



Informe gestión de peticiones Septiembre 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 **septiembre** 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 **septiembre 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 **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 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 **septiembre 2023**.



“Festival Jazz al Parque 2023”



La alegría del público fue protagonista en esta versión del festival que reunió la música con variadas expresiones artísticas.

Como un gran movimiento cultural alrededor de las músicas colombianas, el funk, el blues, las coplas, el R&B y hasta la electrónica, el 9 y 10 de septiembre del 2023 se realizó la versión 26 del Festival Jazz al Parque. 41 mil personas se unieron al llamado del Instituto Distrital de las Artes – Idartes para vivir la experiencia del jazz en todas sus formas, durante estos dos días que también acercaron a la lectura, el dibujo, la pintura, la caricatura y el emprendimiento.

Además, el festival permitió un encuentro entre amigos y familiares alrededor de la música en vivo, que invitó a realizar diversas actividades como yoga, ajedrez, baile, prácticas circenses y juegos, entre otras. Los asistentes también se deleitaron con la variada oferta de comidas y bebidas en el parque El Country, que se convirtió en una divertida zona de picnic donde compartieron niños, jóvenes y adultos.

Más información

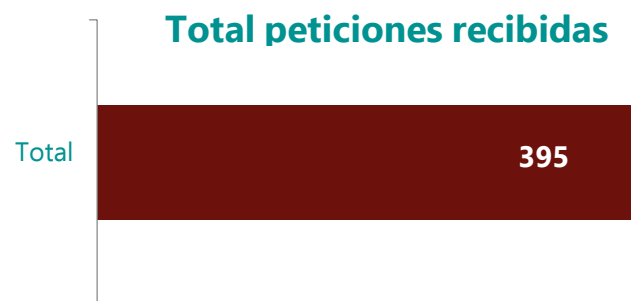
Aspectos Generales

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 2023 el cual asciende a **395** 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 **249** peticiones, las cuales representan el **60%** del total registrado por los diferentes canales; en la segunda posición se ubica el canal web que registró **83** peticiones, las cuales representan el **21%**, y en la tercera posición está el canal redes sociales y chat que registró un total de **38** peticiones las cuales representan **9%**. Frente a este mes se observa que juntos los canales presencial, telefónico, escrito y buzón continúan ubicándose como los cinco canales de atención con menor registro de peticiones para la gestión en la Entidad.

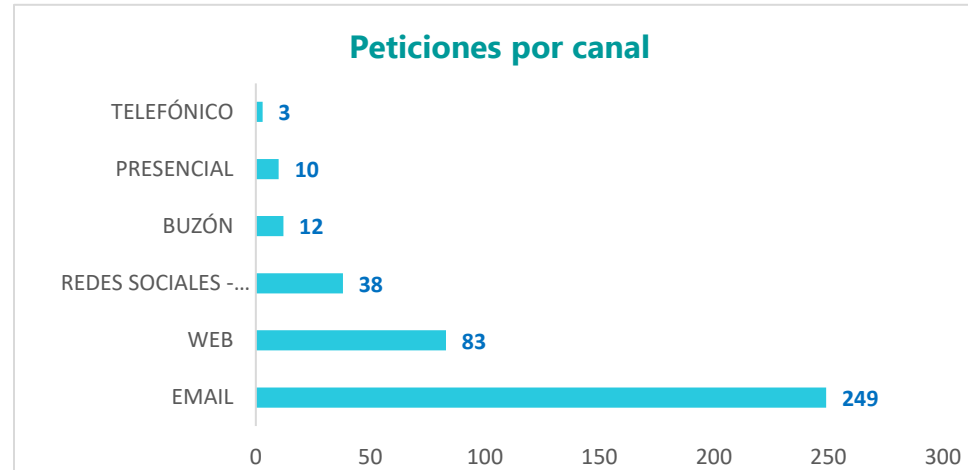


Gráfico 2 Peticiones por canal

Peticiones por Tipología



Tomando como base las 395 peticiones registradas en el Idartes durante el mes de septiembre 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 con **322** peticiones que representan el **81%** del total de peticiones registradas por las dependencias del Instituto, para la gestión de la respuesta; en la segunda posición se ubica el “acceso a la información” con **65** peticiones que representan el **16%** del total registrado en la Entidad para la gestión.

Frente al mes anterior (agosto) se observa que el “derecho de petición de interés particular” continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante el Idartes, observándose una constante, a su vez la solicitud de acceso a la información obtuvo una leve disminución en relación con el mes anterior.

