

Área de
Relacionamiento
con la Ciudadanía



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



Informe gestión de peticiones Mayo 2024



Evento del mes

Instituto Distrital de las Artes - Idartes
Carrera 8 No. 15 - 46 Bogotá - Colombia
PBX: (+571) 379 5750 Opci
ón 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

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 **mayo** del año 2024.

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 **mayo 2024** 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 **mayo** 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 **mayo 2024**.

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 **mayo 2024**.

“Ciencia, tecnología e innovación en el Primer Festival Geek” - Planetario de Bogotá”



Este 25 y 26 de mayo se celebró por primera vez el Festival Geek, un evento para experimentar la ciencia ficción y la fantasía, por medio de la unión entre el arte, la ciencia y la tecnología, en el Planetario de Bogotá. Este encuentro se realizó a propósito del Día Geek, que se celebra en mayo en conmemoración a la fecha de estreno, en 1977, en Estados Unidos, de Star Wars: Episodio IV - Una Nueva Esperanza.

Este Festival, que fusiona el arte, la tecnología y la imaginación, y atrajo a mentes curiosas y apasionadas por literatura, manga, cine, cómic, videojuegos y mucho más, ofreció un espacio para la experimentación, la colaboración y la celebración de la cultura Geek en todas sus formas. Más allá de las exhibiciones y las demostraciones tecnológicas, el Festival Geek es un espacio para esta comunidad en todas sus formas y expresiones. Desde fanáticos de los cómics y los videojuegos hasta entusiastas de la ciencia y la tecnología, en este espacio se celebra la diversidad y la inclusión, ofreciendo un lugar donde todos son bienvenidos a compartir su pasión por la creatividad y la innovación.

[Más información](#)

5

Aspectos Generales

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

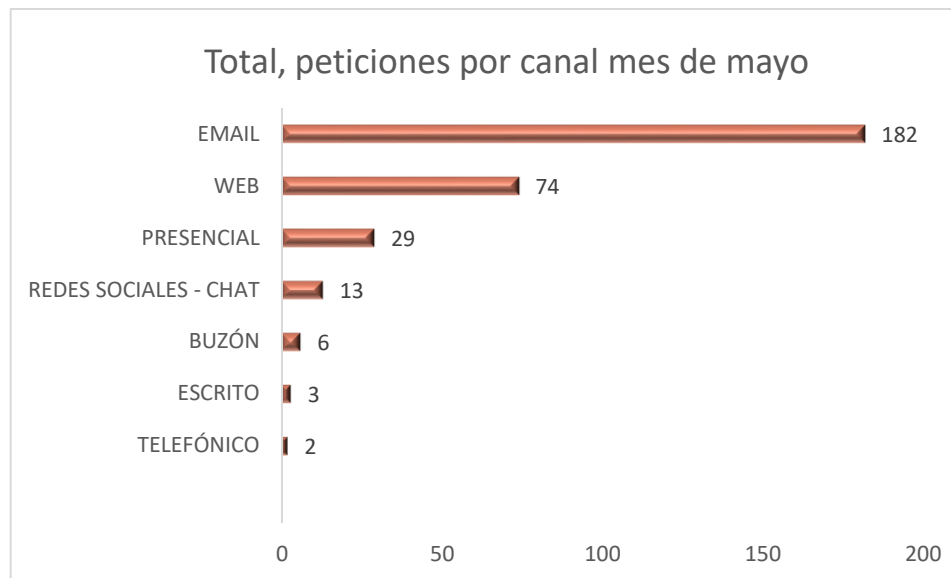
Peticiones recibidas

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 **mayo** de 2024 el cual asciende a **309** 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.



