

Área de  
Relacionamiento  
con la Ciudadanía



INSTITUTO  
DISTRITAL DE LAS ARTES  
IDARTES



# Informe gestión de peticiones Junio 2024

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](mailto:contactenos@idartes.gov.co)



Evento del mes

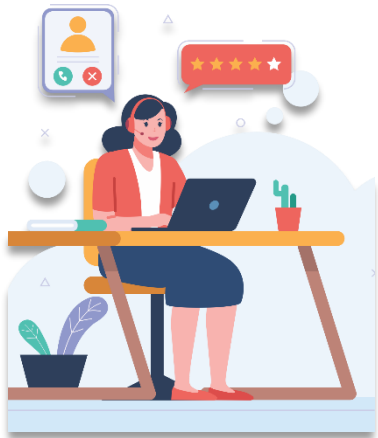
ÁREA DE  
RELACIONAMIENTO  
CON LA  
CIUDADANÍA



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 **junio** 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 **junio 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 **junio** 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 **junio 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 **junio 2024**.

## “Festival Joropo al Parque - 2024”



¡Con más de 43 mil asistentes, Joropo al Parque fue todo un éxito!

De acuerdo con María Claudia Parias, directora del Instituto Distrital de las Artes - Idartes “más de 43 mil personas asistieron a todas las actividades organizadas en el marco del Festival, quienes estuvieron tanto en la Plaza de Bolívar como en el concierto de gala inaugural, en el Llanódromo y en las jornadas académicas. De manera que Joropo al Parque demostró tener la capacidad de generar en el espacio público un lugar de encuentro y unión. Queremos

agradecer a la ciudadanía por disfrutar de la oferta cultural de Bogotá que está diseñada para garantizar el ejercicio de sus derechos culturales”.

La funcionaria explica, además, que uno de los objetivos y apuestas de Joropo al Parque fue destacar los Cantos de trabajo de Llano y promover entre los diferentes públicos esta tradición que fue reconocida en 2017 como Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad. “Estos cantos reflejan la identidad del llanero y desde Idartes nos sumamos al esfuerzo que hacen los llaneros por mantener viva esta manifestación artística que está en vía de extinción”.

“En Bogotá, el joropo es el rey” “Fue una experiencia inolvidable”. Con esta frase Argemiro Acevedo de la agrupación distrital Catire Acevedo define su participación en este evento, el cual, asegura el artista, “realza los valores de la cultura llanera y a la vez les permite a los nuevos talentos mostrarse ante el público”.

Más información

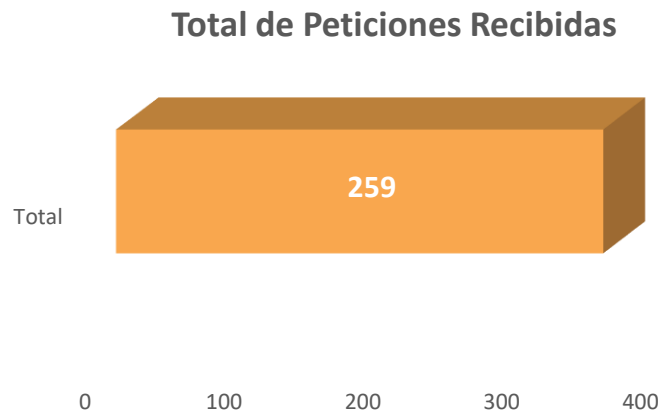
5

## 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 30 de **junio** de 2024 el cual asciende a **259** 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.



Gráfica No. 1



## Peticiones por canal

A continuación, se presenta la información sobre el registro de peticiones a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad; en la gráfica se observa que, en el mes de junio el mayor registro se realizó desde el correo electrónico [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co), con **119** peticiones que representan el **46%** seguido por las peticiones que ingresaron directamente desde el sistema Bogotá te escucha con un total de **60** registros que representan el **24%**, seguido del canal redes sociales-chat con un total de **56** registros que equivalen al **22%**; el canal presencial con **16** peticiones que equivalen al **6%** y el resto de canales que equivalen el **2%**. Frente al mes anterior se observa el mismo comportamiento de las variables en los diferentes canales dispuestos para la recepción de peticiones ciudadanas.

