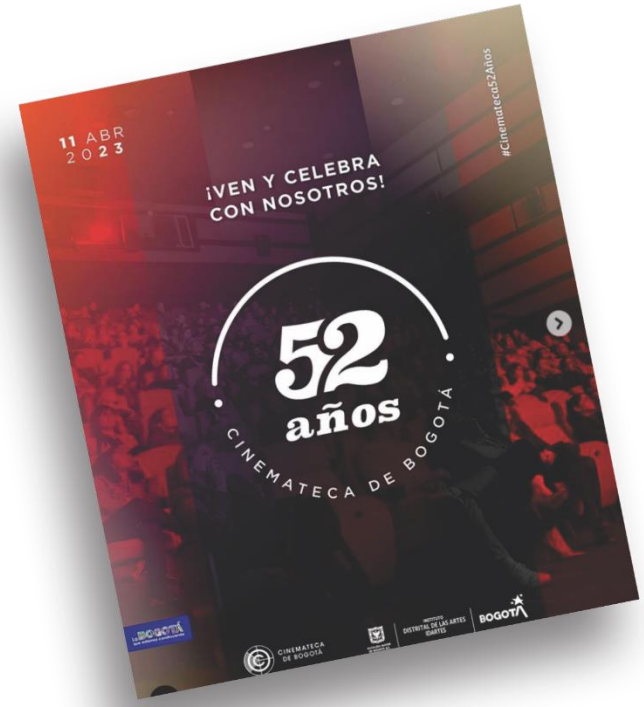
Área de Relacionamiento con la Ciudadanía




# Informe gestión de peticiones Abril 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 **abril** 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 abril 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 abril 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.

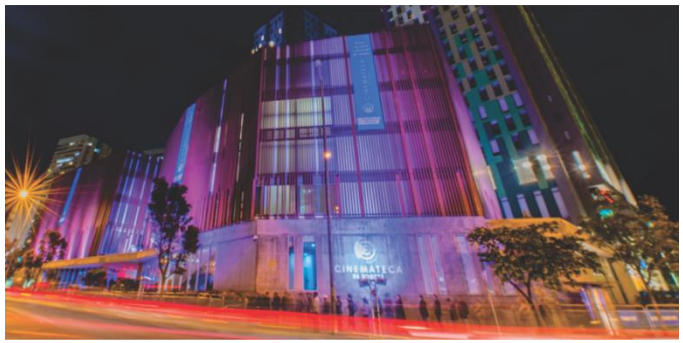
## Normatividad

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 **abril 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 **abril 2023.**

## "Cinemateca de Bogotá celebra sus 52 años"



El 11, 13 y 14 de abril, la Cinemateca de Bogotá invitó a la ciudadanía a ser parte del aniversario con cine de acceso libre para todos. El Centro Cultural de las Artes Audiovisuales - Cinemateca de Bogotá, cumplió cincuenta y dos años haciendo vibrar el corazón del público a partir de imágenes en movimiento y buenas historias; despertando pensamientos, ideas, sueños y posibilidades.

A través de los años, además de su programación en sala, la Cinemateca ha sido epicentro de la ejecución de diversas estrategias de preservación, desarrollo de publicaciones e investigaciones, generación de contenidos, formación, creación, alcance local, tecnologías de la información, convocatorias y más, respondiendo a una misionalidad comprometida con todo aquello que el séptimo arte puede representar para una sociedad.

Por eso, el 11 de abril la programación de la Cinemateca de Bogotá estuvo dedicada al cine colombiano para celebrar sus 52 años en compañía del público con una maratón de nueve películas con acceso libre hasta completar aforo.

