

Área de  
Relacionamiento  
con la Ciudadanía



INSTITUTO  
DISTRITAL DE LAS ARTES  
IDARTES



# Informe gestión de peticiones Febrero 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)

## 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 **febrero** 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 **Febrero 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 **febrero** 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

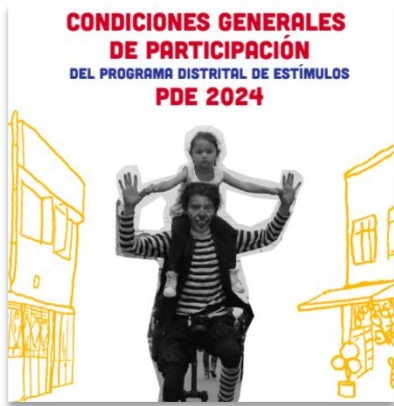


Decreto 371 de 2010, en el cual se establecen los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital.

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 **febrero 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 **febrero 2024**.



### “Programa Distrital de Estímulos – PDE- 2024”

La Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte y sus entidades adscritas, entre ellas el Instituto Distrital de las Artes – Idartes, han creado el Programa Distrital de Estímulos como estrategia de la Administración Distrital que busca fomentar las prácticas del arte, la cultura, el patrimonio, la recreación y el deporte, que otorga recursos económicos o en especie mediante convocatorias para promover propuestas realizadas o por realizar de personas naturales, agrupaciones o personas jurídicas.

Se entregará estímulos individuales a agentes, artistas, organizaciones y colectivos de la ciudad que presenten sus propuestas en música, danza, literatura, artes audiovisuales, artes plásticas y visuales, teatro y circo, así como en las opciones interdisciplinarias y aquellas dirigidas a los sectores sociales y a proyectos dirigidos a adultos mayores y culturas urbanas en Bogotá.

Este portafolio incluye 114 convocatorias con cerca de siete mil millones de pesos para entregar a través de 484 estímulos individuales y siete bolsas concursables en busca de promover la creación, la investigación, la formación y la circulación de agentes del arte y la cultura; además del Banco de Personas Expertas que entregará 1260 millones de pesos en estímulos y seleccionará a jurados y mentores responsables de la evaluación de las propuestas participantes en las diferentes convocatorias y mentores, con funciones pedagógicas para acompañar y asesorar la formulación o ejecución de proyectos.

[Más información](#)

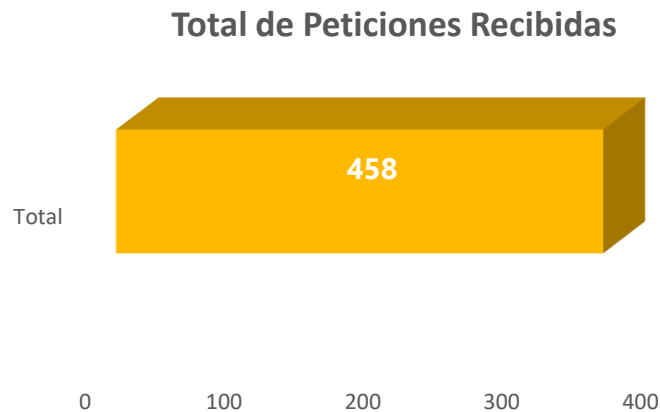


## Aspectos Generales

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 29 de **febrero** de 2024 el cual asciende a **458** 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.

