

Área de  
Relacionamiento  
con la Ciudadanía



INSTITUTO  
DISTRITAL DE LAS ARTES  
IDARTES



# Informe Gestión de peticiones Septiembre 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](mailto:contactenos@idartes.gov.co)



Evento del mes

## 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 **septiembre** 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 **septiembre** 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 **septiembre** 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 el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía Decreto 542 de 2023, 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 **septiembre 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 **septiembre 2024**.



## Aspectos Generales

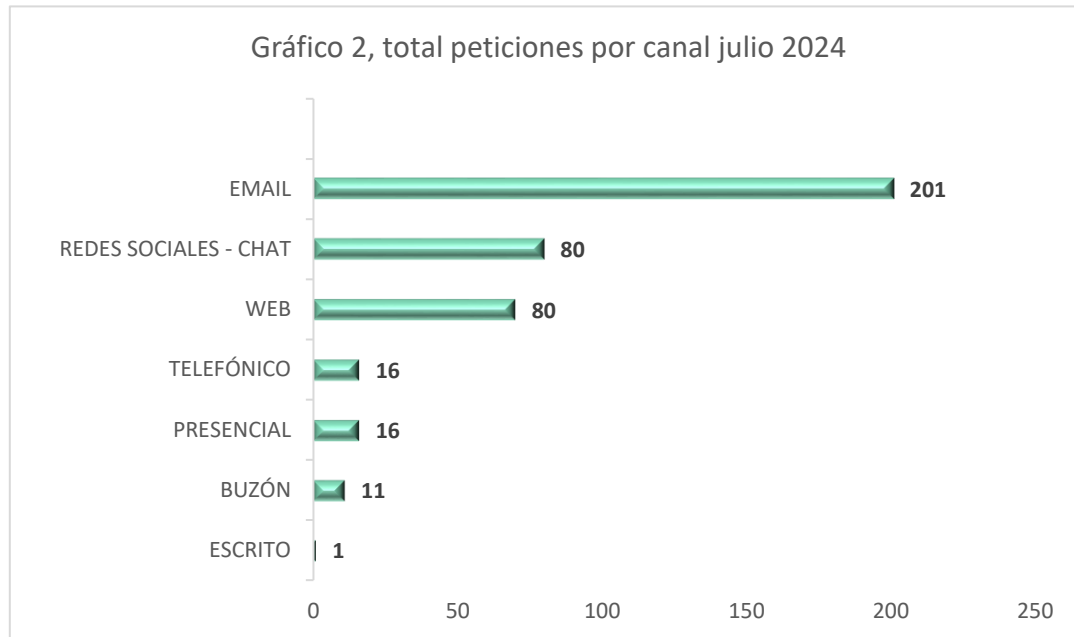
A continuación, presentamos el informe pormenorizado de la gestión de peticiones ciudadanas.

### 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 **septiembre** de 2024 el cual asciende a **395** 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

