



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO  
DISTRITAL DE LAS ARTES  
IDARTES



# Informe gestión de peticiones Julio 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](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 **julio** 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 **julio** 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 **julio** 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 **julio 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 **julio 2022**.

## “Festival Hip Hop al Parque 2022”



Más de 120 mil personas hicieron parte de la celebración de los 25 años de Hip Hop al Parque

Bajo la premisa “Mi tema es el respeto”, decenas de artistas, DJs, MCs, bailarines y grafiteros disfrutaron de más de 16 horas del mejor hip hop.

Un encuentro que se caracterizó por poner en escena tanto a los artistas de los sonidos clásicos del hip hop como a los representantes de las tendencias actuales.

**El Festival Hip Hop al Parque** congrega a los aficionados de este género, que llegan desde todas las latitudes de Bogotá y de otras ciudades para una cita anual en la que no solamente disfrutaron de la música en la tarima de MCs y DJs, sino del talento de los bailarines de break dance y

los colectivos dedicados al grafiti.

“El hip hop es un movimiento cultural de gran arraigo en Bogotá, que se ha consolidado como un espacio para la creación y pluralidad. En esta edición, logramos mostrar sus diferentes facetas y, sobre todo, las tendencias actuales que no solo trajeron a un público nuevo y diverso, sino que Hip Hop al Parque se consolidó como un espacio de respeto, tolerancia y disfrute, dejando atrás los estigmas y reivindicando el lema de estos 25 años, **Mi tema es el respeto**”, destacó Catalina Valencia, directora del **Instituto Distrital de las Artes**, resaltando el buen comportamiento de los jóvenes y su respuesta al lema que se convirtió en el espíritu del festival.

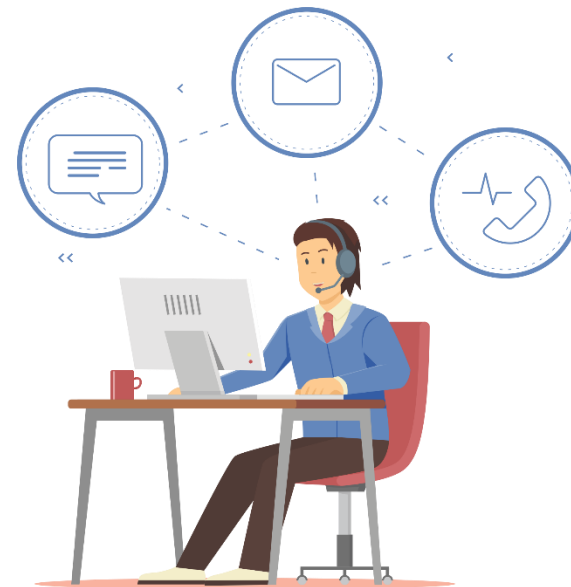
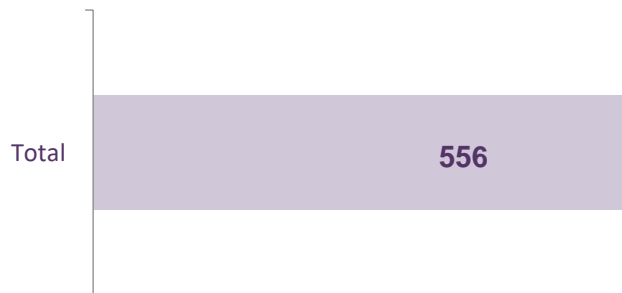
## Aspectos Generales

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 **julio de 2022** el cual asciende a **556** 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.

