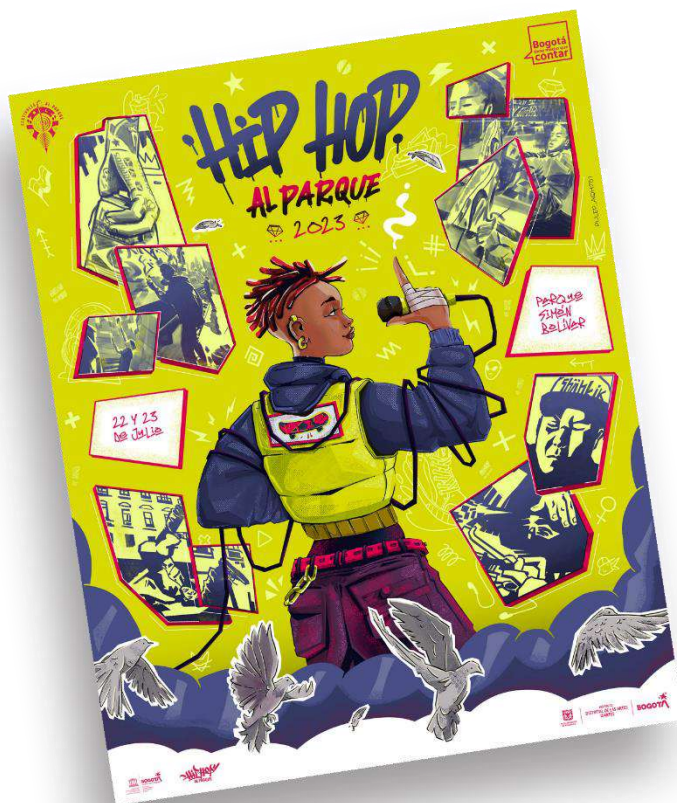




Informe gestión de peticiones Julio 2023

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 **julio** 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 **Julio** 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 **julio** 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.

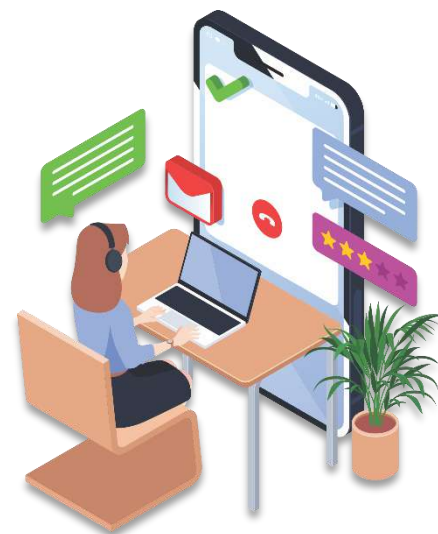


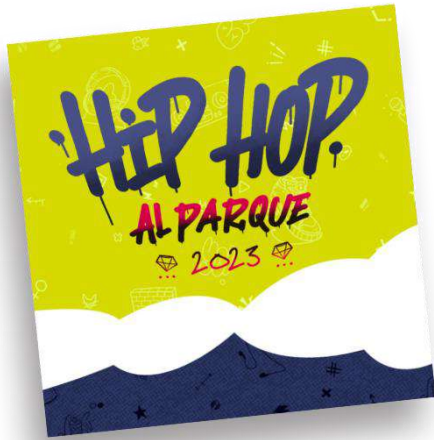
Normatividad

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 **julio 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 **julio 2023**.





“Festival Colombia al Parque 2023”

El 22 y el 23 de julio se realizó la versión 2023 de Hip Hop al Parque un encuentro en el que se dio cita la evolución de sonidos, el rol femenino, el respeto, la sana convivencia, la esencia del movimiento y los talentos locales, nacionales e internacionales de MCs, DJs y destacados del break dance y el graffiti que dieron lo mejor en el escenario del Parque Metropolitano Simón Bolívar.

Bajo el lema Somos reales, este año, el Festival Hip Hop al Parque se une a la celebración de los 50 años del movimiento hip hop en el mundo con un cartel de artistas y propuestas musicales que, más allá de mirar al pasado, fortalecen la visión hacia el futuro de esta cultura en el país. DJ y Beatmakers de Bogotá, invitados nacionales como L'Xusma de Cartagena y Los Nandez de Cali e importantes referentes internacionales como GZA & The Phunky Nomads, miembro fundador y líder espiritual de Wu-Tang Clan, hicieron parte de la programación.

