



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

Informe gestión de peticiones Septiembre 2022

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 **septiembre** 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

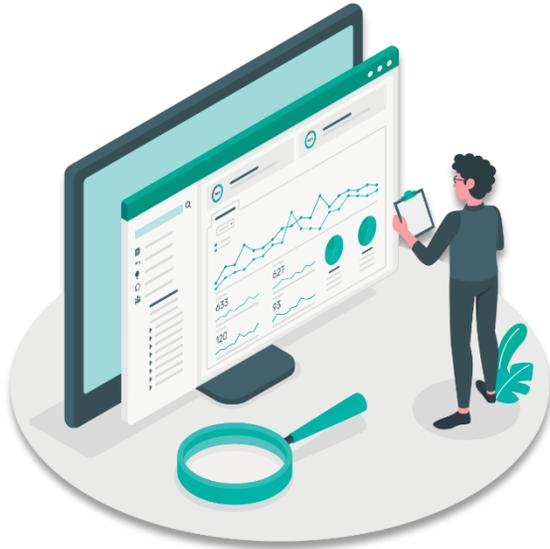


Exponer la gestión realizada durante el mes de **septiembre** 2022 con relación al tratamiento y gestión de las peticiones ciudadanas, con el propósito de aportar a la construcción de un documento para apoyo en la toma de decisiones de la Alta Dirección del Instituto.

Alcance del Informe

En el informe se presenta la información recogida durante todo el mes de **septiembre** 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 **septiembre 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 **septiembre 2022**.

“Festival Jazz al Parque 2022”



Diversidad de sonidos y una gran Big Band, en Jazz al Parque La presentación de la primera Big Band Femenina de Bogotá y de los artistas David Sánchez y Joey Alexander Trío, en el segundo día.

El jazz representa una forma de expresión y de comunión. Es un lenguaje universal y diverso en el que todas y todos tienen un espacio para verse representados. Y esto fue justo lo que

se vivió en el segundo día del Festival Jazz al Parque 2022, en el que la diversidad de públicos, las diferentes propuestas de sonido, la improvisación musical, el talento, el arte y hasta el buen clima fueron los protagonistas.

Los 20 mil asistentes, que generaron un ambiente en el que se respiraba una especie de cofradía y comunión, bailaron, cantaron y disfrutaron con las interpretaciones que hicieron las ocho agrupaciones y artistas que estuvieron en el escenario por casi nueve horas.

Los encargados de abrir este encuentro fueron los bogotanos de Ramé, ganadores de la convocatoria distrital para presentarse en los Festivales al Parque. Su presentación emanó confort entre el público del Festival, el cual, pese a un instante de frío y llovizna del medio día, danzó al ritmo de este grupo que incorporó sonidos de hip hop, música afro, soul y gospel.

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 **septiembre de 2022** el cual asciende a **453** 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.

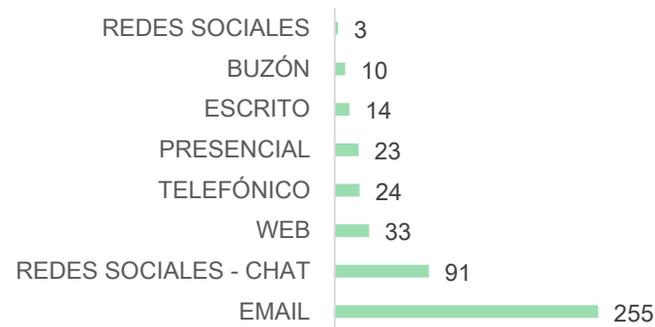


Peticiones por canal



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 56%, seguido del Chat que obtuvo una participación del 20%; el canal web es la denominación que realizó la Secretaría General para identificar las peticiones que ingresan a Bogotá te escucha directamente interpuestas por la ciudadanía, dicho canal en septiembre tuvo una participación del 7%, telefónicamente la participación fue de 5%, presencialmente el 3%, a través del buzón de sugerencias el 2% y por redes sociales el 0.66%, en la gráfica se pueden apreciar las cifras.

Total peticiones por canal

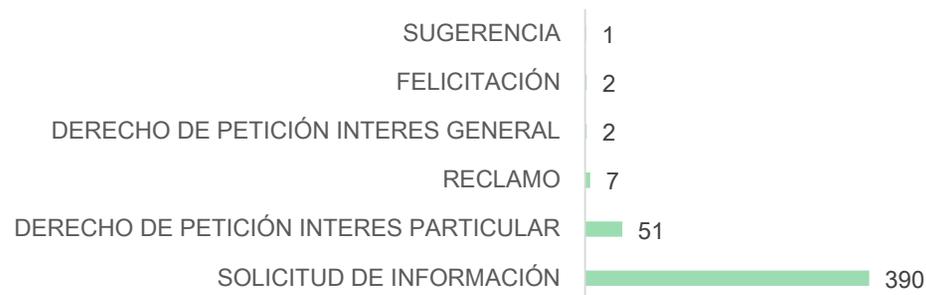


Peticiones por Tipología

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 septiembre Idartes recibió un **86%** de solicitudes de información, derechos de interés particular un **11%**, un **1.5%** fueron reclamos, derecho de interés general **0.44%**, felicitaciones **0.44%**, y sugerencias **0.22%**, 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 **septiembre**. Dentro de ellos tenemos que para este mes las Asesorías sobre PDE ocuparon el primer lugar con un **27%**, 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 solicitud de planillas de evaluación obtuvo un **6%** y finalmente las invitaciones públicas recibieron un **4%** de total de peticiones.