**Más información**

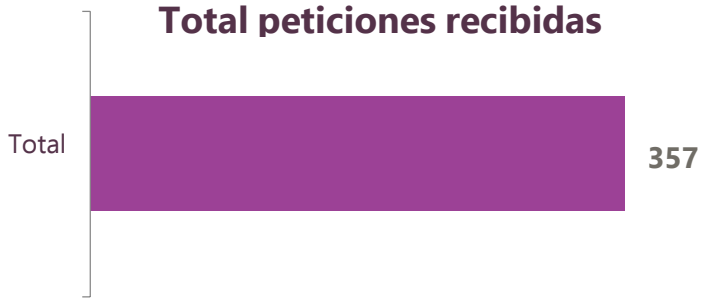
## Aspectos Generales

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

## Peticiones recibidas

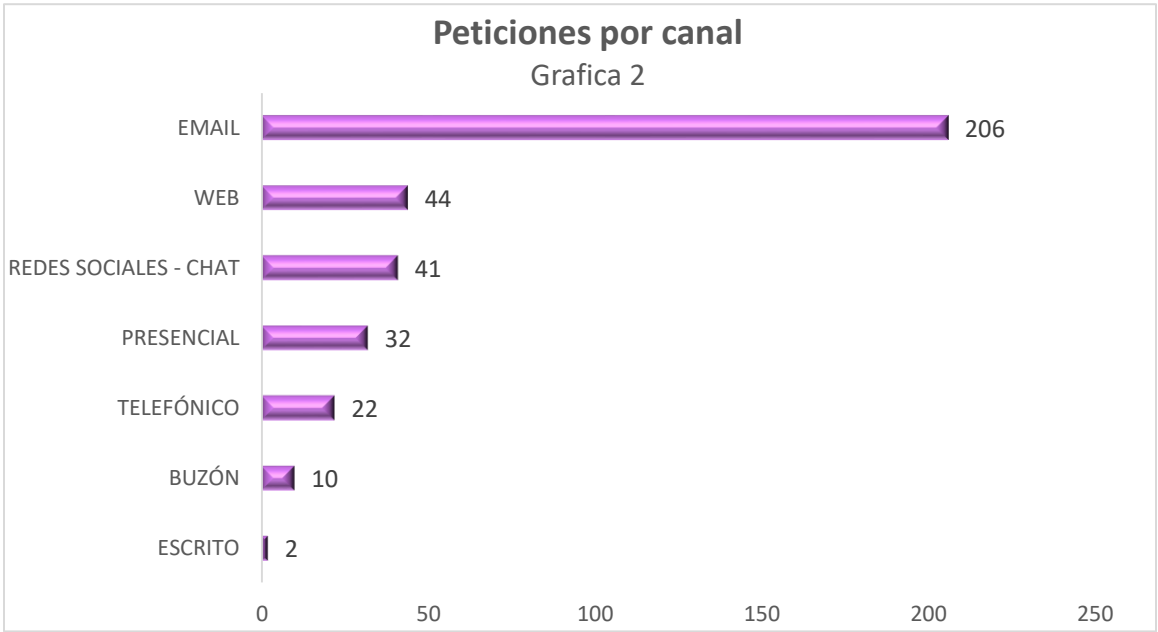
Para este mes reportamos la información acumulada que contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la entidad entre el 1 y el 31 de **abril** de 2023 el cual asciende a **357** solicitudes de trámite ciudadanas que demuestran el compromiso de la entidad por dar cumplimiento a todas 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 por los diferentes canales dispuestos por la Entidad; la gráfica muestra que en el mes de enero del total de peticiones registradas el mayor registro se realizó a través del correo electrónico contactenos@idartes.gov.co, con **206** peticiones, las cuales representan el **58%** del total registrado por los diferentes canales; en la segunda posición se ubica el chat que registró **41** peticiones, las cuales representan el **11%,** y en la tercera posición está el canal web que registró un total de **44** peticiones las cuales representan **12%.** 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.

