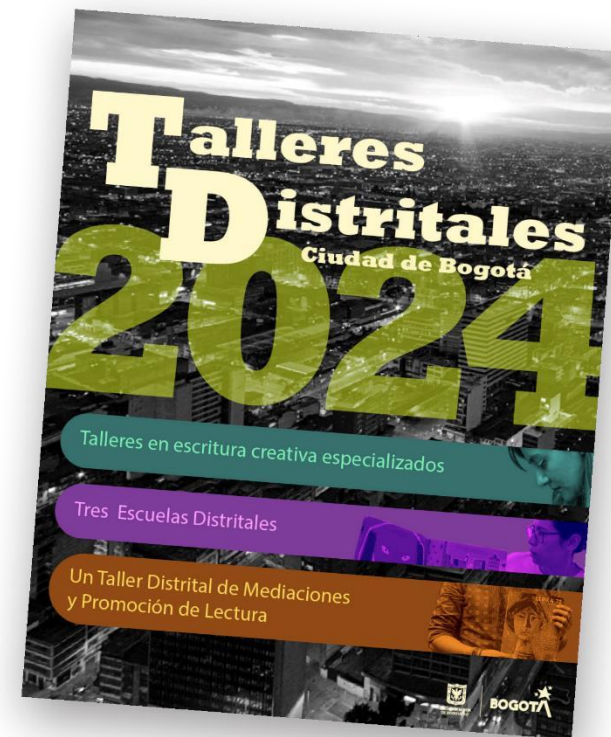


# Informe gestión de peticiones Enero 2024



## Instituto Distrital de las Artes - Idartes

Carrera 8 No. 15 - 46 Bogotá - Colombia

PBX: (+601) 379 5750 Opción 1 o Ext. 4501-4502-4503-4504-4505

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 en [www.idartes.gov](http://www.idartes.gov)

Correo electrónico: [contactenos@idartes.gov.co](mailto: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 más incluyente y solidaria.

De ello, resulta la necesidad de centrarse en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía como una estrategia que fomenta la articulación y la visibilización de los atributos como: el respeto, la empatía, el trato digno, las respuestas de fondo y la oportunidad del servicio; a través de un lenguaje claro, pertinente y cálido, que permita un diálogo permanente para conocer las expectativas y necesidades particulares de los grupos de valor de la entidad; 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 **enero** 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 de Relacionamiento con la Ciudadanía para la realización de alertas preventivas de gestión y seguimiento de las peticiones.

## Objetivos

Exponer la gestión realizada durante el mes de **enero 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 Distrital de las Artes – Idartes.

## Alcance del Informe

En el informe se presenta la información recogida durante todo el mes de **enero** 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 de la Entidad.



## Normatividad



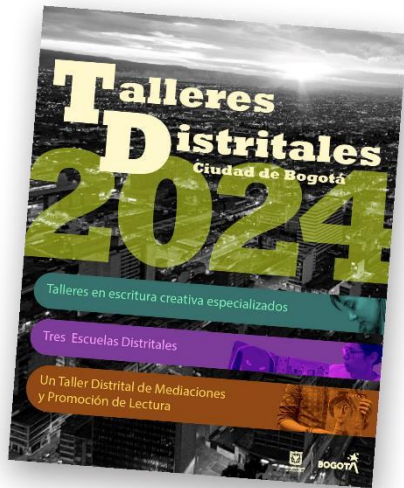
Decreto 371 de 2010, en el cual se establecen los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital.

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 542 de 2023](#) por medio del cual, se adopta el Modelo Distrital de

Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, y los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el siguiente informe de gestión de peticiones del Instituto Distrital de las Artes – Idartes durante el mes de **enero 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 **enero 2024**.

### “Talleres de literatura y escritura- 2024”



El Instituto Distrital de las Artes - Idartes, a través de su Gerencia de Literatura, inicia el 2024 con la apertura del Taller Distrital de Mediaciones y Promoción de Lectura y de los Talleres Distritales de Escrituras Creativas Ciudad de Bogotá, cuyas inscripciones van hasta el 31 de enero.

Este taller convoca a mediadores y promotores de lectura, así como a integrantes de colectivos, agrupaciones y organizaciones que desarrollen estrategias de trabajo social y cultural con comunidades en la capital. Este proceso de formación se realizará presencialmente todos los sábados entre el 17 de febrero y el 29 de junio en 17 sesiones

de cuatro horas cada una, entre las 9:00 a.m. y las 1:00 p.m.

