



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



Área de
Relacionamiento
con la Ciudadanía



Informe gestión de peticiones Diciembre 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



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



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 **diciembre** 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 **diciembre 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 **diciembre** 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 **diciembre 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 **diciembre 2023**.



Área de Relacionamiento con la Ciudadanía

Informe de **peticiones**

Eventos del mes

“Rendición de cuentas - 2023”



Tras un proceso de restauración de más de 2 años, el emblemático Teatro el Parque volvió abrir sus puertas el 15 de diciembre para el disfrute de la ciudadanía, según lo anunció Mauricio Galeano, director del Instituto Distrital de las Artes - Idartes, durante la Audiencia de Rendición de Cuentas 2023 de la Entidad.

Durante el evento también se destacaron los logros alcanzados durante este cuatrienio. Cerca de 58 mil actividades artísticas que beneficiaron a más de 12.700.000 personas, la consolidación de un total de 22 festivales propios y más de 7.400 estímulos entregados a

creadores para el desarrollo de proyectos artísticos evidenciaron la apuesta con la que la entidad trabajó para hacer de Bogotá un escenario único para el goce de los derechos culturales de la ciudadanía.

En los últimos cuatro años, Idartes realizó más de 43 mil acciones para el fortalecimiento y participación en prácticas artísticas y 12 eventos de valoración del libro, la lectura y la escritura. Además, de desarrollar estrategias encaminadas a fortalecer la cadena de valor de la economía cultural y creativa, la apropiación del Espacio Público desde las artes y el fortalecimiento de los Mecanismos de Participación e Investigación, los diálogos con la ciudadanía y la construcción de memoria, reconciliación y reparación simbólica.

[Más información](#)

5

Aspectos Generales

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

Peticiones recibidas

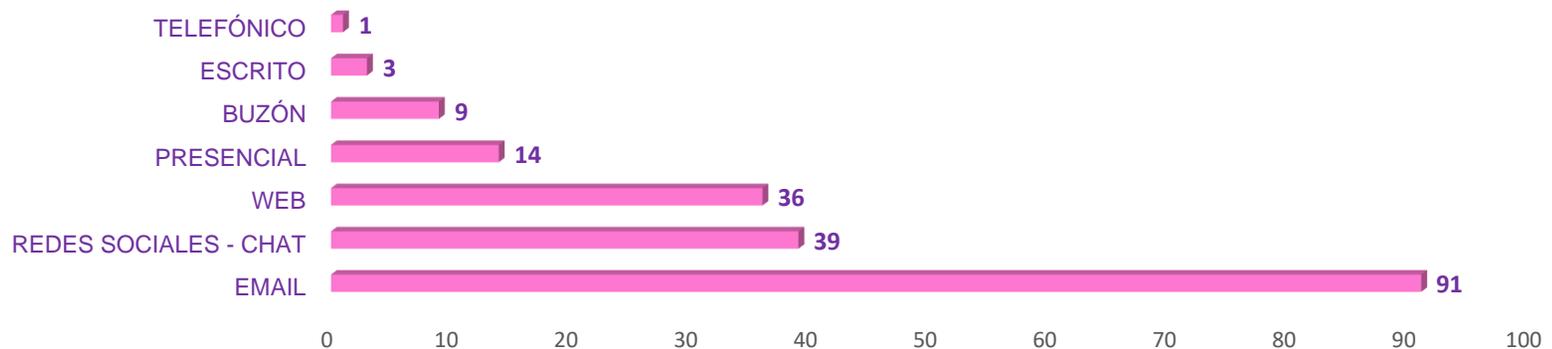
Para este mes reportamos la información acumulada que contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la entidad entre el 1 y el 31 de **diciembre** de 2023 el cual asciende a **193** solicitudes de trámite ciudadanas que demuestran el compromiso de la entidad por dar cumplimiento a 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, con **91** peticiones, las cuales representan el **47%** del total registrado por los diferentes canales; en la segunda posición se ubica el chat que registró **39** peticiones, las cuales representan el **20%**, y en la tercera posición está el canal web que registró un total de **36** peticiones las cuales representan **19%**, en cuanto al canal presencial se registran **14** peticiones que equivalen al **7%** y finalmente el buzón con 9 peticiones que representan un 5% de las solicitudes. 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.

