



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



Informe gestión de peticiones Marzo 2022



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

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 **marzo** 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 **marzo** 2022 con 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.



Alcance del Informe

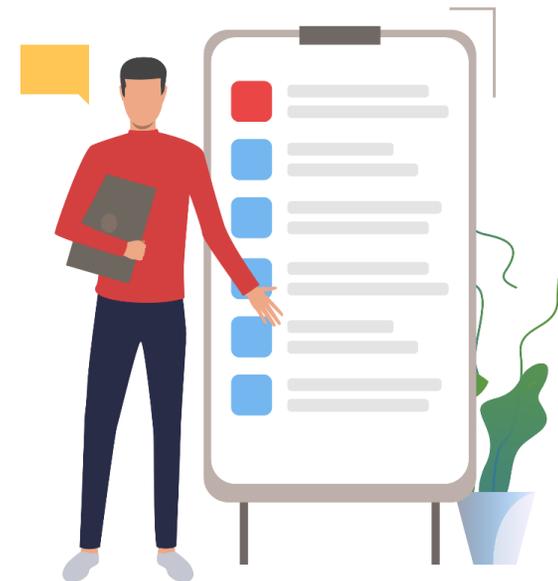
En el informe se presenta la información recogida durante todo el mes de **marzo** en torno a la gestión de peticiones, los insumos para el análisis se recibieron mediante reporte enviado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor cruzándola con la base de reporte preventivo de gestión.

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 **marzo 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 **marzo 2022**.



“Cinemateca al Parque”

El Centro Cultural de las Artes Audiovisuales presentó la **Temporada Cinemateca al Parque 2022**; un circuito por Bogotá, que llegará a siete localidades, comenzó el **27 de marzo**, en el **Parque Metropolitano El Tunal** de la Localidad de Tunjuelito, desde la **9:00 a.m. hasta las 8:00 p.m.**, con una agenda especial pensada para promover el encuentro de la comunidad alrededor del audiovisual.

Se contó con diferentes espacios: en Pantalla Capital los asistentes disfrutaron películas al aire libre como Spider-Man: Un nuevo universo (Spider-Man: Into Spider-Verse), Te busco, película colombiana que conmemorando sus 20 años con un conversatorio entre los actores Andrea Guzmán, Álvaro Bayona director Ricardo Coral, con la moderación del director y productor Dago

García.

Para complementar la agenda se presentó Alias María, de José Luis Rugeles, el programa de cortometrajes de Cinemateca Rodante titulado Nuevos caminos y el de Audiovisuales para la Primera Infancia de Nidos. La "Cinemateca al Parque es una oportunidad para ver cine diverso, para generar encuentro social alrededor del cine, para ampliar las conversaciones sobre las narraciones audiovisuales colombianas e iberoamericanas y acercar los públicos a cinematografías de nuestra región, con las que usualmente no solemos tener contacto.



Más información



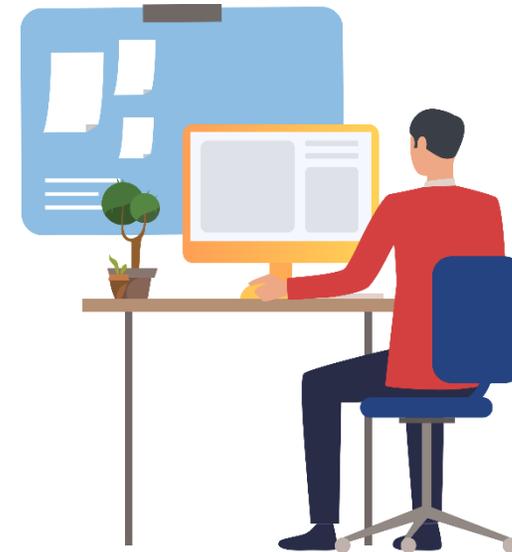
Aspectos Generales

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

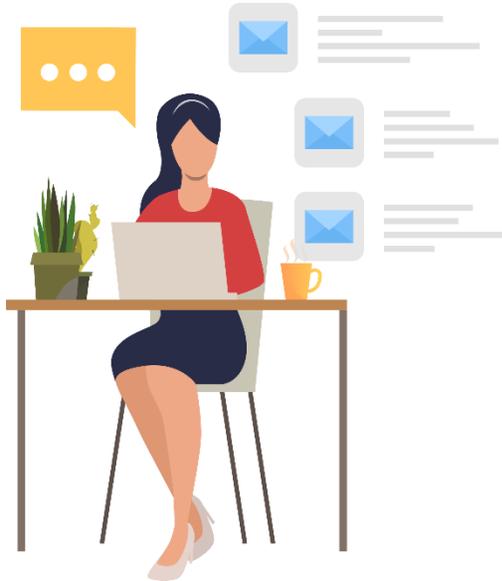
Peticiones recibidas

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 **marzo de 2022** el cual asciende a **578** 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.