#### Total peticiones recibidas

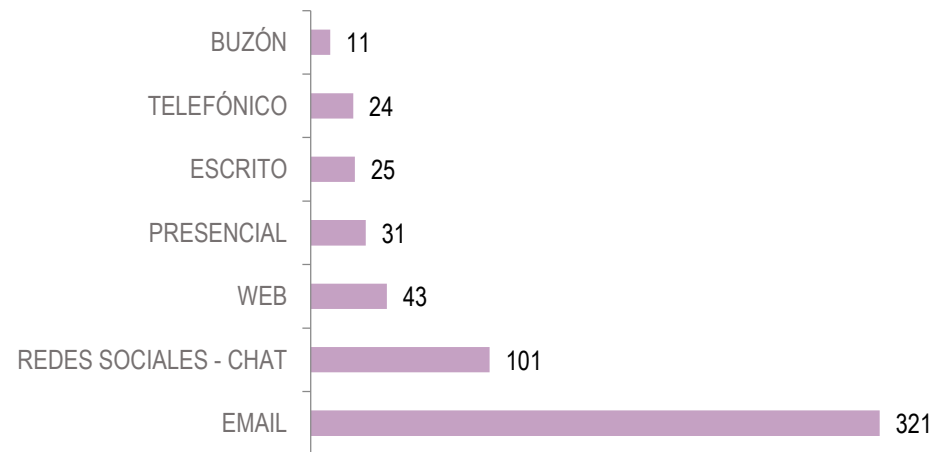


## Peticiones por canal



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 **58%**, seguido del Chat que obtuvo una participación del **18%**. Por canal web se clasifican las peticiones que interpone la ciudadanía directamente por Bogotá te escucha, para julio tuvo una participación del **8%**, seguido del canal presencial que recibió un **5%**. Por escrito ingresó el 4%, mismo porcentaje que tuvo el canal telefónico, y finalmente tenemos el buzón de sugerencias que obtuvo el **2%**, en la gráfica se pueden apreciar las cifras.

### Total peticiones recibidas por canal

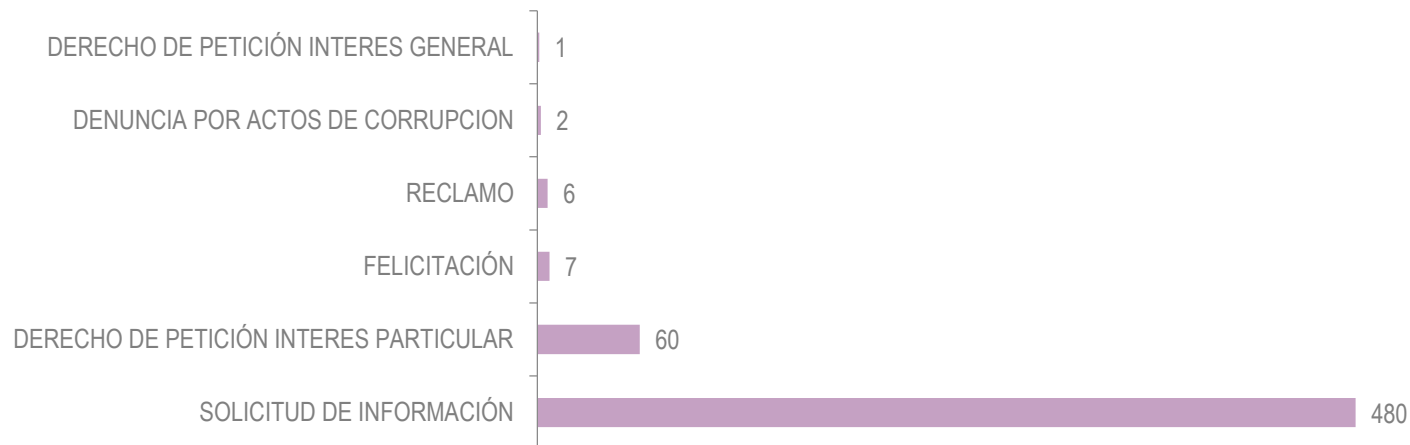


## Peticiones por Tipología

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 julio Idartes recibió un **86%** de solicitudes de información, derechos de interés particular un **11%**, un **1.26%** fueron felicitaciones, reclamos 1% y derecho de interés general y denuncias por actos de corrupción **0.03%**, en la gráfica se pueden apreciar las cifras.



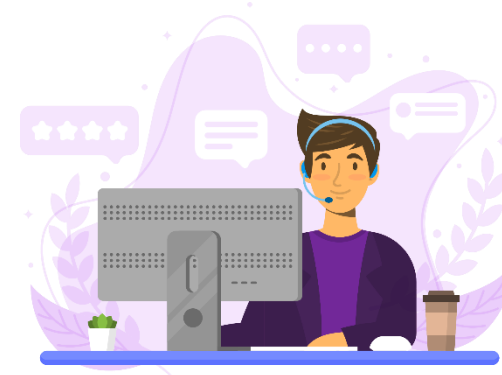
### Total peticiones por tipología





## 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 julio. Dentro de ellos tenemos que para este mes las Asesorías sobre PDE ocuparon el primer lugar con un 18%, 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 con un 14%, otras convocatorias no PDE obtuvieron el tercer puesto con un 11%, los centros de formación artística Crea obtuvieron un 10%, y finalmente los la solicitud de planillas de evaluación recibió el 7% de total de peticiones.



