Área de Relacionamiento con la Ciudadanía

Informe gestión de peticiones Febrero 2023

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

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 **febrero** del año 2023.

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 febrero 2023 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

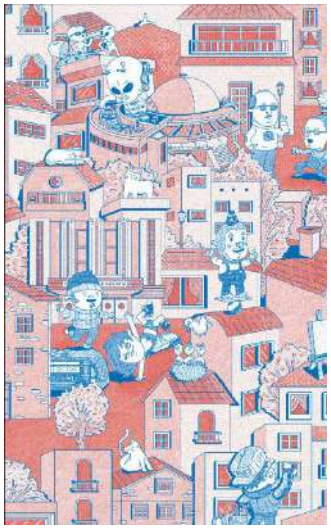
En el informe se presenta la información recogida durante todo el mes de febrero en torno a la gestión de peticiones, los insumos para el análisis se recibieron mediante reporte enviado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor cruzándola con la base de reporte preventivo de gestión.

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 **febrero 2023.**

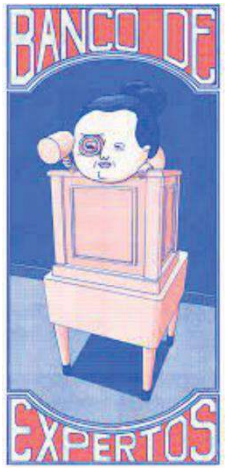
A continuación, se presenta la información sobre las tipologías, los canales de atención, cantidades, áreas del Instituto, participación frente a temas frecuentes, además de los tiempos de respuesta y peticiones pendientes de trámite durante el mes de **febrero 2023.**



"Programa Distrital de Estímulos para la Cultura- PDE 2023"

Se abren 84 convocatorias con $7.284 millones en estímulos. La oferta del Idartes busca promover la creación, la investigación, la formación y la circulación de agentes del arte y la cultura.

Con oportunidades para la creación de arte urbano, la circulación para jóvenes emergentes en el sector de la música, el fortalecimiento de festivales independientes de danza, residencias nacionales e internacionales y becas de investigación en las diferentes áreas artísticas, el Instituto Distrital de las Artes – Idartes pone a disposición de la ciudadanía la primera fase del Programa Distrital de Estímulos – PDE 2023, con un total de 84 convocatorias y 6.425 millones de pesos que se entregarán a través de 609 estímulos individuales y tres bolsas concursables.



A esto se suma la convocatoria del Banco de Expertos que entregará 858 millones de pesos en estímulos y seleccionará a jurados, responsables de la evaluación de las propuestas participantes en las diferentes convocatorias, y mentores, con funciones pedagógicas para acompañar y asesorar la formulación o ejecución de proyectos

Más información

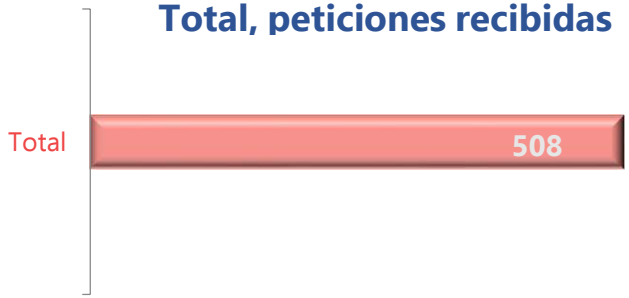
Aspectos Generales

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 28 de **febrero** de 2023 el cual asciende a **508** 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.

