



# Informe mensual de peticiones enero 2020

## Instituto Distrital de las Artes

---

Instituto Distrital de las Artes - Idartes  
Carrera 8 No. 15-46, Bogotá, D.C.  
Colombia  
Teléfono: 3795750  
[www.idartes.gov.co](http://www.idartes.gov.co)  
e-Mail: [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co)

## TABLA DE CONTENIDO

Informe mensual de peticiones _____	3
Enero 2020 _____	3
Total peticiones recibidas _____	3
Canales de operación _____	4
Tipologías o modalidades _____	4
Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso _____	5
Total peticiones trasladadas por no competencia _____	6
Subtema veedurías ciudadanas _____	6
Peticiones cerradas del periodo _____	6
Peticiones cerradas de periodos anteriores _____	7
Participación por localidad _____	9
Participación por estrato de los requerimientos registrados durante el periodo _____	9
Tipo de requiriente _____	9
Recomendaciones _____	10

## Informe mensual de peticiones

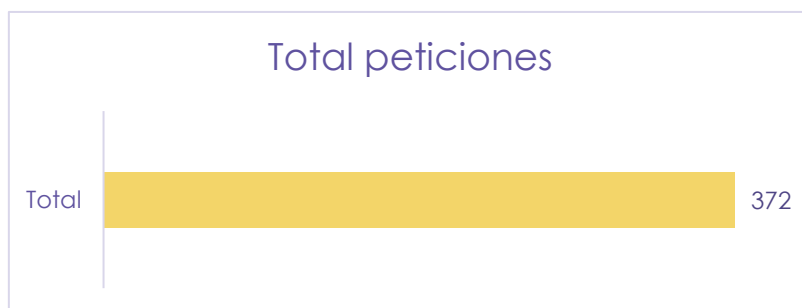
### Enero 2020

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 informe de gestión mensual de requerimientos recibidos por el Instituto Distrital de las Artes durante el mes de enero de 2020

### Total peticiones recibidas

El propósito que tiene la administración a cargo de la entidad es el trabajo articulado con la Secretaría General para lograr la comunicación entre el aplicativo de gestión documental de Idartes y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, así las cosas, y en procura de buscar que ambos aplicativos se integren, la entidad está en mesas de trabajo que permitan dicha articulación.

Para este mes reportaremos la información acumulada la cual contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la entidad dentro de periodo comprendido entre el 01 y el 31 de enero, la cual asciende a 372 solicitudes de trámite ciudadanas que demuestran el compromiso de la entidad por dar cumplimiento a todas las acciones contempladas en el plan anticorrupción de la entidad, además del cumplimiento de los preceptos contenidos en el documento CONPES de la política nacional de servicio al ciudadano los cuales están ligados al fortalecimiento de una cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía.

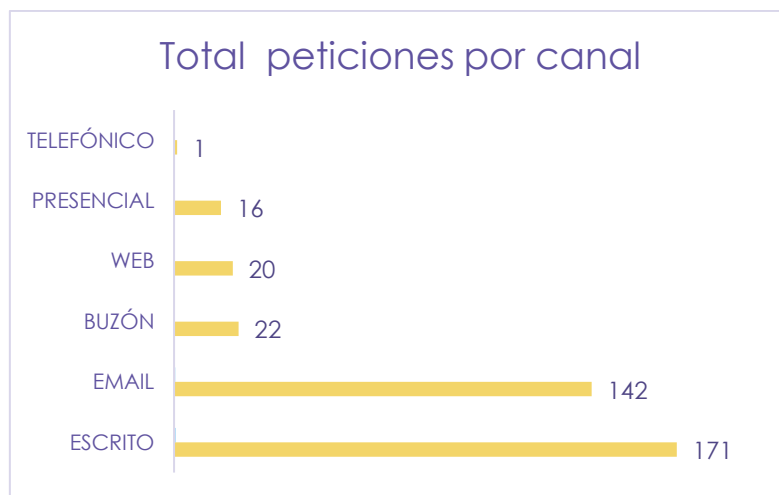


## Canales de operación

Durante el mes de enero han aumentado las solicitudes de certificación de contratos de prestación de servicios, dichas peticiones se ingresan a Bogotá te escucha, con ello estamos garantizando su oportuna respuesta, el 46% de las peticiones ingresaron a través de nuestro gestor documental Orfeo, lo que desplazó al canal electrónico el cual históricamente siempre obtiene el mayor porcentaje, para esta oportunidad por correo institucional ingresó el 38.1% Las demás peticiones ingresaron por lo canales:

- a. Buzón: 6%
- b. Web: 5.3%
- c. Presencial: 4.3%
- d. Telefónico: 0.2%

Durante enero de 2020 fueron frecuentes las consultas por inscripciones para participar en los festivales al parque, boletería de eventos e inscripciones en los centros de formación CREA.