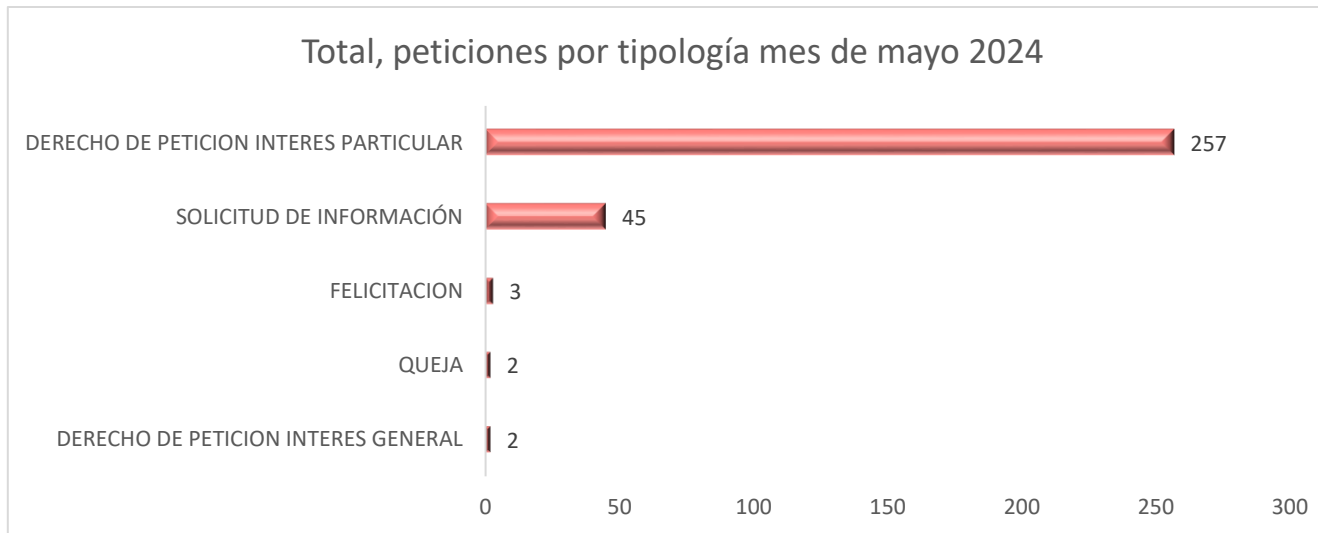
Peticiones por canal

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 mayo o del total de peticiones registradas el mayor registro se realizó a través del correo electrónico contactenos@idartes.gov.co, con **182** peticiones, las cuales representan el **59%** del total registrado por los diferentes canales; en la segunda posición se ubica el canal web que registró **74** peticiones, las cuales representan el **24%**, y en la tercera posición está el canal presencial que registró un total de **29** peticiones las cuales representan **9%** seguido del canal chat con 13 registros que corresponden al **4%**. Frente a este mes se observa que juntos los canales, telefónico, escrito, buzón y redes sociales continúan ubicándose como los canales de atención con menor registro de peticiones para la gestión en la Entidad.



Gráfica No. 2

Peticiones por tipología



Gráfica No. 3

Tomando como base las **309** peticiones registradas en el Idartes durante el mes de mayo 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 “el derecho de petición de interés particular” es la tipología más utilizada durante el mes con **257** peticiones que representan el **83%** 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 **45** peticiones que representan el **14%** del total registrado en la Entidad para la gestión.

Frente al mes anterior (abril) 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 de “acceso a la información” mantuvo el mismo comportamiento ubicándose en la segunda posición.

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 mayo, 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 **309** peticiones que ingresaron a la Entidad en marzo (Tabla No. 1), a continuación, se detallan las cinco categorías y subtemas más reiterados en este mes en el Idartes.



CATEGORÍA	SUBTEMA	TOTAL
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN	CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	21
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN EN TALLERES	9
	CURSOS Y TALLERES DE FORMACIÓN (NO CREA)	6
	PROYECTO NIDOS - LABORATORIOS	5
	TOTAL	41
CONVOCATORIAS	ASESORÍAS SOBRE PDE	15
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	15
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL PDE	26
	CERTIFICADOS DE PARTICIPACIÓN Y GANADORES PDE	9
	INVITACIONES PUBLICAS	5
	JURADOS	1
	REPORTE FALLAS PLATAFORMA PDE	1
	TOTAL	72
RECURSOS FÍSICOS	PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	50
	RESERVAS Y ALQUILER DE ESCENARIOS	10
	MERCADEO Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS	20
	SOLICITUD DE VISITAS GUIADAS	3
	TOTAL	83
GESTIÓN DE COMUNICACIONES EVENTOS E INVITACIONES	SOLICITUD DE ENTREVISTAS	11
	DIFUSIÓN Y PERMISOS EN PÁGINA WEB	1
	SOLICITUD DE MATERIAL AUDIOVISUAL Y FOTOGRÁFICO	6
	TOTAL	18
FESTIVALES AL PARQUE	FESTIVALES AL PARQUE	19
TOTAL 5 SUBTEMAS		233
TOTAL OTROS SUBTEMAS		76
TOTAL		309

La tabla No. 1 muestra que la categoría “recursos físicos” es la más reiterada en el Instituto Distrital de las Artes con **83** peticiones que representan el **27%**, del total de peticiones con respuesta emitida por las unidades de gestión del Idartes, siendo el subtema más reiterado “Programación y Boletería” con **50** peticiones, en segundo lugar, se encuentra la categoría de “Convocatorias” con **72** solicitudes que equivale al **23%**, el tema más reiterado inconformidades del PDE, en tercer lugar se encuentra la categoría “Educación y Formación” con un **13%** siendo los centros Crea el tema más frecuente con **21** peticiones. Frente al mes de abril se observa que estas tres categorías continúan ubicándose en el TOP 3 con los subtemas más reiterados, igualmente, se observa que la categoría “Festivales al parque” ingresó en el mes de mayo al TOP de las más reiteradas. Por otra parte, la tabla No. 1 muestra que **76** 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 gestión jurídica, entre otros.