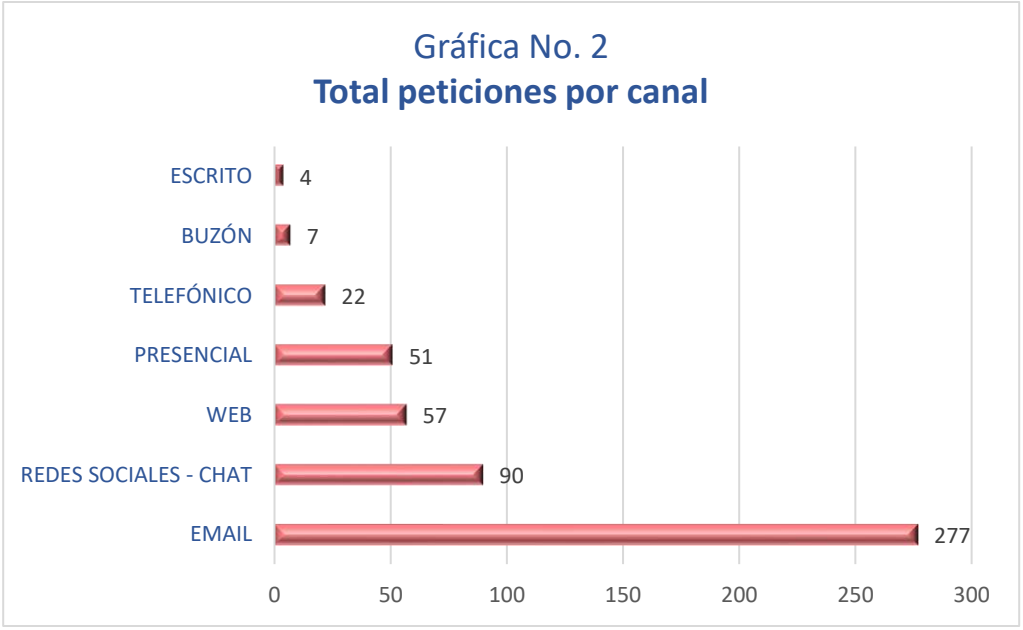
Gráfica No. 1



Peticiones por canal

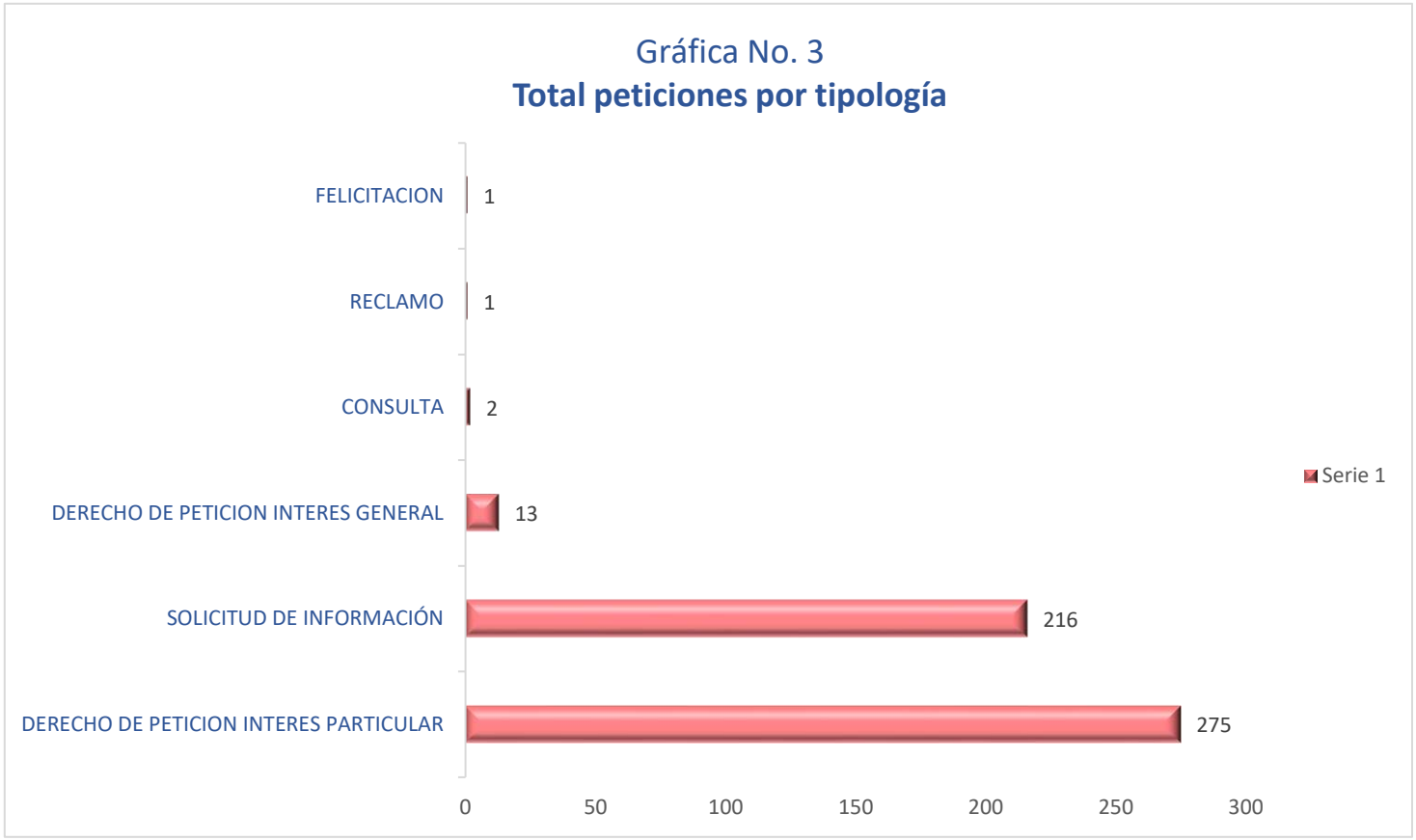
A continuación, en la gráfica No. 2 se presenta la información sobre el registro de peticiones en el Instituto Distrital de las Artes a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad; la gráfica muestra que en el mes de febrero del total de peticiones registradas el mayor registro se realizó a través del correo electrónico contactenos@idartes.gov.co, con **277** peticiones, las cuales representan el **55%** del total registrado por los diferentes canales; en la segunda posición se ubica el chat que registró **90** peticiones, las cuales representan el **18%,** y en la tercera posición está el canal web que registró un total de **57** peticiones las cuales representan **11%.** 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 los cuales representan el **16%** de las peticiones gestionadas.