El Festival también estuvo nutrido con el arte urbano a gran escala que presentó un grupo de artistas del Museo Abierto de Bogotá - MAB con cuatro intervenciones en el Parque Simón Bolívar y otras que se realizaron sobre la calle 80. A esto se suma la Zona Freestyle que por primera vez llega el Festival con las mejores ligas de Bogotá, en un torneo de break dance, show de beat box y la presentación del documental Barras.

Más información

5

Aspectos Generales

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

Peticiones recibidas

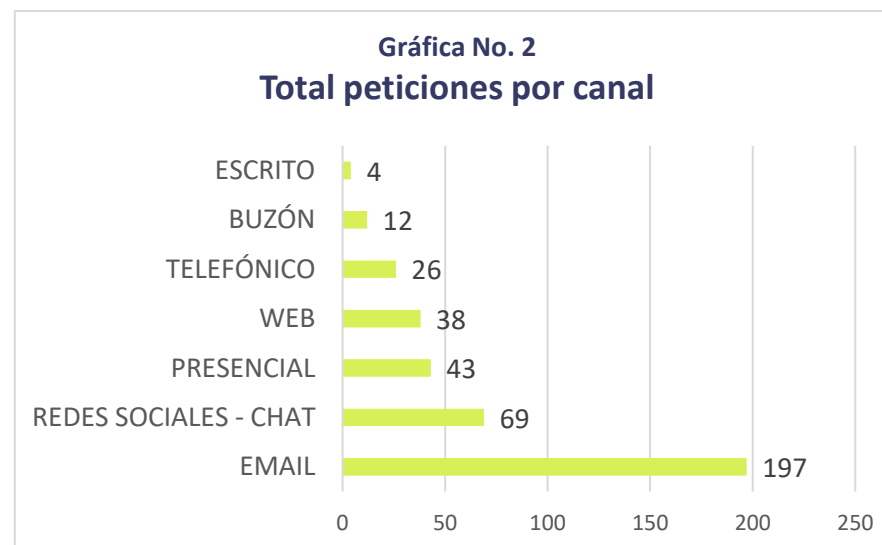
Para este mes reportamos la información acumulada que contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la entidad entre el 1 y el 30 de **julio** de 2023 el cual asciende a **389** solicitudes de trámite ciudadanas que demuestran el compromiso de la entidad por dar cumplimiento a todas 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 enero del total de peticiones registradas el junior registro se realizó a través del correo electrónico contactenos@idartes.gov.co, con **197** peticiones, las cuales representan el **50%** del total registrado por los diferentes canales; en la segunda posición se ubica el chat que registró **69** peticiones, las cuales representan el **18%**, y en la tercera posición está el canal presencial que registró un total de **43** peticiones las cuales representan **11%**. Frente al mes anterior 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





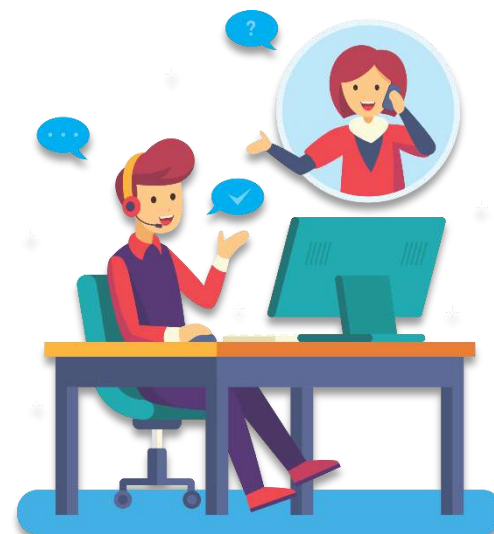
Tomando como base las 389 peticiones registradas en la Entidad durante el mes de julio en la gráfica No. 3 se presenta la clasificación por tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Entidad, en la cual se observa que, el *derecho de interés particular* es la tipología más utilizada durante el mes de julio con **226** peticiones que representan el **58%** del total de peticiones registradas por las dependencias para la gestión de la respuesta; en la segunda posición se ubica la solicitud de *acceso a la información* con **149** peticiones que representan el **38%** del total registrado en la Entidad para la gestión.