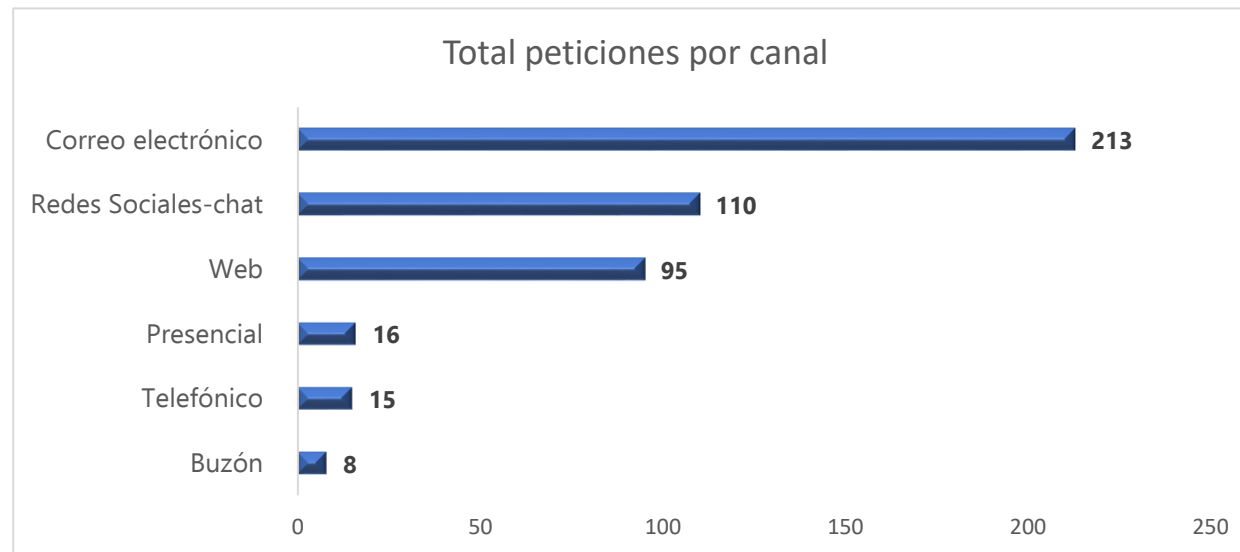


Gráfica No. 1



## Peticiones por canal

A continuación, 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 febrero 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 **213** peticiones, las cuales representan el **46.6%** del total registrado por los diferentes canales; en la segunda posición se ubica las redes sociales y chat con **110** peticiones, las cuales representan el **23.9%**, y en la tercera posición está el canal web que registró un total de **95** peticiones las cuales representan **20.8%**. Frente a este mes 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

