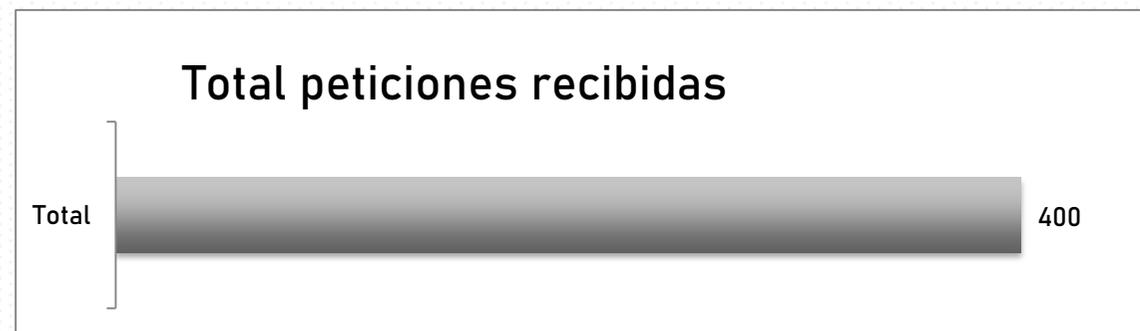
## Aspectos Generales

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 31 de octubre de 2021 el cual asciende a 400 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.

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



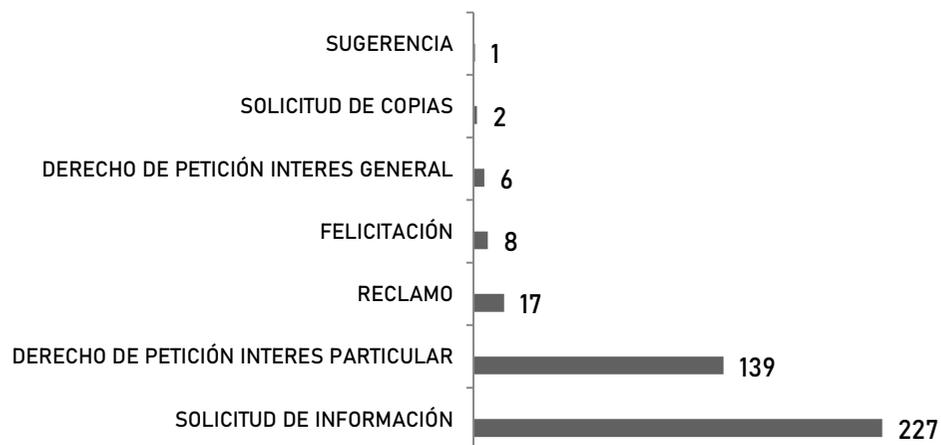
Fuente: Reporte gestión de peticiones Bogotá te escucha Oct. 21

## 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 octubre Idartes recibió un 57% de solicitudes de información, un 35% de derechos de petición de interés particular, 4% fueron reclamos, 2% felicitaciones, 2% derechos de petición de interés general, y un 1% entre solicitud de copias y sugerencias.

### Total peticiones por tipología

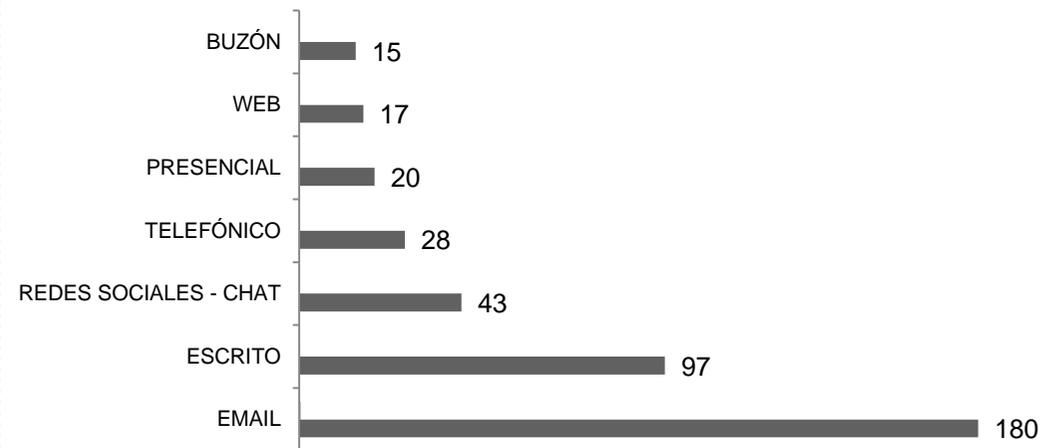


Fuente: Reporte gestión de peticiones Bogotá te escucha Oct. 21

## Peticiones por Canal

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 octubre el canal Email fue el que más peticiones recibió, seguido del 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.