Frente al mes anterior (junio) se observa que, la tipología de derecho de petición de interés particular continúa siendo la más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante el Idartes, observándose una constante pues en mayo también obtuvo una participación del **57%**.

Subtemas más reiterados

En este capítulo se muestran las categorías y subtemas más reiterados en el Instituto Distrital de las Artes, durante el mes de julio 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 389 peticiones que ingresaron a la Entidad en julio (Tabla No. 1), a continuación, se detallan las cinco categorías y subtemas más reiterados en este mes en el Idartes.



CATEGORÍA	SUBTEMA	TOTAL
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN	CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	69
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN EN TALLERES	8
	VINCULACIÓN DE JARDINES	1
	CURSOS Y TALLERES DE FORMACIÓN (NO CREA)	15
CONVOCATORIAS	ASESORÍAS SOBRE PDE	43
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	37
	OTRAS CONVOCATORIAS (NO PDE)	5
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL PDE	3
	INVITACIONES PUBLICAS	11
RECURSOS FÍSICOS	BANCO DE PROPUESTAS	
	PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	41
	RESERVAS Y ALQUILER DE ESCENARIOS	14
	MERCADEO Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS	8
	PRESTAMO DEL ESCENARIO PARA ENSAYOS	2
	PRESTAMO DE EQUIPAMIENTOS MOVILES (DOMO, CINEMATECA RODANTE)	2
	PROGRAMACIÓN Y AGENDA ACTIVIDADES INFANTILES	1
TALENTO HUMANO Y CONTRATATACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE OFERTAS DE EMPLEO	6
	PASANTIAS	2
FESTIVALES AL PARQUE Y FERIAS	FESTIVALES AL PARQUE	15
	INVITACIÓN DE BANDAS NACIONALES O INTERNACIONALES A FESTIVALES	4
TOTAL 5 SUBTEMAS		287
TOTAL OTROS SUBTEMAS		95
TOTAL		382

La tabla No. 1 muestra que la categoría “Educación y Formación” es la más reiterada en el Instituto Distrital de las Artes con **93** peticiones que representan el **24%**, del total de peticiones con respuesta emitida por las unidades de gestión del Idartes, siendo el subtema más reiterado “centros de formación artística Crea” con **69** peticiones las cuales corresponden a solicitudes atendidas desde el Área de Convocatorias.

Frente al mes de julio se observa que el subtema “centros de formación artística Crea” continúa ubicándose en el TOP de los cinco subtemas más reiterados, igualmente se observa que la categoría “convocatorias” con el subtema asesorías PDE.

Por otra parte, la tabla No. 1 muestra que **95** 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 6 meses se reciben peticiones por estos temas.

Peticiones trasladadas

Tabla No. 2

Entidad	Cantidad
SECRETARIA DE HACIENDA	1
FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	1
SECRETARIA DE CULTURA	5
TOTAL	7

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

La tabla muestra que en julio se realizaron **7** 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 julio se recibieron un total de **4** peticiones que fueron clasificadas como “Veedurías Ciudadanas” y corresponden a solicitudes realizadas sobre la inversión de recursos para las convocatorias, información sobre número de contratistas de la Entidad y la contratación de artistas para Joropo al Parque.



Gestión de respuesta

Tabla No. 3

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	162	162	42%
AREA DE CONVOCATORIAS	47	44	12%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	38	32	8%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	29	24	6%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	24	19	5%
GERENCIA DE MUSICA	17	15	4%
PLANETARIO DE BOGOTA	12	12	3%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	13	12	3%
GERENCIA DE LITERATURA	9	9	2%
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	10	6	2%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	5	5	1%
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	4	4	1%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	3	1%
GERENCIA DE DANZA	5	2	1%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	1	0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	0%
TOTAL	382	351	92%



La tabla No. 3 muestra que en el mes de julio las unidades de gestión del Idartes realizaron **351** 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 **162** respuestas que equivalen al **42%** de las peticiones cerradas en el Idartes.

Frente al mes anterior (junio) 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 junio fue el área de Convocatorias.

