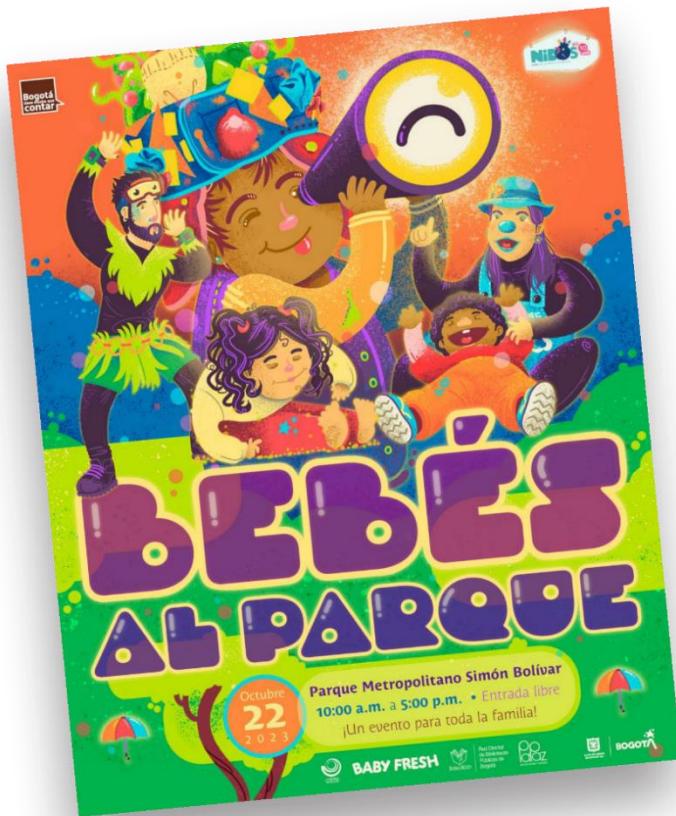




INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



Área de
Relacionamiento
con la Ciudadanía

Informe gestión de peticiones Octubre 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 **octubre** 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 **octubre 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 **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.



3

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 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 **octubre 2023**.

Área de Relacionamiento con la Ciudadanía

Informe de **peticiones**

Eventos del mes



El Parque Simón Bolívar de nuevo fue el escenario de este gran despliegue artístico y cultural que el Programa Nidos, del Instituto Distrital de las Artes - Idartes, hace cada año para celebrar la niñez, la familia y claro el goce, el juego, la exploración y la experimentación a partir de los lenguajes del arte.

Esta versión tuvo diferentes espacios a lo largo de la zona del parque escogida para el evento. En algunas carpas y zonas al aire libre se realizaron experiencias artísticas, las cuales son encuentros para que las niñas y los niños de 0 a 6 años, tengan la oportunidad de vivir, conocer, contemplar, experimentar y crear a partir del arte, mientras comparten con otras personas y desarrollan sus capacidades mediante el uso de materiales, su propio cuerpo, la intervención en el espacio y la transformación de materias que los artistas ponen a su disposición.

Pero lo mejor siempre queda para el final, este evento cerró con el concierto ¡No te vayas a aburrir! de la maravillosa María del Sol Peralta, el cual, a través de relatos y canciones de su autoría y algunos libros y canciones tomadas de la tradición oral, se convirtió en un repertorio que evocó a las tradicionales horas del cuento donde la voz cantada, hablada y leída se combinaron con juegos y bailes que lograron una alegre actividad que vinculó tanto a niñas y niños como adultos por igual.

[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 31 de **octubre** de 2023 el cual asciende a **370** 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



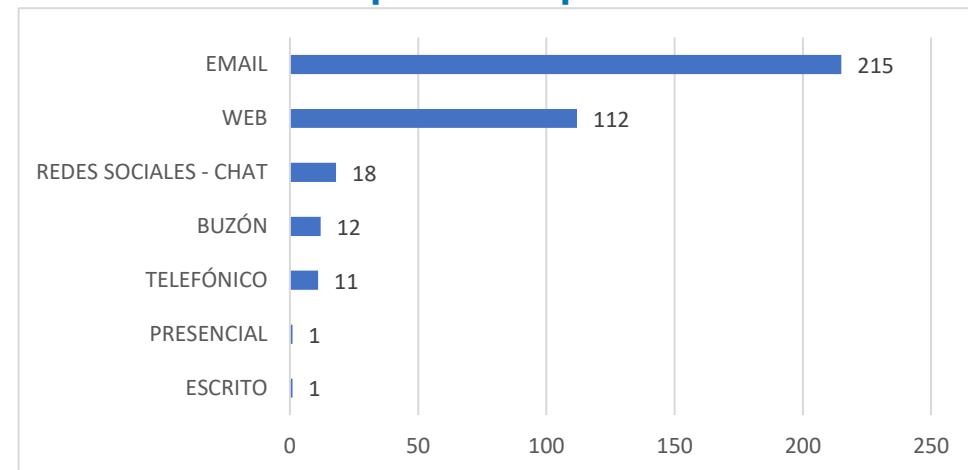
6

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 **215** peticiones, las cuales representan el **58%** del total registrado por los diferentes canales; en la segunda posición se ubica las peticiones ingresadas por Bogotá te escucha con un registró de **112** peticiones, las cuales representan el **30%**, y en la tercera posición está el canal chat que registró un total de **17** peticiones las cuales representan **5%**. 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