Gráfica No. 2
Total peticiones por canal

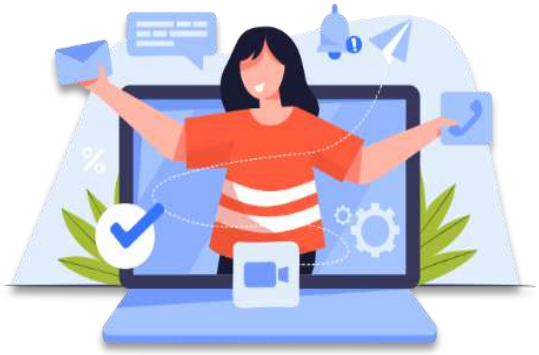


Peticiones por Tipología

Gráfica No. 3
Total peticiones por tipología



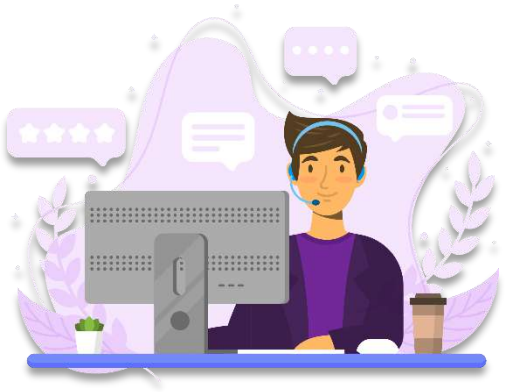
Tomando como base las **508** peticiones registradas en el Idartes durante el mes de febrero en la *gráfica No. 3* se presenta la clasificación por tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Entidad, en la cual se observa que, *el derecho de petición de interés particular* fue la tipología más utilizada durante el mes de febrero con **275** peticiones que representan el **54%** del total de peticiones registradas por las dependencias del Instituto para la gestión de la respuesta; en la segunda posición se ubica *las solicitudes de acceso a la información* con **216** peticiones que representan el **42%** del total registrado en la Entidad para la gestión, en el tercer lugar se encuentran los *derechos petición de interés general* con un total de **13** lo que equivale al **2%** de las peticiones.