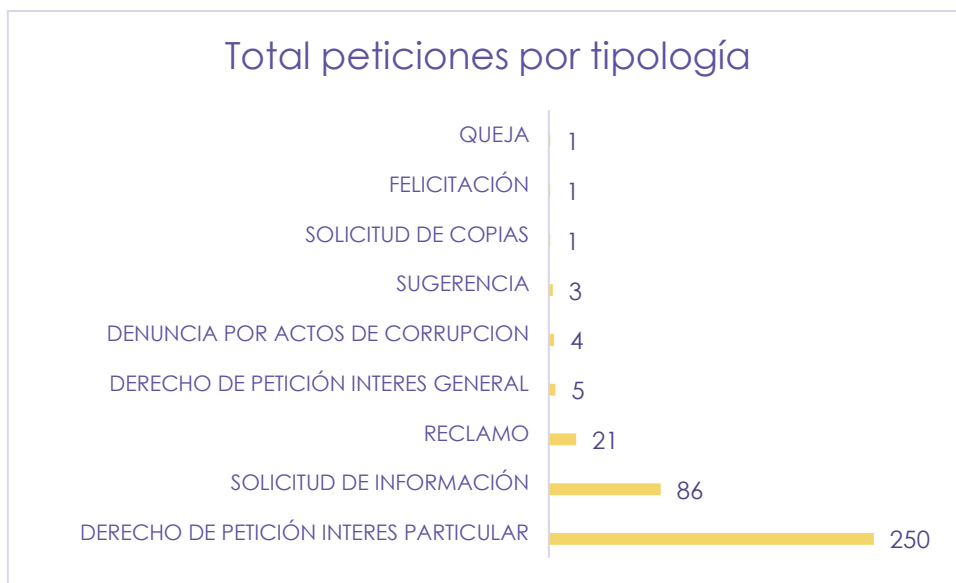


## Tipologías o modalidades

Respecto de las tipologías, las solicitudes de certificación de contratos están siendo tipificadas como derecho de petición de interés particular, dada la alta demanda, para enero ésta obtuvo el 67.2% del total.

Las solicitudes de información obtuvieron un 23.1%, las demás quedaron así:

- a. Reclamo: 5.65%
- b. Derecho de petición de interés general: 1.34%
- c. Denuncia actos de corrupción: 1.08%
- d. Sugerencia: 0.8%
- e. Solicitud de copias: 0.27%
- f. Felicitación: 0.27%
- g. Queja: 0.27%



### Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

El análisis de los subtemas más reiterados se realiza de acuerdo con la parametrización del SDQS y la información se evidencia a continuación:

SUBTEMA	TOTAL	%
CERTIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS	166	45%
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA	26	7%
OFERTAS DE EMPLEO Y SOLICITUDES DE LA CIUDADANIA	18	5%
GESTION JURÍDICA Y LEGAL	17	5%
PROGRAMACION Y BOLETERIA	13	3%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>240</b>	<b>65%</b>
<b>Total Otros Subtemas</b>	<b>132</b>	<b>35%</b>
<b>Total General</b>	<b>372</b>	<b>100%</b>

La Oficina Asesora Jurídica fue el área en el Instituto que más peticiones recibió durante enero atendiendo en su mayoría la solicitud de certificación de contratos de prestación de servicios, el porcentaje alcanzó el 45%.

La subdirección de formación artística tramito el 7% de las peticiones, las consultas en su mayoría estuvieron relacionadas con el inicio de talleres en los centros de formación artística.

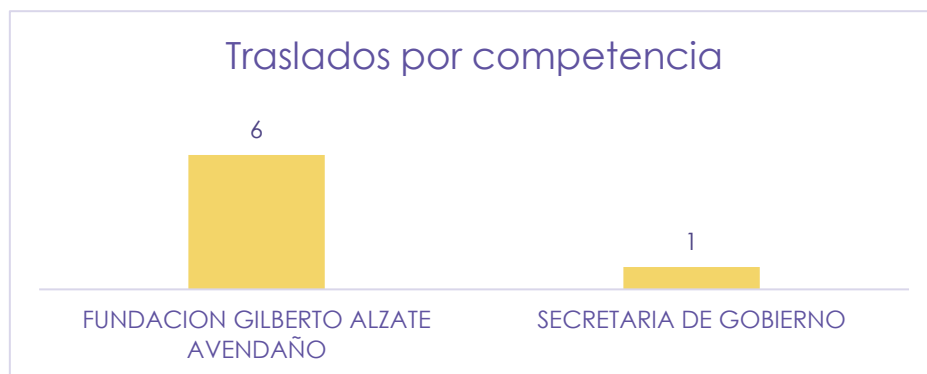
El área de atención al ciudadano atendió el 5%, las respuestas en su mayoría se correspondieron con información acerca de ofertas de empleo, esto debido a la difusión que realizó la Alcaldía Mayor de Bogotá con la promoción de la página [www.talentonopalanca.gov.co](http://www.talentonopalanca.gov.co)

En cuatro lugar tenemos el subtema de gestión jurídica y legal, allí se clasifican las peticiones relacionadas con información que realiza la ciudadanía en torno a temas de defensa judicial, demandas y peticiones del Concejo de Bogotá

En último lugar tenemos el subtema de programación y boletería, varias dependencias confluyen allí pues el Planetario de Bogotá y la Gerencia de las Artes Audiovisuales tienen programación permanente.

