



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO  
DISTRITAL DE LAS ARTES  
IDARTES



### **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)

# Informe gestión de peticiones

Agosto

2022

**Área de Relacionamiento  
con la Ciudadanía**

---

## 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 servicio 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 **agosto** del año 2022.

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.



## Objetivo.

Exponer la gestión realizada durante el mes de **agosto** 2022 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

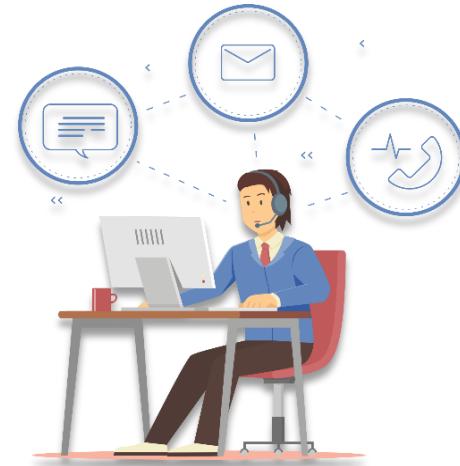
En el informe se presenta la información recogida durante todo el mes de **agosto** en torno a la gestión de peticiones, los insumos para el análisis se recibieron mediante reporte enviado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, cruzándola con la base de reporte preventivo de gestión.

## 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 **agosto 2022**.

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 **agosto 2022**.



## “Festival Internacional Artes Eróticas Bogotá 2022”



El Festival Internacional de Artes Eróticas (AEFEST), el festival más grande en sexualidad de América Latina, se llevó a cabo en Bogotá del 10 al 14 de agosto. En esta séptima edición se contó con más de 10 invitados internacionales que trataron temáticas sobre sexualidad, inclusión, erotismo, diversidad, queer, BDSM, Shibari, discapacidad, entre otras.

Cabe resaltar que, en ediciones anteriores han asistido más de 4.500 personas a este evento en el que se exalta el erotismo y la sexualidad con diferentes miradas culturales y académicas.

En esta edición, una de las invitadas más esperadas es Noemí Casquet, una periodista especializada en sexualidad, con más de 10 años de experiencia tratando temas como al rededor del sexo y la comunidad LGBTIQ+, que ha utilizado sus redes sociales para hablar de la sexualidad, el erotismo y el poli amor, es conocida como 'mamá Casquet'. Ella viene desde España y esta será su primera vez en Colombia.

## 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 **agosto de 2022** el cual asciende a **446** 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.

### Total peticiones recibidas

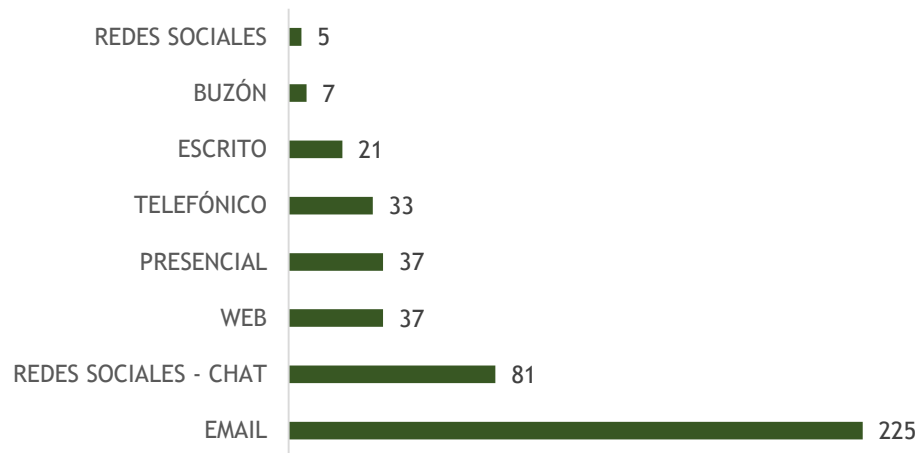


## Peticiones por canal



Para este mes tenemos que el canal más usado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el email a través del correo electrónico [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co) con el 50.4%, seguido del Chat que obtuvo una participación del 18.1%. En Idartes hemos regresado a la presencialidad y con ello aumenta el número de peticiones recibidas así, por eso tenemos que en agosto se recibió un 8.3% del total de peticiones directamente de visitas de la ciudadanía y por el canal web. El canal telefónico obtuvo un 7.4%, por escrito se recibió un 5%, por buzón 1.5% y redes sociales obtuvo el 1.15%, en la gráfica se pueden apreciar las cifras.