Frente al mes anterior (enero) se observa que, se mantiene en primer lugar las peticiones de derecho de petición de interés particular con un incremento del **50%** durante el mes de febrero, le sigue la *solicitud de información* tipología que continúa siendo la más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante el Idartes, observándose un incremento del **49%.**

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 febrero, 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 **508** peticiones que ingresaron a la Entidad en febrero (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	128
	Solicitud de planillas de evaluación	28
	Inconformidades y reclamos del PDE	11
	Otras convocatorias (no PDE)	6
	Invitaciones publicas	2
	Banco de propuestas	1
Educación y formación	Centros de formación artística crea	45
	Vinculación de jardines	25
	Certificado de participación en talleres	20
	Cursos y talleres de formación (no Crea)	11
	Proyecto Nidos - laboratorios	6
	Solicitud de acompañamiento con grupo artístico	2
Recursos físicos	Programación y boletería	40
	Mercadeo y alianzas estratégicas	11
	Reservas y alquiler de escenarios	6
	Solicitud de visitas guiadas	4
	Préstamo de equipamientos móviles (Domo, Cinemateca rodante)	2
	Préstamo del escenario para ensayos	1
	Programación y agenda actividades infantiles	1
Talento humano	Solicitud de información sobre ofertas de empleo	25
Veedurías ciudadanas	Veedurías ciudadanas	14
Total, cinco categorías		389
Total, demás categorías		113
Total, general		508

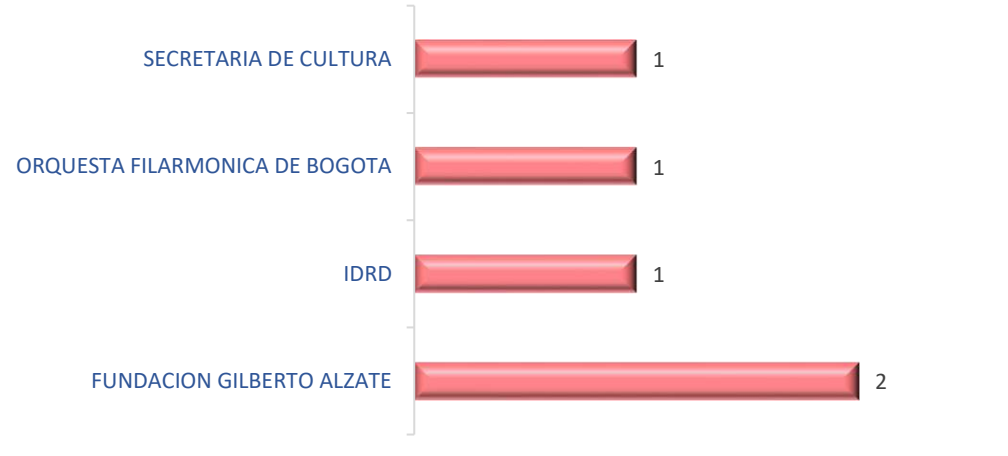
La tabla No. 1 muestra que la categoría *convocatoria* es la más reiterada en el Instituto Distrital de las Artes con **128** peticiones que representan el **25%,** del total de peticiones con respuesta emitida por las unidades de gestión del Idartes, siendo el subtema más reiterado "solicitud de planillas de evaluación" con **28** peticiones las cuales corresponden a solicitudes atendidas desde el Área de Convocatorias. En segundo lugar, se encuentra la categoría *educación y formación* con **109** solicitudes lo cual representa el **25%** de las peticiones entre las cuales resaltan la vinculación de jardines, información de los centros Crea, certificados e información de Nidos.

En tercer lugar, se encuentra la categoría *recursos físicos* con **65** solicitudes lo que representa el **13%** de las peticiones los temas más relevantes son: mercadeo y alianzas, visitas guiadas, reserva y alquiler de equipamientos, préstamo de escenarios para ensayo. La cuarta categoría corresponde a Talento Humano y Veedurías Ciudadanas con **39** solicitudes lo que equivale al **7%** de las peticiones.

Finalmente, en la **tabla N° 1** se muestra que, **113** 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 primeros cinco, mes a mes se reciben peticiones por estos temas. Frente al mes de febrero 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 febrero al TOP de las más reiteradas.