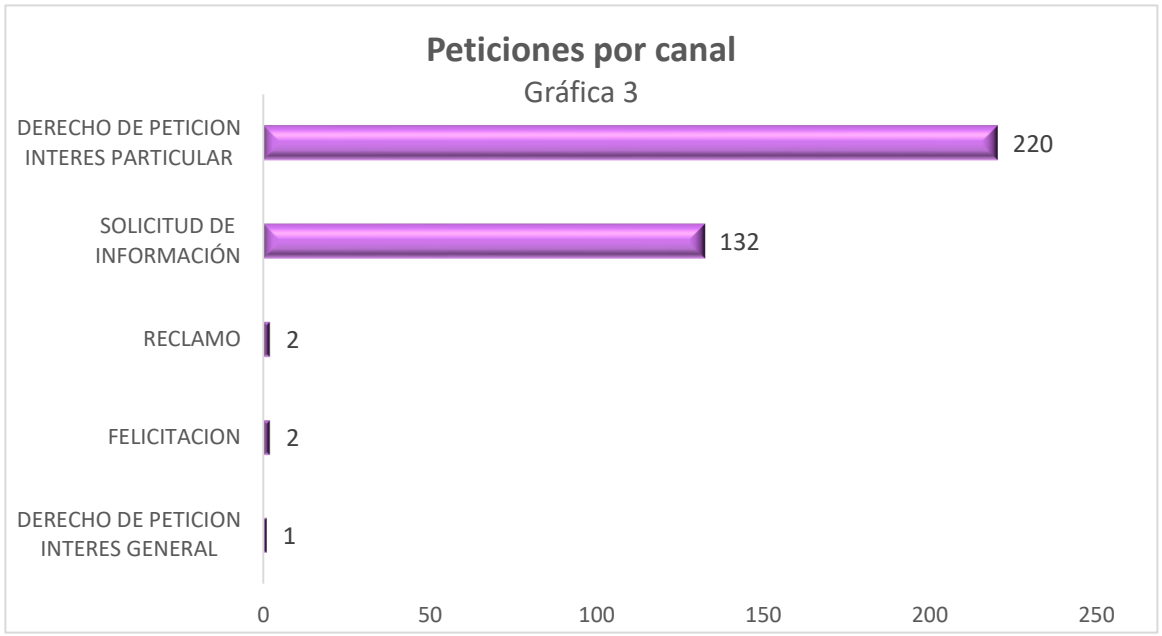


## Peticiones por Tipología

Tomando como base las **357** peticiones registradas en el Idartes durante el mes de abril 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 que, la "solicitud de derecho de petición particular" fue la tipología más utilizada durante el mes de abril con **220** peticiones que representan el **61%** del total de peticiones registradas por las dependencias del Instituto para la gestión de la respuesta; en la segunda posición se ubica la solicitud de " acceso a la información" con **132** peticiones que representan el **37%** del total registrado en la Entidad para la gestión.

Frente al mes anterior (marzo) se observa que la "los derechos de interés particular" continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante el Idartes,

A su vez las *solicitudes de acceso a la información* obtuvieron una disminución en relación con el mes anterior pasando de **46%** en marzo a **37%** en abril.




## 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 abril 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 **357** peticiones que ingresaron a la Entidad en abril (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 | 61 |
| | INVITACIONES PUBLICAS | 16 |
| | OTRAS CONVOCATORIAS (NO PDE) | 30 |
| | SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN | 5 |
| | INCONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL PDE | 4 |
| | BANCO DE PROPUESTAS | 1 |
| **EDUCACIÓN Y FORMACIÓN** | CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA | 46 |
| | PROYECTO NIDOS - LABORATORIOS | 14 |
| | CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN EN TALLERES | 12 |
| | CURSOS Y TALLERES DE FORMACIÓN (NO CREA) | 4 |
| | SOLICITUD DE ACOMPAÑAMIENTO CON GRUPO ARTISTICO | 1 |
| **RECURSOS FÍSICOS** | MERCADEO Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS | 10 |
| | PRESTAMO DE EQUIPAMIENTOS MOVILES (DOMO, CINEMATECA RODANTE) | 1 |
| | PROGRAMACIÓN Y AGENDA ACTIVIDADES INFANTILES | 1 |
| | PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA | 31 |
| | RESERVAS Y ALQUILER DE ESCENARIOS | 14 |
| | SOLICITUD DE VISITAS GUIADAS | 2 |
| **FESTIVALES AL PARQUE Y FERIAS** | FESTIVALES AL PARQUE | 9 |
| | INCONFORMIDADES Y RECLAMOS EN EL MARCO DE LOS FESTIVALES | 1 |
| | INVITACIÓN DE BANDAS NACIONALES O INTERNACIONALES A FESTIVALES | 11 |
| **SERVICIO A LA CIUDADANÍA** | ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO ARTISTAS | 6 |
| | INCONFORMIDADES CON EL SERVICIO | 5 |
| | INCONFORMIDADES POR LA LOCACIÓN | 2 |
| | PERCEPCIÓN DEL SERVICIO FELICITACIONES | 2 |
| **Total cinco subtemas** | | **289** |
| **Total otros subtemas** | | **68** |
| **Total general** | | **357** |

