

Área de  
Relacionamiento  
con la Ciudadanía



# Informe gestión de peticiones

## Enero 2023

### 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)

## 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 **enero** del año 2023.

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 **enero** 2023 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 **enero** 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 **enero 2023**.

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 **enero 2023**.

### “Talleres de Escritura Creativa Ciudad de Bogotá 2023.”



El Instituto Distrital de las Artes - Idartes invita a escritores, estudiantes de literatura, docentes, periodistas y demás personas interesadas en la creación literaria, de 16 años en adelante, a participar en los Talleres de Escrituras Creativas Ciudad de Bogotá 2023 en los géneros de novela, poesía, cuento, crónica y narrativa gráfica, que se dictarán los sábados entre el 25 de febrero y el 1 de julio de este año.

De acuerdo con Carlos Ramírez, gerente de Literatura del Idartes, estos talleres, que son gratuitos, “tienen por objetivo estimular la producción literaria de nuevos autores, transmitir instrumentos teóricos y prácticos para el desarrollo de procesos de escritura creativa y explorar las claves de esta mediante lecturas, ejercicios y encuentros con lectores calificados”.

Ahora, según Ramírez, “es importante tener en cuenta que la participación en los talleres implica dedicar tiempo adicional a las sesiones para realizar lecturas, investigaciones, trabajo de campo y/o ejercicios escriturales, que son responsabilidad de cada participante, actividades que permitirán sacar mayor provecho al curso”.

[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 31 de **enero** de 2023 el cual asciende a **243** 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.

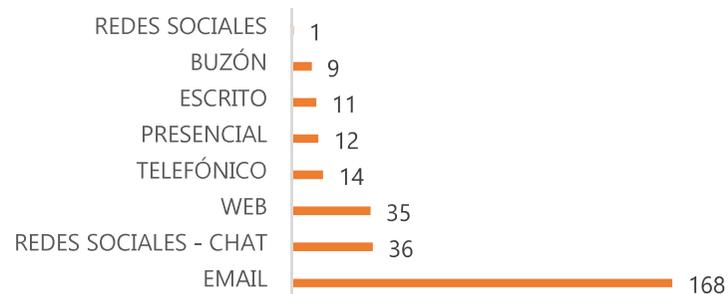


## Peticiones por canal

A continuación, en la gráfica No. 2 se presenta la información sobre el registro de peticiones en el Instituto Distrital de las artes por los diferentes canales dispuestos por la Entidad; la gráfica muestra que en el mes de enero del total de peticiones registradas el mayor registro se realizó a través del correo electrónico [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co), con **168** peticiones, las cuales representan el **59%** del total registrado por los diferentes canales; en la segunda posición se ubica el chat que registró **36** peticiones, las cuales representan el **13%**, y en la tercera posición está el canal web que registró un total de **35** peticiones las cuales representan **12%**.

Frente a este mes se observa que juntos los canales presencial, telefónico, escrito, buzón y redes sociales continúan ubicándose como los cinco canales de atención con menor registro de peticiones para la gestión en la Entidad.

Gráfica No. 2  
Total peticiones por canal



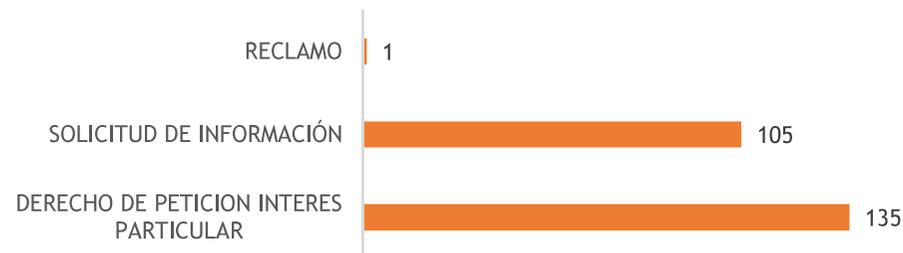
## Peticiones por Tipología



Tomando como base las **243** peticiones registradas en el Idartes durante el mes de enero en la gráfica No. 3 se presenta la clasificación por tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Entidad, en la cual se observa el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada durante el mes con **135** peticiones que representan el **56%** del total de peticiones registradas por las dependencias del Instituto para la gestión de la respuesta; en la segunda posición se ubica la “Solicitud de Información” con **105** peticiones que representan el **44%** del total registrado en la Entidad para la gestión.

Frente al mes anterior (diciembre) se observa que el “Derecho de petición de interés particular” obtuvo un incremento en relación con el mes anterior pasando de **56** peticiones diciembre a **135** en enero.

