

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 Octubre 2022

**Área de Relacionamento
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 **octubre** 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 **octubre** 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 **octubre** 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 **octubre 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 **octubre 2022**.

“BIAPI- I Bienal Internacional de Arte para la Primera Infancia de Bogotá”



El Instituto Distrital de las Artes - Idartes, a través de su Programa Nidos, presenta la I Bienal Internacional de Arte para la Primera Infancia de Bogotá - BIAPI del 8 al 31 de octubre de 2022, una iniciativa que reúne lo mejor de la música, el teatro, las artes plásticas, el espacio público y la academia para los niños y las niñas en sus primeros años de vida, sus cuidadores, los artistas y demás interesados en el tema. Investigación, talleres, conciertos, obras e invitados de Italia, España, Argentina, Chile,



México y más, además del regreso del festival Bebés al Parque, que este año contó con la participación especial de una nueva versión del Pícnic Literario, fueron parte de esos 23 días de programación especial para grandes y pequeños.

“Tenemos una apuesta social y educativa con este evento. Estamos seguros de que el arte es una vía privilegiada para el desarrollo integral del ser humano, por eso queremos que en este evento participen los cuidadores, los agentes educativos, la ciudadanía y todos los adultos que hacemos parte de la cotidianidad de las niñas y los niños



para que podamos conocer de cerca sus deseos, inquietudes, sus historias, imaginarios y las formas en las que conocen el mundo... nuestro mundo”, comenta Liliana Martín, responsable general del Programa Nidos.

Área de Relacionamento con la Ciudadanía
Informe de **peticiones**

Eventos del mes

“XVII Festival de Teatro y Circo de Bogotá”



“Quisimos que en esta edición el teatro y el circo se convirtieran en un vehículo para recorrer Bogotá y, sobre todo, para animar a las personas a asistir a los espacios que existen para disfrutar del arte y la cultura a lo largo y ancho de la ciudad. Por eso, diseñamos una programación que pasó por las 20 localidades”, dice Mauricio Galeano, director del Instituto Distrital de las Artes - Idartes.

La oferta artística para el XVII Festival de Teatro y Circo de Bogotá está compuesta en su gran mayoría por talento local, con destacadas propuestas escénicas de las agrupaciones, colectivos y artistas de los diferentes géneros y disciplinas del teatro y circo de la ciudad.

“Muchas de estas agrupaciones llegaron a públicos diferentes gracias a este Festival que, poco a poco, ha ido expandiendo su alcance en la ciudad.

“Estos grupos por primera vez estarán brillando con grandes montajes en los diferentes escenarios de la ciudad, que se sumarán a la programación de importantes escenarios de las artes escénicas de la ciudad como el Teatro Mayor Julio Mario Santo Domingo, el Teatro Jorge Eliécer Gaitán, la Sala Gaitán y el Teatro El Ensueño. Una oportunidad para que Bogotá se convierta en un escenario asombroso”, dice Eva Díaz.

[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 2022 el cual asciende a **487** 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.