El propósito de estos talleres es estimular la producción literaria de nuevos autores, transmitir instrumentos teóricos y prácticos para el desarrollo de procesos de escritura creativa y explorar las claves de la escritura mediante lecturas, ejercicios de taller y encuentro con lectores calificados, en cinco géneros literarios.

El Idartes abrirá el 9 de enero las inscripciones para tres Escuelas Distritales: de edición, de traducción literaria y de librerías, ampliando así la oferta de formación del primer semestre del 2024 del programa Escrituras de Bogotá a través de los Talleres Distritales Ciudad de Bogotá.

[Más información](#)

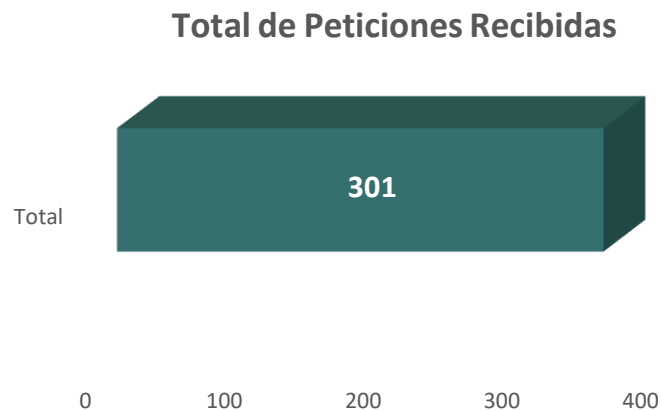


## Aspectos Generales

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 31 de **enero** de 2024 el cual, asciende a **301** solicitudes de trámite ciudadanas que demuestran el compromiso del Idartes 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.

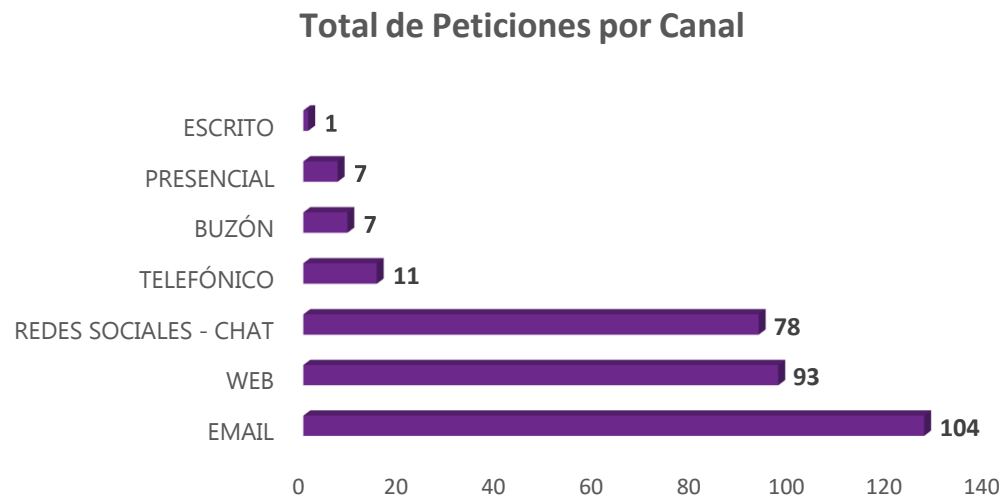


Gráfica No. 1



## Peticiones por canal

A continuación, 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, 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](mailto:contactenos@idartes.gov.co) con **104** peticiones, las cuales representan el **35%** del total registrado por los diferentes canales; en la segunda posición, se ubica el canal web que, registró **93** peticiones, las cuales representan el **31%** y en la tercera posición, está el canal chat que, registró un total de **78** peticiones las cuales representan **26%**. En contraste con el mes anterior, 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.

