

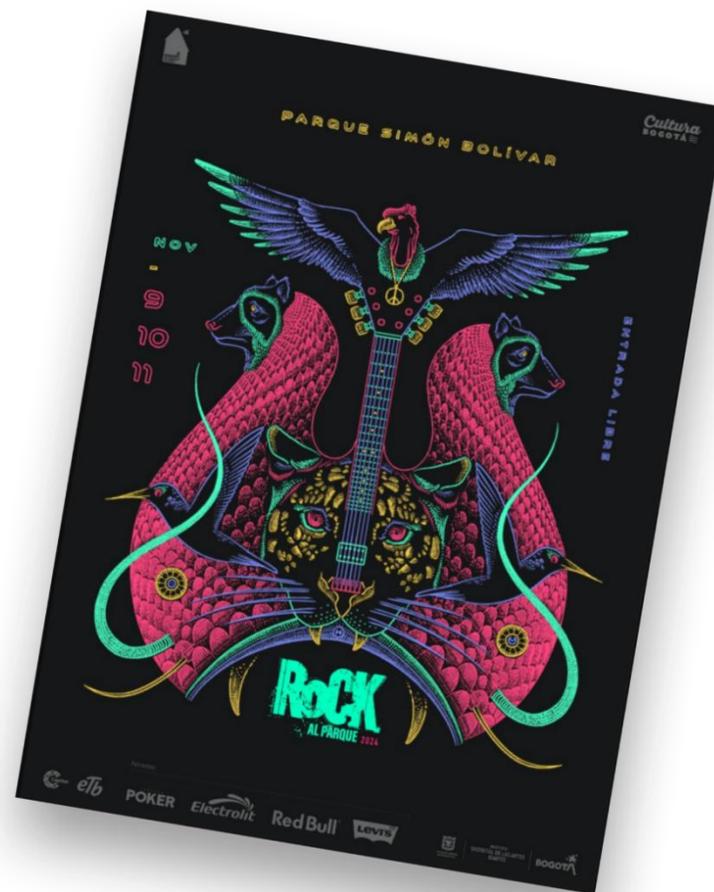
Área de
Relacionamiento
con la Ciudadanía



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



Informe Gestión de peticiones Noviembre 2024



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

Evento del mes



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 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 **noviembre** 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 **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 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 **noviembre 2024**.



Aspectos Generales

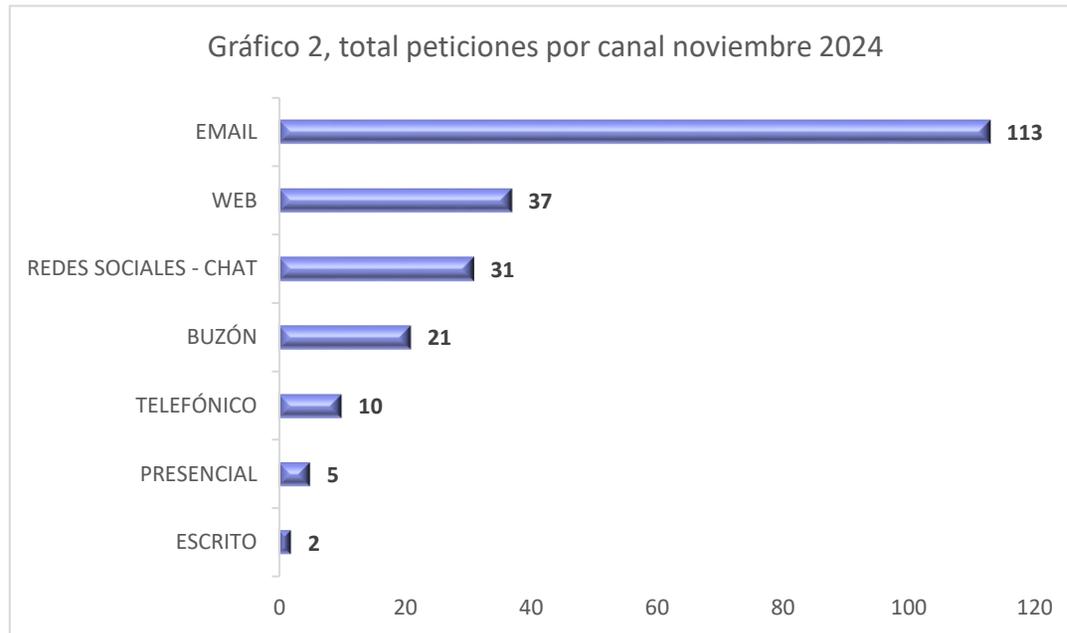
A continuación, presentamos el informe pormenorizado de la gestión de peticiones ciudadanas.