### Total peticiones trasladadas por no competencia

En el mes de enero se trasladaron 7 peticiones por competencia a otras entidades distritales, lo anterior obedece a que durante la atención al ciudadano pese a no ser siempre temas relacionados con el Idartes se reciben y se trasladan a quienes corresponda.



### Subtema veedurías ciudadanas

Para este período en la entidad por el subtema de Veedurías Ciudadanas no se recibieron peticiones.

### Peticiones cerradas del periodo

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
Oficina asesora jurídica	176	96	26%
Servicio al ciudadano	56	56	15%
Gerencia de las artes audiovisuales	26	3	1%
Subdirección de las artes	15	12	3%

Programa crea	13	13	4%
Total 5 dependencias	286	180	49%
Otras dependencias	79	63	17%
<b>Total General</b>	<b>365</b>	<b>243</b>	<b>67%</b>

La información contenida en el cuadro No. 3 corresponde a las peticiones cerradas en el mes de enero, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 67% de las peticiones que ingresaron, sin embargo, hubo peticiones que ingresaron al final del mes que, aunque aún se encuentren sin respuesta de fondo, aún estamos dentro de los términos para emitir la misma.

En el mes de enero el sistema Bogotá te escucha presentó fallas técnicas que impidieron su correcto funcionamiento, por lo que muchos de los cierres no pudieron realizarse, sin embargo las peticiones se han ido gestionando a través de la plataforma cuando la misma permite la operación.

En general el comportamiento de la entidad frente al respeto por los tiempos para emitir una respuesta de fondo es satisfactorio, debido a que desde el área de atención al ciudadano realizamos un seguimiento a diario a través de alertas, lo que promueve una cultura de respuesta oportuna al ciudadano en la entidad.

## Peticiones cerradas de periodos anteriores

La información contenida en el cuadro No. 4 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 diciembre.

De las 231 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de diciembre, quedaron pendientes de respuesta el 7%, las cuales fueron respondidas de fondo y cerradas en el sistema Bogotá te escucha en lo corrido del mes de enero.

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
OFICINA ASESORA JURIDICA	101	11	5%
SERVICIO AL CIUDADANO	27	0	0%
PROGRAMA CREA	19	0	0%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	15	2	1%
AREA DE CONVOCATORIAS	11	0	0%
Total 5 dependencias	173	13	6%
Otras dependencias	58	3	1%
<b>Total General</b>	<b>231</b>	<b>16</b>	<b>7%</b>

Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia

DEPENDENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS			13					8	
DIRECCION GENERAL	22		12					23	
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO			9						
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS			10					7	
GERENCIA DE DANZA			8						
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES			12			12	10	7	
GERENCIA DE LITERATURA			2					5	
GERENCIA DE MUSICA			8					6	
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			10					8	
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			7						
OFICINA ASESORA JURIDICA		21	15						
PLANETARIO DE BOGOTA			11	8		7		7	7
PROGRAMA CREA			5		7			3	
PROYECTO NIDOS		15	10					3	
SERVICIO AL CIUDADANO			0					0	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		11	10			10		11	
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS			11			16		9	16
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA			3						
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	12	8	16						13
TALENTO HUMANO			16					9	
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>12</b>



El cuadro No. 5 contiene la información por tipología y evidencia los tiempos que demora la entidad según las dependencias en dar trámite a las peticiones de la ciudadanía.

Los cierres fuera de los tiempos corresponden a las fallas presentadas en el sistema Bogotá te escucha, que impidieron la consecución del trámite.

## 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 de los requerimientos registrados durante el periodo

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 requeriente

El 95% de las peticiones que ingresaron durante el mes de enero al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El 5% 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.



## **Recomendaciones**

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 31 de enero de 2020 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.

Con base en la gestión realizada por el área de atención al ciudadano se considera pertinente gestionar las peticiones a través del sistema Bogotá te escucha para evitar los vencimientos en los términos de las peticiones, pese a las intermitencias del sistema.

A efectos de disminuir las peticiones que se puedan presentar en los meses posteriores relacionados con el Portafolio Distrital de estímulos y los centros de formación artística CREA, se sugiere actualizar las preguntas frecuentes que se alojan en la página web de Idartes, así como informar a través de redes sociales y boletines semanales, el lanzamiento de ambos programas para este año.