



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



Informe gestión de peticiones **Febrero 2022**

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

Área de Relacionamiento
con la Ciudadanía

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 2022.

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** 2022 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

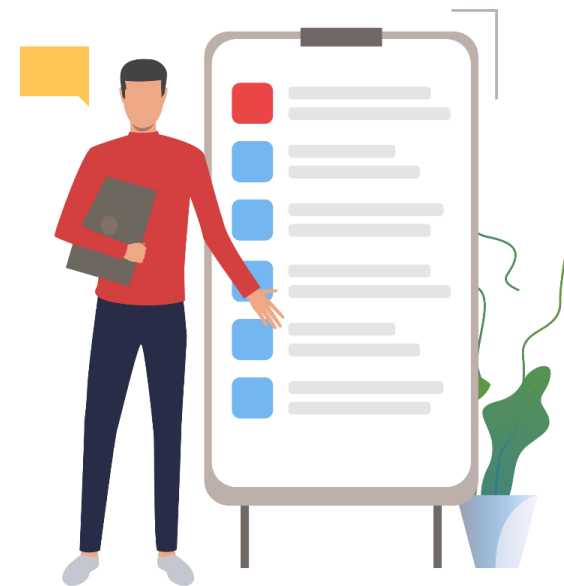
En el informe se presenta la información recogida durante todo el mes de **febrero** en torno a la gestión de peticiones, los insumos para el análisis se recibieron mediante reporte enviado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor cruzándola con la base de reporte preventivo de gestión.

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 2022**.

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 2022**.



“Colombia al Parque - 20 años”



Para la vigésima versión del Festival Colombia al Parque, que se realizó del 24 al 27 de febrero, se hizo un especial homenaje a los 20 años de la carrera artística de Marta Gómez. La artista fue la invitada especial de la Gala de inauguración el jueves 24 de febrero en el Teatro Municipal Jorge Eliécer Gaitán.

Junto a ella se presentaron artistas colombianas Ensamble Macondo, María Vanedi, Astrid Carolina y el Grupo Mayelé, ganadores de la convocatoria distrital del Idartes.

El viernes 25 de febrero, por primera vez, se incluyó en la programación el Teatro Al Aire libre La Media Torta, donde los nuevos sonidos distritales ofrecieron una tarde entre músicas llaneras, tropicales y de la montaña, acompañados del Grupo Alturas de Perú, con más de 40 años de tradición y con el cierre a cargo del dúo de electrónica de la selva Mitú. Desde el mediodía del viernes 25 de febrero, allí se presentaron los grupos locales Tr3s en uno, Grupo Carranguero Los Parientes,

entre otros con más de 30 artistas que circularán por diferentes escenarios como el Teatro Jorge Eliécer Gaitán, el Teatro Al Aire libre La Media Torta y el Parque El Lago (Parque de Los Novios).

Área de Relacionamento con la Ciudadanía
Informe de encuestas de satisfacción

Programa Distrital de Estímulos- PDE

“Una ventana de oportunidades para los agentes del arte y la cultura en Bogotá y el país”.



El Programa Distrital de Estímulos - PDE es un portafolio de convocatorias públicas conformado por becas, premios, pasantías, residencias y un banco de jurados que se diseña y lanza anualmente con el propósito de fortalecer y reconocer, por medio de recursos económicos y técnicos, la trayectoria, obras e iniciativas de los agentes artísticos y culturales de Bogotá.

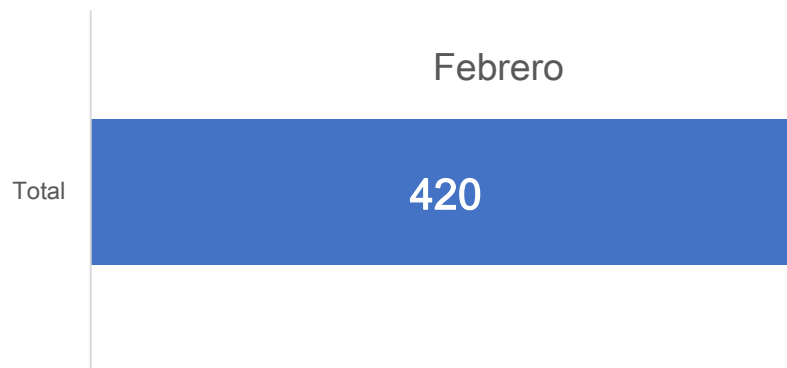
El PDE es uno de los mecanismos de acceso y apropiación de los derechos culturales que el Instituto Distrital de las Artes - Idartes gestiona de manera sectorial para la ciudadanía, bajo el liderazgo de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deportes - SCR D y en conjunto con la Orquesta Filarmónica de Bogotá (OFB), la Fundación Gilberto Alzate Avendaño - FUGA y el Instituto de Patrimonio Cultural - IDPC.