La tabla No. 1 muestra que la categoría "Convocatorias" es la más reiterada en el Instituto Distrital de las Artes con **117** peticiones que representan el **33%,** del total de peticiones con respuesta emitida por las unidades de gestión del Idartes, siendo el subtema más reiterado "asesorías sobre el PDE" con **61** peticiones las cuales corresponden a solicitudes atendidas desde el Área de Convocatorias.

Frente al mes de marzo 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 "servicio a la ciudadanía" ingresó en el mes de abril al TOP de las más reiteradas.

Por otra parte, la tabla No. 1 muestra que **68** 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.

## Peticiones trasladadas

Tabla No. 2

| Entidad | Cantidad |
|---|---|
| **DRD** | 2 |
| **Secretaría de Gobierno** | 1 |
| **IDT** | 1 |
| **Total** | **4** |

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

La tabla muestra que en abril se realizaron **4** 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 abril 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.

## 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 | 143 | 143 | 40% |
| SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA | 41 | 39 | 12% |
| AREA DE CONVOCATORIAS | 29 | 23 | 8% |
| SUBDIRECCION DE LAS ARTES | 29 | 22 | 8% |
| GERENCIA DE MUSICA | 21 | 21 | 6% |
| GERENCIA DE ARTES PLASTICAS | 17 | 13 | 5% |
| SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS | 14 | 11 | 4% |
| GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES | 12 | 10 | 3% |
| GERENCIA DE LITERATURA | 10 | 8 | 3% |
| PROYECTO NIDOS | 8 | 7 | 2% |
| PLANETARIO DE BOGOTA | 6 | 6 | 1% |
| GERENCIA DE DANZA | 5 | 5 | 1% |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | 4 | 4 | 1% |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 4 | 4 | 1% |
| NO COMPETENCIA DEL IDARTES | 3 | 3 | 1% |
| TALENTO HUMANO | 3 | 2 | 1% |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 2 | 1 | 1% |
| | 353 | 324 | |

La tabla No. 3 muestra que en el mes de abril las unidades de gestión del Idartes realizaron **353** 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 **143** respuestas que equivalen al **40%** de las peticiones cerradas en el Idartes.

Frente al mes anterior (marzo) 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 abril fue la subdirección de formación.

## 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** | 260 | 0 | 0% |
| **AREA DE CONVOCATORIAS** | 35 | 2 | 3% |
| **SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA** | 60 | 15 | 3% |
| **SUBDIRECCION DE LAS ARTES** | 73 | 6 | 1% |
| **GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES** | 27 | 3 | 1% |
| **Total cinco dependencias** | 455 | 26 | 1% |
| **Otras dependencias** | 87 | 4 | 1% |

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 abril (56 peticiones), fueron correctamente gestionadas a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha durante el mes de febrero.