Total peticiones

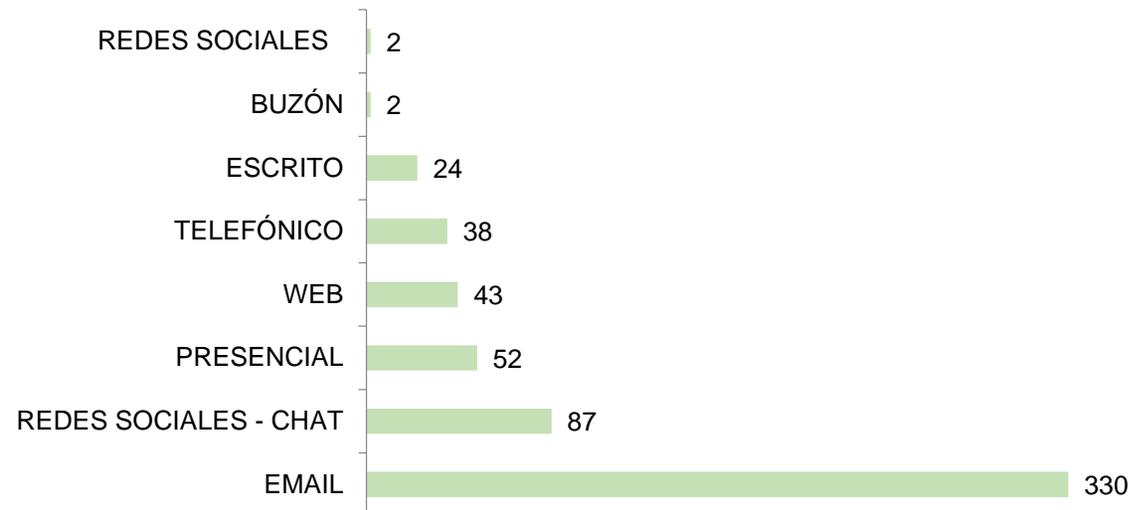


Peticiones por canal



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 57%, seguido del Chat que obtuvo una participación del 15.5%. En Idartes hemos regresado a la presencialidad y con ello aumenta el número de peticiones recibidas así, por eso tenemos que en marzo se recibió un 9% del total de peticiones directamente de visitas de la ciudadanía. El canal web obtuvo un 7.4%, por teléfono se recibió un 6.5%, por escrito 4.1% y buzón de sugerencias y redes sociales obtuvieron cada una el 0.35%, 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 **marzo** 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 **marzo**. Dentro de ellos tenemos que para este mes las *Asesorías sobre PDE* ocuparon el primer lugar con un 36%, consideramos que esto fue producto de todos los estímulos que se tienen para el sector artístico en Bogotá, el segundo más reiterado fue la participación en los *centros de formación artística Crea* con un 11%, *programación y boletería* obtuvo el 10%, la *certificación de los ganadores de las convocatorias* obtuvo un 6% y finalmente los *festivales al parque* se las que se recibió un 3% de total de peticiones.

| SUBTEMA | TOTAL | PORCENTAJE |
|--|-------|------------|
| ASESORÍAS SOBRE PDE | 207 | 36% |
| CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA | 65 | 11% |
| PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA | 56 | 10% |
| CERTIFICACIÓN GANADORES DE LAS CONVOCATORIAS | 34 | 6% |
| FESTIVALES AL PARQUE | 18 | 3% |
| TOTAL CINCO SUBTEMAS | 380 | 66% |
| TOTAL OTROS SUBTEMAS | 198 | 34% |

| | | |
|-------|-----|------|
| TOTAL | 578 | 100% |
|-------|-----|------|

Peticiones trasladadas

| ENTIDAD | CANTIDAD |
|-------------------------------|----------|
| SECRETARIA DE CULTURA | 5 |
| SECRETARIA DE PLANEACIÓN | 1 |
| ORQUESTA FILAMÓNICA DE BOGOTÁ | 1 |
| TOTAL | 7 |

Para **marzo** tuvimos un total de **7** 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 **marzo** se recibieron un total de **12** 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 PETICIONES RECIBIDAS EN EL PERIODO ACTUAL | TOTAL PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO ACTUAL | PORCENTAJE |
|-------------------------------------|---|--|------------|
| RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA | 335 | 335 | 59% |
| AREA DE CONVOCATORIAS | 52 | 33 | 6% |
| SUBDIRECCION DE LAS ARTES | 39 | 25 | 4% |
| SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA | 26 | 16 | 3% |
| GERENCIA DE MUSICA | 24 | 9 | 2% |
| TOTAL CINCO DEPENDENCIAS | 476 | 418 | 73% |
| TOTAL OTRAS DEPENDENCIAS | 94 | 58 | 10% |
| TOTAL | 570 | 476 | 84% |