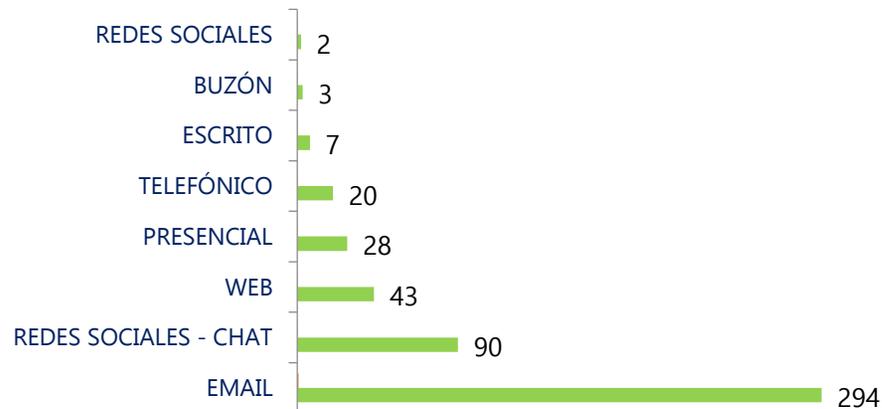


Peticiones por canal

A continuación, en la gráfica No. 2 se presenta la información sobre el registro de peticiones en el Instituto Distrital de las artes por los diferentes canales dispuestos por la Entidad; la gráfica muestra que en el mes de octubre del total de peticiones registradas el mayor registro se realizó a través del correo electrónico contactenos@idartes.gov.co, con **294** peticiones, las cuales representan el **60.37%** del total registrado por los diferentes canales; en la segunda posición se ubica el chat que registró **90** peticiones, las cuales representan el **19%**, y en la tercera posición está el canal web que registró un total de **43** peticiones las cuales representan **8.83%**.

Frente a este mes se observa que juntos los canales presencial, telefónico, escrito, buzón y redes sociales continúan ubicándose como los cinco canales de atención con menor registro de peticiones para la gestión en la Entidad.

Gráfica No. 2
Total peticiones por canal



Peticiones por Tipología

Tomando como base las 487 peticiones registradas en el Idartes durante el mes de octubre en la gráfica No. 3 se presenta la clasificación por tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Entidad, en la cual se observa la “solicitud de información” es la tipología más utilizada durante el mes con **420** peticiones que representan el **86.24%** del total de peticiones registradas por las dependencias del Instituto para la gestión de la respuesta; en la segunda posición se ubica el “derecho de petición de interés particular con **61** peticiones que representan el **12.53%** del total registrado en la Entidad para la gestión.



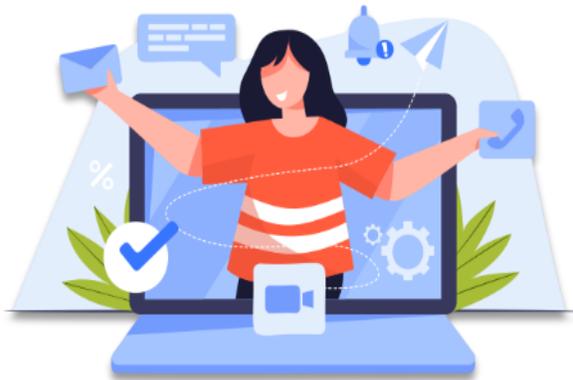
Frente al mes anterior (septiembre) se observa que la “solicitud de información” continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante el Idartes, observándose una constante pues en septiembre también obtuvo una participación del **86%**, pese a que fue menor el número de peticiones recibidas en este mes cuyo registro fue de **453** peticiones.

A su vez el “Derecho de petición de interés particular obtuvo un leve incremento en relación con el mes anterior pasando de **11%** en septiembre a **12.53%** en octubre.

Gráfica No. 3
Total peticiones por tipología



Subtemas más reiterados



En este capítulo se muestran las categorías y subtemas más reiterados en el Instituto Distrital de las Artes en el mes de octubre, a los cuales se debe hacer seguimiento en la Entidad identificando los principales requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.

Tomando como base las 487 peticiones que ingresaron a la Entidad en octubre (Tabla No. 1), a continuación se detallan las cinco categorías y subtemas más reiterados en este mes en el Idartes.

Tabla No. 1

Categoría	Subtema	Total
CONVOCATORIAS	ASESORÍAS SOBRE PDE	110
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL PDE	35
	INVITACIONES PUBLICAS	21
	OTRAS CONVOCATORIAS (NO PDE)	17
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	12
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN	CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	51
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN EN TALLERES	27
	CURSOS Y TALLERES DE FORMACIÓN (NO CREA)	6
	PROYECTO NIDOS - LABORATORIOS	2
	PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	59
RECURSOS FÍSICOS	PROGRAMACIÓN Y AGENDA ACTIVIDADES INFANTILES	10
	RESERVAS Y ALQUILER DE ESCENARIOS	6
	MERCADEO Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS	5
	PRESTAMO DEL ESCENARIO PARA ENSAYOS	2
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	SOLICITUD DE ENTREVISTAS	9
	SOLICITUD DE MATERIAL AUDIOVISUAL Y FOTOGRÁFICO	6
	ACREDITACIÓN DE PRENSA	5
	DIFUSIÓN Y PERMISOS EN PÁGINA WEB	2
EVENTOS E INVITACIONES	APOYO CON GRUPOS ARTÍSTICOS	1
	FESTIVALES AL PARQUE	14
	INVITACIÓN DE BANDAS NACIONALES O INTERNACIONALES A FESTIVALES	4
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS EN EL MARCO DE LOS FESTIVALES	2
	Total cinco subtemas	406

