



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO  
DISTRITAL DE LAS ARTES  
IDARTES



# Informe gestión de peticiones Junio 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 continúa

Chat: <https://idartes.gov.co/es> parte inferior derecha

[contactenos@idartes.gov.co](mailto: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 **junio** 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 **junio** 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 **junio** 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 **junio 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 **junio 2022**.

## “Festival Salsa al Parque 2022”



Más de 125 mil personas hicieron parte del Festival, que rompió récords en la Plaza de Bolívar. La lluvia no dio tregua, pero los salseros tampoco. El clima que suele hacerse sentir en Bogotá no amainó los ánimos de miles de rumberos que llegaron a la Plaza de Bolívar para bailar, cantar y gozar al ritmo de las grandes orquestas que convocó el **Instituto Distrital de las Artes - Idartes** para el Festival Salsa al Parque 2022.

Fueron miles los que gozaron al ritmo de las 18 agrupaciones locales, nacionales y extranjeras de primer nivel que los últimos dos días llenaron la tarima salsera de sonidos y sabores que atravesaron diversas manifestaciones clásicas, modernas, autóctonas, nostálgicas o revolucionarias.

Este año, con este Festival, se demostró que la salsa está viva y también es un ritmo amado por las nuevas generaciones, un público a la espera de más artistas salseros que sigan con el legado de las grandes estrellas.

“Los Festivales al Parque representan la expresión más auténtica de lo que significa la ciudad como escenario. Salsa al Parque ha congregado en Bogotá a soneras y soneros de todo el mundo con un propósito fundamental: el disfrute cultural para la ciudadanía”.

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 **junio de 2022** el cual asciende a **403** 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 tenemos que el canal más usado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el email a través del correo electrónico [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co), con el 48%, seguido del Chat que obtuvo una participación del 19%. En Idartes hemos regresado a la presencialidad y con ello aumenta el número de peticiones recibidas así, por eso tenemos que en abril se recibió un 9.4% del total de peticiones directamente de visitas de la ciudadanía. El canal web obtuvo un 12%,

por teléfono se recibió un 8%, por escrito 4% y buzón de sugerencias y redes sociales obtuvieron cada una el 0.5%, en la gráfica se pueden apreciar las cifras.

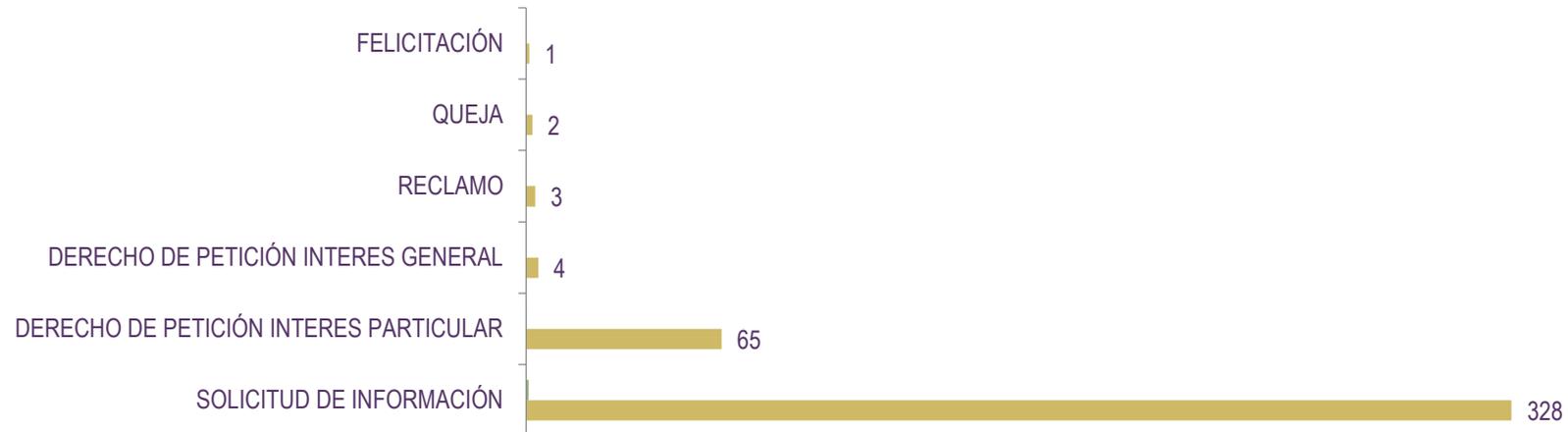


## Peticiones por Tipología

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 junio Idartes recibió un 81.3% de solicitudes de información, derechos de interés particular un 16.1%, un 0.2% fueron felicitaciones, derecho de interés general 1%, reclamos 0.7%, queja 0.5% cada una, en la gráfica se pueden apreciar las cifras.



### 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 subtemas más reiterados para el mes de junio. Dentro de ellos tenemos que para este mes las Asesorías sobre PDE ocuparon el primer lugar con un 25%, consideramos que esto fue producto de todos los estímulos que se tienen para el sector artístico en Bogotá, el segundo más reiterado fue programación y boletería obtuvo el 14%, la participación en los centros de formación artística Crea con un 12%, Otras convocatorias No PDE obtuvo un 7% y finalmente la solicitud de planillas de evaluación recibió un 6% de total de peticiones.



