



INSTITUTO  
DISTRITAL DE LAS ARTES  
IDARTES



Área de  
Relacionamiento  
con la Ciudadanía



# Informe gestión de peticiones Noviembre 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)



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 **noviembre** 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 **noviembre 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 **noviembre** 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

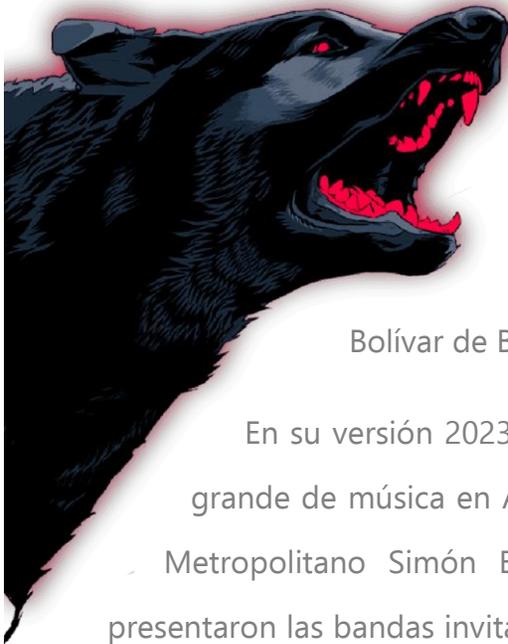
Decreto 371 de 2010, en el cual se establecen los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital.

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 **noviembre 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 **noviembre 2023**.



### “Festival Rock al Parque 2023”



Tres días, tres escenarios, 65 bandas y 600 artistas en escena hicieron de la versión 2023 una de las más grandes de la historia.

64 agrupaciones, entre invitados internacionales, invitados nacionales y ganadores de convocatorias, harán parte de la nueva edición de Rock al Parque que se realizó los días 11, 12 y 13 de noviembre de 2023 en el Parque Simón Bolívar de Bogotá.

En su versión 2023 Rock al Parque demostró por qué es considerado el festival de acceso libre más grande de música en América Latina al reunir a más de 390 mil personas en un mismo lugar, el Parque Metropolitano Simón Bolívar, para disfrutar del completo universo sonoro que durante tres días presentaron las bandas invitadas con sus propuestas sólidas, novedosas y un fuerte componente de música en español, así como las diferentes experiencias que en esta ocasión hicieron parte del evento organizado por el Instituto Distrital de las Artes - Idartes. El Idartes agradece a Bogotá por aceptar el llamado y por hacer de los Festivales al Parque un verdadero hito para la ciudad, el país y el mundo. Las cifras históricas de este 2023 lo demuestran y posicionan a este programa como un espacio único para el disfrute de la música en vivo en escenarios de libre acceso para todos los públicos.

[Más información](#)

