

Área de  
Relacionamiento  
con la Ciudadanía



INSTITUTO  
DISTRITAL DE LAS ARTES  
IDARTES



# Informe gestión de peticiones

## Marzo 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 **marzo** 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

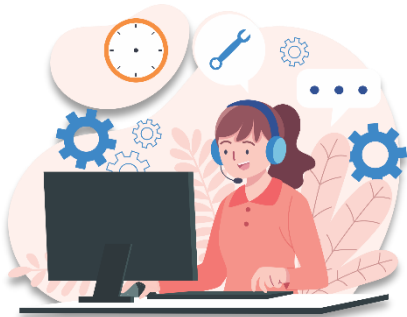
Exponer la gestión realizada durante el mes de **marzo 2024** con relación al tratamiento y gestión de las peticiones ciudadanas, con el propósito de aportar a la construcción de un documento para apoyo en la toma de decisiones de la Alta Dirección del Instituto.

## Alcance del Informe

En el informe se presenta la información recogida durante todo el mes de **marzo** 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 **marzo 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 **marzo 2024**.

## “Nidos y el Planetario de Bogotá exploran el universo con los más pequeños”



El Idartes enriquece el desarrollo de la primera infancia con el arte y la ciencia.

El pasado domingo 17 de marzo se realizó la primera jornada de Travesía entre las estrellas: la vida contada para niños y niñas en las instalaciones del Planetario de Bogotá en compañía del Programa Nidos, con una programación divertida e innovadora que fue desde las 10:00 a.m. hasta las 7:00 p.m. El acceso a esta jornada fue de entrada libre.

Durante la jornada se desarrolló experiencias dedicadas a reconocer el valor de la vida y las relaciones que se construyen con el universo, los elementos que lo componen y la naturaleza. Los niños y niñas fueron exploradores de historias, sensaciones, cuentos y fantasías del cosmos.

La programación tuvo varias sesiones de Astrobebés; en la tarde se desarrolló la experiencia artística de Nidos Pica, Pao, Pum. También hubo otras actividades llamadas ¿Quién mató a los dinosaurios? y Tesoros de la naturaleza.

Sin embargo, es necesario resaltar que este día el Planetario dispuso de otra programación con pago, llamada Primer paseo espacial: un viaje sobre la vida. La idea de esta Ruta infantil y de experiencias para la primera infancia, es replicarla cada tercer domingo del mes con el fin de garantizar el acceso de la primera infancia al arte, la cultura y la ciencia en la ciudad.

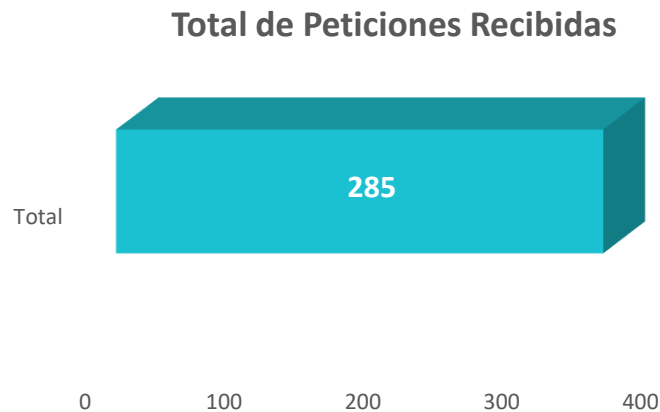
[Más información](#)

## 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 **marzo** de 2024 el cual asciende a **349** 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.