## Participación por localidad

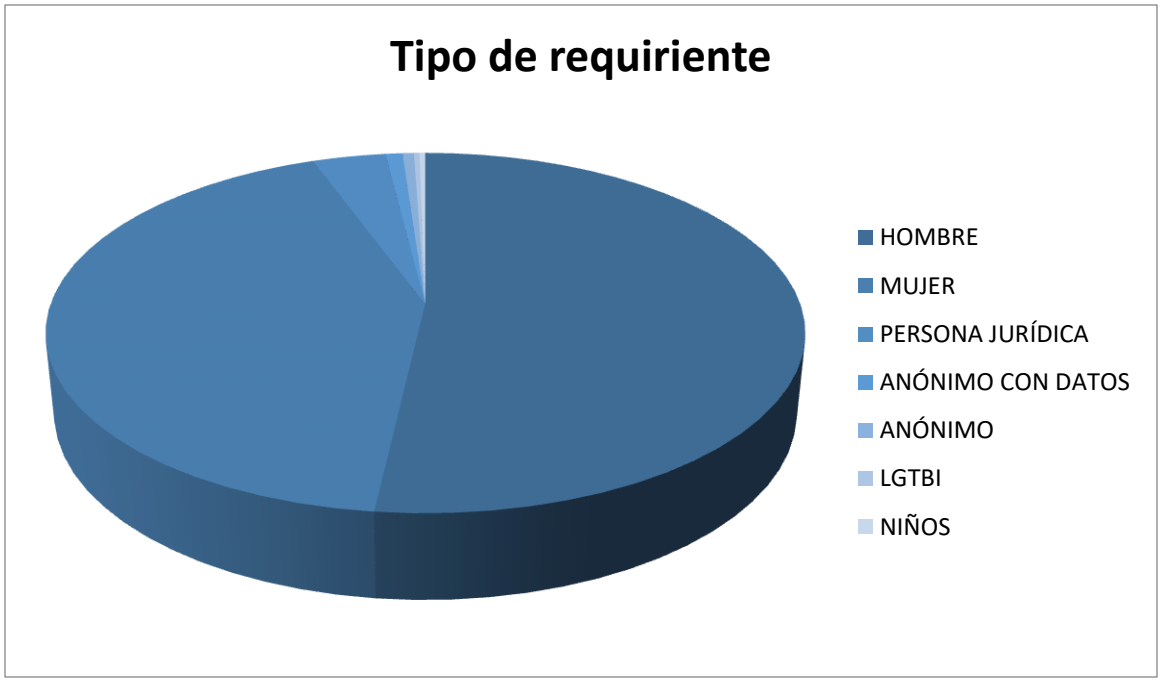
No es posible entregar información de la participación por localidad debido a que el canal por el que ingresaron más peticiones al Instituto fue el escrito y el correo electrónico, dato que no es común que los ciudadanos aporten.

## 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 **94%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de abril al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El **6%** 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

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 | DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL | DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR | FELICITACION | RECLAMO | SOLICITUD DE INFORMACIÓN |
|---|---|---|---|---|---|
| AREA DE CONVOCATORIAS | | 9 | | | |
| DIRECCION GENERAL | | 4 | | | |
| GERENCIA DE ARTE DRAMATICO | | 2 | | | |
| GERENCIA DE ARTES PLASTICAS | | 10 | | 11 | |
| GERENCIA DE DANZA | | 9 | | | |
| GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES | | 10 | | | |
| GERENCIA DE LITERATURA | | 6 | | | 8 |
| GERENCIA DE MUSICA | | 8 | | | |
| NO COMPETENCIA DEL IDARTES | | 9 | | | |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | | 6 | | | |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | | 11 | | | |
| PLANETARIO DE BOGOTA | | 13 | | 15 | |
| PROYECTO NIDOS | | 7 | | | |
| RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA | 2 | 3 | 5 | | 1 |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | | 12 | | | |
| SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS | | 8 | | | |
| SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA | | 6 | | | |
| SUBDIRECCION DE LAS ARTES | | 8 | | | |
| TALENTO HUMANO | | 6 | | | 2 |

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 **5,2** días, el cual se mantiene frente al mes anterior (marzo), teniendo en cuenta que en ese mes fue de **5,4** 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 30 de abril 2023 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.

**1**. Durante abril disminuyeron las peticiones en comparación con el mes anterior, la disminución fue del **35%** variable que tuvo que ver con los días de receso en el mes de abril por lo cual hubo poca afluencia por parte de la ciudadanía, así mismo, la finalización del primer ciclo de las Convocatorias lo que genera menor número de consultas.

**2.** Para abril 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 **58%** del total de peticiones recibidas durante el mes.

**3.** Se realizaron 4 traslados por competencia a otras entidades del distrito, dos al IDRD, relacionados con permisos e información de la Plaza de Toros Santa María, uno al Instituto Distrital de Turismo solicitud de información sobre eventos antes de la creación de Idartes y uno a la Secretaría de Gobierno la cual tuvo que ver con una Veeduría Ciudadana 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 5,2 días.

**5**. También como eventos del mes de abril destacamos el "Cinemateca de Bogotá celebra sus 52 años**"**, 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 "Siempre en Contacto"


**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