Total otros subtemas	81
Total general	487

La tabla No. 1 muestra que la categoría “convocatorias” es la más reiterada en el Instituto Distrital de las Artes con 195 peticiones que representan el 40% del total de peticiones con respuesta emitida por las unidades de gestión del Idartes, siendo el subtema más reiterado “asesorías sobre el PDE” con 110 peticiones las cuales corresponden a solicitudes atendidas desde el Área de Convocatorias.

Frente al mes de septiembre se observa que el subtema “asesorías en el PDE” continúa ubicándose en el TOP de los cinco subtemas más reiterados, igualmente se observa que la categoría “festivales al parque y ferias” ingresó en el mes de octubre al TOP de las más reiteradas.

Por otra parte la tabla No. 1 muestra que 81 peticiones corresponden a “otros subtemas” dentro de las cuales se ubican los traslados por no competencia a otras entidades distritales, recorridos grafiti, permiso para filmaciones audiovisuales y difusión en la página web, entre otros, que aunque no se destaquen en los primero cinco, mes a mes se reciben peticiones por estos temas.

Peticiones trasladadas

Tabla No. 2

Entidad	Cantidad
IDRD	2
FUNDACION GILBERTO ALZATE	1
Total	3

A continuación, en la tabla No. 2 se muestra la gestión de traslado realizada en octubre por el Instituto Distrital de las Artes.

La tabla muestra que en octubre se realizaron 3 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta, esta cifra muestra que Idartes está utilizando óptimamente el sistema para la gestión de peticiones ciudadanas

Veedurías Ciudadanas



Para el mes de octubre 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.

Gestión de respuesta

Tabla No. 3

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	276	276	57%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	49	43	9%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	43	36	7%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	24	20	4%
AREA DE CONVOCATORIAS	22	19	4%
GERENCIA DE MUSICA	13	10	2%
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	12	11	2%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	10	8	2%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	6	5	1%
GERENCIA DE LITERATURA	6	5	1%
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	6	5	1%
GERENCIA DE DANZA	4	2	0%
PLANETARIO DE BOGOTA	4	2	0%
TALENTO HUMANO	3	1	0%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	2	0%
DIRECCION GENERAL	2	2	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	0	0%
	484	447	92%

La tabla No. 3 muestra que en el mes de octubre las unidades de gestión del Idartes realizaron 447 cierres mediante respuesta definitiva, la tabla también permite observar que la dependencia con mayor número de respuestas

definitivas en el mes fue el área de Relacionamiento con la ciudadanía con 276 respuestas que equivalen al 57% de las peticiones cerradas en el Idartes.

Frente al mes anterior (septiembre) el área de Relacionamiento con la ciudadanía continúa siendo la dependencia con el mayor número de peticiones cerradas, en el Idartes observándose una constante del 100% de las peticiones gestionadas con respuesta definitiva, por otra parte se observa que la segunda dependencia con mayor número de respuestas en octubre fue la subdirección de las artes.

Peticiones cerradas de periodos anteriores

Tabla No. 4

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	252	0	0%
AREA DE CONVOCATORIAS	43	7	2%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	31	2	0%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	28	3	1%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	23	13	3%
Total cinco dependencias	377	25	6%
Otras dependencias	72	18	4%
Total general	449	43	10%

La tabla No. 4 muestra que a la fecha la Entidad no presenta peticiones pendientes de cierre con respuesta total, toda vez que el 10% de peticiones sin trámite de respuesta en septiembre (43 peticiones), fueron correctamente gestionadas a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha durante el mes de octubre.