Peticiones trasladadas

Gráfica No. 4
Total peticiones trasladadas



En la *gráfica 4* se muestra la gestión de traslado realizada en el mes de febrero por el Instituto Distrital de las Artes, en la cual se evidencia un total de **5** traslados otras entidades del sector 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 febrero se recibieron un total de **14** 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 Ciudadanía	218	217	43%
Subdirección de Formación Artística	56	48	10%
Subdirección de las Artes	55	31	6%
Área de Convocatorias	45	40	8%
Gerencia de Música	28	22	4%
Gerencia de las Artes Audiovisuales	26	22	4%
Subdirección de Equipamientos	15	11	2%
Gerencia de Artes Plásticas	12	7	1%
Gerencia de Literatura	11	11	2%
Planetario de Bogotá	8	7	1%
Proyecto Nidos	6	6	1%
Gerencia de Danza	5	5	1%
Talento Humano	4	4	1%
Oficina Asesora De Planeación	4	4	1%
Subdirección Administrativa y Financiera	3	3	1%
Oficina Asesora Jurídica	3	2	0%
Gerencia de Arte Dramático	1	1	0%

La tabla No. 3 muestra que en el mes de febrero las unidades de gestión del Idartes realizaron **441** 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 **217** respuestas que equivalen al **43%** de las peticiones cerradas en el Idartes.

Frente al mes anterior (enero) 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 febrero fue la Subdirección de Formación Artística.

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 Ciudadanía	78	0	0%
Subdirección de Formación Artística	30	11	5%
Subdirección de las Artes	29	11	5%
Área de Convocatorias	25	1	0%
Gerencia de Música	14	5	2%
Planetario de Bogotá	12	6	3%
Gerencia de Literatura	10	1	0%
Subdirección de Equipamientos	9	4	2%
Gerencia de Artes Plásticas	8	3	1%
Gerencia de las Artes Audiovisuales	7	1	0%
Talento Humano	6	1	0%
Gerencia de Danza	5	1	0%
Dirección General	4	0	0%
Oficina Asesora Jurídica	1	0	0%
Área de Producción	1	0	0%
Gerencia de Arte Dramático	1	0	0%
Total	240	45	19%

La tabla No. 4 muestra que a la fecha la Entidad no presenta peticiones pendientes de cierre con respuesta total, toda vez que el 19% de peticiones sin trámite de respuesta en febrero (45 peticiones), fueron correctamente gestionadas a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha durante el mes de enero.

Participación por localidad

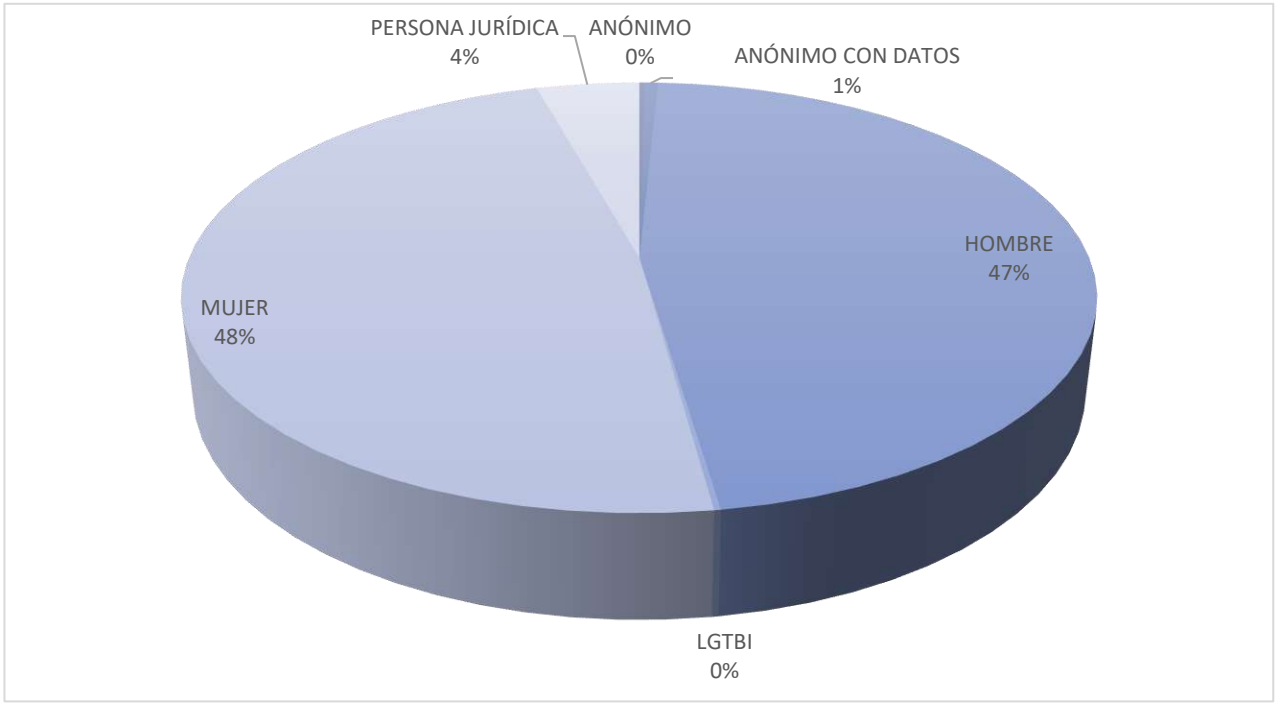
No es posible entregar información de la participación por localidad debido a que el canal por el que ingresaron más peticiones al Instituto fue el escrito y el correo electrónico, dato que no es común que los ciudadanos aporten.