Peticiones trasladadas

Tabla No. 2

Entidad	Cantidad
IDRD Instituto Distrital de Recreación y Deporte	1
SCRD Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte	1
Secretaría General	1
Traslado empresa privada	1

A continuación, en la tabla No. 2 se muestra la gestión de traslado realizada en el mes de mayo por el Instituto Distrital de las Artes. La tabla muestra que en este mes se realizaron 4 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; así mismo, se hizo cierre de un petición por no competencia para un total de **5** peticiones gestionadas como no competencia del Idartes.

Veedurías Ciudadanas



Para el mes de **mayo** se recibieron un total de **4** 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	%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	93	91	29%
GERENCIA DE MUSICA	29	13	7%
AREA DE CONVOCATORIAS	24	22	7%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	24	18	6%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	24	22	5%
GERENCIA DE LITERATURA	17	16	4%
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	15	9	4%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	15	12	4%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	14	12	3%
PLANETARIO DE BOGOTA	11	10	3%
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	9	8	2%
GERENCIA DE DANZA	6	4	1%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	3	1%
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	3	1%
TALENTO HUMANO	4	2	1%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3	3	1%
DIRECCION GENERAL	2	2	1%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	2	1%
PROYECTO NIDOS	2	2	1%
AREA DE PRODUCCION	1	1	1%
TOTAL GENERAL	304	259	83%

Gestión de respuesta

La tabla No. 3 muestra que en el mes de mayo las unidades de gestión del Idartes realizaron **259** cierres mediante respuesta definitiva, la tabla también permite observar que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes de mayo fue el área de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Subdirección Administrativa y Financiera con **91** respuestas que equivalen al **29%** de las peticiones cerradas en el Idartes.

Frente al mes anterior (abril) el área de Relacionamiento con la Ciudadanía – Subdirección Administrativa y Financiera continúa siendo la dependencia con el mayor número de peticiones cerradas, en el Idartes observándose una constante del **98%** de las peticiones gestionadas con respuesta definitiva, por otra parte, se observa que la segunda dependencia con mayor número de respuestas en el mes de mayo fue la Gerencia de Música.



Peticiones cerradas de periodos anteriores

Tabla No. 4

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ANTERIOR	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ANTERIOR	%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	53	53	18%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	35	35	13%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	34	34	13%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	27	27	10%
AREA DE CONVOCATORIAS	24	24	9%
GERENCIA DE LITERATURA	16	16	6%
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	14	14	5%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	14	14	5%
PLANETARIO DE BOGOTA	13	13	5%
GERENCIA DE MUSICA	10	10	4%
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	8	8	3%
OFICINA ASESORA JURIDICA	6	6	2%
PROYECTO NIDOS	6	6	2%
DIRECCION GENERAL	3	3	1%
GERENCIA DE DANZA	2	2	1%
TALENTO HUMANO	2	2	1%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	1	1%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	0%
TOTAL GENERAL	269	269	100%



La tabla No. 4 muestra que a la fecha la Entidad no presenta peticiones pendientes de cierre con respuesta total, toda vez que el **13%** de peticiones sin trámite de respuesta en abril (**36 peticiones**), fueron correctamente gestionadas a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha durante el mes de mayo.

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.