### Total peticiones por canal

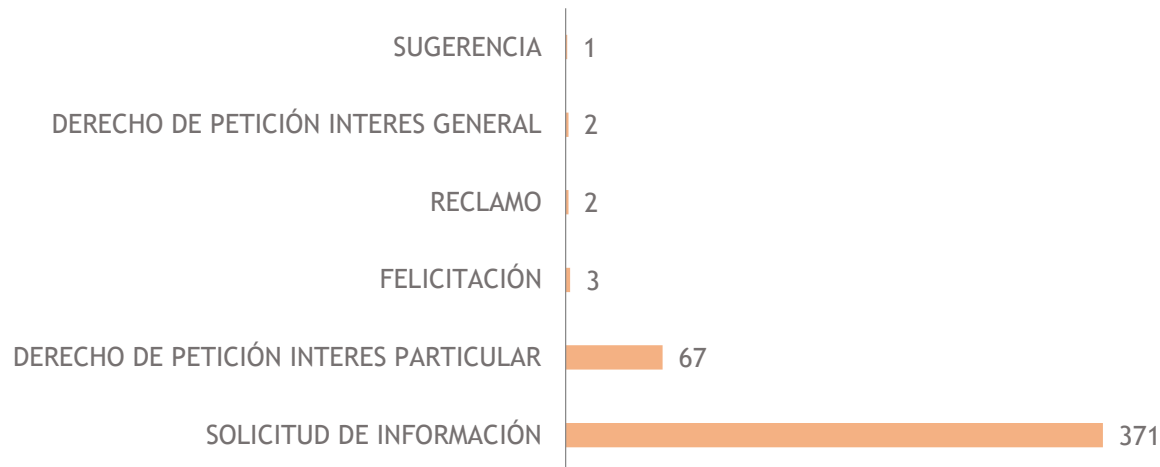


## Peticiones por Tipología

Las tipologías se refieren al tipo de peticiones según la clasificación de la ley 1755, allí se establecen distintas modalidades de peticiones, a su vez los tiempos de respuesta. Para el mes de agosto Idartes recibió un **83.1%** de solicitudes de información, derechos de interés particular un **15%**, un **0.6%** fueron felicitaciones, derecho de interés general **0.4%**, reclamos **0.4%** y sugerencia **0.2%**, en la gráfica se pueden apreciar las cifras.



### Total peticiones por tipología





## Subtemas más reiterados

El sistema “Bogotá te escucha” Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS- está parametrizado de acuerdo con las categorías y subtemas acordados por cada entidad con la Secretaría General, para el caso del Instituto en el cuadro se muestran los subtemas más reiterados para el mes de agosto. Dentro de ellos tenemos que para este mes “programación y boletería” ocupó el primer lugar con el 17%, seguido de las Asesorías sobre PDE con un 13%, en comparación con el mes anterior, estas consultas han venido disminuyendo toda vez que gran parte de las convocatorias del PDE ya cerraron para esta vigencia; el tercer subtema más reiterado fue la participación en los centros de formación artística Crea con un 13%, solicitud de planillas de evaluación obtuvo el 8%, y finalmente la “solicitud de información sobre las ofertas de empleo ocupó el 5to lugar con un 4% de total de peticiones.



Cuadro No. 1

| SUBTEMA  | TOTAL | %    |
|--|-------|------|
| PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA                         | 77    | 17%  |
| ASESORÍAS SOBRE PDE                              | 57    | 13%  |
| CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA              | 57    | 13%  |
| SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN             | 35    | 8%   |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE OFERTAS DE EMPLEO | 18    | 4%   |
| Total 5 Subtemas                                 | 244   | 55%  |
| Total otros subtemas                             | 202   | 45%  |
| Total general                                    | 446   | 100% |

Los demás subtemas asignados a Idartes suman el 45% restante de peticiones y entre ellos está la reserva y alquiler de escenarios, otras convocatorias no PDE que están relacionadas con las invitaciones públicas, la certificación de participación en talleres, y las veedurías ciudadanas

## Peticiones trasladadas

Cuadro No. 2

| Entidad                | Cantidad |
|------------------------|----------|
| SECRETARIA DE CULTURA  | 4        |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 3        |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 1        |
| <b>Total</b>           | <b>8</b> |

Para agosto tuvimos un total de 8 traslados a otras entidades, esto se debe principalmente a las peticiones que ingresa directamente la ciudadanía en el sistema para la gestión de peticiones ciudadanas y que, por competencia son trasladadas, para este mes la mayoría fue a la SCR D y las demás a la

Secretaría de Gobierno por temas de bonos y ayudas alimentarias.

