



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



Informe gestión de peticiones Mayo 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 **mayo** 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 **mayo** 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 **mayo** 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 **mayo 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 **mayo 2022**.



Noche de los museos- “El poder de los museos”



El pasado 18 de mayo se llevó a cabo en Bogotá la segunda edición de la Noche de Museos, un evento de ciudad en el que participaron cerca de 50 museos y alrededor de diez entidades no museales, en 10 localidades del Distrito, con una programación especial que se extendió hasta la media noche y que, en algunos sectores, estuvo acompañada por activaciones en el espacio público.

De esta manera, la ciudad se unió a la celebración del Día Internacional de los Museos con una agenda cultural que, bajo el lema “*El poder de los museos*”, buscó destacar la capacidad transformadora de los museos en la construcción

de la ciudad y del país.

En esta ocasión el evento se desarrolló en la conmemoración del Día Internacional de los Museos, que este año se alineó con el mensaje “*El poder de los museos*”, con el que se buscó reflexionar sobre la capacidad e incidencia de

estos espacios para para promover la transformación social, mediante el posicionamiento de ideas como la sostenibilidad, la innovación y la accesibilidad tecnológica.

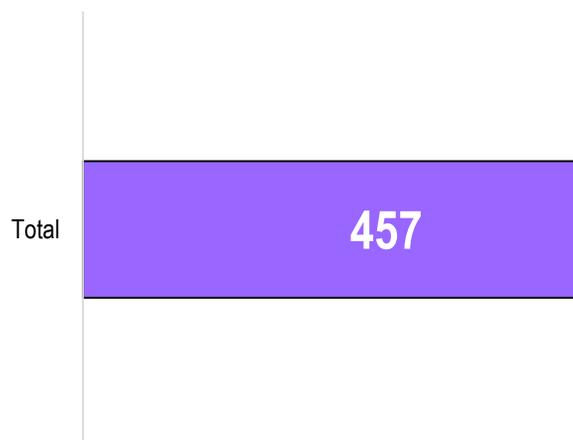
Aspectos Generales

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 **mayo de 2022** el cual asciende a **457** 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 tramitadas



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 45%, seguido del Chat que obtuvo una participación del 19%. En Idartes hemos regresado a la presencialidad y con ello aumenta el número de peticiones recibidas así, por eso tenemos que en mayo se recibió un 14% del total de peticiones directamente de visitas de la ciudadanía. El canal web obtuvo un 11%, por teléfono se recibió un 6%, por escrito 4% y buzón de sugerencias y redes sociales obtuvieron cada una el 1%, en la gráfica se pueden apreciar las cifras.

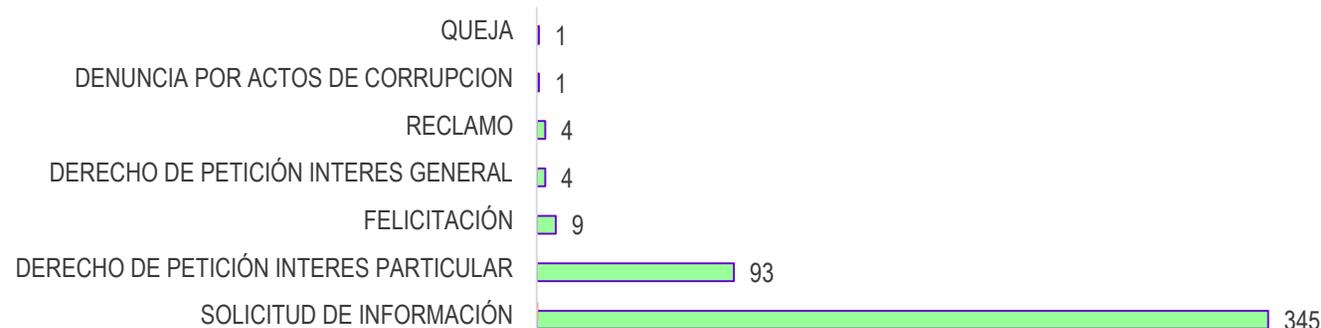


Peticiones por Tipología

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 mayo Idartes recibió un **75%** de solicitudes de información, derechos de interés particular un **20.3%**, un **2%** fueron felicitaciones, derecho de interés general y reclamos cada un **1%** y denuncia de actos de corrupción y queja **0.2%** 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 mayo. Dentro de ellos tenemos que para este mes las Asesorías sobre PDE ocuparon el primer lugar con un 25%, consideramos que esto fue producto de todos los estímulos que se tienen para el sector artístico en Bogotá, el segundo más reiterado fue programación y boletería con un 15%, otras convocatorias no PDE obtuvieron el 8%, la participación en los

centros de formación artística Crea obtuvo un 8% y la solicitud de información sobre ofertas de empleo obtuvo un 4%.

SUBTEMA	TOTAL	%
ASESORÍAS SOBRE PDE	114	25%
PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	69	15%
OTRAS CONVOCATORIAS (NO PDE)	38	8%
CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	35	8%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE OFERTAS DE EMPLEO	18	4%
Total 5 Subtemas	274	60%
Total Otros Subtemas	183	40%
Total General	457	100%

ENTIDAD	CANTIDAD
IDPC	1
IDRD	2
SECRETARIA DE CULTURA	4
SECRETARIA DE GOBIERNO	5
TOTAL	12

competencia, son trasladadas.

