

**Informe gestión de peticiones - Noviembre 2021**  
**Área de Servicio a la Ciudadanía**

**Informe**  
**Noviembre**  
**2021**  
**Gestión de**  
**Peticiones**  
**Servicio a la Ciudadanía**

**Instituto Distrital de las Artes - Idartes**

Cra 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](mailto: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 **noviembre** del año 2021.

Este informe se consolida a partir de la información reportada por el sistema para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha, sabana 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.

## Objetivo

Exponer la gestión realizada durante el mes de noviembre 2021 en 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

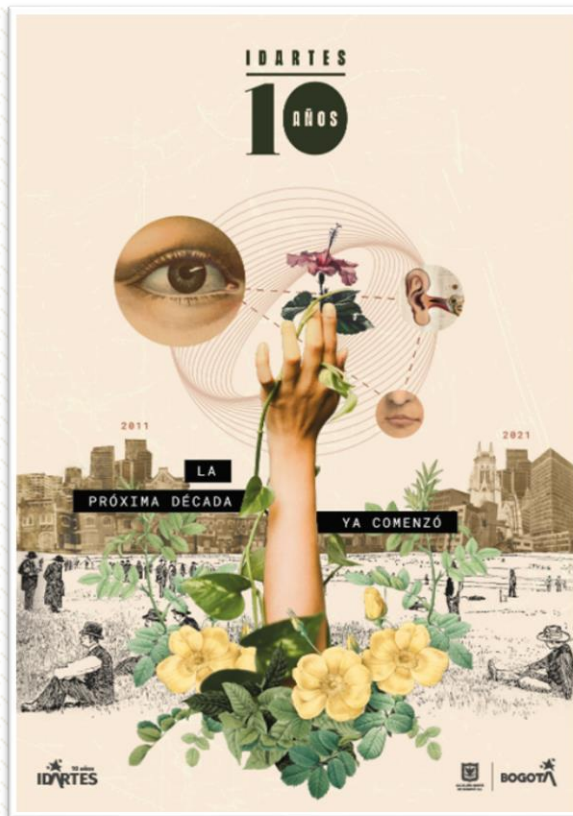
## Normatividad

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.





Durante 10 años, el Instituto Distrital de las Artes - Idartes, como gestor de las prácticas artísticas, constructor de memoria y afirmador de identidades diversas, ha hecho del disfrute de las artes y la cultura una política pública en la ciudad, a través de los 34 equipamientos culturales a su cargo y con una oferta de más de 187 mil eventos y actividades en una programación artística permanente, que lo hacen el mayor circulador de artistas locales, nacionales e internacionales en Bogotá.

A lo largo de su historia, Idartes ha impactado a más de 25 millones de personas, ha abierto 18 Centros de Formación Artística debidamente equipados para brindar educación artística de calidad e invertido más de \$85 mil millones en grandes proyectos de infraestructura, como la restauración del Teatro San Jorge en el centro, la construcción de la Galería Santa Fe en la Plaza de la Concordia y del Teatro El Ensueño en Ciudad Bolívar, además de la adecuación del Teatro El Parque en el Parque Nacional y la inauguración del Escenario Móvil María Mercedes Carranza.

“En noviembre celebraremos la implementación de una política pública que en estos 10 años ha permitido fomentar la innegable capacidad creadora de generaciones de artistas y habitantes en Bogotá y la apropiación de los derechos culturales de los ciudadanos. Lo haremos con el Festival Idartes 10, un espacio de convivencia y goce de las artes, que se realizará en distintos escenarios, parques, y territorios de la ciudad, del 20 al 30 de noviembre”, señala Catalina Valencia Tobón, directora del Idartes.