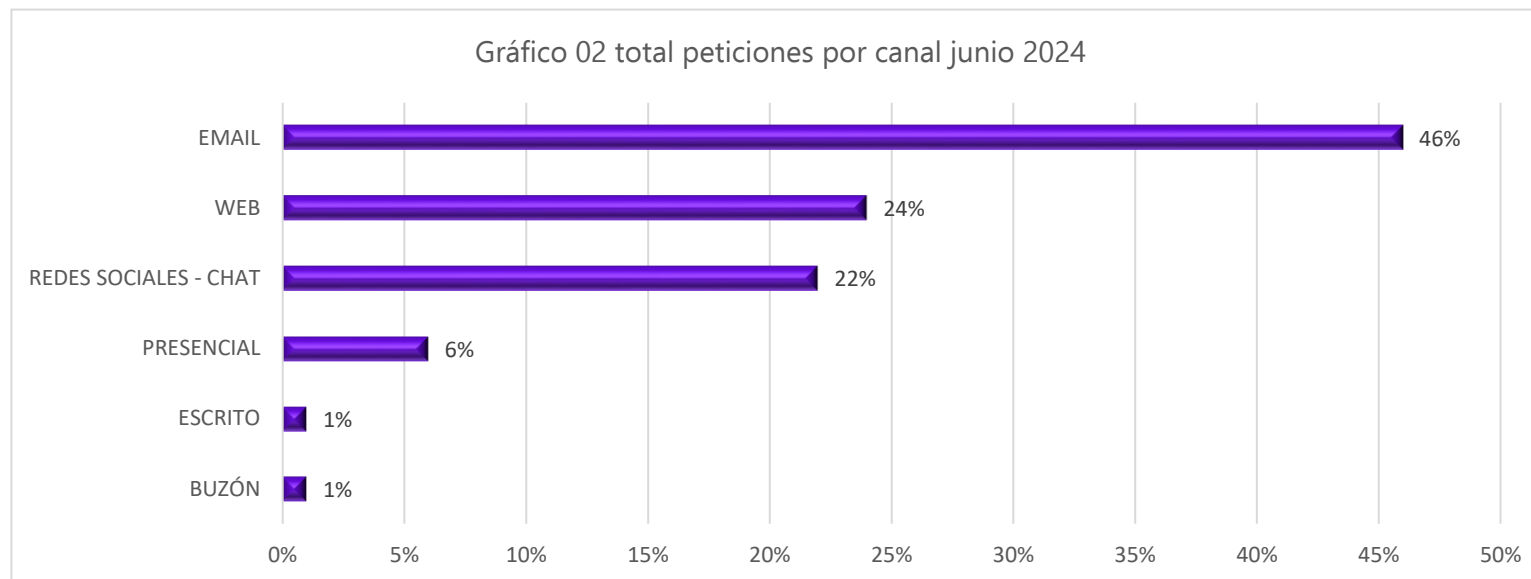


Gráfico 02, fuente base de registro PQRSD Idartes 2024

## Peticiones por Tipología



Tomando como base las **259** peticiones registradas en el Idartes durante el mes de junio se observa que, el *derecho de petición de interés particular* es la tipología más utilizada por la ciudadana con un registro de **188** peticiones que representan el **72%** del total de peticiones, le sigue el derecho de petición de solicitud de información con **65** peticiones que representan el **25%** del total registrado en la Entidad para la gestión y un **2%** que corresponde al derecho de petición de interés general.

Frente al mes anterior (mayo) 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.