Grafica N° 1
Total peticiones por canal



Peticiones por Tipología

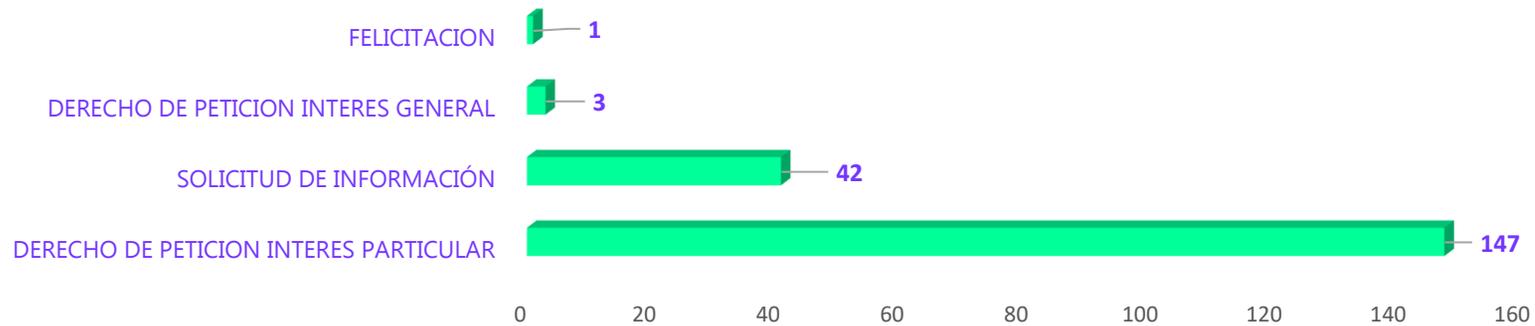


Tomando como base las **193** peticiones registradas en el Idartes durante el mes de diciembre en la gráfica No. 3 se presenta la clasificación por tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Entidad, en la cual se observa que el derecho de petición de interés particular es la tipología más utilizada durante el mes con **147** peticiones que representan el **72%** del total de peticiones registradas por las dependencias del Instituto para la gestión de la respuesta; en la segunda posición se ubica el derecho de petición de acceso a la información con **42** peticiones que representan el **22%** del total registrado en la Entidad para la gestión y el **6%** corresponde a las tipologías de derecho de petición de interés general con **3**

peticiones felicitaciones con **1** registro.

Frente al mes anterior (noviembre) se observa que el "derecho de petición de interés particular" continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante el Idartes, observándose una constante; a su vez el derecho de petición de acceso a la información mantuvo el mismo comportamiento ubicándose en la segunda posición.

Gráfica N° 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 diciembre, 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 **193** peticiones que ingresaron a la Entidad en noviembre (Tabla No. 1), a continuación, se detallan las cinco categorías y subtemas más reiterados en este mes en el Idartes



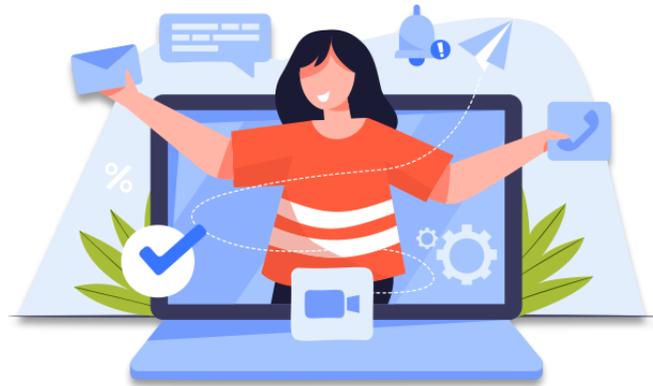
Tabla No. 1

CATEGORÍA	SUBTEMA	TOTAL
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN	CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	12
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN EN TALLERES	6
CONVOCATORIAS	ASESORÍAS SOBRE PDE	5
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL PDE	19
	OTRAS CONVOCATORIAS (NO PDE)	2
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	21
RECURSOS FÍSICOS	MERCADEO Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS	4
	PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	49
	RESERVAS Y ALQUILER DE ESCENARIOS	2
TALENTO HUMANO Y CONTRATACIÓN	PASANTIAS	1
	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE OFERTAS DE EMPLEO	12
FESTIVALES AL PARQUE Y FERIAS	FESTIVALES AL PARQUE	7
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS EN EL MARCO DE LOS FESTIVALES	1
TOTAL 5 SUBTEMAS		141
TOTAL OTROS SUBTEMAS		52
TOTAL		193

La tabla No. 1 muestra que la categoría “recursos físicos” es la más reiterada en el Instituto Distrital de las Artes con **55** peticiones que representan el **28%**, del total de peticiones con respuesta emitida por las unidades de gestión del Idartes, siendo el subtema más reiterado “programación y boletería” con **49**, le sigue convocatorias con **47** peticiones que

equivalen al **24%**, educación y formación con **18** peticiones que representan el **9%**, talento humano el **7%** y festivales al parque el **4%**, y el total de los otros subtemas representan un **27%** con 52 peticiones.