Gráfica No. 3  
Total peticiones por tipología



## Subtemas más reiterados

En este capítulo se muestran las categorías y subtemas más reiterados en el Instituto Distrital de las Artes en el mes de enero a los cuales se debe hacer seguimiento en la Entidad identificando los principales requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos. Tomando como base las 241 peticiones que ingresaron a la Entidad en enero (Tabla No. 1), a continuación, se detallan las cinco categorías y subtemas más reiterados en este mes en el Idartes.



Tabla No. 1

Categoría	Subtema	Total
Educación y Formación	CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	31
	CURSOS Y TALLERES DE FORMACIÓN (NO CREA)	18
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN EN TALLERES	11
	VINCULACIÓN DE JARDINES	5
	SOLICITUD DE ACOMPAÑAMIENTO CON GRUPO ARTISTICO	1
	PROYECTO NIDOS - LABORATORIOS	1
Convocatorias	ASESORÍAS SOBRE PDE	22
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL PDE	13
	INVITACIONES PUBLICAS	8
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	4
	OTRAS CONVOCATORIAS (NO PDE)	2
Recursos Físicos	PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	20
	MERCADEO Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS	7

	RESERVAS Y ALQUILER DE ESCENARIOS	5
	PRESTAMO DEL ESCENARIO PARA ENSAYOS	4
	PRESTAMO DE EQUIPAMIENTOS MOVILES (DOMO, CINEMATECA RODANTE)	3
	PROGRAMACIÓN Y AGENDA ACTIVIDADES INFANTILES	1
Talento Humano y Contratación	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE OFERTAS DE EMPLEO	18
	PASANTIAS	3
Certificaciones	CERTIFICACIÓN GANADORES DE LAS CONVOCATORIAS	10
	JURADOS	4
	CERTIFIDOS DE PARTICIPACIÓN	3
	CERTIFICACIÓN GANADORES DE INVITACIONES PUBLICAS	2
Total cinco categorías		196
Total demás categorías		45
Total general		243

La tabla No. 1 muestra que la categoría “convocatorias” es la más reiterada en el Instituto Distrital de las Artes con 195 peticiones que representan el 40%, del total de peticiones con respuesta emitida por las unidades de gestión del Idartes, siendo el subtema más reiterado “asesorías sobre el PDE” con 110 peticiones las cuales corresponden a solicitudes atendidas desde el Área de Convocatorias.

Frente al mes de enero se observa que el subtema “asesorías en el PDE” continúa ubicándose en el TOP de los cinco subtemas más reiterados, igualmente se observa que la categoría “festivales al parque y ferias” ingresó en el mes de enero al TOP de las más reiteradas.

Por otra parte, la tabla No. 1 muestra que 81 peticiones corresponden a “otros subtemas” dentro de las cuales se ubican los traslados por no competencia a otras entidades distritales, recorridos grafiti, permiso para filmaciones audiovisuales y difusión en la página web, entre otros, que, aunque no se destaquen en los primeros cinco, mes a mes se reciben peticiones por estos temas.



### Peticiones trasladadas

Durante enero se realizó el traslado de una petición a la Secretaría de Salud por el Instituto Distrital de las Artes.

## Veedurías Ciudadanas

Para el mes de **enero** no se recibieron peticiones que fueran clasificadas como “Veedurías Ciudadanas”



## Gestión de respuesta

Tabla No. 2

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	78	78	33%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	30	19	8%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	29	18	8%
AREA DE CONVOCATORIAS	25	24	10%
GERENCIA DE MUSICA	14	9	4%
PLANETARIO DE BOGOTA	12	6	3%
GERENCIA DE LITERATURA	10	9	4%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	9	5	2%
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	8	5	2%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	7	6	3%
TALENTO HUMANO	6	5	2%

GERENCIA DE DANZA	5	4	2%
DIRECCION GENERAL	4	4	2%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	0%
AREA DE PRODUCCION	1	0	0%
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	1	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>194</b>	<b>81%</b>

La tabla No. 2 muestra que en el mes de enero las unidades de gestión del Idartes realizaron 194 cierres mediante respuesta definitiva, la tabla también permite observar que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes fue el área de Relacionamiento con la ciudadanía con 78 respuestas que equivalen al 33% de las peticiones cerradas en el Idartes. Frente al mes anterior (diciembre) el área de Relacionamiento con la ciudadanía continúa siendo la dependencia con el mayor número de peticiones cerradas, en el Idartes observándose una constante del 100% de las peticiones gestionadas con respuesta definitiva, por otra parte, se observa que la segunda dependencia con mayor número de respuestas en enero fue la subdirección de formación artística.