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 2022** el cual asciende a **420** 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.

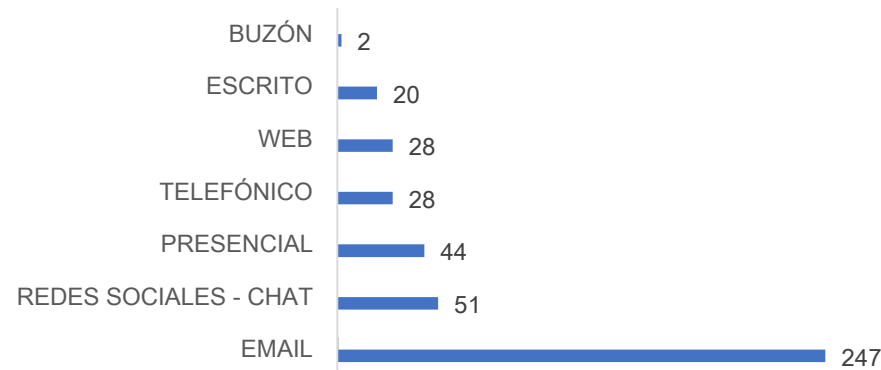


Peticiones por canal



Para este mes el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el correo institucional contactenos@idartes.gov.co, a través de este recibimos el 59% de las peticiones correspondiente a 247, seguido del chat que obtuvo el 12.1% equivalente a 51 peticiones. El canal presencial ha venido tomando mayor fuerza debido a la superación paulatina de la contingencia sanitaria, para este mes el 10.4% de las peticiones fueron presenciales, lo que equivale a 44. Telefónicamente atendimos 28 peticiones equivalentes al 7%, seguido del canal web con el mismo porcentaje. A través del gestor documental se recibieron 20 peticiones equivalentes al 5% y finalmente el 0.48% que corresponde a las peticiones a través del buzón de sugerencias con 2 peticiones.

Total peticiones por canal



Peticiones por Tipología

Las tipologías se refieren al tipo de peticiones según la clasificación de la ley 1755, allí se establecen distintas modalidades de peticiones, a su vez los tiempos de respuesta. Para el mes de **febrero** Idartes recibió un 92% solicitudes de información equivalentes a 385 peticiones, 7% de derechos de petición de interés particular equivalente a 30 peticiones, el 1% restante lo ocuparon las siguientes tipologías sugerencias, reclamos y felicitación.



Total peticiones por tipología



Subtemas más reiterados



El sistema “Bogotá te escucha” Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS- está parametrizado de acuerdo con las categorías y subtemas acordados por cada entidad con la Secretaría General, para el caso del Instituto en el cuadro se muestran los más reiterados para el mes de **febrero**. Dentro de los más reiterados tenemos que para este mes las asesorías en el *Portafolio* que obtuvieron el 27% del total recibido equivalente a 114 peticiones, seguido de la *programación y boletería* con un 13% equivalente a 53 peticiones. Los *Centros de Formación Artística CREA* participaron con un 8% del total de peticiones equivalente a 34 peticiones, también debido a que se retomó la presencialidad y que este 2022 volveremos a tener los festivales al parque, muchas *bandas nacionales e internacionales* desean participar en dichos eventos, para este mes se recibieron 17 peticiones equivalentes al 4% del total recibido. Finalmente se recibieron 16 peticiones de personas solicitando vincularse laboralmente a Idartes, lo que equivale al 4%.

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
ASESORÍAS SOBRE PDE	114	27%
PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	53	13%
CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	34	8%
INVITACIÓN DE BANDAS NACIONALES O INTERNACIONALES A FESTIVALES	17	4%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE OFERTAS DE EMPLEO	16	4%
TOTAL CINCO SUBTEMAS	234	56%
TOTAL OTROS SUBTEMAS	186	44%
TOTAL	420	100%

Peticiones trasladadas

Para febrero tuvimos un total de 7 traslados a otras entidades, esto se debe principalmente a las peticiones que ingresa directamente la ciudadanía en el sistema para la gestión de peticiones ciudadanas y que, por competencia, son trasladadas.

ENTIDAD	CANTIDAD
SECRETARIA DE CULTURA	3
SECRETARIA GENERAL	2
FUGA	1
ORQUESTA FILARMONICA	1
TOTAL	7



Veedurías Ciudadanas

Para el mes de febrero se recibieron un total de 7 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.