SUBTEMA	TOTAL	%
ASESORÍAS SOBRE PDE	98	18%
PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	79	14%
OTRAS CONVOCATORIAS (NO PDE)	59	11%
CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	54	10%
SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	39	7%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>329</b>	<b>59%</b>
<b>Total Otros Subtemas</b>	<b>227</b>	<b>41%</b>
<b>Total General</b>	<b>556</b>	<b>100%</b>

## Peticiones trasladadas

ENTIDAD	CANTIDAD
<b>SECRETARIA DE CULTURA</b>	2
<b>SECRETARIA GENERAL</b>	1
<b>SECRETARIA DE GOBIERNO</b>	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

Para julio tuvimos un total de 4 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 julio 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	273	273	49%
AREA DE CONVOCATORIAS	64	57	10%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	45	40	7%
GERENCIA DE MUSICA	36	33	6%
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	32	31	6%
Total 5 dependencias	450	434	79%
Otras dependencias	102	91	16%
<b>Total General</b>	<b>552</b>	<b>525</b>	<b>95%</b>

La información contenida en el cuadro corresponde a las peticiones cerradas en el mes de julio, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 95% de las peticiones que ingresaron, un 5% 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	226	0	0%
AREA DE CONVOCATORIAS	46	10	3%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	28	3	1%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	27	6	2%

GERENCIA DE MUSICA	17	2	1%
Total 5 dependencias	344	21	5%
Otras dependencias	54	10	3%
<b>Total General</b>	<b>398</b>	<b>31</b>	<b>8%</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.

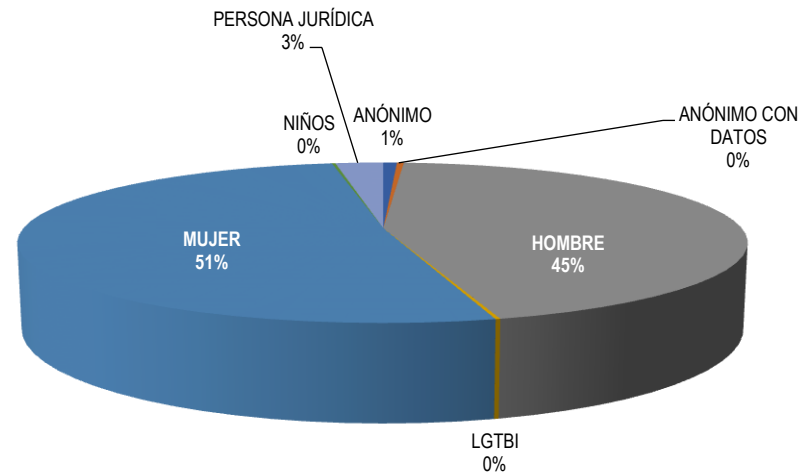
### Participación por estrato



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 julio 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	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	FELICITAC IÓN	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
AREA DE CONVOCATORIAS			7	4		5
AREA DE PRODUCCION			6			
DIRECCION GENERAL				7		
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO			2			1
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS			7			7
GERENCIA DE DANZA						6
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES						7
GERENCIA DE LITERATURA						5
GERENCIA DE MUSICA			6	9		5
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES						9
OFICINA ASESORA DE PLANEACION						6
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3					
PLANETARIO DE BOGOTA			12	11	7	8
PROYECTO NIDOS			9			
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA			0			0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA						10
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS			5			4
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA		2	3	1	6	3
SUBDIRECCION DE LAS ARTES			3		9	6
TALENTO HUMANO			8			

El tiempo promedio de respuesta más alto estuvo en 12 días para las peticiones atendidas por 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 Relacionamento 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 31 de julio 2022 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.

1. Durante julio aumentaron las peticiones en comparación con el mes anterior, el aumento fue de un **29%** y está reflejado en las consultas de artistas interesados en participar en las convocatorias que ofrece el Portafolio Distrital de Estímulos –PDE.
2. Para julio 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 **58%** del total de peticiones recibidas durante el mes
3. Se realizaron **4** 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 julio destacamos el “Festival Hip Hop al Parque 2022” la ciudad se unió con una agenda cultural representando la expresión más auténtica de lo que significa la ciudad como escenario. **Hip Hop al Parque** tuvo ocho distintas jornadas académicas que abarcaron temas relacionados con este movimiento cultural, su desarrollo y alcance, sumadas a otras dedicadas a la técnica y a la composición. Desde su lanzamiento, más de 107 mil usuarios generaron 182 mil visitas al sitio web y se registraron 465 mil consultas a los contenidos del festival, lo que significa un incremento de 11% respecto a la anterior edición.



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