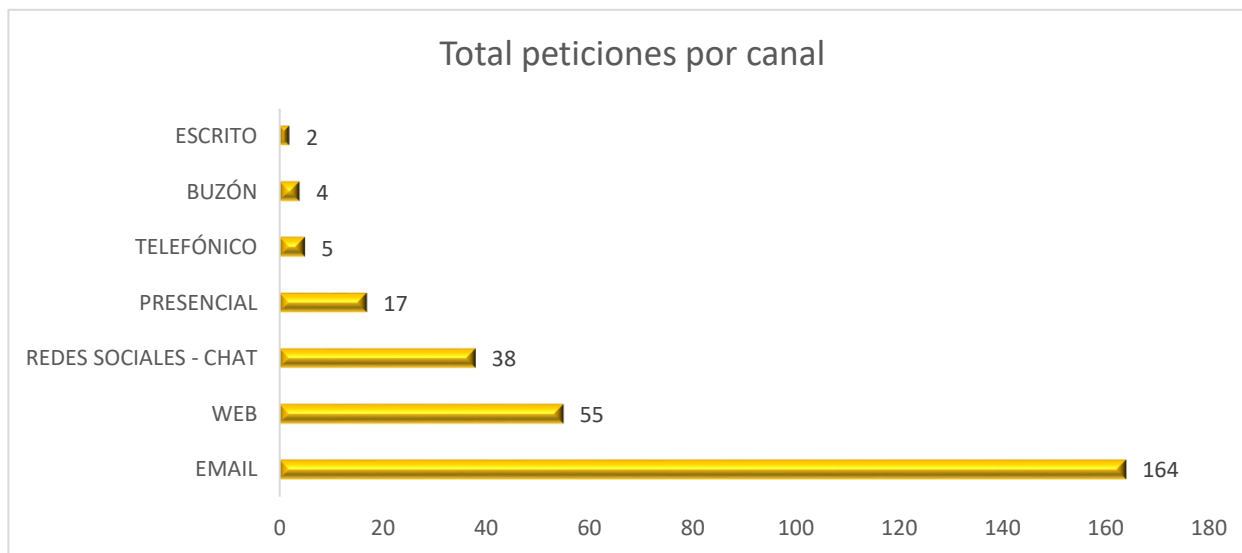


Gráfica No. 1



## 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 marzo 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 **164** peticiones, las cuales representan el **56%** del total registrado por los diferentes canales; en la segunda posición se ubica el canal web que registró **55** peticiones, las cuales representan el **20%**, y en la tercera posición está el canal chat redes sociales que registró un total de **38** peticiones las cuales representan **13%**. Frente al mes anterior se observa que, 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

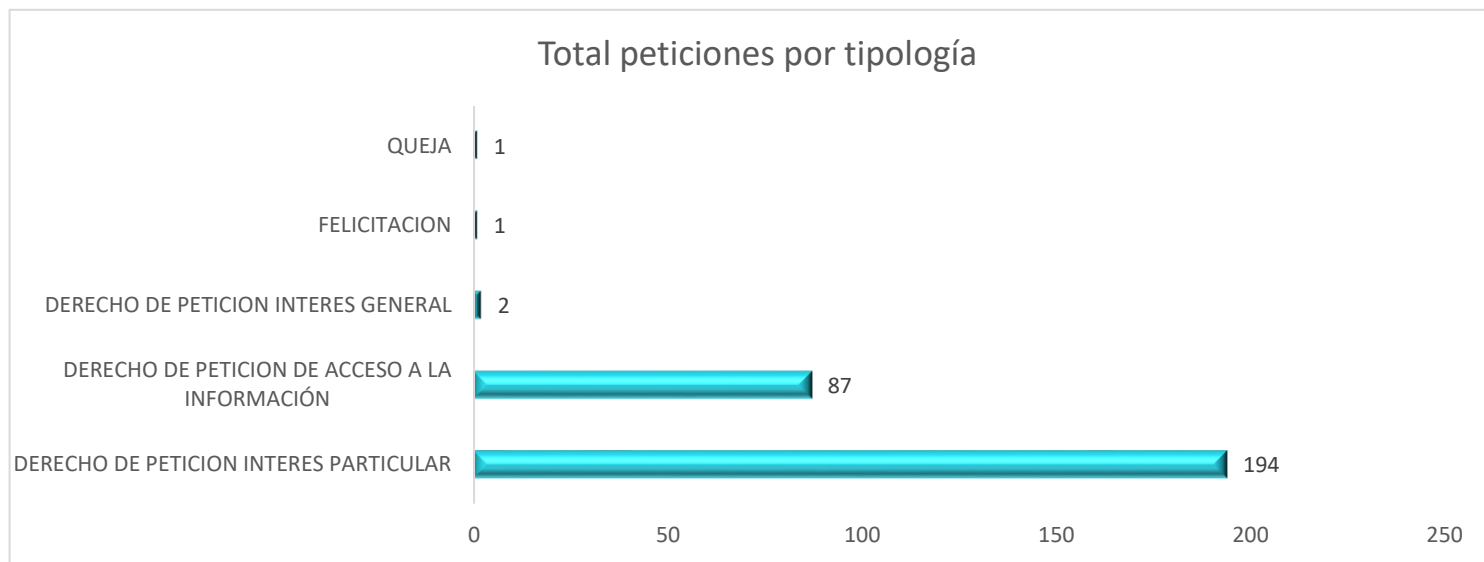
## Peticiones por Tipología



Tomando como base las **285** peticiones registradas en el Idartes durante el mes de marzo 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* fue la tipología más utilizada durante el mes de marzo, con **194** peticiones que representan el **68%** del total de peticiones registradas, en la segunda posición se ubica el *derecho de petición de acceso a la información* con **87** peticiones que representan el **31%** del total de peticiones registradas.