La información contenida en el cuadro corresponde a las peticiones cerradas en el mes de marzo, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el **84%** de las peticiones que ingresaron, un **16%** 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 PETICIONES RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES | TOTAL PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES | PORCENTAJE |
|--|--|--|------------|
| SERVICIO AL CIUDADANO | 194 | 0 | 0% |
| AREA DE CONVOCATORIAS | 50 | 15 | 4% |
| GERENCIA DE MUSICA | 35 | 29 | 7% |
| SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA | 27 | 8 | 2% |
| GERENCIA DE LITERATURA | 19 | 7 | 2% |
| TOTAL CINCO DEPENDENCIAS | 325 | 59 | 14% |
| TOTAL OTRAS DEPENDENCIAS | 88 | 38 | 9% |
| TOTAL | 413 | 97 | 23% |

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 febrero.

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.

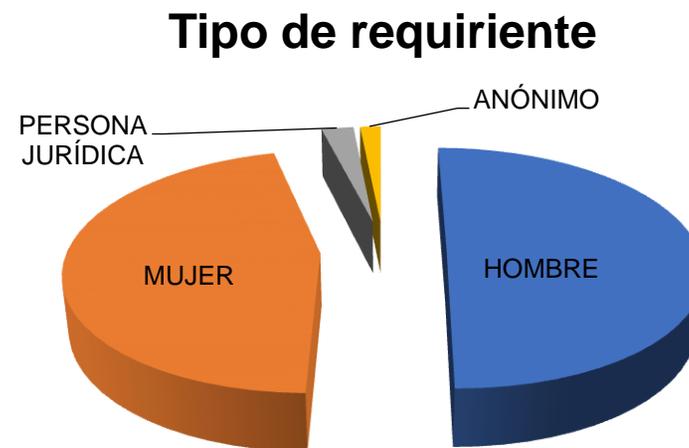


Participación por estrato

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 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 **96%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de marzo al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El **4%** 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 COPIAS | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | SUGERENCIA |
|-------------------------------------|-------------------------------------|--|--------------|---------------------|--------------------------|------------|
| AREA DE CONVOCATORIAS | | 8 | | | 7 | |
| DIRECCION GENERAL | | | | | 2 | |
| GERENCIA DE ARTE DRAMATICO | | 7 | | | 8 | |
| GERENCIA DE ARTES PLASTICAS | 11 | 9 | | | 11 | |
| GERENCIA DE DANZA | | 6 | | | 9 | |
| GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES | | 10 | | | 16 | |
| GERENCIA DE LITERATURA | 5 | 9 | | | 7 | |
| GERENCIA DE MUSICA | | 7 | | | 13 | |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | | | | | 7 | 7 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | | | | | 7 | |
| PLANETARIO DE BOGOTA | | 11 | 5 | | | |
| PROYECTO NIDOS | | 9 | | | | |
| RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA | | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS | | 9 | | | 11 | |
| SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA | | 9 | | | 7 | |
| SUBDIRECCION DE LAS ARTES | | 7 | | | 8 | |
| TALENTO HUMANO | | 6 | | | | |
| TOTAL | 8 | 7 | 2 | 0 | 0 | 7 |

El tiempo promedio de respuesta más alto estuvo en 16 días para las peticiones atendidas por la Gerencia de Artes Audiovisuales, seguido de la Gerencia de Música 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 *Relacionamiento 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 01 y el 31 de marzo 2022 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.

1. Durante marzo aumentaron las peticiones en comparación con el mes anterior, el aumento fue de un **27%** y está reflejado en las consultas de artistas interesados en participar en las convocatorias que ofrece el Portafolio Distrital de Estímulos –PDE.

2. Para marzo el canal más usado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el correo electrónico, para ellos la entidad puso a disposición de la ciudadanía el correo contactenos@idartes.gov.co, a través de éste se recibió el 57% del total de peticiones recibidas durante el mes.



- 3.** Se realizaron **7** traslados por competencia a otras entidades del distrito, cinco 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.
- 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 marzo destacamos *“Cinemateca al Parque”*, es una oportunidad para ver cine diverso, para generar encuentro social alrededor del cine, para ampliar las conversaciones sobre las narraciones audiovisuales colombianas e iberoamericanas y acercar los públicos a cinematografías de nuestra región, con las que usualmente no solemos tener contacto.



ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
— CIUDADANÍA —