## Peticiones cerradas de periodos anteriores

Tabla No. 3

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	123	0	0%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	55	1	0%
AREA DE CONVOCATORIAS	29	6	2%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	21	2	1%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	9	2	1%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	7	2	1%
GERENCIA DE DANZA	6	0	0%
GERENCIA DE MUSICA	4	0	0%
GERENCIA DE LITERATURA	4	1	0%
TALENTO HUMANO	3	1	0%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	3	0	0%
PLANEARIO DE BOGOTA	3	0	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	0	0%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	2	2	1%
PROYECTOS NIDOS	1	0	0%
<b>TOTAL DEPENDENCIAS</b>	<b>272</b>	<b>17</b>	<b>6%</b>

La tabla No. 3 muestra que a la fecha la Entidad no presenta peticiones pendientes de cierre con respuesta total, toda vez que el 6% de peticiones sin trámite de respuesta en diciembre (17 peticiones), fueron correctamente gestionadas a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha durante el mes de enero.

### 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.

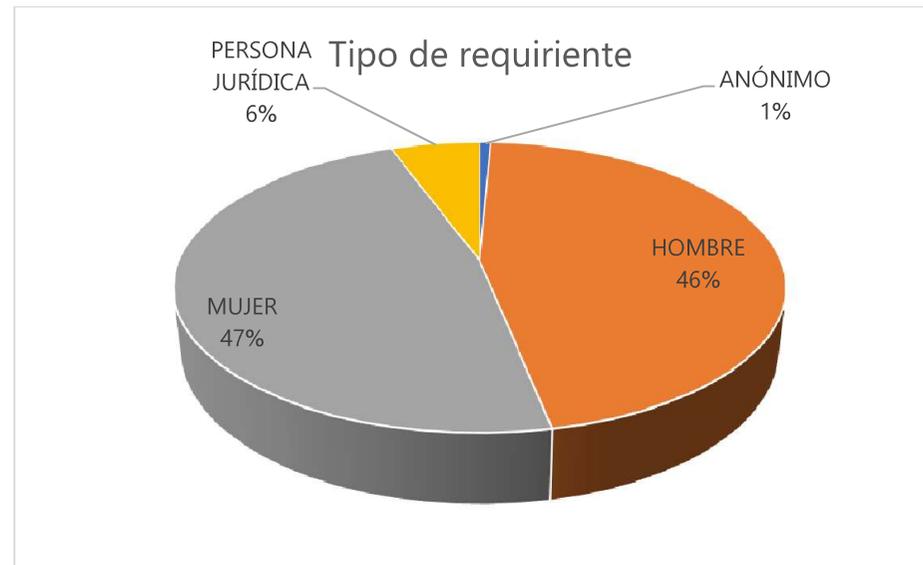


15

## Tipo de requiriente



El 96% de las peticiones que ingresaron durante el mes de enero 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

El 17 de mayo del 2022 se expidió la Ley 2207 por medio de la cual se modifica el Decreto legislativo 491 de 2020, derogándose el Art. 5 que ampliaba los términos para atender las peticiones; teniendo en cuenta que las peticiones ingresadas antes del 18 de mayo se encuentran dentro de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, y las ingresadas posteriormente se encuentran dentro de los términos establecidos en el Art 14 de la Ley 1755 del 2015, a continuación se presenta la gestión de respuesta, considerando tanto los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, así como los establecidos en el Art. 14 de la Ley 1755 del 2015.

Tabla No. 4

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
AREA DE CONVOCATORIAS	5		8
AREA DE PRODUCCION	8		
DIRECCION GENERAL	3		9
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	1		
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	5		10
GERENCIA DE DANZA	4		9
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	5	3	
GERENCIA DE LITERATURA	5		6
GERENCIA DE MUSICA	4		3
OFICINA ASESORA JURIDICA	15		
PLANETARIO DE BOGOTA	11	1	
PROYECTO NIDOS	2		
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	0		0
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	7		9

SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	0		3
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	6		7
TALENTO HUMANO	4		0

De acuerdo con los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el Art. 1 de la Ley 1755 del 2015, el tiempo promedio de respuesta del Idartes fue de 6,8 días, el cual se mantiene frente al mes anterior (diciembre), teniendo en cuenta que en ese mes fue de 7,8 días promedio.

En la tabla No 5 se muestra el tiempo promedio de respuesta en Idartes, por tipología, la cual muestra que el tiempo promedio de respuesta se encuentra dentro de los términos establecidos (Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015)

## 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 enero 2023 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.

**1.** Durante enero disminuyeron las peticiones en comparación con el mes anterior, la disminución fue de un **10%** y dicha disminución aducimos al periodo de vacaciones y a que aún no se ha lanzado el portafolio distrital de Estímulos

**2.** Para enero 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 **59%** del total de peticiones recibidas durante el mes.

**3.** Se realizó un traslado por competencia a la Secretaría de Salud

**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 eventos del mes de enero destacamos el “Talleres de Escritura Distritales”, la ciudad se unió con una agenda cultural representando la expresión más auténtica de lo que significa la ciudad como escenario.

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