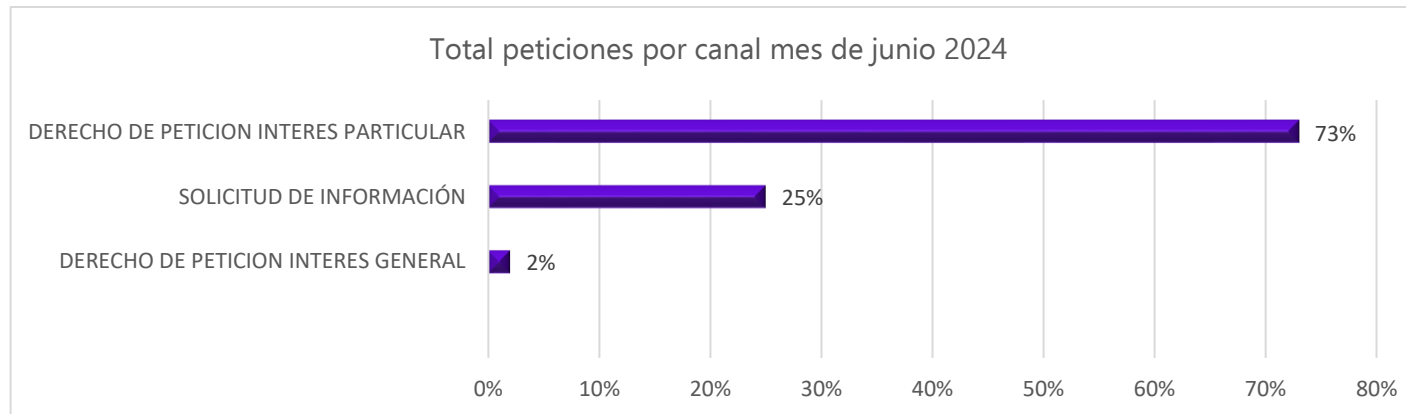


Gráfico 03, fuente base de registro PQRSD Idartes 2024



## 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 junio, 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 **259** peticiones que ingresaron a la Entidad en mayo (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	29
	CURSOS Y TALLERES DE FORMACIÓN (NO CREA)	7
	PROYECTO NIDOS - LABORATORIOS	1
	<b>TOTAL</b>	<b>37</b>
CONVOCATORIAS	ASESORÍAS SOBRE PDE	19
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	10
	CERTIFICADOS DE PARTICIPACIÓN Y GANADORES PDE	13
	INVITACIONES PUBLICAS	8
	JURADOS	2
	REPORTE FALLAS PLATAFORMA PDE	1
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL PDE	7
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	
RECURSOS FÍSICOS	PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	59
	RESERVAS Y ALQUILER DE ESCENARIOS	1
	MERCADEO Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS	9
	SOLICITUD DE VISITAS GUIADAS	1
	<b>TOTAL</b>	<b>70</b>
GESTIÓN DE COMUNICACIONES EVENTOS E INVITACIONES	SOLICITUD DE ENTREVISTAS	10
	DIFUSIÓN Y PERMISOS EN PÁGINA WEB	1
	SOLICITUD DE MATERIAL AUDIOVISUAL Y FOTOGRÁFICO	6
	<b>TOTAL</b>	<b>17</b>
FESTIVALES AL PARQUE	FESTIVALES AL PARQUE	10
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>		<b>184</b>
<b>TOTAL OTROS SUBTEMAS</b>		<b>75</b>
<b>TOTAL</b>		<b>259</b>

La tabla No. 2 muestra que, la categoría *recursos físicos* que se refiere a la agenda de los escenarios de la Entidad, alquiler de los teatros y mercadeo y alianzas; es la más reiterada en el Idartes con **70** peticiones que representan el **26%**, del total de peticiones con respuesta emitida por las unidades de gestión del Idartes, siendo el subtema más reiterado "*programación y boletería*" con **60** peticiones las cuales, corresponden a solicitudes atendidas desde la SAF-Relacionamiento con la Ciudadanía.

Frente al mes de mayo se observa que los 5 subtemas: recursos físicos, Crea, Convocatorias, Gestión y Comunicaciones y Festivales al Parque, se siguen ubicando en el TOP de los cinco subtemas más reiterados. Por otra parte, la tabla No. 2 muestra que **75** 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 permiso PAES, entre otros, que, aunque no se destaquen en el cuarto mes se reciben peticiones por estos temas.



## Peticiones trasladadas

Tabla No. 2

Entidad	Cantidad
SECRETARIA DE LA MUJER	1
INSTITUTO DOSTROTAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE IDRDR	1
SECRETARIA DE CULTURA	2

A continuación, en la tabla No. 3 se muestra la gestión de traslado realizada en mayo por el Instituto Distrital de las Artes. La tabla muestra que en junio 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

## Veedurías Ciudadanas



Para el mes de **junio** se recibieron un total de **6** 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.