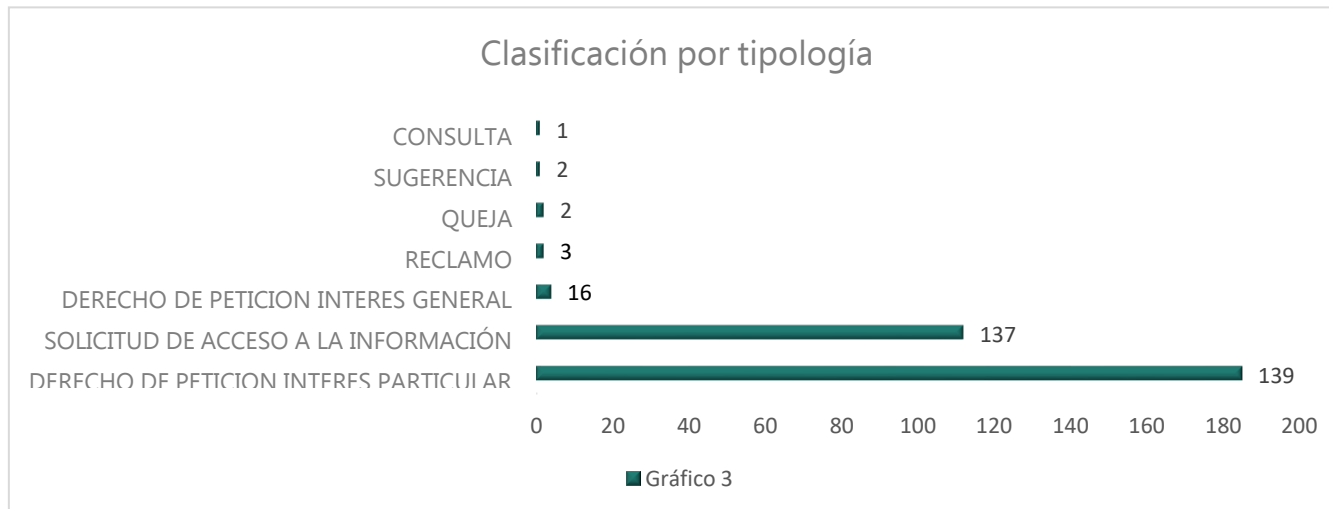


Gráfica No. 2

## Peticiones por Tipología



Tomando como base las 301 peticiones registradas en el Idartes durante el mes de enero, en la gráfica No. 3 se presenta la clasificación de las peticiones por tipología; en la cual se observa que, el “derecho de interés particular” es la más utilizada, con **139** peticiones que representan el **46%** del total de peticiones registradas para la gestión de la respuesta en las unidades encargadas; en la segunda posición se ubica la “solicitud de acceso a la información” con **137** peticiones que representan el **45%** del total de las peticiones registradas, en cuanto al resto de tipologías referidas en el gráfico representan el **9%** con 10 registros respectivamente.





Frente al mes anterior (diciembre) 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 - Idartes en el mes de enero, 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 **301** peticiones que ingresaron a la Entidad en el mes de enero (tabla No. 1), a continuación, se detallan las cinco categorías y subtemas más reiterados en este mes:

CATEGORÍA	SUBTEMA	TOTAL
RECURSOS FÍSICOS	MERCADEO Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS	13
	PRESTAMO DE EQUIPAMIENTOS MOVILES (DOMO, CINEMATECA RODANTE)	2
	PRESTAMO DEL ESCENARIO PARA ENSAYOS	2
	PROGRAMACIÓN Y AGENDA ACTIVIDADES INFANTILES	1
	PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	80
	RESERVAS Y ALQUILER DE ESCENARIOS	8
<b>TOTAL</b>		<b>106</b>
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN	CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	34
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN EN TALLERES	3
	CURSOS Y TALLERES DE FORMACIÓN (NO CREA)	13
	PROYECTO NIDOS - LABORATORIOS	5
	SOLICITUD DE ACOMPAÑAMIENTO CON GRUPO ARTISTICO	1
<b>TOTAL</b>		<b>56</b>
CONVOCATORIAS	ASESORÍAS SOBRE PDE	10
	BANCO DE PROPUESTAS	2
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL PDE	3
	INVITACIONES PUBLICAS	5
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	34
	ASESORÍAS SOBRE PDE	10
<b>TOTAL</b>		<b>55</b>
TALENTO HUMANO Y CONTRATATACIÓN	PASANTIAS	3
	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE OFERTAS DE EMPLEO	44
<b>TOTAL</b>		<b>47</b>
FESTIVALES AL PARQUE Y FERIAS	FESTIVALES AL PARQUE	1
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>		<b>271</b>
<b>TOTAL, OTROS SUBTEMAS</b>		<b>36</b>
<b>TOTAL</b>		<b>301</b>

**Tabla No. 1**

La tabla No. 1 muestra que la categoría “Recursos físicos” es la más reiterada con **106** peticiones que representan el **35%**, del total de peticiones con respuesta emitida por las unidades de gestión del Idartes, siendo el subtema más reiterado “programación y boletería” con **81** peticiones las cuales corresponden a solicitudes atendidas desde el área de Relacionamento con la Ciudadanía.