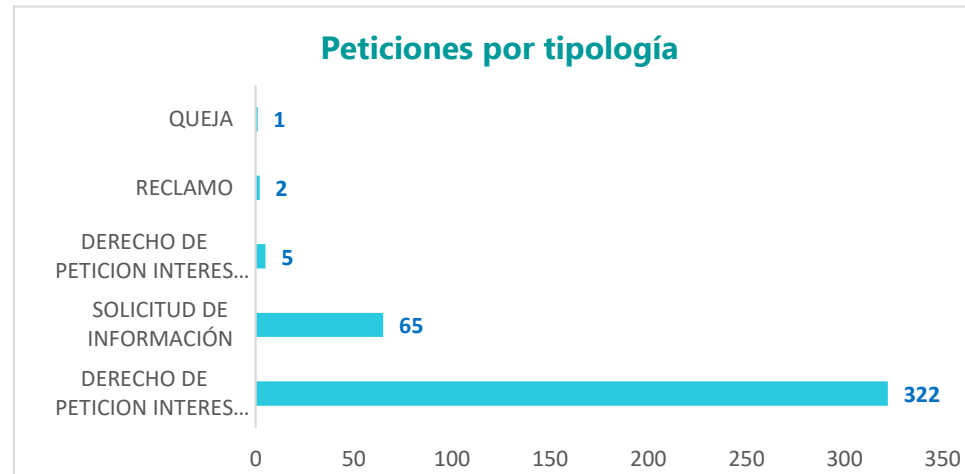


Gráfico 2 Peticiones por tipología

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 septiembre, 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 395 peticiones que ingresaron a la Entidad en septiembre (Tabla No. 1), a continuación, se detallan las cinco categorías y subtemas más reiterados en este mes en el Idartes.

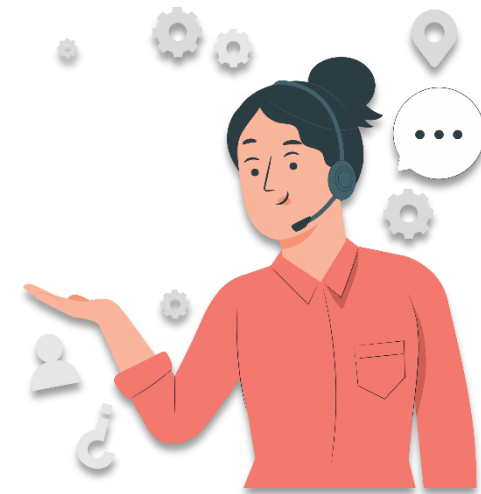


Tabla No. 1

CATEGORÍA	SUBTEMA	TOTAL	%
CONVOCATORIAS	ASESORÍAS SOBRE PDE	44	24 %
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	14	
	OTRAS CONVOCATORIAS (NO PDE)	3	
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL PDE	25	
	INVITACIONES PUBLICAS	7	
	BANCO DE PROPUESTAS	2	
RECURSOS FÍSICOS	PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	59	20%
	RESERVAS Y ALQUILER DE ESCENARIOS	5	
	MERCADEO Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS	9	
	SOLICITUD DE VISITAS GUIADAS	5	
	PRESTAMO DE EQUIPAMIENTOS MOVILES (DOMO, CINEMATECA RODANTE)	1	
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN	CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	42	19%
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN EN TALLERES	24	
	CURSOS Y TALLERES DE FORMACIÓN (NO CREA)	3	
	PROYECTO NIDOS - LABORATORIOS	7	
FESTIVALES AL PARQUE Y FERIAS	FESTIVALES AL PARQUE	14	6%
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS EN EL MARCO DE LOS FESTIVALES	4	
TALENTO HUMANO Y CONTRATATACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE OFERTAS DE EMPLEO	7	2%
TOTAL 5 SUBTEMAS		275	71%
TOTAL OTROS SUBTEMAS		120	29%
TOTAL		395	100%

La tabla No. 1 muestra que la categoría “convocatorias” es la más reiterada en el Instituto Distrital de las Artes con **95** peticiones que representan el **24%**, del total de peticiones con respuesta emitida por las unidades de gestión del Idartes, siendo el subtema más reiterado “asesorías sobre el PDE” con **44** 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, al igual que recursos físicos y formación y educación.

Por otra parte, la tabla No. 1 muestra que **120** 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.

Peticiones trasladadas

Tabla No. 2

Entidad	Cantidad
SECRETARÍA DE CULTURA	4
FUNDACION GILBERTO ALZATE	2
Total	6

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

La tabla muestra que en septiembre se realizaron 6 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 **septiembre** se recibieron un total de **8** peticiones que fueron clasificadas como “Veedurías Ciudadanas” y corresponden a solicitudes realizadas por la prestación de los servicios, así como también consultas sobre la operación en escenarios y las solicitudes de información en general.