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	106	106	42%
AREA DE CONVOCATORIAS	24	18	7%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	24	16	6%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	18	13	5%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	17	12	5%
GERENCIA DE MUSICA	11	3	2%
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	10	2	2%
DIRECCION GENERAL	8	2	2%
GERENCIA DE LITERATURA	7	3	2%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	6	5	1%
OFICINA ASESORA JURIDICA	5	5	1%
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	4	3	1%
GERENCIA DE DANZA	4	4	1%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3	1	1%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	0	0,3%
PLANETARIO DE BOGOTA	2	1	0,3%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1	0,3%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	0,3%
PROYECTO NIDOS	1	1	0,3%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>255</b>	<b>200</b>	<b>79%</b>

Tabla No. 3

## Gestión de respuesta

La tabla No. 3 muestra que en el mes de junio las unidades de gestión del Idartes realizaron **200** cierres mediante respuesta definitiva, la tabla también permite observar que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes fue La Subdirección Administrativa y Financiera- Área de Relacionamento con la Ciudadanía con **106** respuestas que equivalen al **42%** de las peticiones cerradas en el Idartes.

Frente al mes anterior (mayo) las SAF-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 junio fue el Área de Convocatorias.



## 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	92	92	30%
GERENCIA DE MUSICA	29	29	9%
AREA DE CONVOCATORIAS	25	25	8%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	24	24	8%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	24	24	8%
GERENCIA DE LITERATURA	17	17	5%
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	15	15	5%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	15	15	5%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	14	14	4%
PLANETARIO DE BOGOTA	11	11	4%
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	9	9	3%
GERENCIA DE DANZA	6	6	2%
NO COMPETENCIA DEL IDARTES	5	5	2%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	5	2%
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	4	1%
TALENTO HUMANO	4	4	1%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3	3	1%
DIRECCION GENERAL	2	2	0,6
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	2	0,6
PROYECTO NIDOS	2	2	0,6
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>309</b>	<b>309</b>	<b>100%</b>

La tabla No. 4 muestra que a la fecha la Entidad no presenta peticiones pendientes de cierre con respuesta total, toda vez que el **17%** de peticiones sin trámite de respuesta en mayo (**45 peticiones**), fueron correctamente gestionadas a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha durante el 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

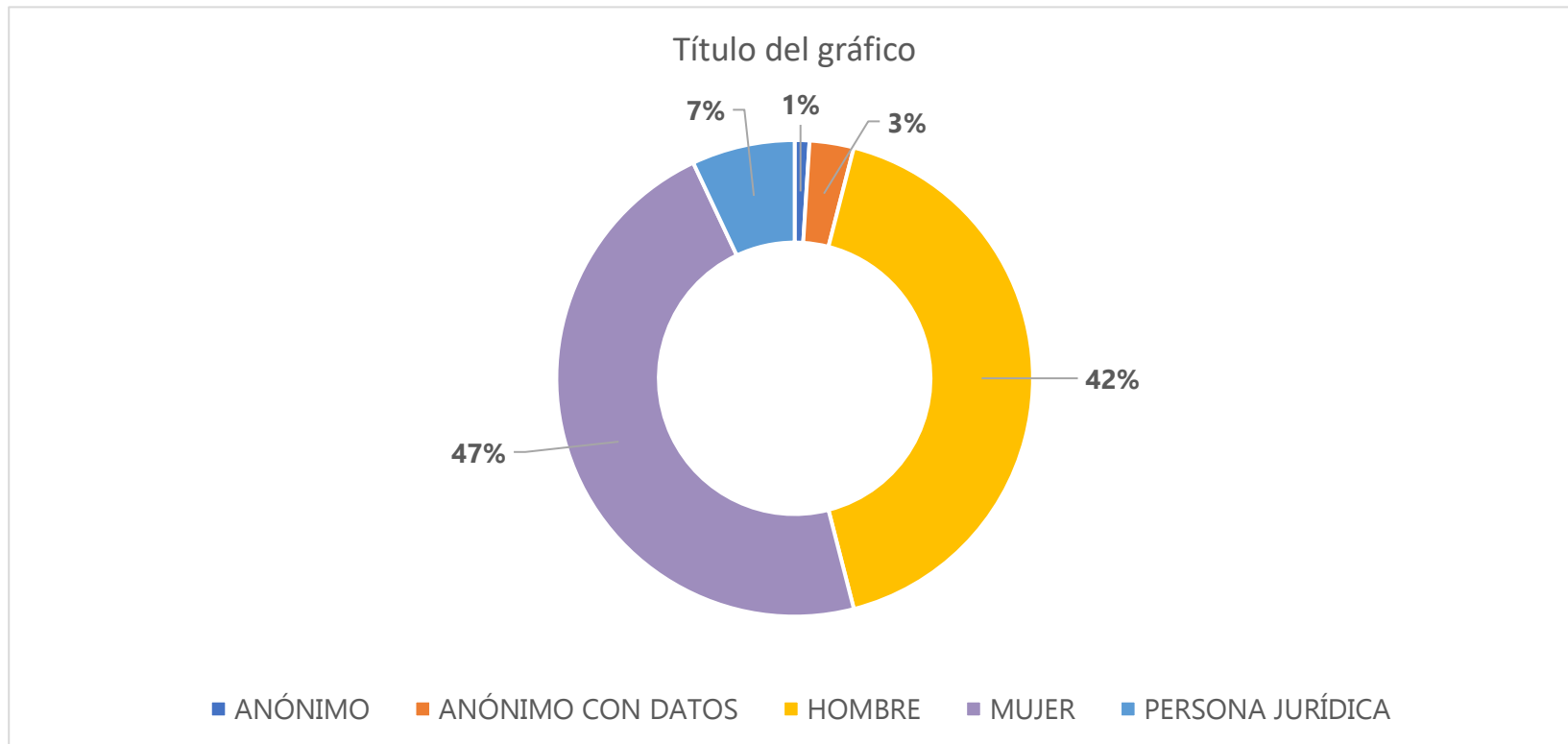
La entidad carece de dicha información ya que el **90%** de las peticiones que recibimos en promedio llegan a través de los canales virtuales como el correo institucional: [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co) y chat Idartes y la información de estrato no es proporcionada, por lo anterior no hay información que reportar.