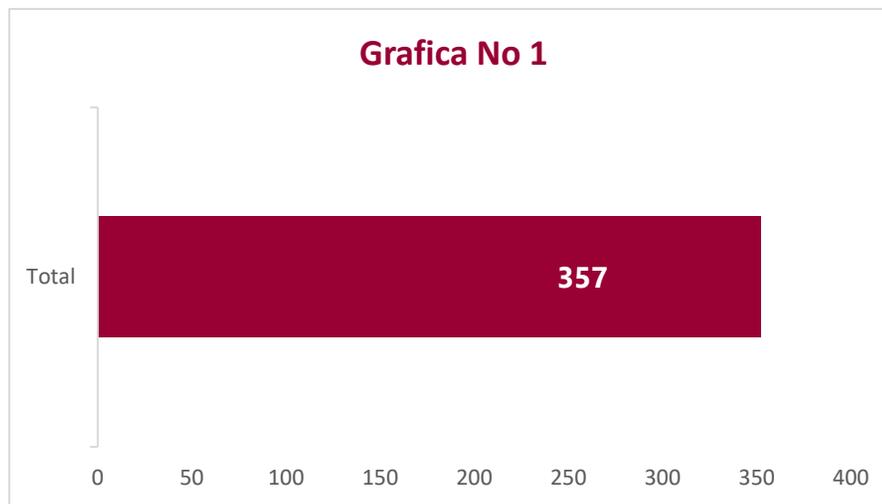


## Aspectos Generales

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

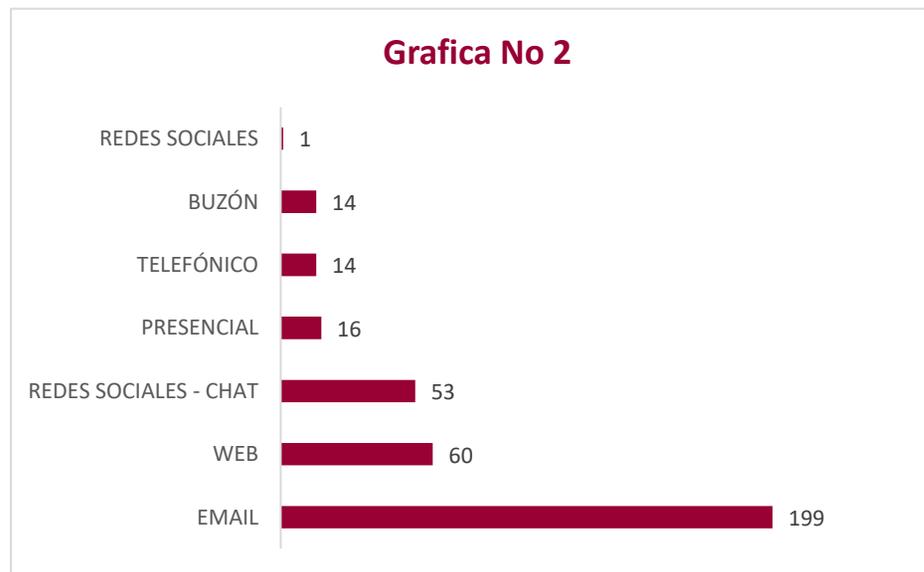
### Peticiones recibidas

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 30 de **noviembre** de 2023 el cual asciende a **357** 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 Noviembre 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 **194** peticiones, las cuales representan el **55%** del total registrado por los diferentes canales; en la segunda posición se ubica el canal web que registró **60** peticiones, las cuales representan el **17%**, y en la tercera posición está el canal chat que registró un total de **53** peticiones las cuales representan **15%**. Frente a este mes se observa que juntos los canales presencial, telefónico, buzón y redes sociales continúan ubicándose como los cinco canales de atención con menor registro de peticiones para la gestión en la Entidad.



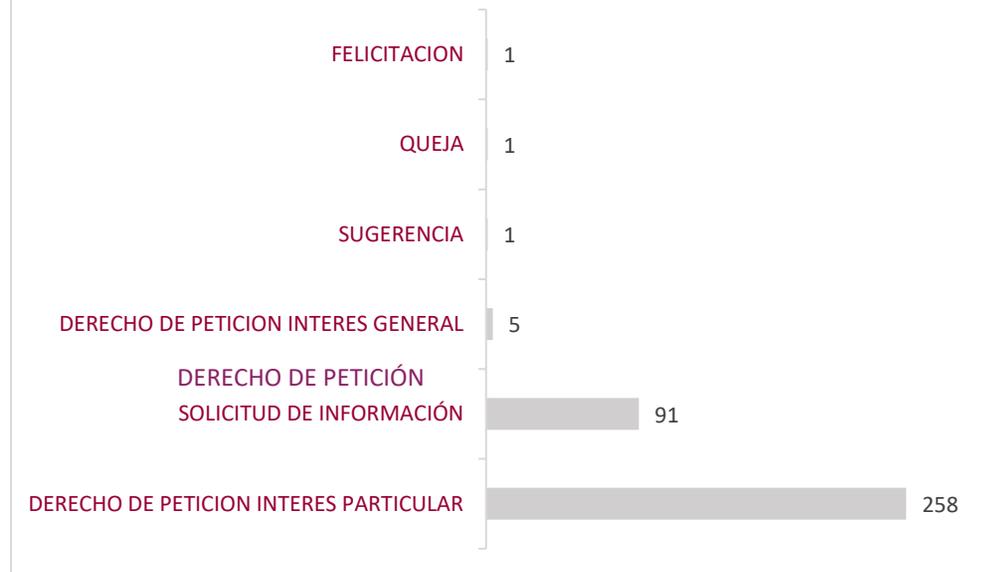
## Peticiones por Tipología



Tomando como base las 352 peticiones registradas en el Idartes durante el mes de noviembre 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 la “derecho de petición de interés particular” es la tipología más utilizada durante el mes con **258** peticiones que representan el **71.9%** 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 solicitud de información con **91** peticiones que representan el **26.1%** del total registrado en la Entidad para la gestión.

Frente al mes anterior (octubre) 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 la solicitud el derecho de petición de acceso a la información mantuvo el mismo comportamiento ubicándose en la segunda posición.