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 2024 el cual asciende a **219** 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

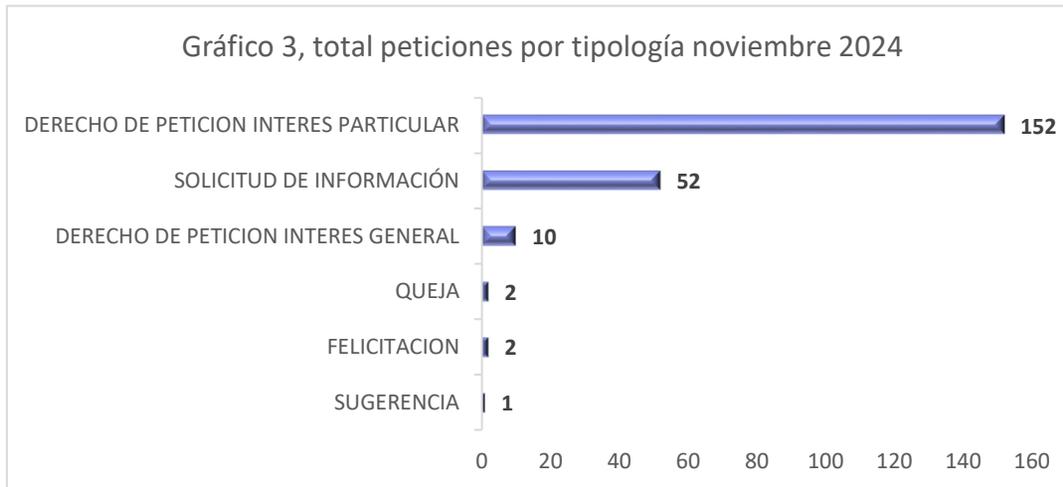


Fuente: Reporte de datos Bogotá te escucha y matriz de seguimiento preventivo Idartes noviembre 2024

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, con **113** peticiones, las cuales representan el **51%** del total

registrado por los diferentes canales; en la segunda posición se ubica el canal Web que corresponde a las peticiones que ingresaron a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha que registró un total de **37** peticiones que representan el **17%**, en el tercer lugar se encuentran las peticiones que se registraron en el canal chat que registró **31** peticiones, las cuales representan el **14%**. Por lo anterior, se observa que juntos los canales presencial, telefónico, buzón y escrito continúan ubicándose como los cinco canales de atención con menor registro de peticiones para la gestión en la Entidad representando el **17%**.

Peticiones por Tipología



Fuente: Reporte de datos Bogotá te escucha y matriz de seguimiento preventivo Idartes noviembre 2024

En la segunda posición se ubica la *solicitud de información* con **52** peticiones que representan el **24%** del total registrado, seguido del *derecho de petición de interés general* con **10** registros que representan el **4%**. Frente al mes anterior (octubre) se observa que el *derecho de petición de interés particular* y el acceso a la información, continúan siendo las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante el Idartes.

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 **152** peticiones que representan el **69%** del total de peticiones, en la

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 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 **219** peticiones que ingresaron a la Entidad en el mes de noviembre, en la tabla a continuación, se detallan las cinco categorías y subtemas más reiterados en este mes en el Instituto Distrital de las Artes – Idartes.



Tabla No. 1 Subtemas más reiterados en el Instituto Distrital de las Artes-Idartes