Frente al mes de diciembre se observa que, la categoría “recursos físicos” con el subtema “programación y boletería” continúa ubicándose en el primer lugar de los temas reiterados. Por otra parte, la tabla No. 1 muestra que **34** 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, difusión en la página web, entre otros; que, aunque no se destaquen en los más reiterados. se reciben peticiones por estos temas.



## Peticiones trasladadas

Tabla No. 2

Entidad	Cantidad
SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	2

A continuación, en la tabla No. 2 se muestra la gestión de traslado realizada en el mes de enero por el Instituto Distrital de las Artes; la tabla muestra que, se realizaron 2 traslados de peticiones a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, para su respectiva gestión y respuesta, esta cifra muestra que Idartes está utilizando óptimamente el sistema para el traslado y la gestión de peticiones ciudadanas.

## Veedurías Ciudadanas

Para el mes de **enero** se recibieron un total de **10** peticiones que fueron clasificadas como “Veedurías Ciudadanas” y corresponden a solicitudes de acceso a la información para el control social de los siguientes temas:

- Solicitud de información sobre el empalme de la Administración Distrital.
- Estado de la restauración teatro San Jorge.
- Información sobre funciones y presupuesto del Distrito y entidades relacionadas.
- Solicitud de información acerca del bienestar del talento humano en el Idartes.

Tabla No. 3

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	176	177	57,7%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	20	14	4,6%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	16	9	2,9%
AREA DE CONVOCATORIAS	15	15	4,9%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	15	6	2,0%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	12	7	2,3%
PLANETARIO DE BOGOTA	12	10	3,3%
TALENTO HUMANO	11	8	2,6%
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	4	0	0,0%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	2	0,7%
GERENCIA DE LITERATURA	4	4	1,3%
GERENCIA DE MUSICA	2	0	0,0%
DIRECCION GENERAL	2	2	0,7%
PROYECTO NIDOS	2	0	0,0%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	1	0,3%
NO COMPETENCIA DEL IDARTES	1	0	0,0%
GERENCIA DE DANZA	1	0	0,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0,0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1	0,3%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>301</b>	<b>256</b>	<b>83,4%</b>

## Gestión de respuesta

La tabla No. 3 muestra que en el mes de enero las unidades de gestión del Idartes realizaron **256** 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 **177** respuestas que equivalen al **57.7%** de las peticiones cerradas en el Idartes.

Frente al mes anterior (diciembre) el área de Relacionamiento con la ciudadanía continúa siendo la dependencia con el mayor número de peticiones cerradas, 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 enero 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	%
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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>193</b>	<b>176</b>	<b>91%</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 9% de peticiones sin trámite de respuesta en diciembre (17 peticiones), fueron correctamente gestionadas a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha durante el mes de enero.

## 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

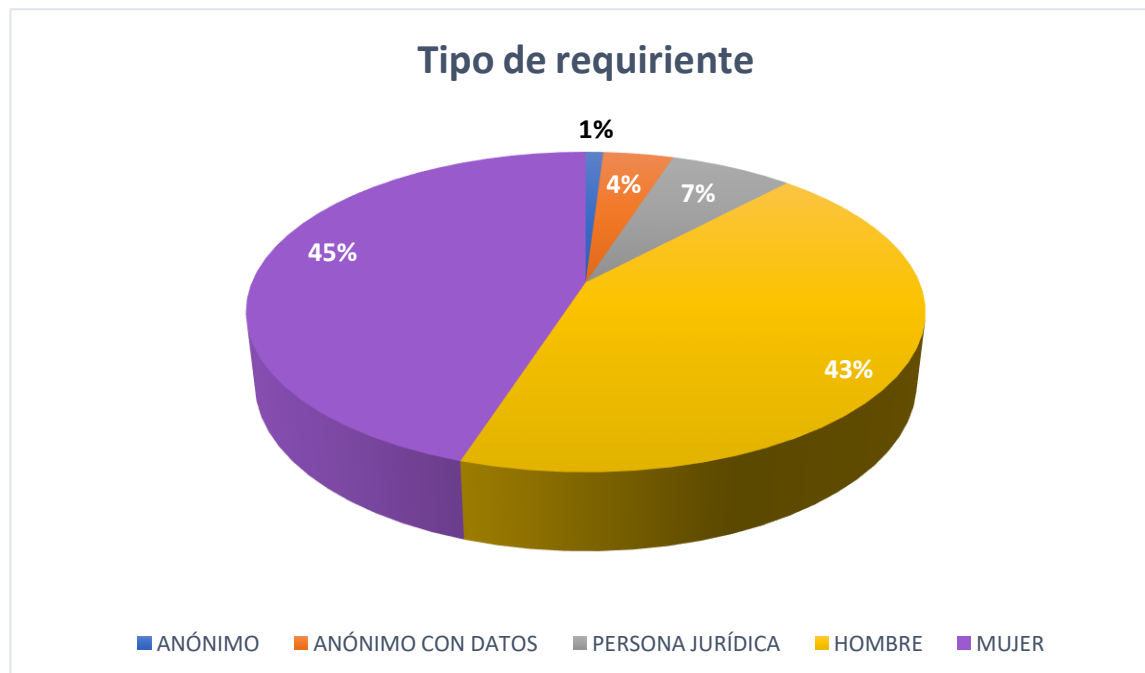
La entidad carece de dicha información ya que el **90%** de las peticiones que recibimos en promedio llegan a través del correo institucional: [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co) y por la ventanilla de correspondencia y la información de estrato no es proporcionada, por lo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