SUBTEMA	TOTAL	%
<b>ASESORÍAS SOBRE PDE</b>	101	25%
<b>PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA</b>	55	14%
<b>CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA</b>	47	12%
<b>OTRAS CONVOCATORIAS (NO PDE)</b>	29	7%
<b>SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN</b>	23	6%
<b>Total 5 Subtemas</b>	255	63%
<b>Total Otros Subtemas</b>	148	37%
<b>Total</b>	<b>403</b>	<b>100%</b>

ENTIDAD	CANTIDAD
SECRETARIA DE CULTURA	2
IDPAC	1
UNIVERSIDAD DISTRITAL	1
SECRETARIA GENERAL	1
TOTAL	5

### Peticiones trasladadas

Para junio tuvimos un total de 5 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.

### Veedurías Ciudadanas

Para el mes de junio se recibieron un total de 10 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

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	226	226	57%
AREA DE CONVOCATORIAS	46	36	9%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	28	25	6%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	27	21	5%
GERENCIA DE MUSICA	17	15	4%
<b>Total 5 dependencias</b>	<b>344</b>	<b>323</b>	<b>81%</b>
Otras dependencias	54	44	11%
<b>Total General</b>	<b>398</b>	<b>367</b>	<b>92%</b>

La información contenida en el cuadro corresponde a las peticiones cerradas en el mes de junio, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 92% de las peticiones que ingresaron, un 8% de las peticiones aún están sin respuesta, sin embargo, todas están dentro del término establecido para la respuesta.



## Peticiones cerradas de periodos anteriores

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	260	0	0%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	28	2	0%
AREA DE CONVOCATORIAS	28	3	1%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	25	5	1%
GERENCIA DE MUSICA	17	5	1%
Total 5 dependencias	358	15	4%
Otras dependencias	87	23	5%
<b>Total General</b>	<b>445</b>	<b>38</b>	<b>10%</b>

La información contenida en el cuadro anterior 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 junio.



## 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

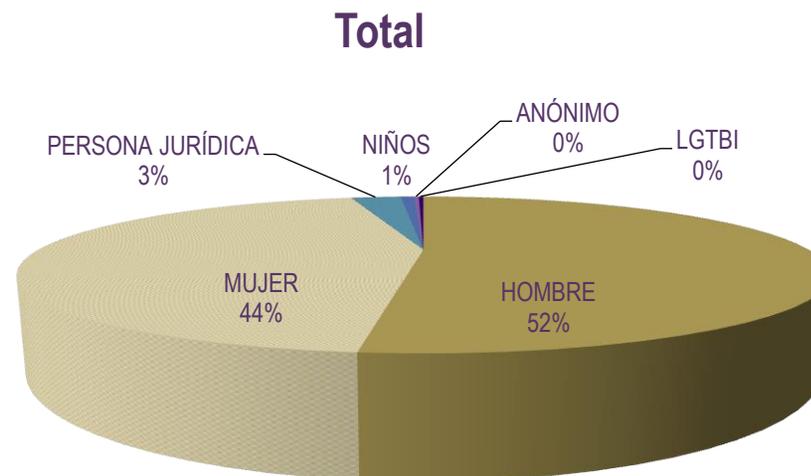


La entidad carece de dicha información ya que el **90%** de las peticiones que recibimos en promedio llegan a través del correo institucional [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co) y por la ventanilla de correspondencia y la información de estrato no es proporcionada, por lo anterior no información que reportar.

## Tipo de requiriente.



El 96% de las peticiones que ingresaron durante el mes de junio al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El 4% 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

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
AREA DE CONVOCATORIAS		5				5
AREA DE PRODUCCION		8				
DIRECCION GENERAL	2	4				
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO		4				3
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	8	7				6
GERENCIA DE DANZA		8				7
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES				4		7
GERENCIA DE LITERATURA		2				1
GERENCIA DE MUSICA		7				6
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES						5
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	8	2				
OFICINA ASESORA JURIDICA		7				
PLANETARIO DE BOGOTA		0				
PROYECTO NIDOS						3
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA		0	0		0	0
SECRETARIA DE CULTURA						0
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS		2				6
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA		8		8		5
SUBDIRECCION DE LAS ARTES		9			12	6
TALENTO HUMANO		7				

El tiempo promedio de respuesta más alto estuvo en 12 días para las peticiones atendidas por la Subdirección de las Artes, tiempo que se ajusta a lo establecido por el Gobierno Nacional. El menor tiempo promedio de respuesta está en el área de Relacionamiento con 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 1 y el 30 de junio 2022 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.



1. Durante junio disminuyeron las peticiones en comparación con el mes anterior, la disminución fue de un **13%** consideramos que este cambio obedece al cierre de muchas convocatorias del Portafolio de Estímulos y también a que la información las respuestas que se brinda a través de los distintos canales ha sido oportuna y de fondo.
2. Para junio 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](mailto:contactenos@idartes.gov.co), a través de éste se recibió el **47%** del total de peticiones recibidas durante el mes.

3. Se realizaron 5 traslados por competencia a otras entidades del distrito, dos a la Secretaría de cultura, relacionados con becas y estímulos que fueron impulsados por ellos, los demás se corresponden 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 8 primeros ocho días.
5. También como evento del mes de junio destacamos el “Festival Salsa al Parque 2022” y la Cinemateca al Parque en la localidad de Suba, la ciudad se unió con una agenda cultural representando la expresión más auténtica de lo que significa la ciudad como escenario. Salsa al Parque ha congregado en Bogotá a soneras y soneros de todo el mundo con un propósito fundamental: el disfrute cultural para la ciudadanía”.

ÁREA DE  
**RELACIONAMIENTO**  
CON LA  
**CIUDADANÍA**