## Veedurías Ciudadanas

Para el mes de agosto se recibieron un total de 13 peticiones que fueron clasificadas como “Veedurías Ciudadanas” y corresponden a inconformidades por el servicio prestado en los escenarios, peticiones del sindicato e información general de la Entidad.



## Peticiones cerradas en el periodo

Cuadro No. 3

| DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD             | TOTAL REQUERIMIENTOS<br>RECIBIDOS EN EL<br>PERIODO ACTUAL | TOTAL<br>REQUERIMIENTOS<br>CERRADOS EN EL<br>PERIODO ACTUAL | %          |
|-------------------------------------|---|---|------------|
| RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA   | 213   | 213   | 49%        |
| AREA DE CONVOCATORIAS               | 59  | 57  | 13%        |
| SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA | 37  | 31  | 7%         |
| SUBDIRECCION DE LAS ARTES           | 29  | 26  | 6%         |
| SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS       | 17  | 13  | 3%         |
| <b>Total 5 Dependencias</b>         | <b>355</b>  | <b>340</b>  | <b>78%</b> |
| <b>Otras Dependencias</b>           | <b>83</b>   | <b>76</b>   | <b>17%</b> |
| <b>Total general</b>                | <b>438</b>  | <b>416</b>  | <b>95%</b> |

La información contenida en el cuadro corresponde a las peticiones cerradas en el mes de agosto, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 95% de las peticiones que ingresaron, un 5% de las peticiones aún están sin respuesta, sin embargo, todas están dentro del término establecido para la respuesta. También se puede apreciar que la unidad de gestión que tramita más peticiones es “Relacionamiento con la ciudadanía” que finalizó el 100% de las peticiones asignadas en el periodo. El Área de Convocatorias recibió 59 peticiones de las cuales finalizó en el periodo 57, la Subdirección de Formación Artística recibió 37 peticiones y finalizó 26, la Subdirección de las Artes recibió 29 y finalizó 26, y finalmente la Subdirección de Equipamientos recibió 13 peticiones y finalizó 13, lo anterior es un reflejo del compromiso de la Entidad, por mejorar sus tiempos de respuesta a la ciudadanía y entregar oportunamente y de fondo la información a la ciudadanía.

## Peticiones cerradas de periodos anteriores

Cuadro No. 4

| DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD           | TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES | TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES | %         |
|-----------------------------------|---|--|-----------|
| RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA | 273   | 0  | 0%        |
| AREA DE CONVOCATORIAS             | 64  | 7  | 2%        |
| SUBDIRECCION DE LAS ARTES         | 45  | 5  | 1%        |
| GERENCIA DE MÚSICA                | 36  | 3  | 1%        |
| GERENCIA DE ARTES PLÁSTICAS       | 32  | 1  | 0%        |
| <b>Total 5 Dependencias</b>       | <b>450</b>  | <b>16</b>  | <b>4%</b> |
| <b>Otras Dependencias</b>         | <b>102</b>  | <b>11</b>  | <b>3%</b> |
| <b>Total general</b>              | <b>552</b>  | <b>27</b>  | <b>6%</b> |

La información contenida en el cuadro anterior corresponde a las peticiones cerradas de periodos anteriores, de lo anterior según el cuadro No. 4 podemos decir que se cerró el **100%** de las peticiones que habían quedado pendientes del mes de julio.



### 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.

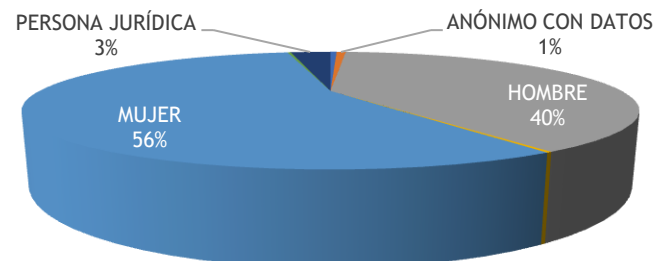
## Participación por estrato



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 requiriente.

El **97%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de agosto 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, además de certificaciones de contrato y peticiones del Concejo de Bogotá.