### Total peticiones por canal



## Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
CERTIFICACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS	89	22%
PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	50	13%
CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	41	10%
ASESORÍAS SOBRE PDE	38	10%
VEEDURIAS CIUDADANAS	29	7%
TOTAL CINCO SUBTEMAS	247	62%
TOTAL OTROS SUBTEMAS	153	38%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>

El sistema “Bogotá te escucha” Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS- está parametrizado de acuerdo a categorías y subtemas acordados por cada entidad con la Secretaría General, para el caso del Instituto en el cuadro se muestran los más reiterados para el mes de octubre. Dentro de los subtemas más reiterados tenemos que para octubre las certificaciones de contrato ocuparon el primer lugar, consideramos que esto fue producto al proceso de planta temporal que adelantó el instituto durante este mes. El segundo lugar lo ocupó las solicitudes por “programación y boletería” ocupando un lugar dentro de los primeros cinco subtemas con un 13% del total recibido durante el mes. Este es un subtema que ha venido fortaleciendo su protagonismo y se debe principalmente al interés de la ciudadanía por vincularse a nuestros eventos.

Los centros de formación artística ocuparon el tercer lugar con un 10%, allí se clasifican las peticiones de personas que solicitan participar en alguna de las modalidades virtual o presencial en cursos de formación artística sobre todo ahora que estamos en épocas de vacaciones en los colegios.

Las asesorías en el Portafolio de Estímulos ocuparon el 4to lugar con un 10%, allí se clasifican las solicitudes que nos realizan en torno a las invitaciones públicas además de las preguntas en torno a la convocatoria “Es cultura local”.

## Peticiones trasladadas

Para octubre tuvimos 11 traslados a otras entidades así:

Secretaría de Cultura: 3

Orquesta Filarmónica de Bogotá: 1

Secretaría de Gobierno: 1

Secretaría de Educación: 1

Secretaría General: 1

IDRD: 1

Servicio Civil Distrital: 1

IPES: 1

IDU: 1

## Veedurías Ciudadanas

Para el mes de septiembre se recibieron un total de 29 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	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
SERVICIO AL CIUDADANO	134	134	34%
OFICINA ASESORA JURIDICA	91	41	11%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	30	3	1%
AREA DE CONVOCATORIAS	23	6	2%
GERENCIA DE MUSICA	20	8	2%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	298	192	49%
TOTAL OTRAS DEPENDENCIAS	91	46	12%
<b>TOTAL</b>	<b>389</b>	<b>238</b>	<b>61%</b>

La información contenida en el cuadro corresponde a las peticiones cerradas en el mes de octubre, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 61% de las peticiones que ingresaron, un 39% 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	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
SERVICIO AL CIUDADANO	129	0	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	94	49	13%
AREA DE CONVOCATORIAS	48	17	4%
GERENCIA DE MUSICA	24	11	3%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	21	13	3%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	316	90	23%
TOTAL OTRAS DEPENDENCIAS	73	17	4%
<b>TOTAL</b>	<b>389</b>	<b>107</b>	<b>28%</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 septiembre. De las 389 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de septiembre, no quedan peticiones pendientes de respuesta.

## 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](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 94% de las peticiones que ingresaron durante el mes de octubre al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El 6% 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	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
AREA DE CONVOCATORIAS		7				6
DIRECCION GENERAL	10	1				10
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO				10		1
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS						10
GERENCIA DE DANZA		25				17
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES						9
GERENCIA DE LITERATURA		1			4	9
GERENCIA DE MUSICA		19				11
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		17				
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	4				
PLANETARIO DE BOGOTA				4		
PROGRAMA CREA		4				5
PROYECTO NIDOS						8
SERVICIO AL CIUDADANO		4	0			0
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS		5		5		8
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	6					4
SUBDIRECCION DE LAS ARTES		21				13
TALENTO HUMANO		4				

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

1. Durante octubre se mantuvo el número de peticiones atendidas en comparación con el mes anterior, pues tan solo hubo un aumento en tres peticiones.
2. Para octubre 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. Aumentaron las felicitaciones del área situándose en 8, lo anterior reflejo del compromiso y acompañamiento que se realiza a los artistas.
4. Se realizaron 11 traslados por competencia a otras entidades del distrito, tres a la Secretaría de cultura, relacionados con becas y estímulos que fueron impulsados por ellos, los demás se corresponden con peticiones que recibimos y dimos traslado para evitar el desplazamiento de la ciudadanía, brindándoles soporte desde el área.
5. También como evento del mes de septiembre destacamos el lanzamiento del festival danza en la ciudad el cual

ha tenido gran acogida y por el cual hemos recibido un número importante de peticiones que han sido clasificadas a través de Bogotá te escucha en la categoría de “programación y boletería”

ÁREA DE  
SERVICIO  
A LA CIUDADANÍA



"Siempre en Contacto"