Frente al mes de noviembre 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" ingresó de nuevo en el mes de diciembre al TOP de las más reiteradas. Por otra parte, la tabla No. 1 muestra que **52** 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 7 meses se reciben peticiones por estos temas



Peticiones trasladadas

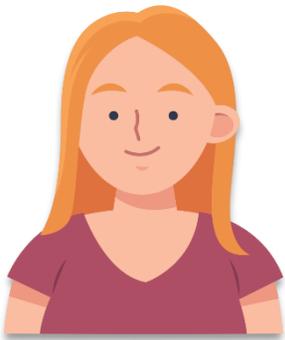
Tabla No. 2

Entidad	Cantidad
IDRD Instituto Distrital de Recreación y Deporte	1
Secretaría de Gobierno	1
Total	2

A continuación, en la tabla No. 2 se muestra la gestión de traslado realizada en diciembre por el Instituto Distrital de las Artes. La tabla muestra que en noviembre se realizaron 2 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta, esta cifra muestra que

Idartes está utilizando óptimamente el sistema para la gestión de peticiones ciudadanas

Veedurías Ciudadanas



Para el mes de **diciembre** se recibieron un total de **11** 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.

Tabla No. 3

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
AREA DE CONVOCATORIAS	17	17	9%
AREA DE PRODUCCION	2	2	1%
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	2	2	1%
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	5	3	2%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	5	4	2%
GERENCIA DE LITERATURA	6	5	3%
GERENCIA DE MUSICA	6	6	3%
NO COMPETENCIA DEL IDARTES	2	2	1%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	1	1%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	3	2	1%
PLANETARIO DE BOGOTA	10	5	3%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	82	79	41%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	2	1%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	5	5	3%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	41	38	20%
TALENTO HUMANO	4	3	2%
TOTAL GENERAL	193	176	91%

Gestión de respuesta

La tabla No. 3 muestra que en el mes de noviembre las unidades de gestión del Idartes realizaron **176** 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 **79** respuestas que equivalen al **41%** de las peticiones cerradas en el Idartes.

Frente al mes anterior (noviembre) 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 noviembre fue la subdirección de las artes.

Peticiones cerradas de periodos anteriores

Tabla No. 4

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	145	136	39%
SUBDIRECCIÓN DE LAS ARTES	54	41	12%
SUBDIRECCIÓN DE FORMACIÓN ARTÍSTICA	34	31	9%
AREA DE CONVOCATORIAS	32	22	6%
GERENCIA DE ARTES PLÁSTICAS	16	12	3%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	14	11	3%
GERENCIA DE MÚSICA	12	10	3%
GERENCIA ARTES AUDIOVISUALES	11	8	2%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	9	7	2%
GERENCIA DE LITERATURA	8	7	2%
PLANETARIO DE BOGOTÁ	8	5	1%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	3	1%
AREA DE PRODUCCION	4	3	1%
NO COMPETENCIA DEL IDARTES	2	1	0%
GERENCIA DE ARTE DRÁMATICO	1	1	0%
PROYECTO NIDOS	1	1	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	0%
TOTAL GENERAL	357	301	86%

La tabla No. 4 muestra que a la fecha la Entidad no presenta peticiones pendientes de cierre con respuesta total, toda vez que el 14% de peticiones sin trámite de respuesta en noviembre (51 peticiones), fueron correctamente gestionadas a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha durante el mes de diciembre.

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.