CATEGORIA	SUBTEMA	TOTAL
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN	CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	34
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN EN TALLERES	11
	CURSOS Y TALLERES DE FORMACIÓN (NO CREA)	5
	PROYECTO NIDOS - LABORATORIOS	2
	TOTAL	52
CONVOCATORIAS	ASESORÍAS SOBRE PDE	5
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL PDE	4
	INVITACIONES PUBLICAS	14
	OTRAS CONVOCATORIAS (NO PDE)	2
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	21
	TOTAL	46
RECURSOS FISICOS	MERCADEO Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS	6
	PRESTAMO DE EQUIPAMIENTOS MOVILES (DOMO, CINEMATECA RODANTE)	1
	PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	15
	RESERVAS Y ALQUILER DE ESCENARIOS	7
	TOTAL	29
CERTIFICACIONES	CERTIFICACIÓN GANADORES DE INVITACIONES PUBLICAS	6
	CERTIFICACIÓN GANADORES DE LAS CONVOCATORIAS	4
	CERTIFIDOS DE PARTICIPACIÓN	14
	JURADOS	2
	TOTAL	26
FESTIVALES AL PARQUE	FESTIVALES AL PARQUE	12
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS EN EL MARCO DE LOS FESTIVALES	7
	INVITACIÓN DE BANDAS NACIONALES O INTERNACIONALES A FESTIVALES	1
	TOTAL	20
TOTAL 5 SUBTEMAS		173
TOTAL OTROS TEMAS		46
TOTAL		219

Fuente: Reporte de datos Bogotá te escucha y matriz de seguimiento preventivo Idartes noviembre 2024

La tabla No. 1 muestra que la categoría “Educación y Formación” es la más reiterada en el Instituto Distrital de las Artes con **52** peticiones que representan el **24%**, del total de peticiones con respuesta emitida por las unidades de gestión del Idartes, siendo el subtema más reiterado “los Centros de Formación Artística Crea” con **34** peticiones, las cuales corresponden a solicitudes atendidas desde Relacionamiento con la Ciudadanía; le sigue la categoría de Convocatorias que representa el **21%** de las peticiones, siendo “la solicitud de planillas de evaluación” el tema más reiterado de esta categoría; en tercer lugar, se encuentra la categoría de “Recursos Físicos” que equivale al **13%** con un total de 19 peticiones registradas, siendo “Programación y Boletería” el subtema más consultado.

Frente al mes de octubre se observa que, los 5 subtemas continúan ubicándose en el TOP de los más reiterados, igualmente, se evidencia que la categoría “Certificaciones” ingresó en el mes de noviembre y se mantuvo en el TOP de las más reiteradas en el mes de noviembre.

Por otra parte, la tabla No. 1 muestra que **46** peticiones corresponden a “otros subtemas” dentro de las cuales se ubican los traslados por no competencia a otras entidades distritales, certificaciones, permiso para filmaciones audiovisuales y difusión en la página web, programa Arte a la KY*, entre otros.

** Permiso para aprovechamiento económico de artistas en espacio público.*

Peticiones trasladadas

Tabla No. 2 peticiones trasladadas

Entidad	Cantidad
SECRETARÍA DE CULTURA SCRD	8
Total	8

Fuente: Reporte de datos Bogotá te escucha y matriz de seguimiento preventivo Idartes noviembre 2024

A continuación, en la tabla No. 2 se muestra la gestión de traslado realizada en noviembre por el Instituto Distrital de las Artes.

La tabla muestra que en noviembre se realizaron **8** traslados de peticiones a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte SCRD 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 **5** peticiones que fueron clasificadas como "Veedurías Ciudadanas" y corresponden a solicitudes realizadas sobre contratación, y solicitudes en el marco de la Asamblea Distrital de las Artes 2024.

Gestión de respuesta

Tabla No. 3 Gestión de respuestas definitivas por dependencias mes de noviembre 2024

DEPENDENCIA O ENTIDAD	TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL, PETICIONES RESPONDIDAS Y CERRADAS EN EL PERIODO ACTUAL	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	61	61	27%
AREA DE CONVOCATORIAS	32	24	15%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	28	20	13%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	28	9	12%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	16	12	7%
NO COMPETENCIA DEL IDARTES	8	0	4%
PLANETARIO DE BOGOTA	8	7	4%
AREA DE PRODUCCION	7	5	3%
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	6	6	3%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	6	5	3%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	6	2	3%
GERENCIA DE MUSICA	5	5	2%
GERENCIA DE DANZA	3	3	1%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	1	1%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	1	1%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1	0%
TOTAL GENERAL	219	170	100%

Fuente: Reporte de datos Bogotá te escucha y matriz de seguimiento preventivo Idartes noviembre 2024

La tabla No. 3 muestra que en el mes de noviembre las unidades de gestión del Idartes realizaron **170** 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 - Relacionamento con la ciudadanía* con **61** respuestas que para este mes equivalen al **27%** de las peticiones cerradas en el Idartes, las cuales corresponden a las solicitudes de acceso a la información sobre la programación y boletería, centros de formación Crea (vacaciones Crea), alquiler de escenarios y preguntas generales del programa Más Cultura Local.