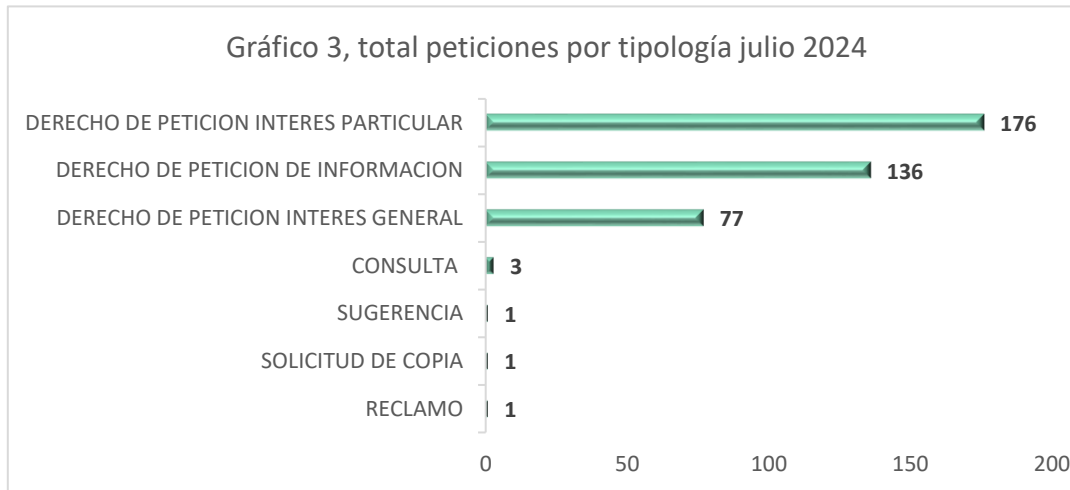


Fuente: Reporte de datos Sistema Bogotá te escucha septiembre 2024

la segunda posición se ubica el canal chat Idartes que registró un total de **80** peticiones que representan el **20%**, en el tercer lugar se ubica el Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha que registró **80** peticiones, las cuales representan el **18%**. 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 **12%**.

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 agosto 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 **201** peticiones, las cuales representan el **50%** del total registrado por los diferentes canales; en

## Peticiones por Tipología



Fuente: Reporte de datos Sistema Bogotá te escucha septiembre 2024

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 **176** peticiones que representan el **44%** del total de peticiones, en la segunda posición se ubica la solicitud de información con **136** peticiones que representan el **34%** del total registrado, seguido del derecho de petición de interés general con **77** registros que representan el **19%**. Frente al mes anterior (agosto) 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.

## 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 agosto 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 **395** peticiones que ingresaron a la Entidad en el mes de septiembre, 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
RECURSOS FISICOS	GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	1
	PRESTAMO DEL ESCENARIO PARA ENSAYOS	1
	SOLICITUD DE VISITAS GUIADAS	11
	RESERVAS Y ALQUILER DE ESCENARIOS	13
	MERCADEO Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS	18
	PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	78
	<b>TOTAL</b>	<b>122</b>
CONVOCATORIAS	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL PDE	5
	INVITACIONES PUBLICAS	15
	ASESORÍAS SOBRE PDE	25
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	62
	<b>TOTAL</b>	<b>107</b>
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN EN TALLERES	4
	PROYECTO NIDOS - LABORATORIOS	5
	CURSOS Y TALLERES DE FORMACIÓN (NO CREA)	14
	CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	39
	<b>TOTAL</b>	<b>62</b>
CERTIFICACIONES	CERTIFICACIÓN GANADORES DE LAS CONVOCATORIAS	11
	CERTIFICACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS	1
	CERTIFICADOS DE PARTICIPACIÓN	4
	JURADOS	4
	<b>TOTAL</b>	<b>20</b>
FESTIVALES AL PARQUE	FESTIVALES AL PARQUE	12
	INVITACIÓN DE BANDAS NACIONALES O INTERNACIONALES A FESTIVALES	3
	<b>TOTAL</b>	<b>15</b>
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>		<b>326</b>
<b>TOTAL OTROS TEMAS</b>		<b>69</b>
<b>TOTAL</b>		<b>395</b>

Fuente: Reporte de datos Sistema Bogotá te escucha septiembre 2024

La tabla No. 1 muestra que la categoría “recursos físicos” es la más reiterada en el Instituto Distrital de las Artes con **122** peticiones que representan el **31%**, del total de peticiones con respuesta emitida por las unidades de gestión del Idartes, siendo el subtema más reiterado “programación y boletería” con **78** peticiones las cuales corresponden a solicitudes atendidas desde Relacionamiento con la Ciudadanía; Convocatorias representa el **27%** de las peticiones siendo la programación la solicitud de planillas de evaluación el tema más reiterado de esta categoría, en tercer lugar se encuentra la categoría de formación que equivale al **16%** siendo los centros de formación Crea el subtema más consultado.

Frente al mes de septiembre se observa que, los 5 subtemas continúan ubicándose en el TOP de los más reiterados, igualmente se observa que la categoría “festivales al parque y ferias” ingresó en el mes de agosto y se mantuvo en el TOP de las más reiteradas en el mes de septiembre.

Por otra parte, la tabla No. 1 muestra que **69** 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, que, aunque no se destaquen en los primeros 6 meses se reciben peticiones por estos temas.