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.



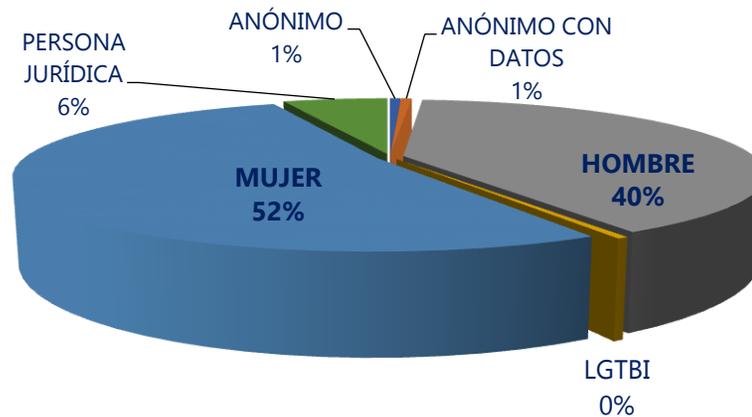


Bogotá.

Tipo de requeriente.

El 96% de las peticiones que ingresaron durante el mes de octubre 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

Tipo de requeriente



Tiempo promedio de respuesta

El 17 de mayo del 2022 se expidió la Ley 2207 por medio de la cual se modifica el Decreto legislativo 491 de 2020, derogándose el Art. 5 que ampliaba los términos para atender las peticiones; teniendo en cuenta que las peticiones ingresadas antes del 18 de mayo se encuentran dentro de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, y las ingresadas posteriormente se encuentran dentro de los términos establecidos en el Art 14 de la Ley 1755 del 2015, a continuación se presenta la gestión de respuesta, considerando tanto los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, así como los establecidos en el Art. 14 de la Ley 1755 del 2015.

Tabla No. 5

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	FELICITACION	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
AREA DE CONVOCATORIAS	16		1		4
DIRECCION GENERAL			2		5
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO			3		2
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		6	11		7
GERENCIA DE DANZA			5		5
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES			7		6
GERENCIA DE LITERATURA					5
GERENCIA DE MUSICA			10		4
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			11		4
OFICINA ASESORA JURIDICA			10		
PLANETARIO DE BOGOTA			10		8
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA		0	0		0

SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			5
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS		5	7
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA		8	8
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	3	8	6
TALENTO HUMANO		6	8

Al considerar la gestión de peticiones ingresadas antes del 18 de mayo de 2022 (para gestión en términos del Decreto 491/2020), todas se encontraban cerradas a corte 31 de octubre de 2022.

De acuerdo con los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el Art. 1 de la Ley 1755 del 2015, el tiempo promedio de respuesta del Idartes fue de 6,8 días, el cual se mantiene frente al mes anterior (septiembre), teniendo en cuenta que en ese mes fue de 7,8 días promedio.

En la tabla No 5 se muestra el tiempo promedio de respuesta en Idartes, por tipología, la cual muestra que el tiempo promedio de respuesta se encuentra dentro de los términos establecidos (Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015)

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 octubre 2022 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.

1. Durante octubre aumentaron las peticiones en comparación con el mes anterior, el aumento fue de un 7% y está reflejado en las consultas de artistas interesados en participar en las convocatorias que ofrece el Portafolio Distrital de Estímulos –PDE.
2. Para octubre 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 60.37% del total de peticiones recibidas durante el mes.
3. Se realizaron 3 traslados por competencia a otras entidades del distrito, dos al IDRD, relacionados con permisos para eventos en el parque Simón Bolívar y uno a la FUGA que se corresponde 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 primeros ocho días.
5. También como eventos del mes de octubre destacamos el "BIAPI- I Bienal Internacional de Arte para la Primera Infancia de Bogotá" y el "XVII Festival de Teatro y Circo de Bogotá", la Cinemateca al Parque en la localidad de Engativá, la ciudad se unió con una agenda cultural representando la expresión más auténtica de lo que significa la ciudad como escenario.



ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
CIUDADANÍA