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	117	117	30%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	72	72	18%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	44	44	11%
AREA DE CONVOCATORIAS	37	37	9%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	24	24	6%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	15	12	3%
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	13	13	3%
GERENCIA DE MUSICA	13	13	3%
GERENCIA DE LITERATURA	11	11	3%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	9	9	2%
PLANETARIO DE BOGOTA	9	9	2%
GERENCIA DE DANZA	8	8	2%
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	5	5	1%
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	4	1%
AREA DE PRODUCCION	3	3	1%
PROYECTO NIDOS	2	2	1%
DIRECCION GENERAL	1	1	0%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	1	0%
TALENTO HUMANO	1	1	0%
TOTAL	389	386	

La tabla No. 3 muestra que en el mes de septiembre las unidades de gestión del Idartes realizaron **389** 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 **117** respuestas que equivalen al **30%** de las peticiones cerradas en el Idartes.

Frente al mes anterior (agosto) 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 agosto 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	243	0
AREA DE CONVOCATORIAS	64	4
SUBDIRECCIÓN DE LAS ARTES	42	2
SUBDIRECCIÓN DE FORMACIÓN ARTÍSTICA	38	0
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	22	3
Total cinco dependencias	409	9
Otras dependencias	69	2
Total general	478	11

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 agosto (11 peticiones), fueron correctamente gestionadas a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha durante el mes de septiembre.

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.

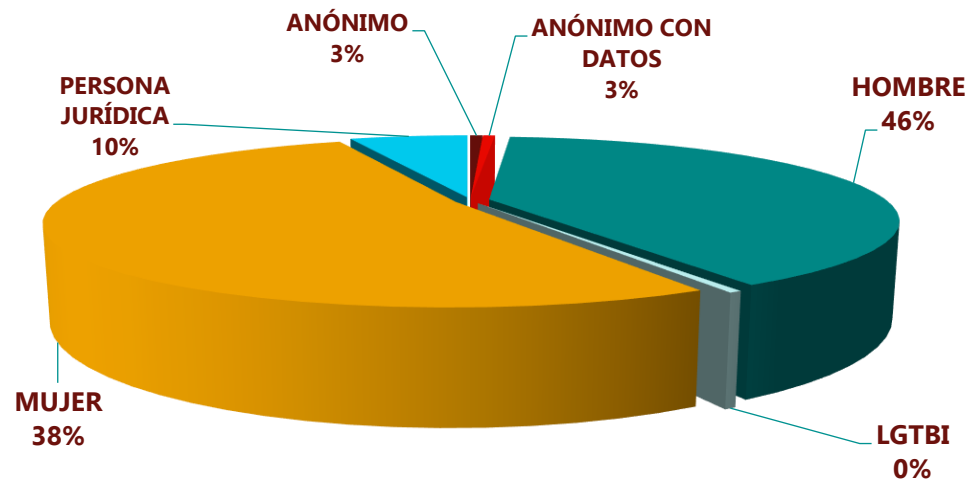


Tipo de requiriente

El **84%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de septiembre al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El **10%** de las peticiones las interpusieron personas jurídicas, que en su mayoría corresponde a consultas de empresas para la participación de licitaciones y el programa Es Cultura Local, y el **6%** anónimos.



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 septiembre 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	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
AREA DE CONVOCATORIAS		6			
AREA DE PRODUCCION		10			
DIRECCION GENERAL		8			
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO		4			
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		13			
GERENCIA DE DANZA		12			
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	14	9		11	
GERENCIA DE LITERATURA		5			
GERENCIA DE MUSICA		4			5
NO COMPETENCIA DEL IDARTES		0			
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		7			
OFICINA ASESORA JURIDICA		11			
PLANETARIO DE BOGOTA		13			
PROYECTO NIDOS		8			
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	0	0		0	0
SECRETARIA DE CULTURA		4			
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		13			
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	13	8	12		
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA		0			
SUBDIRECCION DE LAS ARTES		7			
TALENTO HUMANO		12			
(en blanco)					
Total general	7	4	12	0	0

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 **3** días, el cual disminuyó frente al mes anterior (agosto), 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 30 de septiembre 2023 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.



1. Durante septiembre disminuyeron las peticiones en comparación con el mes anterior, en un **19%** esto debido a que en su gran mayoría ya se encuentran en estado de ejecución las convocatorias del Portafolio Distrital de Estímulos –PDE, además de disminuir la solicitud de inscripciones a talleres y cursos.

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 **60%** del total de peticiones recibidas durante el mes.

3. Se realizaron **6** traslados por competencia a otras entidades del distrito, 4 a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte y 2 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 3 primeros días.

5. También como eventos del mes de septiembre destacamos el “Festival Jazz 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