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

## Peticiones trasladadas

Tabla No. 2 peticiones trasladadas

Entidad	Cantidad
SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE SCRD	4
Total	3

Fuente: Reporte de datos Sistema Bogotá te escucha  
septiembre 2024

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

La tabla muestra que en el mes de septiembre 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 **septiembre** se recibieron un total de **4** peticiones que fueron clasificadas como "Veedurías Ciudadanas" y corresponden a solicitudes realizadas sobre contratación, inversión y estructura organiza de la Entidad e impacto de los festivales al parque en específico Jazz al Parque.

## Gestión de respuesta

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

DEPENDENCIA O ENTIDAD	TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL, PETICIONES RESPONDIDAS Y CERRADAS EN EL PERIODO ACTUAL	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	182	182	46%
AREA DE CONVOCATORIAS	78	75	18%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	25	21	5%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	23	15	4%
GERENCIA DE LITERATURA	16	13	3%
PLANETARIO DE BOGOTA	16	16	4%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	12	10	2%
GERENCIA DE MUSICA	11	8	2%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	8	7	2%
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	4	3	2%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	4	4	2%
DIRECCION GENERAL	2	0	1%
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	2	2	1%
GERENCIA DE DANZA	2	2	1%
NO COMPETENCIA DEL IDARTES	4	4	1%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	1	1%
AREA DE PRODUCCION	1	1	0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	0%
PROYECTO NIDOS	1	1	0%
TALENTO HUMANO	1	1	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>395</b>	<b>367</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte de datos Sistema Bogotá te escucha septiembre 2024

La tabla No. 3 muestra que en el mes de septiembre las unidades de gestión del Idartes realizaron **367** 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 **182** respuestas que equivalen al **46%** de las peticiones cerradas en el Idartes.

Frente al mes anterior (agosto) 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 **99%** de las peticiones gestionadas con respuesta definitiva; esto debido a que son peticiones de acceso a la información sobre boletería, agenda cultural y artística, cursos y talleres. Por otra parte, se observa que, la segunda dependencia con mayor número de respuestas en septiembre fue el área de Convocatorias con **75** respuestas definitivas que equivalen al **18%** 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	206	206
AREA DE CONVOCATORIAS	55	55
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	18	18
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	18	18
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	17	17
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	12	12
GERENCIA DE MUSICA	10	10
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	9	9
GERENCIA DE LITERATURA	7	7
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	6	6
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	6	6
AREA DE PRODUCCION	4	4
GERENCIA DE DANZA	3	3
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	3
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	3
PLANETARIO DE BOGOTA	2	2
DIRECCION GENERAL	1	1
NO COMPETENCIA DEL IDARTES	1	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1
TALENTO HUMANO	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>383</b>

Fuente: Reporte de datos Sistema Bogotá te escucha septiembre 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 **28** peticiones sin cierre total en el mes de agosto; fueron correctamente gestionadas a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha, durante el mes de septiembre.