Gráfica No. 2
Total peticiones por canal

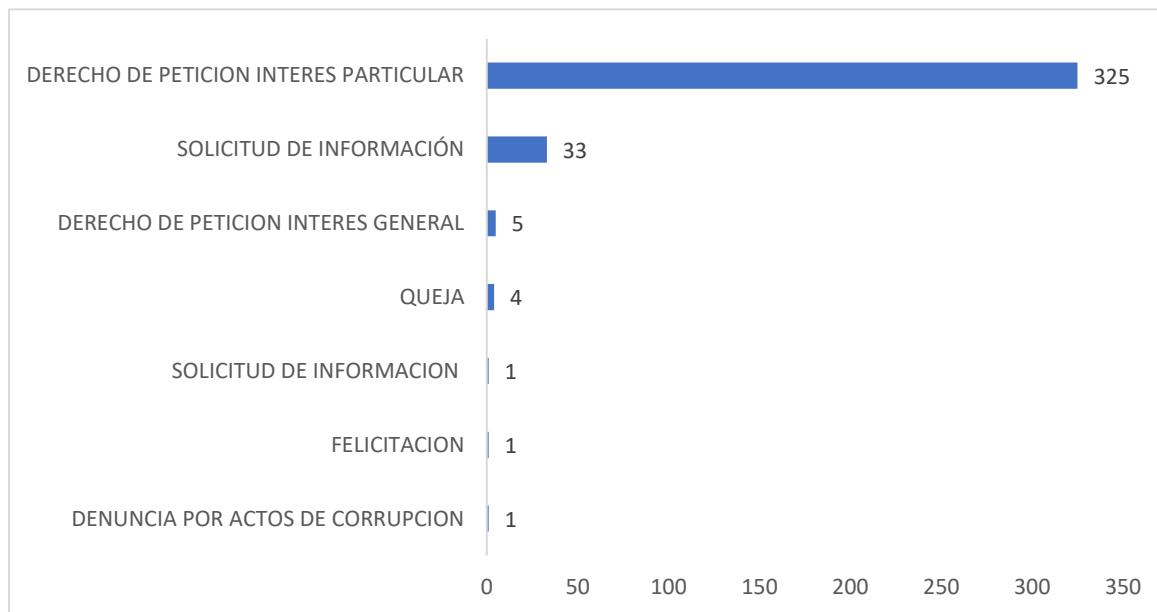




Tomando como base las **370** peticiones registradas en el Idartes durante el mes de octubre en la gráfica No. 3 se presenta la clasificación por tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Entidad, en la cual se observa que el "derecho de petición de interés particular" es la tipología más utilizada durante el mes con **325** peticiones que representan el **88%** 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 información" con **33** peticiones que representan el **9%** del total registrado en la Entidad para la gestión.

Frente al mes anterior (septiembre) 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" mantuvo el mismo comportamiento ubicándose en la segunda posición.

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 **370** 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	21
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	21
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL PDE	41
	INVITACIONES PUBLICAS	15
RECURSOS FÍSICOS	PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	73
	RESERVAS Y ALQUILER DE ESCENARIOS	4
	MERCADEO Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS	14
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN	CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	17
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN EN TALLERES	24
	CURSOS Y TALLERES DE FORMACIÓN (NO CREA)	9
	PROYECTO NIDOS - LABORATORIOS	4
VEEDURIAS CIUDADANAS	VEEDURÍAS CIUDADANAS	11
FESTIVALES AL PARQUE Y FERIAS	FESTIVALES AL PARQUE	10
TOTAL 5 SUBTEMAS		264
TOTAL OTROS SUBTEMAS		93
TOTAL		357

La tabla No. 1 muestra que la categoría “convocatorias” es la más reiterada en el Instituto Distrital de las Artes con **98** peticiones que representan el **27%**, del total de peticiones con respuesta emitida por las unidades de gestión del Idartes, siendo el subtema más reiterado “inconformidades y reclamos PDE” con **41** 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 “veedurías ciudadanas” se mantuvo en el TOP de las más reiteradas. Por otra parte, la tabla No. 1 muestra que **93** peticiones corresponden a “otros subtemas” dentro de las cuales se ubican los trasladados por no competencia a otras entidades distritales, recorridos graffiti, permiso para filmaciones audiovisuales y difusión en la página web, entre otros, que, aunque no se destaque en los primeros 7 meses se reciben peticiones por estos temas

Peticiones trasladadas

Tabla No. 2

Entidad	Cantidad
SCRD Secretaría de Cultura Recreación y Deporte	5
Fuga FUNDACION GILBERTO ALZATE	3
IDRD Instituto Distrital de Recreación y Deporte	3
Secretaría de Integración Social	1
Habitad	1
Total	13