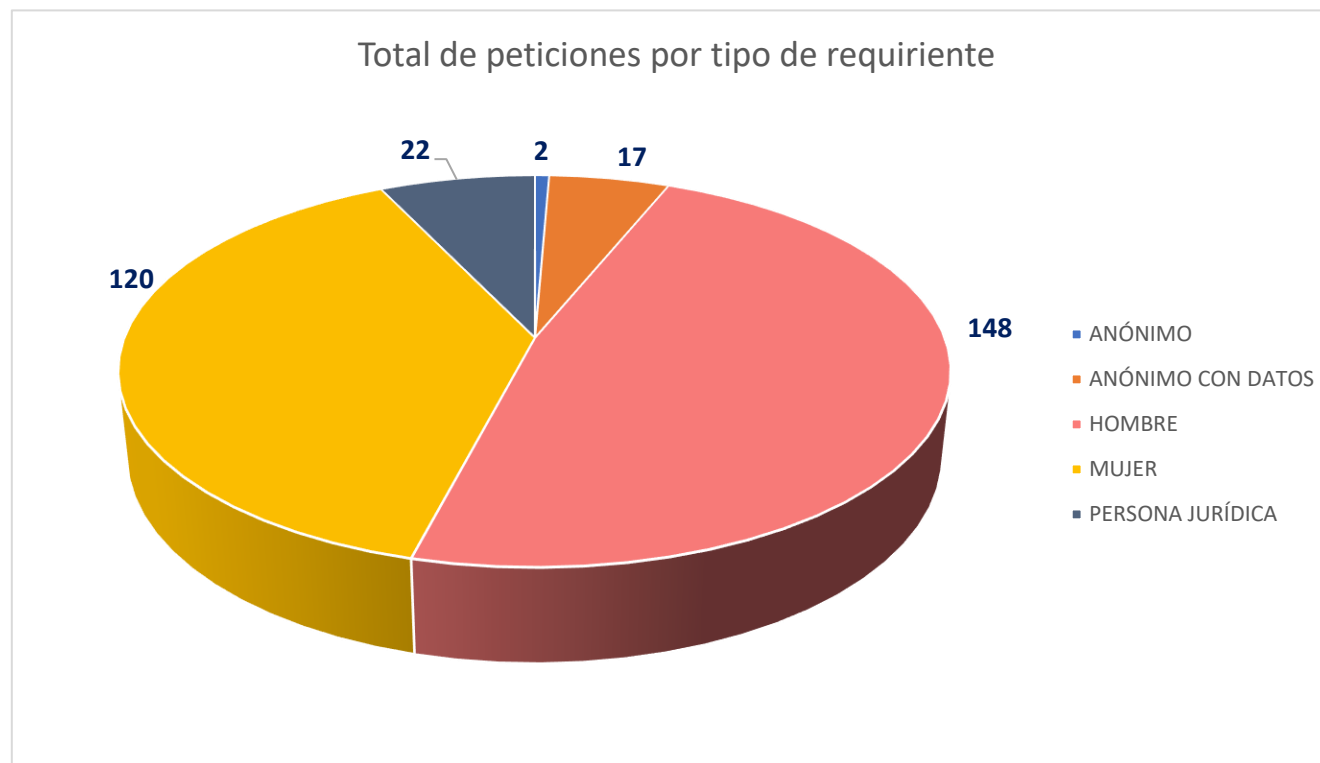
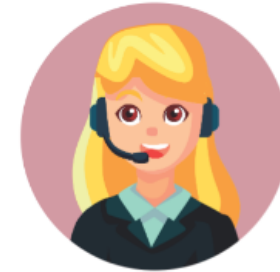
Participación por estrato

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 **87%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de mayo al Instituto Distrital de las Artes fueron realizadas por personas naturales. El **7%** corresponde a las peticiones interpuestas por personas jurídicas, que en su mayoría corresponde, a consultas de empresas para la participación de licitaciones, además de certificaciones de contrato y es Cultura Local; finalmente, el **6%** corresponde a las peticiones interpuestas como anónimo.



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 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. 5

DEPENDENCIA	DENUNCIA POR ACTOS CORRUPCION	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO INFORMACIÓN
AREA DE CONVOCATORIAS			7				0
AREA DE PRODUCCION			9				
AREA DE PRODUCCION			12				
DIRECCION GENERAL			9				
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO			7				
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		13	10	13			
GERENCIA DE DANZA			10				0
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES			10				0
GERENCIA DE LITERATURA		8	8	10			0
GERENCIA DE MUSICA		13	11				
NO COMPETENCIA DEL IDARTES			1		0		
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			11			14	
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			4				
OFICINA ASESORA JURIDICA		8	10				
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	12		8				
PLANETARIO DE BOGOTA			11	10	4	8	
PROYECTO NIDOS		9	10		7	12	
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA		0	0	4		0	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			11		9		10
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS		12	8				
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA		10	10		11	13	
SUBDIRECCION DE LAS ARTES		9	5	15	5		
TALENTO HUMANO			10				0

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 (abril), 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 Distrital de las Artes – Idartes en el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de mayo 2024 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.



1. Durante el mes de mayo aumentaron las peticiones en comparación con el mes anterior, el aumento fue de un **12,36%** con una diferencia de 34 peticiones más de acceso a la información gestionadas en este mes, esto se refleja en las consultas sobre programación y boletería según la oferta de la Entidad para la ciudadanía.

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

3. Se realizaron **4** traslados por competencia a otras entidades del distrito, una al IDRD, relacionados con permisos para eventos en el parque Simón Bolívar y una a la SCRД que se corresponde con peticiones de Convocatorias, una a la Secretaría General y una a empresa privada; así mismo se realizó un cierre por no competencia.

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 **mayo** destacamos el evento "Festival Greek" entre el Planetario de Bogotá y la línea de arte ciencia y tecnología", 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

Apoyo gestión de datos

Daniela Castellanos Aldana
daniela.castellanos@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

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
CIUDADANÍA