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	206	0
AREA DE CONVOCATORIAS	60	23
GERENCIA DE ARTES PLÁSTICAS	33	26
SUBDIRECCIÓN DE FORMACIÓN ARTÍSTICA	30	5
SUBDIRECCIÓN DE LAS ARTES	26	6
Total cinco dependencias	355	12
Otras dependencias	119	40
Total general	474	112

La tabla No. 4 muestra que a la fecha la Entidad no presenta peticiones pendientes de cierre con respuesta total, toda vez que las peticiones sin trámite de respuesta en julio (112 peticiones), fueron correctamente gestionadas a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha durante el mes de julio.

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.

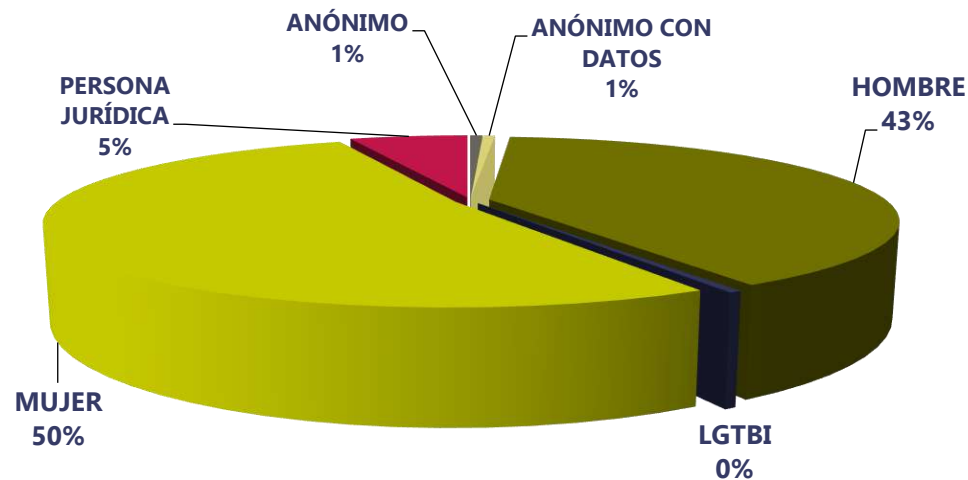


Tipo de requiriente

El **93%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de julio al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El **7%** 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.



Tipo de requiriente



Tiempo promedio de respuesta

El 17 de junio 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 julio 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	SUGERENCIA
Área de Convocatorias			7			
Gerencia de Arte Dramático	30		9			
Gerencia de Artes Plásticas			12			
Gerencia de Danza			14			
Gerencia de Las Artes Audiovisuales			8	8		
Gerencia de Literatura			8			
Gerencia de Música		15	5			
Oficina Asesora de Comunicaciones			2			
Oficina Asesora Jurídica			7			
Oficina de Control Interno Disciplinario			12			
Planetario de Bogotá			13			10
Relacionamiento con la Ciudadanía	6		1		0	
Subdirección Administrativa y Financiera			10			
Subdirección de Equipamientos			7		0	
Subdirección de Formación Artística		11	9			
Subdirección de Las Artes			10			
TOTAL GENERAL	18	13	8	8	0	10

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)

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** días, el cual se mantiene frente al mes anterior (junio), teniendo en cuenta que en ese mes fue de **5,1** días promedio.



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 julio 2023 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.



1. Durante el mes de julio disminuyeron las peticiones en comparación con el mes anterior en un **19%** esto debido a que, la mayoría de las convocatorias que ofrece el Portafolio Distrital de Estímulos –PDE ya están en ejecución por tanto disminuyen las solicitudes de los artistas y los grupos de valor.

2. Para julio 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 **50%** del total de peticiones recibidas durante el mes.

3. Se realizaron **7** traslados por competencia a otras entidades del distrito, cinco a la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte y una a la Fundación Gilberto Álzate Avendaño, relacionados con solicitudes de las convocatorias del Portafolio Distrital de Estímulos PDE, y una a la Secretaría de Hacienda relacionada con trámites de competencia de esta Entidad.

4. El promedio de tiempos de respuesta en la Entidad es favorable para la ciudadanía toda vez que entre los 5 primeros días.

5. También como eventos del mes de julio destacamos el “El Festival Hip Hop al Parque- 2023.”, 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 —



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