## 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.

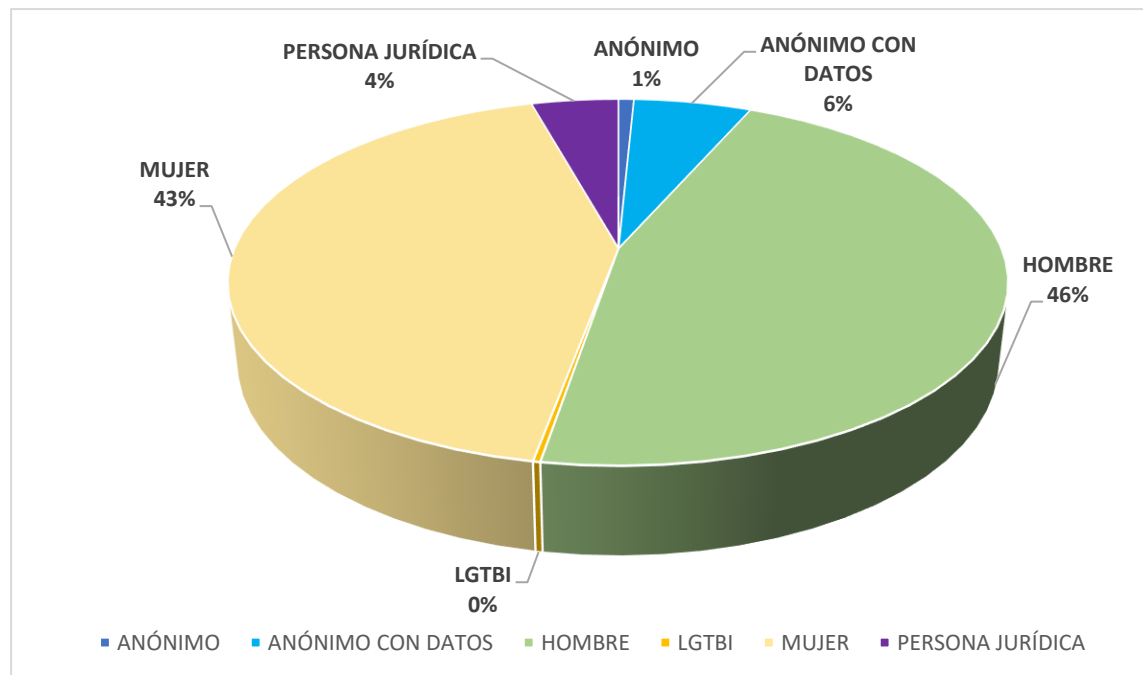
## Participación por estrato

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 **90%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de agosto al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El **4%** de las peticiones las interpusieron personas jurídicas, que en su mayoría corresponde a consultas de empresas para la participación de licitaciones, o es Cultura Local, el otro **6%** corresponde a anónimos y una persona que se identificó como LGTBI.



Fuente: Reporte de datos Sistema Bogotá te escucha septiembre 2024



## 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 septiembre 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 septiembre 2024**

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	FELICITACION	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS		7				
AREA DE PRODUCCION		11				
DIRECCION GENERAL		11				
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO		7				
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		8				
GERENCIA DE DANZA		14				
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	12	9				
GERENCIA DE LITERATURA		7		6		
GERENCIA DE MUSICA		10				
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		10				
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		5				
PLANETARIO DE BOGOTA		9	3			11
PROYECTO NIDOS		6				
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	0	0			0	
SUBDIRECCIN DE LAS ARTES		9				
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		10				
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS		13				
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA		8				
SUBDIRECCION DE LAS ARTES		11				

Fuente: Reporte de datos Sistema Bogotá te escucha septiembre 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 **7** días, el cual se mantiene la cultura de respuesta oportuna frente al mes anterior (agosto) teniendo en cuenta que en ese mes fue de **6,8** 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 septiembre 2024, con el fin de determinar la oportunidad, calidad y gestión de las peticiones de origen ciudadano.



**1.** Durante el mes de septiembre se mantuvo el promedio de los derechos de petición en comparación con el mes anterior con una diferencia de 12 peticiones más en el mes de septiembre que equivalen a un **3%** más 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 septiembre 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 **50%** del total de peticiones recibidas durante el mes, dinámica que se mantiene respecto al mes anterior.



3. Se realizaron **3** traslados por competencia a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte sobre temas de convocatorias y manejo de la plataforma SICON, 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 se encuentra entre los 7 primeros días, que con respecto al mes anterior aumento en 3 días promedio.

5. Los temas de más reiterados durante le mes de septiembre fueron los siguientes:

*Recursos físicos* fue el tema más reiterado en el Instituto Distrital de las Artes con **122** peticiones que representan el **31%**, del total de peticiones con respuesta emitida por las unidades de gestión del Idartes, siendo el subtema más consultado *programación y boletería* con **78** peticiones las cuales corresponden a solicitudes atendidas desde Relacionamiento con la Ciudadanía por ser solicitudes de acceso a la información recepcionadas fuera de línea. *Convocatorias* representa el **27%** de las peticiones siendo la programación la solicitud de planillas de evaluación el tema más reiterado de esta categoría, en tercer lugar, se encuentra la categoría de *formación* que equivale al **16%** siendo los centros de formación Crea el subtema más consultado.

6. A la fecha la Entidad no presenta peticiones pendientes de cierre con respuesta total, toda vez que las **28** peticiones sin cierre total en el mes de agosto; fueron correctamente gestionadas a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha, durante el mes de septiembre.

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