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 requirente

El **95%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de febrero 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 y el **1**% anónimo con datos.



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	RECLAMO
Área de Convocatorias			8		
Gerencia de Arte Dramático			5		
Gerencia de Artes Plásticas			13		
Gerencia de Danza		3	6		
Gerencia de las Artes Audiovisuales			8		
Gerencia de Literatura			4		
Gerencia de Música		7	6		
Oficina Asesora de Planeación			8		
Oficina Asesora Jurídica			12		
Planetario de Bogotá		13	12		13
Proyecto Nidos		12	7		
Relacionamiento con la Ciudadanía		0	1		
Subdirección Administrativa y Financiera			12		
Subdirección de Equipamientos			9		
Subdirección de Formación Artística	9		9		
Subdirección de las Artes		12	9	13	
Talento Humano			10		

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 **8** días, el cual se observa que incrementó 2 días con respecto al mes anterior (enero), teniendo en cuenta que en ese mes fue de **6,8** 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 Distrital de las Artes – Idartes, en el periodo comprendido entre el 1 y el 28 de febrero 2023, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas, para así, afianzar la confianza entre la entidad y los grupos de valor, interés y la ciudadanía en general.

1. Durante el mes de febrero aumentaron las peticiones en comparación con el mes anterior, el cual fue del **52%** resultado que se refleja en las consultas de artistas y gestores interesados en participar en las convocatorias que ofrece el Portafolio Distrital de Estímulos –PDE, las consultas sobre la oferta de formación artística de los centros Crea y el acceso a información de los servicios que se prestan desde los diferentes equipamientos a cargo de la entidad.

2. Para febrero el canal más usado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el correo electrónico contactenos@idartes.gov.co a través de éste se recibió el **55%** del total de peticiones recibidas durante el mes.

3. Se realizaron **5** traslados por competencia a otras entidades del distrito, **1** al Instituto Distrital de Recreación y Deporte *IDRD*, relacionados con permisos para eventos en el parque Simón Bolívar y **2** a la Fundación Gilberto Álzate Avendaño *FUGA* el cual tuvo que ver con las convocatorias del PDE, **1** a *la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte* **1** a la *Orquesta Filarmónica de Bogotá* 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 se generó respuesta a sus inquietudes.

5. Como eventos del mes de febrero destacamos *El lanzamiento del Portafolio Distrital de Estímulos PDE 2023*, la ciudad se unió con una agenda cultural representando la expresión más auténtica de lo que significa la ciudad como escenario.

Elaboró

Gloria Aida Cogollo
gloria.cogollo@idartes.gov.co
601 3795750 Ext. 4500

Diseño Gráfico

Isabel Cristina Restrepo
isabel.restrepo@idartes.gov.co
601 3795750 Ext. 4504

Revisó

Yecxy Salas Flórez
yecxy.salas@idartes.gov.co
601 3795750 Ext. 4501

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
CIUDADANÍA

"Siempre en Contacto"