Frente al mes anterior (octubre) el área de *Relacionamento 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 octubre fue el área de Convocatorias con **32** respuestas definitivas que equivalen al **15%** de las respuestas de la Entidad.



Peticiones cerradas de periodos anteriores

Tabla No. 4 Peticiones cerradas de periodos anteriores

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL, REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ANTERIOR	TOTAL, REQUERIMIENTOS CERRADOS DEL PERIODO ANTERIOR
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	84	84
AREA DE CONVOCATORIAS	53	53
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	25	25
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	15	15
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	13	13
PLANETARIO DE BOGOTA	8	8
GERENCIA DE MUSICA	7	7
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	7	7
GERENCIA DE LITERATURA	4	4
PROYECTO NIDOS	4	4
AREA DE PRODUCCION	3	3
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3	3
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	2	2
GERENCIA DE DANZA	2	2
TALENTO HUMANO	2	2
DIRECCION GENERAL	1	1
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	1	1
NO COMPETENCIA DEL IDARTES	1	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	1
TOTAL	238	238

Fuente: Reporte de datos Bogotá te escucha y matriz de seguimiento preventivo Idartes noviembre 2024

La tabla No. 4 muestra que a la fecha la Entidad no presenta peticiones pendientes de cierre con respuesta total, toda vez que las 9 peticiones sin cierre total en el mes de octubre 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 y por la ventanilla de correspondencia y la información de estrato no es proporcionada, por lo anterior no información que reportar.

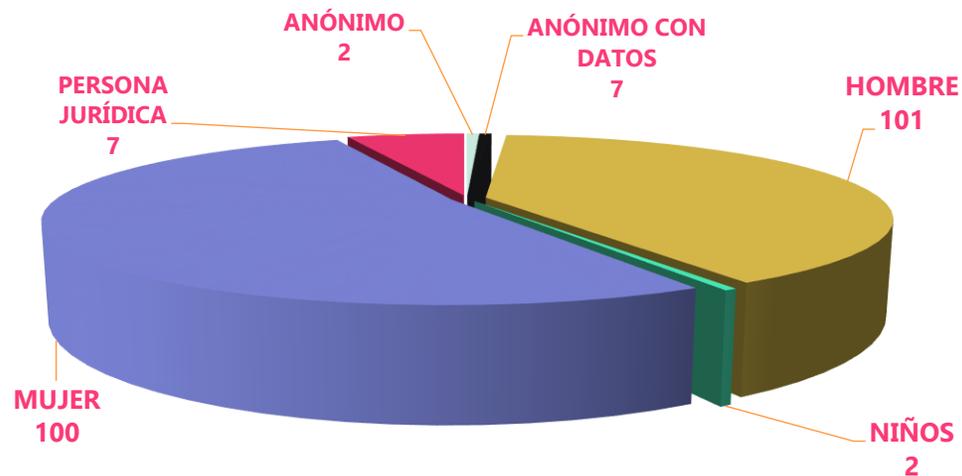


Tipo de requirente

El **91%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de noviembre al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El **3%** de las peticiones las interpusieron personas jurídicas, que en su mayoría corresponde a consultas de empresas para la participación de licitaciones, o Más Cultura Local, el otro **6%** corresponde a anónimos y dos niños.



Tipo de requirente



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.

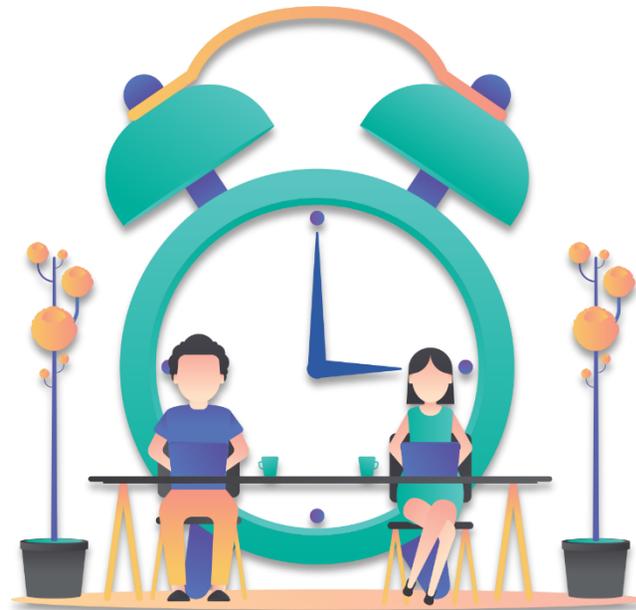


Tabla No. 5, Tiempo promedio de respuesta por unidad de gestión mes de noviembre 2024