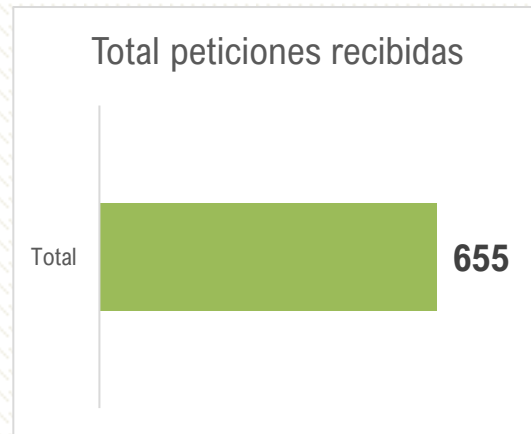
[Más Información](#)



## Aspectos Generales

A continuación, presentamos el informe pormenorizado de la gestión de peticiones ciudadanas.

### Peticiones recibidas



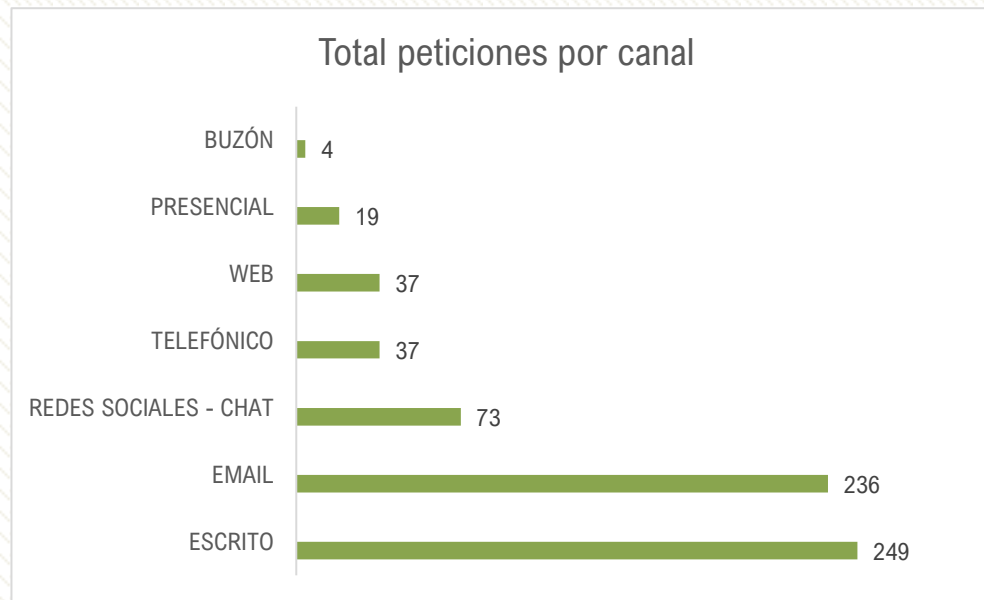
Fuente: Reporte gestión de peticiones Bogotá te escucha noviembre 2021

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 noviembre de 2021 el cual asciende a **655** 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. La situación sanitaria que atravesamos ha promovido el uso de herramientas tecnológicas, por ello el Instituto ha realizado los ajustes necesarios facilitando la participación y prestación del servicio, motivando así a los artistas y ciudadanía en general a encontrar en el arte un espacio de recreación y disfrute en momentos coyunturales como los actuales