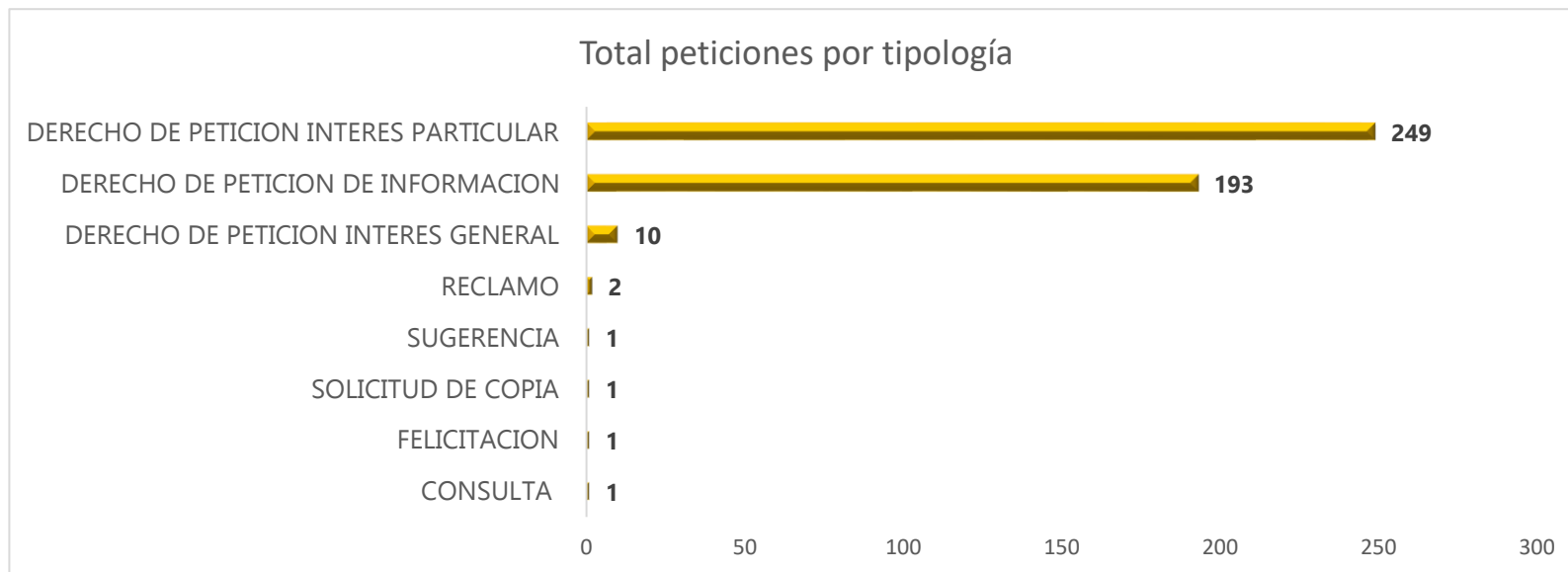
## Peticiones por Tipología



Tomando como base las **458** peticiones registradas en el Idartes durante el mes de febrero 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 interés particular” es la tipología más utilizada durante el mes con **249** peticiones que representan el **54%** del total de peticiones registradas por las dependencias del Idartes para la gestión de la respuesta; en la segunda posición se ubica el “derecho de petición de acceso a la información con **193** peticiones que representan el **42%** del total registrado en la Entidad para la gestión.

Frente al mes anterior (enero) 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, el ***derecho de petición de acceso a la información*** mantuvo el mismo comportamiento ubicándose en la segunda posición.





Gráfica No. 3

## 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 febrero, 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 457 peticiones que ingresaron a la Entidad en el mes de febrero (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	83
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN EN TALLERES	11
	CURSOS Y TALLERES DE FORMACIÓN (NO CREA)	12
	PROYECTO NIDOS - LABORATORIOS	14
	VINCULACIÓN DE JARDINES	7
		<b>127</b>
RECURSOS FÍSICOS	MERCADEO Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS	21
	PRESTAMO DE EQUIPAMIENTOS MOVILES (DOMO, CINEMATECA RODANTE)	4
	PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	75
	RESERVAS Y ALQUILER DE ESCENARIOS	10
	SOLICITUD DE VISITAS GUIADAS	4
		<b>114</b>
CONVOCATORIAS	ASESORÍAS SOBRE PDE	50
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL PDE	8
	INVITACIONES PUBLICAS	8
	OTRAS CONVOCATORIAS (NO PDE)	3
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	10
		<b>79</b>
CERTIFICACIONES	CERTIFICACIÓN GANADORES DE INVITACIONES PUBLICAS	10
	CERTIFICACIÓN GANADORES DE LAS CONVOCATORIAS	26
	CERTIFICADOS DE RETENCIÓN	1
	CERTIFICADOS DE PARTICIPACIÓN	2
	JURADOS	4
		<b>43</b>
TALENTO HUMANO Y CONTRATACIÓN	PASANTIAS	1
	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE OFERTAS DE EMPLEO	27
		<b>28</b>
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>		<b>394</b>
<b>TOTAL OTROS SUBTEMAS</b>		<b>64</b>
<b>TOTAL</b>		<b>458</b>

**Tabla No. 1**

La tabla No. 1 muestra que la categoría “educación y formación” es la más reiterada en el Instituto Distrital de las Artes con **127** peticiones que representan el **28%**, del total de peticiones con respuesta emitida por las unidades de gestión del Idartes, siendo el subtema más reiterado “solicitud de información de los centros de formación artística Crea” con **83** peticiones.

Frente al mes de enero se observa que el subtema “recursos físicos” continúa ubicándose en el TOP de los cinco subtemas más reiterados, igualmente se observa que la categoría “talento humano” ingresó en el mes de febrero al TOP de las más reiteradas. Por otra parte, la tabla No. 1 muestra que **63** 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 difusión en la página web, entre otros, que, aunque no se destaquen en el primer mes se reciben peticiones por estos temas.