Peticiones trasladadas

Para mayo tuvimos un total de 12 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



Veedurías Ciudadanas

Para el mes de mayo se recibieron un total de 18 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	260	260	58%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	28	26	6%
AREA DE CONVOCATORIAS	28	25	6%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	25	20	4%
GERENCIA DE MUSICA	17	12	3%
Total 5 dependencias	358	343	76%
Otras dependencias	87	64	14%
Total General	445	407	90%

La información contenida en el cuadro corresponde a las peticiones cerradas en el mes de **mayo**, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el **90%** de las peticiones que ingresaron, un **10%** de las peticiones aún están sin respuesta, sin embargo, todas están dentro del término establecido para la respuesta.

Peticiones cerradas de periodos anteriores

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	229	0	0%
AREA DE CONVOCATORIAS	56	25	6%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	29	7	2%
GERENCIA DE MUSICA	26	14	3%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	25	12	3%
Total 5 dependencias	365	58	13%
Otras dependencias	85	43	10%
Total General	450	101	22%

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 abril.



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.



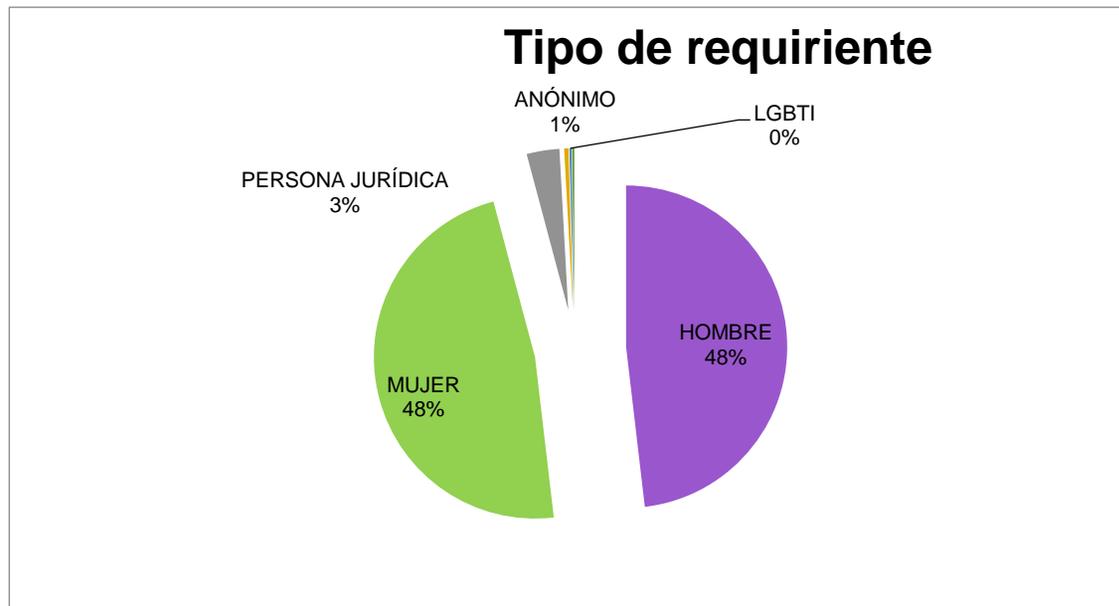
Participación por estrato



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 mayo 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	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
AREA DE CONVOCATORIAS			8				4
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO			2				1
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS			0				5
GERENCIA DE DANZA							11
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES			10				11
GERENCIA DE LITERATURA			4				5
GERENCIA DE MUSICA			11				7
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			11				11
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			7				
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6				2		
PLANETARIO DE BOGOTA				12			
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA		0	0	0		10	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA							8
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS			9	12			4
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA			6				6
SUBDIRECCION DE LAS ARTES		14	10				13
TALENTO HUMANO		10					

El tiempo promedio de respuesta más alto estuvo en 14 días para las peticiones atendidas por la Subdirección de las Artes, seguido del Planetario de Bogotá con 12 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 1 y el 31 de mayo 2022 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.

1. Durante mayo se mantuvo el número de las peticiones en comparación con el mes anterior.
2. Para mayo 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 **45%** del total de peticiones recibidas durante el mes.
3. Se realizaron **12** traslados por competencia a otras entidades del distrito, cinco a la Secretaría de Gobierno, relacionados con préstamos de la plaza de Bolívar e incumplimiento de medidas en locales comerciales, 4 a la Secretaría de Cultura relacionadas con el Portafolio de Estímulos, las demás al IDRDR y al IDPC.

4. El promedio de tiempos de respuesta en la Entidad es favorable para la ciudadanía toda vez que entre los 4 y los 14 días hábiles se están respondiendo las peticiones.
5. También como evento del mes de mayo destacamos la “Noche de Museos”, la Entidad se unió a la celebración del Día Internacional de los Museos con una agenda cultural que, bajo el lema “El poder de los museos”, buscó destacar la capacidad transformadora de los museos en la construcción de la ciudad y del país.

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
CIUDADANÍA