Peticiones cerradas en el periodo

La información contenida en el cuadro corresponde a las peticiones cerradas en el mes de febrero, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el **77%** de las peticiones que ingresaron, un **23%** de las peticiones aún están sin respuesta, sin embargo, todas están dentro del término establecido para la respuesta. Lo anterior debido a la situación de aislamiento por la que atravesamos, el Gobierno Nacional amplió los tiempos de respuesta a las peticiones que contempladas en la ley 1755 de 2010 por lo que algunas peticiones pese a los días, aún se encuentra dentro de los términos para dar respuesta de fondo a los ciudadanos.

DEPENDENCIA	TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO ACTUAL	PORCENTAJE
SERVICIO AL CIUDADANO	194	194	47%
AREA DE CONVOCATORIAS	50	35	8%
GERENCIA DE MUSICA	35	6	1%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	27	19	5%
GERENCIA DE LITERATURA	19	12	3%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	325	266	64%
TOTAL OTRAS DEPENDENCIAS	88	50	12%
TOTAL	413	316	77%

Peticiones cerradas de periodos anteriores

La información contenida en el siguiente cuadro corresponde a las peticiones cerradas de periodos anteriores, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el **100%** de las peticiones que habían quedado pendientes del mes de enero.

DEPENDENCIA	TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	PORCENTAJE
SERVICIO AL CIUDADANO	59	0	0%
AREA DE CONVOCATORIAS	28	19	9%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	21	15	7%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	19	18	9%
PROGRAMA CREA	16	8	4%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	143	60	29%
TOTAL OTRAS DEPENDENCIAS	67	30	14%
TOTAL	210	90	43%



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.



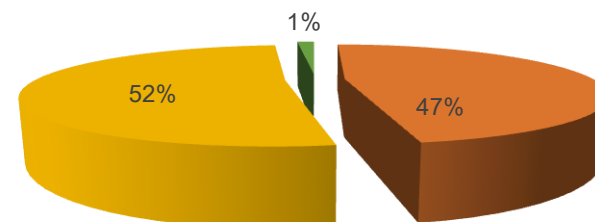
proporcionada, por lo anterior no información que reportar.

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

Tipo de requiriente

■ HOMBRE ■ MUJER ■ PERSONA JURÍDICA



Tipo de requiriente

Para este mes tenemos que el 52% de las peticiones que ingresaron fueron interpuestas por mujeres, el 47% por hombres y el 1% restante por personas jurídicas.

Tiempo promedio de respuesta

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
AREA DE CONVOCATORIAS		8	6
AREA DE PRODUCCION			0
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO			2
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	11	5	7
GERENCIA DE DANZA		8	7
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES		9	11
GERENCIA DE LITERATURA		5	3
GERENCIA DE MUSICA			13
PLANETARIO DE BOGOTA		5	
PROGRAMA CREA		4	7
PROYECTO NIDOS			2
SERVICIO AL CIUDADANO		0	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			3
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS			7
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	4	1	5
SUBDIRECCION DE LAS ARTES		8	10
TALENTO HUMANO		5	

El tiempo promedio de respuesta más alto estuvo en 19 días para las peticiones atendidas por la Gerencia de Danza y el Planetario de Bogotá, tiempo que se ajusta a lo establecido por el Gobierno Nacional, el menor tiempo

promedio de respuesta está en el área de servicio a la ciudadanía, quienes responden el mismo día en que llega la petición a la entidad.

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 01 y el 28 de febrero de 2022 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.

1. Durante febrero aumentó la cantidad de peticiones atendidas en un 50% en comparación con el mes anterior, atribuimos éste al lanzamiento del Portafolio Distrital de Estímulos el cual es esperado anualmente por muchos artistas, además en febrero tuvimos el festival Colombia al parque, lo que también aumentó el número de consultas ciudadanas.

2. Para febrero el canal más usado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el email a través del correo contactenos@idartes.gov.co, este canal está dispuesto en todas las páginas de la Entidad y tiene una gran acogida por la ciudadanía



3. Se realizaron 7 traslados por competencia a otras entidades del distrito, esto obedece a la articulación de Bogotá te escucha, que facilita a la ciudadanía el trámite de sus solicitudes.
4. También como evento del mes de febrero destacamos “Colombia al Parque – 20 años”, una invitación del Instituto Distrital de las Artes - Idartes, artistas tales como Draco Rosa y la legendaria orquesta de Pérez Prado, el Rey del Mambo, fueron algunas de las figuras internacionales que participaron, este evento que se inauguró el jueves 24 de febrero de 2022 y que tuvo una entrada gratuita para todos sus conciertos.

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
— CIUDADANÍA —