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	FELICITACIONES	QUEJA	SUGERENCIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
AREA DE CONVOCATORIAS		7				
AREA DE PRODUCCION		9		15		
DIRECCION GENERAL		15				
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		9				
GERENCIA DE DANZA		4				
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES		7				
GERENCIA DE MUSICA		11	15			
NO COMPETENCIA DEL IDARTES		0				
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		13				
OFICINA ASESORA JURIDICA		15				
PLANETARIO DE BOGOTA		9				
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	0	1				0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		13				
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS		12				
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	11	11		11		
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	11	13	15			

Fuente: Reporte de datos Bogotá te escucha y matriz de seguimiento preventivo Idartes noviembre 2024

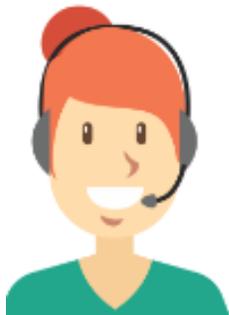
De acuerdo con los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el Art. 1 de la Ley 1755 del 2015, el tiempo promedio de respuesta del Idartes fue de **6** días, el cual se mantiene la cultura de respuesta oportuna frente al mes anterior (octubre), aunque para este reporte aumentó en **2** días más teniendo en cuenta que en ese mes fue de **4** 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 Distrital de las Artes - Idartes en el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre 2024, con el fin de determinar la oportunidad, calidad y gestión de las peticiones, con el fin de afianzar la confianza con la ciudadanía.



1. Durante el mes de noviembre disminuyeron levemente las los derechos de petición de interés particular en comparación con el mes anterior, el disminución fue de un **7,5%** con un registro de **18** peticiones menos en este mes, esto se debe a las articulaciones internas para la promover la respuesta inmediata a consultas de acceso a la información de artistas interesados en participar en las convocatorias que ofrece el Portafolio Distrital de Estímulos –PDE, cursos CREA, laboratorios de la Cinemateca de Bogotá y Planetario de Bogotá.

2. Para el mes de 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, a través de éste se recibió el **51%** del total de peticiones recibidas durante el mes.

3. Se realizaron **8** traslados por competencia a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte sobre temas de convocatorias y manejo de plataforma de estímulos para la cultura PDE, 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 cuatro días.

5 En cuanto, al tipo de requirentes, el **91%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de noviembre al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El **3%** de las peticiones las interpusieron personas jurídicas, que en su mayoría corresponde a consultas de empresas para la participación de licitaciones, o Más Cultura Local, el otro **6%** corresponde a anónimos y dos niños.

6. Finalmente, en lo referente a los temas frecuentes por categorías de acuerdo con la misionalidad de la Entidad se evidencia que, la categoría *"Educación y Formación"* es la más reiterada en el Instituto Distrital de las Artes con **52** peticiones que representan el **24%**, del total de peticiones con respuesta emitida por las unidades de gestión del Idartes, siendo el subtema más reiterado "los Centros de Formación Artística Crea" con **34** peticiones, las cuales corresponden a solicitudes atendidas desde Relacionamiento con la Ciudadanía.

Le sigue la categoría de Convocatorias representa que representa el **21%** de las peticiones, siendo “la solicitud de planillas de evaluación” el tema más reiterado de esta categoría; en tercer lugar, se encuentra la categoría de “Recursos Físicos” que equivale al **13%** con un total de 19 peticiones registradas, siendo “Programación y Boletería” el subtema más consultado.

Frente al mes de octubre se observa que, los 5 subtemas continúan ubicándose en el TOP de los más reiterados, igualmente, se evidencia que la categoría “Certificaciones” ingresó en el mes de noviembre y se mantuvo en el TOP de las más reiteradas en el mes de noviembre.

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

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

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
— CIUDADANÍA —