### Total de Peticiones por Tipología Nov - 2023



### 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 noviembre, 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 352 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
RECURSOS FÍSICOS	MERCADEO Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS	13
	PRESTAMO DE EQUIPAMIENTOS MOVILES (DOMO, CINEMATECA RODANTE)	1
	PRESTAMO DEL ESCENARIO PARA ENSAYOS	4
	PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	74
	RESERVAS Y ALQUILER DE ESCENARIOS	8
CONVOCATORIAS	ASESORÍAS SOBRE PDE	10
	BANCO DE PROPUESTAS	4
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL PDE	36
	INVITACIONES PUBLICAS	3
	OTRAS CONVOCATORIAS (NO PDE)	1
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	42
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN	CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	36
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN EN TALLERES	17
	CURSOS Y TALLERES DE FORMACIÓN (NO CREA)	8
	PROYECTO NIDOS - LABORATORIOS	4
	SOLICITUD DE ACOMPAÑAMIENTO CON GRUPO ARTISTICO	1
FESTIVALES AL PARQUE Y FERIAS	FESTIVALES AL PARQUE	12
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS EN EL MARCO DE LOS FESTIVALES	5
	INVITACIÓN DE BANDAS NACIONALES O INTERNACIONALES A FESTIVALES	3
CERTIFICADOS	CERTIFICACIÓN GANADORES DE INVITACIONES PUBLICAS	1
	CERTIFICACIÓN GANADORES DE LAS CONVOCATORIAS	4
	CERTIFIDOS DE PARTICIPACIÓN	7
	JURADOS	5
TOTAL 5 SUBTEMAS		299
TOTAL OTROS SUBTEMAS		58
TOTAL		357

La **tabla No. 1** muestra que la categoría “Recursos Físicos” es la más reiterada en el Instituto Distrital de las Artes con **100** peticiones que representan el **28.4%**, del total de peticiones con respuesta emitida por las unidades de gestión del Idartes, siendo el subtema más reiterado “Programación y Boletería” con **74** peticiones las cuales corresponden a solicitudes atendidas desde el área de Relacionamento con la Ciudadanía, luego le sigue convocatorias con un total de 95 solicitudes que corresponden al **27%** de las solicitudes, seguido de educación y formación con **66** atenciones que corresponde al **19%** de las atenciones, festivales al parque con 19 atenciones que corresponde al **5%** y certificaciones con **17** atenciones equivalente al **5%**.

Frente al mes de noviembre se observa que el subtema “programación y boletería” continúa ubicándose en el TOP de los cinco subtemas más reiterados, igualmente se observa que la categoría “certificados” ingresó en el mes de noviembre al TOP de las más reiteradas. Por otra parte, la tabla No. 1 muestra que **53** 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	TOTAL
Secretaría de Integración Social	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

A continuación, en la tabla No. 2 se muestra la gestión de traslado realizada en el mes de noviembre por el Instituto Distrital de las Artes - Idartes, la tabla muestra que se realizó un traslado la Secretaría de Integración Social 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 **noviembre** se recibieron un total de **7** 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	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	145	136	39%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	54	41	12%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	34	31	9%
AREA DE CONVOCATORIAS	32	22	6%
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	16	12	3%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	14	11	3%
GERENCIA DE MUSICA	12	10	3%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	11	8	2%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	9	7	2%
GERENCIA DE LITERATURA	8	7	2%
PLANETARIO DE BOGOTA	8	5	1%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	3	1%
AREA DE PRODUCCION	4	3	1%
NO COMPETENCIA DEL IDARTES	2	1	0%
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	1	1	0%
PROYECTO NIDOS	1	1	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	0%
GERENCIA DE DANZA	1	1	0%
<b>Total general</b>	<b>357</b>	<b>301</b>	<b>86%</b>

## Gestión de respuesta

La tabla No. 3 muestra que en el mes de noviembre las unidades de gestión del Idartes realizaron **301** 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 **136** respuestas que equivalen al **39%** de las peticiones cerradas en el Idartes.

Frente al mes anterior (octubre) 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	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ANTERIOR	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ANTERIOR	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	150	162	42%
AREA DE CONVOCATORIAS	47	44	12%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	38	32	8%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	29	24	6%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	24	19	5%
GERENCIA DE MUSICA	17	15	4%
PLANETARIO DE BOGOTA	12	12	3%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	13	12	3%
GERENCIA DE LITERATURA	9	9	2%
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	10	6	2%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	5	5	1%
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	4	4	1%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	3	1%
GERENCIA DE DANZA	5	2	1%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	1	0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>370</b>	<b>351</b>	<b>92%</b>

La tabla No. 4 muestra que a la fecha la Entidad no presenta peticiones pendientes de cierre con respuesta total, toda vez que la cantidad de peticiones sin trámite de respuesta en noviembre (2 peticiones), fueron correctamente gestionadas a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha durante el mes de noviembre.