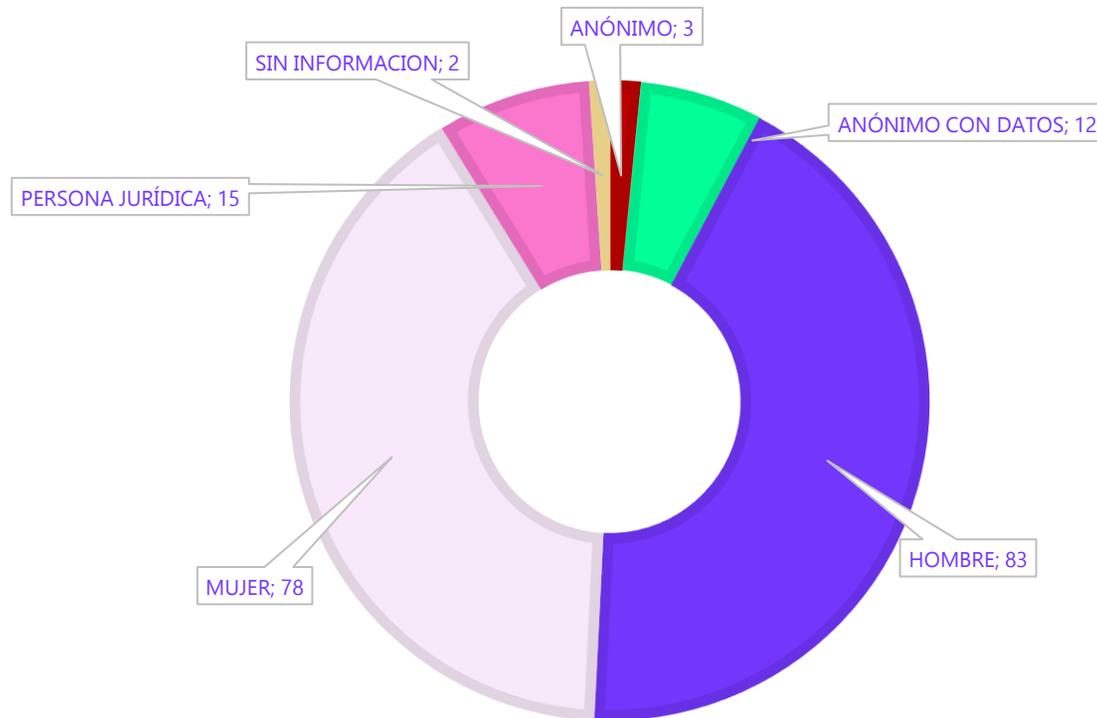
Participación por estrato

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 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 diciembre 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 junio 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 noviembre 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. 5

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
AREA DE CONVOCATORIAS		7		7
AREA DE PRODUCCION	9	6		8
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO		3		3
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		12		12
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES		11		11
GERENCIA DE LITERATURA		6		6
GERENCIA DE MUSICA		13		13
NO COMPETENCIA DEL IDARTES		2		2
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		8		8
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		13		13
PLANETARIO DE BOGOTA		12		12
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA		1	0	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	10	15		13
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA		11		11
SUBDIRECCION DE LAS ARTES		10		10
TALENTO HUMANO		12		12
TOTAL GENERAL	10	7	0	5

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)

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** días, el cual se mantiene frente al mes anterior (noviembre), teniendo en cuenta que en ese mes fue de **6,8** días promedio.



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



1. Durante el mes de diciembre disminuyeron las peticiones en comparación con el mes anterior, en un **45%** toda vez que no se contó con los centros de formación artística Crea y Nidos, también disminuyeron las solicitudes de convocatorias y solicitud de agenda cultural y artística.

2. Para diciembre 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, a través

de éste se recibió el **47%** del total de peticiones recibidas durante el mes, en la segunda posición se ubica el chat que registró **39** peticiones, las cuales representan el **20%**, y en la tercera posición está el canal web que registró un total de 36 peticiones las cuales representan **19%**, en cuanto al canal presencial se registran **14** peticiones que equivalen al **7%** y finalmente el buzón con **9** peticiones que representan un 5% de las solicitudes.



3. Se realizaron **2** traslados por competencia a otras entidades del distrito, 1 al IDRD, relacionados con permisos para eventos en el parque Simón Bolívar y uno a la Secretaría de Gobierno sobre Cultura Local que se corresponde 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 6 primeros seis días.

5. También, como eventos del mes de diciembre destacamos la rendición de cuentas - 2023, la ciudad se unió con una agenda cultural representando la expresión más auténtica de lo que significa la ciudad como escenario.

21

Elaboró

Gloria Aida Cogollo
gloria.cogollo@idartes.gov.co
601 3795750 Ext. 4500

Gestión de datos

Miguel Ángel Moreno López
miguel.moreno@idartes.gov.co
601 3795750 Ext. 4501

Diseño Gráfico

Isabel Cristina Restrepo
isabel.restrepo@idartes.gov.co
601 3795750 Ext. 4504

Revisó

Yecxy Salas Flórez
yecxy.salas@idartes.gov.co
601 3795750 Ext. 4501

ÁREA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