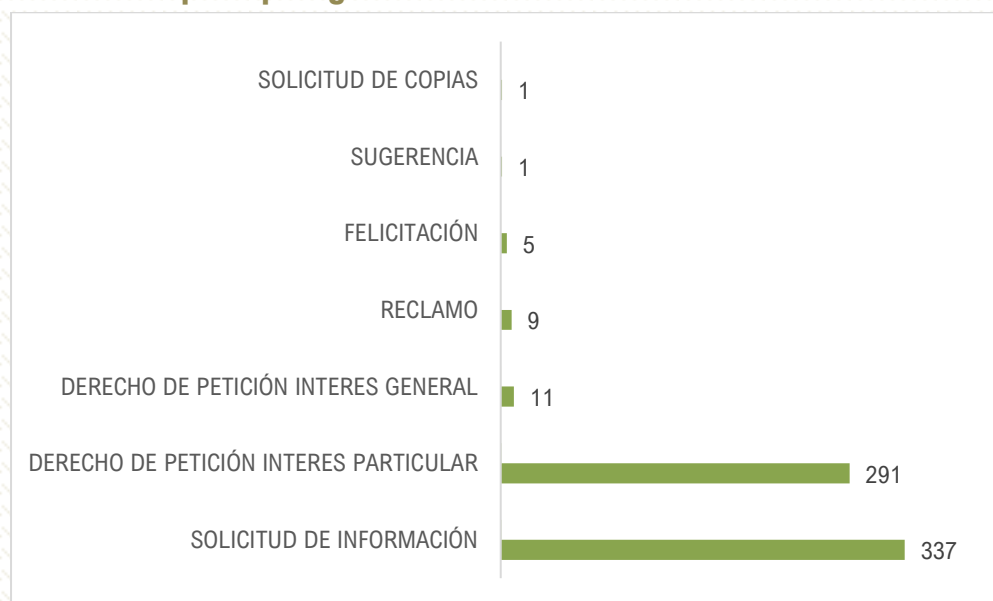
### Peticiones por canal



Fuente: Reporte gestión de peticiones Bogotá te escucha noviembre 2021

El confinamiento generado a raíz de la pandemia nos hizo repensar las formas de atención y servicio al ciudadano desde lo virtual o telefónico, para lo cual la entidad estaba preparada y pese a las dificultades, han sido las personas las que han manifestado su agradecimiento por permitir la comunicación y facilitar el acceso para poblaciones que podrían estar excluidas. Respecto a los canales de atención para noviembre el canal escrito fue el que más peticiones recibió, seguido del correo electrónico, a su vez han aumentado las peticiones que ingresan a través del chat, las cuales se registran en el sistema debido a que nos escriben fines de semana o después de las 4:30pm.

### Peticiones por tipología



Fuente: Reporte gestión de peticiones Bogotá te escucha noviembre 2021





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 noviembre Idartes recibió un 51% de solicitudes de información, un 44% de derechos de petición de interés particular, y un 4% fueron derechos de petición de interés general, reclamos, felicitaciones, sugerencias y solicitudes de copias.

### Subtemas más reiterados

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
<b>CERTIFICACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>	254	39%
<b>CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA</b>	76	12%
<b>PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA</b>	74	11%
<b>VEEDURIAS CIUDADANAS</b>	35	5%
<b>ASESORÍAS SOBRE PDE</b>	34	5%
<b>TOTAL, CINCO SUBTEMAS</b>	473	72%
<b>TOTAL, OTROS SUBTEMAS</b>	182	28%
<b>TOTAL</b>	<b>655</b>	<b>100%</b>



Fuente: Reporte gestión de peticiones Bogotá te escucha noviembre 2021

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 noviembre. Dentro de los subtemas más reiterados tenemos que para este mes las certificaciones de contrato ocuparon el primer lugar, consideramos que esto fue producto de la terminación de muchos de los contratos de prestación de servicio.

El segundo lugar lo ocupó los centros de formación artística ocuparon el tercer lugar con un 12%, allí se clasifican las peticiones de personas que solicitan participar en alguna de las modalidades virtual o presencial en cursos de formación artística sobre todo ahora que estamos en épocas de vacaciones en los colegios. *Programación y boletería* fue el tercer subtema más reiterado en noviembre, allí se alojan las consultas de la ciudadanía respecto de las consultas de toda la agenda cultural de Idartes y sus escenarios. *Veedurías Ciudadanas* es el cuarto subtema más reiterado, allí clasificamos consultas sobre ejecución presupuestal, denuncias de artistas que trabajan en el espacio público, entre otras; *asesorías en el Portafolio de Estímulos* ocuparon el 5to lugar con un 5%, allí se clasifican las solicitudes que nos realizan en torno a las invitaciones públicas y al lanzamiento del portafolio para el 2022.