### 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.

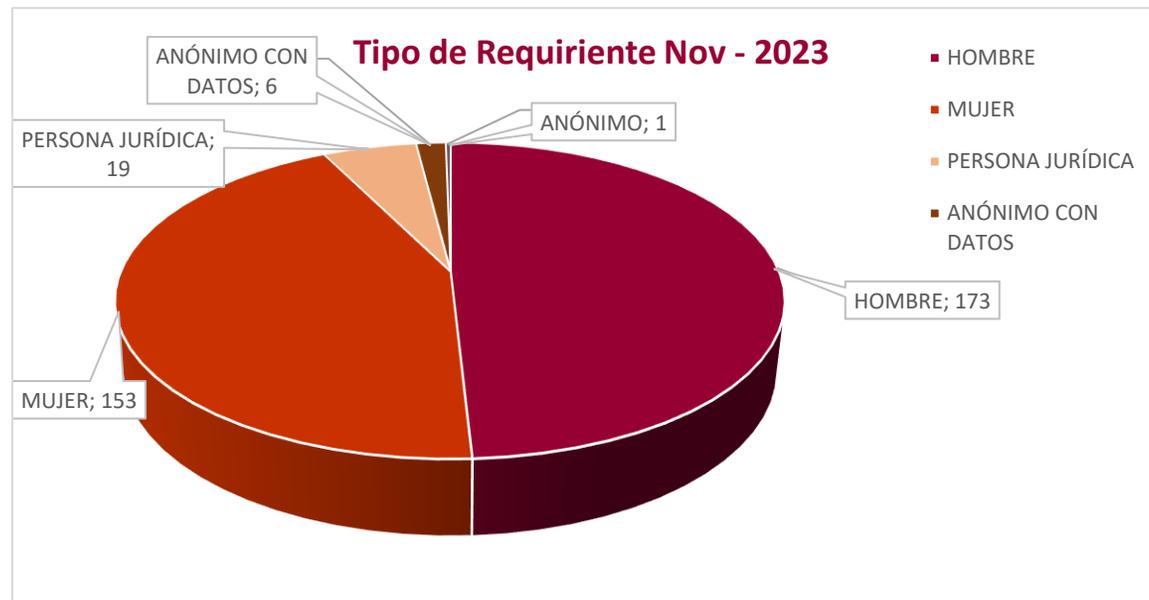
### Participación por estrato

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 **95%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de noviembre 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.



## 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 GENERAL	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	FELICITACION	SOLICITUD DE INFORMACION	SUGERENCIA
Área de Convocatorias			7.5			
Gerencia de Arte Dramático			2			
Gerencia de Artes Plásticas			7			
Gerencia de Danza			9			
Gerencia de Las Artes Audiovisuales			11			
Gerencia de Literatura			7			
Gerencia de Música			8			
Oficina Asesora de Comunicaciones			8			
Oficina Asesora Jurídica			14			
Relacionamiento con la Ciudadanía		2	1	5		
Oficina de Control Interno Disciplinario			0			
Planetario de Bogotá			11			
Relacionamiento con la Ciudadanía			1			
Subdirección Administrativa y Financiera			10			
Subdirección de Equipamientos		9	10			
Subdirección de Formación Artística		14	8			13
Subdirección de Las Artes			7		8	
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>13</b>

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 (Octubre), 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 noviembre 2023 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.



**1.** Durante el mes de noviembre se evidencia una leve disminución en el número de peticiones en comparación con el mes anterior, el cual fue de un **5%** que corresponde a 18 peticiones menos.

**2.** Para noviembre 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 **55%** del total de peticiones recibidas durante el mes que corresponden a 194.

**3.** Se realizó un traslado por competencia a otras entidades del distrito, en este caso a Integración Social que corresponde a los centros Día, la cual 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 se realizó entre los primeros seis días.
5. También, como eventos del mes de noviembre destacamos el "Festival Rock al Parque - 2023.", la ciudad se unió con una agenda cultural representando la expresión más auténtica de lo que significa la ciudad como escenario.

#### Elaboró

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

#### Datos estadísticos

Miguel Angel Moreno Lopez  
Miguel.moreno@idartes.gov.co  
601 3795750 Ext. 4503

#### 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