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 octubre se realizaron 13 trasladados 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 **11** 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	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	96	92
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	58	55
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	48	47
AREA DE CONVOCATORIAS	35	34
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	24	22
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	21	21
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	19	18
PLANETARIO DE BOGOTA	12	12
GERENCIA DE LITERATURA	9	7
GERENCIA DE MUSICA	7	7
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	5	5
PROYECTO NIDOS	4	4
GERENCIA DE DANZA	3	3
DIRECCION GENERAL	3	2
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	2	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	2
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	2
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	2
AREA DE PRODUCCION	1	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1
PRODUCCION	1	1
TALENTO HUMANO	1	1
TOTAL	357	342

12

13

La tabla No. 3 muestra que en el mes de octubre las unidades de gestión del Idartes realizaron **342** 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 **92** respuestas que equivalen al **27%** 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	117	0
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	72	0
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	4	0
AREA DE CONVOCATORIAS	7	0
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	24	0
Total cinco dependencias	224	0
Otras dependencias	165	3
Total general	389	3

La tabla No. 4 muestra que a la fecha la Entidad no presenta peticiones pendientes de cierre con respuesta total, toda vez que el 1% de peticiones sin trámite de respuesta en octubre (3 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.



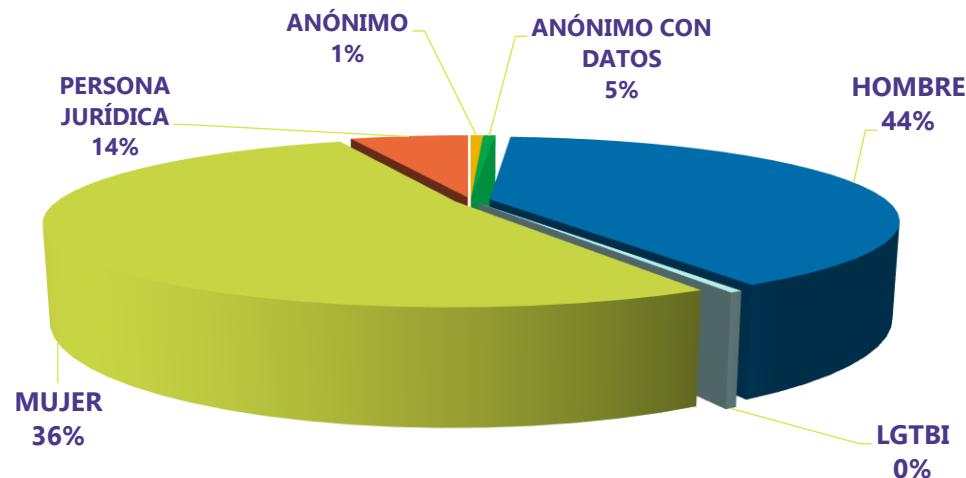
15

Tipo de requeriente

El **86%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de octubre al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El **14%** de las peticiones las interpusieron personas jurídicas, que en su mayoría corresponde a consultas de empresas interesadas en participar en las convocatorias de Es Cultura Local y de empresas para la participación de licitaciones, además de certificaciones de contrato y peticiones del Concejo de Bogotá.



Tipo de requeriente



16

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 octubre 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.



17

Tabla No. 5

ÁREA	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	FELICITACION	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL GENERAL
AREA DE CONVOCATORIAS		8	8			8
DIRECCION GENERAL		7				7
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO		7				7
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	10	13				13
GERENCIA DE DANZA		14				14
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES		10				10
GERENCIA DE LITERATURA		4				4
GERENCIA DE MUSICA	6	9				9
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		6				6
OFICINA ASESORA JURIDICA		9				9
PLANETARIO DE BOGOTA		14				14
PROYECTO NIDOS		6				6
PROYECTO NIDOS		8				8
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	1	6		1	0	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		8				8
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS		11				11
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA		5				5
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	13	10				10
TALENTO HUMANO		14				14
Total general	6	9	8	1	0	5

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, aumento 2 días frente al mes anterior (septiembre), teniendo en cuenta que en ese mes fue de **3** días promedio.



19

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



- 1.** Durante el mes de octubre se presentó una leve disminución de 25 peticiones menos en comparación con el mes anterior, la disminución fue de un **6%** 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 **58%** del total de peticiones recibidas durante el mes.

3. Se realizaron **13** traslados por competencia a otras entidades del distrito, cinco se trasladaron a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte relacionados con las convocatorias del Portafolio Distrital de Estímulos PDE, tres se trasladaron a la Fundación Gilberto Álvarez Avendaño FUGA concerniente a las convocatorias de Es Cultura Local, tres trasladados al Instituto Distrital de Recreación y Deporte con respecto a permisos sobre la administración de los parques, una solicitud a Integración Social sobre los centros Día y una al Hábitat para un total de **11** traslados que 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 primeros ocho días.

5. También, como eventos del mes de octubre destacamos el “Festival Bebés al Parque - 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



21