## Tipo de requirente

El **93%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de enero al Instituto fueron realizadas por personas naturales que corresponde a 285 peticiones. El **7%** 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 Es Cultura Local.



## 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 enero 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.

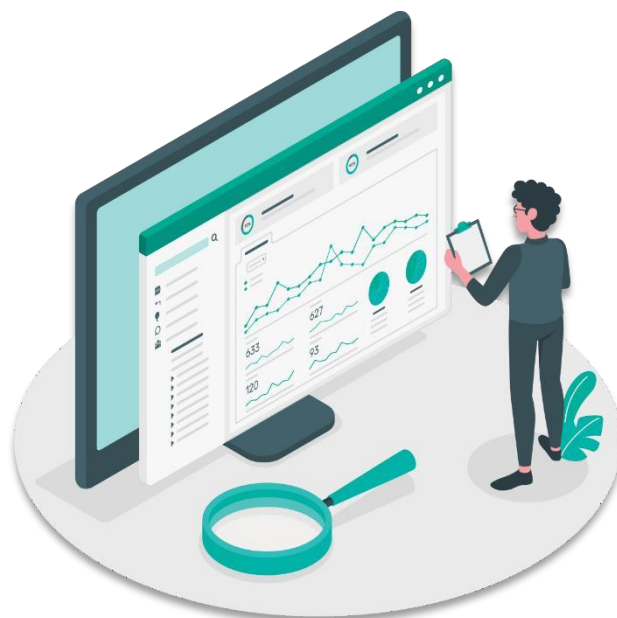


Tabla No. 5

DEPENDENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS			8			0	
DIRECCION GENERAL			8				
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		13	18				
GERENCIA DE DANZA			12				
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES			12				
GERENCIA DE LITERATURA			4			0	
GERENCIA DE MUSICA			13				
NO COMPETENCIA DEL IDARTES			15				
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			12				
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			2				
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	15						
PLANETARIO DE BOGOTA			11	4	8		9
PROYECTO NIDOS			15				
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA			3		0	0	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			13				
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS		12	4				
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA			13	8			
SUBDIRECCION DE LAS ARTES			10				
TALENTO HUMANO			10			0	
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>9</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 **7** días, el cual, subió un día en comparación con el mes anterior (diciembre), teniendo en cuenta que en ese mes fue de **6** 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 enero 2024 con el fin de, determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza de la ciudadanía.



**1.** Durante el mes de enero aumentaron las peticiones en comparación con el mes anterior, el aumento fue de un **59%** con 114 peticiones más que corresponden a derechos de petición de acceso a la información, y está reflejado en las consultas de la ciudadanía por la oferta cultural y artística, los centros Crea y los artistas interesados en participar en las convocatorias que ofrece el Portafolio Distrital de Estímulos –PDE 2024.



**2.** Para enero 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 **35%** del total de peticiones recibidas durante el mes, el segundo canal más utilizado fue el del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha que corresponde al **31%** y el chat de la Entidad con un **26%**.

**3.** Se realizaron **2** traslados por competencia a otras entidades del distrito, en este caso a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, que corresponde con peticiones que recibimos y dimos traslado para evitar el desplazamiento de la ciudadanía, brindándoles soporte desde el área, relacionado con el PDE.

4. El promedio de tiempos de respuesta en la Entidad es favorable para la ciudadanía toda vez que entre los 7 primeros siete días del mes.

5. También como eventos del mes de enero destacamos los "Talleres de literatura y escritura- 2024", 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**

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