Subtema	Total	%
ASESORÍAS SOBRE PDE	124	27%
CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	49	11%
PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	47	10%
SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	28	6%
INVITACIONES PUBLICAS	19	4%
Total cinco subtemas	267	59%
Total otros subtemas	186	41%
Total general	453	100%

Peticiones trasladadas

Entidad	Cantidad
FUNDACION GILBERTO ALZATE	1
IDPC	1
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1
SECRETARIA DE CULTURA	1
TOTAL	4

Para **septiembre** tuvimos un total de **4** 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 **septiembre** se recibieron un total de **7** 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	252	252	56%
AREA DE CONVOCATORIAS	43	36	8%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	31	29	6%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	28	25	6%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	23	10	2%
Total cinco dependencias	377	352	78%
Otras dependencias	72	54	12%
Total general	449	406	90%

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 **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. También se puede apreciar que la unidad de gestión que tramita más peticiones es “Relacionamiento con la ciudadanía” que finalizó el 100% de las peticiones asignadas en el periodo. El Área de Convocatorias recibió 43 peticiones de las cuales finalizó en el periodo 36, la Subdirección de Formación Artística recibió 31 peticiones y finalizó 29, la Subdirección de las Artes recibió 28 y finalizó 25, y finalmente la Gerencia de Artes Audiovisuales recibió 23 peticiones y finalizó 10, lo anterior es un reflejo del compromiso de la Entidad, por mejorar sus tiempos de respuesta a la ciudadanía y entregar oportunamente y de fondo la información a la ciudadanía.

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	213	1	0%
AREA DE CONVOCATORIAS	59	2	0%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	37	6	1%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	29	3	1%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	17	4	1%
Total cinco dependencias	355	15	3%
Otras dependencias	83	7	2%
Total general	438	22	5%

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 agosto.

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.



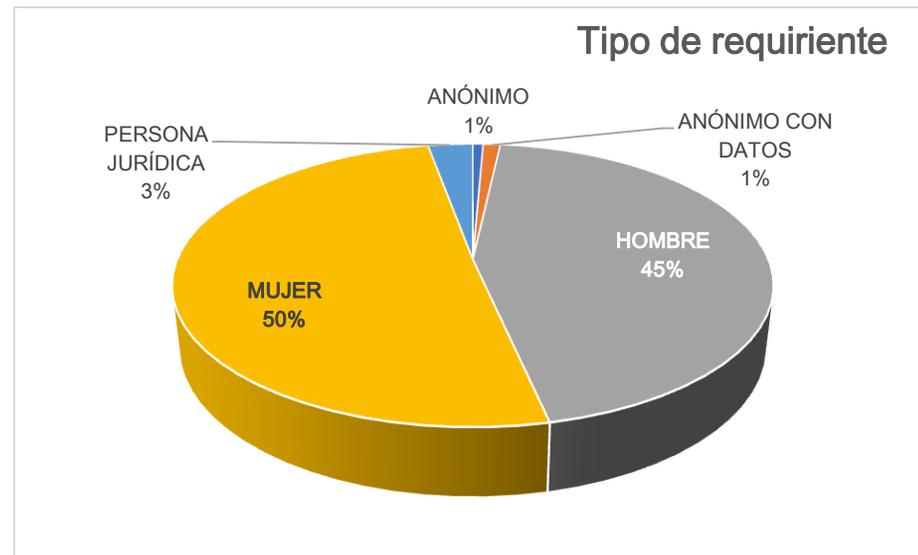
Participación por estrato

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 **97%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de septiembre al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El **3%** 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 felicitaciones.



Tiempo promedio de respuesta

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS		7			3	
AREA DE PRODUCCION		8				
DIRECCION GENERAL					7	
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO		5			2	
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		8			5	
GERENCIA DE DANZA		12			6	
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	4	5		4	5	6
GERENCIA DE LITERATURA		1			4	
GERENCIA DE MUSICA		3			4	
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		0			6	
OFICINA ASESORA JURIDICA		7				
PLANETARIO DE BOGOTA		11			6	
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA		0			0	
SECRETARIA DE CULTURA					3	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		11			7	
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	8	4		6	3	
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA		7	5	8	4	
SUBDIRECCION DE LAS ARTES		8			5	
TALENTO HUMANO		12				

El tiempo promedio de respuesta más alto estuvo en 12 días para las peticiones atendidas por la Gerencia de Danza y el área de Talento Humano, 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 30 de septiembre 2022 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.

1. Durante septiembre aumentaron las peticiones en comparación con el mes anterior, el aumento fue de un 2% y está reflejado principalmente en las consultas de artistas interesados en participar en las invitaciones públicas, en su mayoría del programa “Es cultura Local” que se encuentra en postulación de propuestas.
2. Para septiembre 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 56% del total de peticiones recibidas durante el mes.
3. Se realizaron 4 traslados por competencia a otras entidades del distrito, a la Secretaría de cultura, a la FUGA, Integración social y al IDPC relacionados con becas y estímulos, ayudas económicas y temas de patrimonio.
4. El área que mayor número de peticiones atendió durante el periodo fue Relacionamiento con la ciudadanía, gestionó 252 de las peticiones, seguido del área de convocatorias con 36.

El promedio de tiempos de respuesta en la Entidad es favorable para la ciudadanía toda vez que entre los 8 primeros ocho días.

5. Como área de Relacionamiento con la Ciudadanía nuestro compromiso está ligado a una mejora constante con el fin de contribuir en la eficacia, eficiencia y buen servicio con nuestros ciudadanos.



ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
CIUDADANÍA



Elaboró:
Viviana Ortiz
Viviana.ortiz@idartes.gov.co
Tel: 601+3795750 ext. 4500