## Peticiones trasladadas

Tabla No. 2

Entidad	Cantidad
Secretaría de Cultura Recreación y Deporte	5
Idiger	1
Entidades Privadas	1

A continuación, en la tabla No. 2 se muestra la gestión de traslado realizada en febrero por el Instituto Distrital de las Artes. La tabla muestra que se realizaron **7** 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 **febrero** se recibieron un total de **1** peticiones que fueron clasificadas como "Veedurías Ciudadanas" y corresponden a 1 solicitud de traslado al Idiger por solicitud de *acciones preventivas ante desastres naturales en Colombia de manera urgente.*

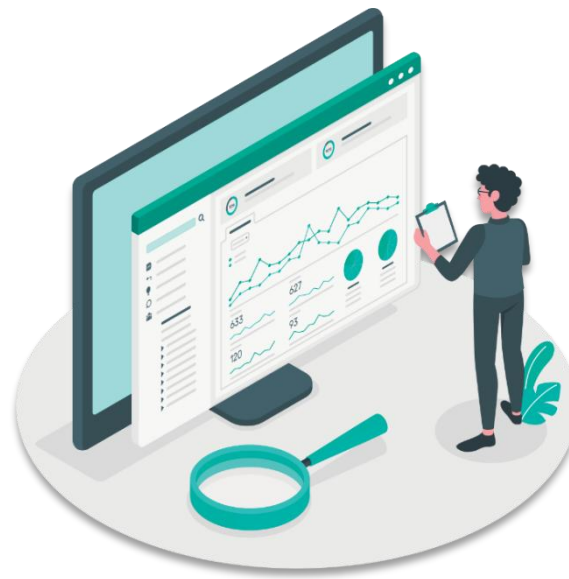
Tabla No. 3

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	232	228	49,9%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	48	27	5,9%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	42	31	6,8%
AREA DE CONVOCATORIAS	25	17	3,7%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	23	14	3,1%
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	15	8	1,8%
PROYECTO NIDOS	14	1	0,2%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	12	11	2,4%
GERENCIA DE LITERATURA	11	9	2,0%
GERENCIA DE MUSICA	9	5	1,1%
PLANETARIO DE BOGOTA	7	4	0,9%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	5	3	0,7%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	3	0,7%
TALENTO HUMANO	3	2	0,4%
GERENCIA DE DANZA	2	0	0,0%
DIRECCION GENERAL	2	1	0,2%
NO COMPETENCIA DEL IDARTES	2	2	0,4%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	0,2%
AREA DE PRODUCCION	1	0	0,0%
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	1	0	0,0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>458</b>	<b>367</b>	<b>80,3%</b>

## Gestión de respuesta

La tabla No. 3 muestra que en el mes de febrero 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 el área de Relacionamiento con la ciudadanía con **228** respuestas que equivalen al **49,9%** de las peticiones cerradas en el Idartes.

Frente al mes anterior (enero) el área de 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 noviembre 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	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	172	177	57,7%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	20	14	4,6%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	16	9	2,9%
AREA DE CONVOCATORIAS	16	15	4,9%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	16	6	2,0%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	13	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>

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 enero (51 peticiones), fueron correctamente gestionadas a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha durante el mes de diciembre.

## 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) redes sociales chat, la web de Bogotá te escucha y por la ventanilla de correspondencia y la información de estrato no es proporcionada, por lo anterior no información que reportar.