### Peticiones trasladadas

ENTIDAD	CANTIDAD
OFB	2
SECRETARIA DE CULTURA	3
SECRETARIA DE GOBIERNO	2
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1
UNIVERSIDAD DISTRITAL	1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

Fuente: Base de datos registro formulario de percepción del servicio



Para noviembre tuvimos un total de 9 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.

La voz a voz siempre será la mejor carta de presentación, por esta razón encontramos en esta variable la oportunidad de llegar a más ciudadanos desde la empatía, la calidez y la pertinencia. De esta manera el 62 de los encuestados consideran *muy probable* el recomendarnos y 7 ciudadanos lo considera *probable*. Por lo cual el área de servicio a la ciudadanía seguirá mejorando en su gestión, posicionando a Idartes como una de las mejores entidades distritales, logrando que el total de los encuestados califique como muy probable a la entidad.

## Veedurías Ciudadanas

Para el mes de noviembre se recibieron un total de 35 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 octubre, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 65% de las peticiones que ingresaron, un 35% 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, REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL, REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
OFICINA ASESORA JURIDICA	257	143	22%
SERVICIO AL CIUDADANO	150	150	23%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	33	2	0%
GERENCIA DE MUSICA	33	23	4%
AREA DE CONVOCATORIAS	30	20	3%
TOTAL, CINCO DEPENDENCIAS	503	338	52%
TOTAL, OTRAS DEPENDENCIAS	146	87	13%
<b>TOTAL</b>	<b>649</b>	<b>425</b>	<b>65%</b>

## **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 99% de las peticiones que habían quedado pendientes del mes de octubre. De las 400 peticiones que fueron competencia de la entidad durante el mes de octubre, quedan 7 peticiones pendientes de respuesta.

## **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 noviembre 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

REQUIRIENTE	CANTIDAD
HOMBRE	331
MUJER	295
PERSONA JURÍDICA	22
ANÓNIMO CON DATOS	4
ANÓNIMO	3
<b>TOTAL</b>	<b>655</b>



## Tiempo promedio de respuesta

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS		14				13	
AREA DE PRODUCCION						15	
DIRECCION GENERAL	2	7				7	
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO						10	
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	7	8		3		7	
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES				14,5		11	
GERENCIA DE LITERATURA		7			3	2	
GERENCIA DE MUSICA	10	13		10		10	
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES						8	
OFICINA ASESORA JURIDICA		8				11	
PLANETARIO DE BOGOTA							13
PROGRAMA CREA			2			5	
PROYECTO NIDOS	8	3				6	
SERVICIO AL CIUDADANO	8	0	0			0	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA						13	
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS		9				7	
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA		13				3	
SUBDIRECCION DE LAS ARTES						20	

El tiempo promedio de respuesta más alto estuvo en 20 días para las peticiones atendidas por la Subdirección de las artes, tiempo que se ajusta a lo establecido por el Gobierno Nacional debido a la coyuntura del COVID – 19, 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 30 de noviembre de 2021 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.

1. Durante noviembre aumentaron las peticiones en comparación con el mes anterior, el aumento fue de un 39% y está reflejado en las solicitudes de certificación de contratos de prestación de servicios, si bien estás no son ingresadas a Bogotá te escucha, el área de servicio a la ciudadanía realiza un seguimiento constante a la respuesta.
2. Para noviembre el canal más usado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el escrito, este es el canal correspondiente al gestor documental Orfeo y son recibidas por el área de gestión documental.
3. Se recibieron 5 felicitaciones al área de servicio a la ciudadanía, lo anterior refleja el compromiso y acompañamiento que se realiza a los artistas y la satisfacción de estos, producto del servicio recibido.
4. Se realizaron 9 traslados por competencia a otras entidades del distrito, tres 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.
5. También como evento del mes de noviembre destacamos el primer Foro Panamericano De Gestión Del Conocimiento En Las Artes, arte en las capitales de América: Encuentro para conocernos y construir caminos conjuntos. El área de servicio a la ciudadanía tuvo una sala dentro del mismo y se intercambiaron experiencias con México, Panamá y San Salvador

ÁREA DE  
SERVICIO  
A LA CIUDADANÍA