## Tiempo promedio de respuesta

Cuadro No. 5

| DEPENDENCIA                                 | DERECHO DE PETICIÓN<br>INTERES GENERAL | DERECHO DE<br>PETICIÓN INTERES<br>PARTICULAR | FELICITACIÓN | RECLAMO | SOLICITUD DE<br>INFORMACIÓN | SUGERENCIA |
|---|--|--|--------------|---------|-----------------------------|------------|
| AREA DE CONVOCATORIAS                       |  | 5  |              |         | 2                           |            |
| AREA DE PRODUCCION                          |  |  |              |         | 3                           |            |
| DIRECCION GENERAL                           |  | 6  |              |         |                             |            |
| GERENCIA DE ARTE DRAMATICO                  |  |  |              |         | 3                           |            |
| GERENCIA DE ARTES PLASTICAS                 |  | 6  |              |         | 6                           |            |
| GERENCIA DE DANZA                           |  | 6  |              |         | 6                           |            |
| GERENCIA DE LAS ARTES<br>AUDIOVISUALES      |  | 7  |              |         | 6                           |            |
| GERENCIA DE LITERATURA                      |  | 2  |              |         | 4                           |            |
| GERENCIA DE MUSICA                          |  | 6  |              |         | 6                           |            |
| OFICINA ASESORA DE<br>COMUNICACIONES        |  | 11   |              |         | 8                           |            |
| OFICINA ASESORA DE<br>PLANEACION            |  | 9  |              |         |                             |            |
| OFICINA ASESORA JURIDICA                    |  | 9  |              |         | 5                           |            |
| PLANETARIO DE BOGOTA                        |  | 10   |              | 6       | 8                           |            |
| PROYECTO NIDOS                              |  |  |              |         | 3                           |            |
| RELACIONAMIENTO CON LA<br>CIUDADANIA        |  | 0  |              | 0       | 0                           |            |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA<br>Y FINANCIERA |  | 12   |              |         |                             |            |
| SUBDIRECCION DE<br>EQUIPAMIENTOS            | 5                                      | 7  | 4            |         | 4                           |            |
| SUBDIRECCION DE FORMACION<br>ARTISTICA      | 8                                      | 7  | 5            |         | 5                           | 7          |
| SUBDIRECCION DE LAS ARTES                   |  | 7  |              |         | 6                           |            |
| TALENTO HUMANO                              |  | 9  |              |         |                             |            |

El tiempo promedio de respuesta más alto estuvo en 12 días para las peticiones atendidas por la Subdirección Administrativa y Financiera, tiempo que se ajusta a lo establecido por el Gobierno Nacional. El menor tiempo promedio de respuesta está en el área de Relacionamiento con la ciudadanía, quienes responden el mismo día en que llega la petición a la Entidad.

## 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 31 de agosto 2022 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.

1. Durante agosto disminuyeron las peticiones en comparación con el mes anterior, la disminución fue de un **20%** y está reflejado principalmente en las consultas de artistas interesados en participar en las convocatorias que ofrece el Portafolio Distrital de Estímulos –PDE, toda vez que ya todas cerraron y ahora se encuentran en etapa de ejecución.
2. Para agosto el canal más usado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el correo electrónico, para ello 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 **83.1%** del total de peticiones recibidas durante el mes.

3. Se realizaron **8** traslados por competencia a otras entidades del distrito, cuatro a la Secretaría de cultura, relacionados con becas y estímulos que fueron impulsados por ellos, tres a la Secretaría Distrital de Gobierno y una a la Secretaría de Hacienda atientes a temas de ayuda económica para artistas mayores.
4. El área que mayor número de peticiones atendió durante el periodo fue Relacionamiento con la ciudadanía, gestionó 213 de las peticiones, seguido del área de convocatorias con 59.
5. El promedio de respuesta en la Entidad está entre los 0 y los 6 días lo cual es muy favorable para la ciudadanía toda vez que con el fortalecimiento de la cultura de respuesta oportuna el propósito cumplir con uno de los fines esenciales del Estado: “servir a la comunidad”
6. También como evento del mes de agosto destacamos el “Festival Internacional Artes Eróticas Bogotá 2022” y la Cinemateca al Parque en la localidad de Fontibón, eventos que promueven la recreación y el esparcimiento, además de que así ayudamos a tanto artistas que son la expresión más auténtica de lo que significa la ciudad como escenario.





ÁREA DE  
**RELACIONAMIENTO**  
CON LA  
**CIUDADANÍA**



Elaboró  
Viviana Ortiz Bernal  
Viviana.ortiz@idartes.gov.co  
Tel: 601 + 3795750 ext. 4500