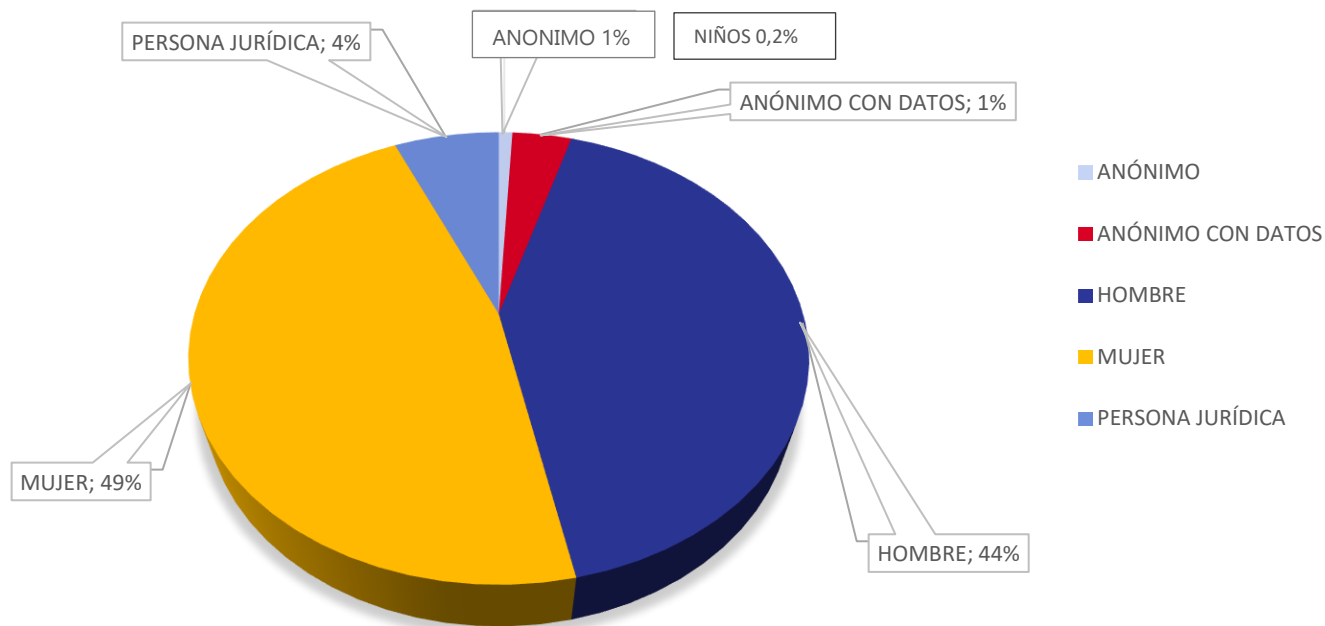


## Tipo de requiriente

El **94%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de febrero 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, además de certificaciones de contrato y peticiones del Concejo de Bogotá y el **2%** anónimo y niños



### Tipo de Requiriente



## Tiempo promedio de respuesta

Teniendo en cuenta que las peticiones ingresadas antes del 18 de febrero 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:



Tabla No. 5

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICION ACCESO A LA INFORMACIÓN	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	FELICITACION	RECLAMO
AREA DE CONVOCATORIAS	0		5		
AREA DE PRODUCCION			8		
DIRECCION GENERAL			10		
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO			4		
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS			8		
GERENCIA DE DANZA			7		
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	0		8		
GERENCIA DE LITERATURA	0	9	5		
GERENCIA DE MUSICA			5		
NO COMPETENCIA DEL IDARTES			1		
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			10		11
OFICINA ASESORA JURIDICA			14		
PLANETARIO DE BOGOTA			12		
PROYECTO NIDOS			3		
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	0		0		
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			9		
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS			7		
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA		2	8		
SUBDIRECCION DE LAS ARTES			1	14	
TALENTO HUMANO	0		3		

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 **2,1** días, el cual disminuyó en comparación con el mes anterior (enero), teniendo en cuenta que en ese mes fue de **7** 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 29 de febrero 2024 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.



**1.** Durante febrero aumentaron las peticiones en comparación con el mes anterior, el aumento fue de un **49%** con una diferencia de 150 peticiones más en este mes y está reflejado en las consultas de artistas interesados en participar en las convocatorias que ofrece el Portafolio Distrital de Estímulos –PDE.



**2.** Para febrero 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 **46.6%** del total de peticiones recibidas durante el mes.

**3.** Se realizaron **7** traslados por competencia a otras entidades del distrito, cinco la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, 1 al Idiger y 1 a entidades privadas, que se corresponde con 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 2,1 primeros días se emitió respuesta de fondo a sus solicitudes.
5. También como eventos del mes de **febrero** destacamos el lanzamiento del portafolio *“Programa Distrital de Estímulos – PDE- 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

**Apoyo gestión de datos**

Miguel Ángel Moreno Lopez  
miguel.moreno@idartes.gov.co  
601 3795750 Ext. 4501

**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