## Tipo de requirente

El **90%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de mayo al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El **10%** de las peticiones las interpusieron personas jurídicas, que en su mayoría corresponde a consultas de empresas para la participación de licitaciones, y persona anónima.



## 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.



DEPENDENCIA	DENUNCIA ACTOS CORRUPCION	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	FELECITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS			7				0		
AREA DE PRODUCCION			9						
AREA DE PRODUCCION			12						
DIRECCION GENERAL			10						
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO			7						
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		13	10	13					
GERENCIA DE DANZA			10				0		
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES		4	10				0		
GERENCIA DE LITERATURA		8	8	10			0		
GERENCIA DE MUSICA		15	11						
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			10			14			
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			5						
OFICINA ASESORA JURIDICA		15	12						
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	12		13						
PLANETARIO DE BOGOTA			10	10	4	8			9
PROYECTO NIDOS		9	10		7	12			
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA		1	0	4		0	0	0	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			11		15		10		
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS		12	9						
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA		5	10		11	13			3
SUBDIRECCION DE LAS ARTES		7	6	15	5				
TALENTO HUMANO			11				0	1	

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 **5** días, el cual, evidencia que se mantiene la cultura de respuesta oportuna de la Entidad, frente al mes anterior (mayo), se evidencia un resultado favorable en este periodo puesto que fue **6** 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 30 de junio 2024 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza de la ciudadanía con un total de **259** peticiones gestionadas.



**1.** Durante el mes de junio disminuyó el número peticiones en comparación con el mes anterior, con una diferencia de 50 registros menos lo que equivale a un **16%** esto debido a que, la mayoría de las solicitudes se abordaron a través de los canales de atención inmediata, debido a la articulación con los misionales para atender con oportunidad las solicitudes ciudadanas, en las que se destacan convocatorias, postulaciones, gerencias, equipamientos y cursos de formación artística Crea.

**2.** Para el mes de junio 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 **46%** del total de peticiones recibidas durante el mes que corresponden a **119** solicitudes.

3. Se realizaron **4** traslados por competencia a otras entidades del distrito, una al IDRD, relacionados con el Festival de Verano, una a la Secretaría de la Mujer con temas relacionados con las Manzanas del Cuidado y dos a la Secretaría de Cultura sobre asesorías del Portafolio Distrital de Estímulos PDE 2024, peticiones que recibimos y dimos traslado para evitar el desplazamiento de la ciudadanía, brindándoles soporte desde el área del Idartes.

4. El promedio de tiempos de respuesta en la Entidad es favorable para la ciudadanía toda vez que, el promedio de la Entidad para emitir respuesta definitiva fue durante los seis primeros días.

5. También como eventos del mes de **junio** destacamos el evento "*Festival Joropo al Parque - 2024*", en la plaza de Bolívar el 15 y 16 de junio 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



## Elaboró

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

## Diseño Gráfico

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

## Revisó

Yaneth Martín  
Yaneth.martin@idartes.gov.co  
601 3795750 Ext. 4501