Frente al mes anterior (febrero) 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 "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 marzo, 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 **285** peticiones que ingresaron a la Entidad en noviembre (Tabla No. 1), a continuación, se detallan las cinco categorías y subtemas más reiterados en este mes en el Idartes



CATEGORÍA	SUBTEMA	TOTAL
CONVOCATORIAS	ASESORÍAS SOBRE PDE	61
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL PDE	7
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	5
	OTRAS CONVOCATORIAS (NO PDE)	2
	INVITACIONES PUBLICAS	2
		77
RECURSOS FÍSICOS	PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	24
	MERCADEO Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS	13
	RESERVAS Y ALQUILER DE ESCENARIOS	13
	SOLICITUD DE VISITAS GUIADAS	4
	PRESTAMO DE EQUIPAMIENTOS MOVILES (DOMO, CINEMATECA RODANTE)	3
	PRESTAMO DEL ESCENARIO PARA ENSAYOS	2
	59	
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN	CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	17
	PROYECTO NIDOS - LABORATORIOS	13
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN EN TALLERES	9
	CURSOS Y TALLERES DE FORMACIÓN (NO CREA)	3
	VINCULACIÓN DE JARDINES	2
	SOLICITUD DE ACOMPAÑAMIENTO CON GRUPO ARTISTICO	1
	45	
CERTIFICACIONES	CERTIFICACIÓN GANADORES DE LAS CONVOCATORIAS	9
	CERTIFIDOS DE PARTICIPACIÓN	8
	JURADOS	7
	CERTIFICACIÓN GANADORES DE INVITACIONES PUBLICAS	6
	CERTIFICACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS	1
	GANADORES DEL PORTAFOLIO DE ESTIMULOS	1
	32	
ESPACIO PÚBLICO	SOLICITUD REALIZACIÓN DE GRAFITI	9
	PERMISO DE ARTISTAS EN ESPACIO PUBLICO PAES	5
	PERMISO UNIFICADO DE FILMACIONES AUDIOVISUALES PUFA	1
	15	
TOTAL 5 SUBTEMAS		228
TOTAL OTROS SUBTEMAS		57
TOTAL		285

Tabla No. 1

La tabla No. 1 muestra que la categoría "convocatorias" es la más reiterada en el Instituto Distrital de las Artes con **77** peticiones que representan el **20%**, del total de peticiones con respuesta emitida por las unidades de gestión del Idartes, siendo el subtema más reiterado "asesorías PDE" con **61** peticiones las cuales corresponden a solicitudes atendidas desde el área de Convocatorias.

Frente al mes de marzo se observa que el subtema "asesorías en el PDE" continúa ubicándose en el TOP de los cinco subtemas más reiterados, igualmente se observa que la categoría "espacio público" ingresó en el mes de marzo al TOP de las categorías más reiteradas. Por otra parte, la tabla No. 1 muestra que **57** peticiones corresponden a "otros subtemas" dentro de las cuales se ubican los traslados por no competencia a otras entidades distritales, apoyo con grupos artísticos, difusión y permisos en página web, solicitud de entrevistas, solicitud de material audiovisual y fotográfico, entre otros, que, aunque no se destaquen se reciben peticiones por estos temas.



## Peticiones trasladadas

Tabla No. 2

Entidad	Cantidad
Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte SCRD	2

A continuación, en la tabla No. 2 se muestra la gestión de traslado realizada en el mes de marzo por el Instituto Distrital de las Artes - Idartes. La tabla muestra que, se realizaron 2 traslados de peticiones 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 **marzo** se recibieron un total de **5** peticiones que fueron clasificadas como "Veedurías Ciudadanas" y corresponden a solicitudes realizadas por el impacto social y económico de los festivales al parque, así como también consultas sobre la operación de Es Cultura Local y solicitudes de información.

Tabla No. 3

DEPENDENCIA	TOTAL, REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL, REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	119	115	40%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	29	26	9%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	23	22	8%
AREA DE CONVOCATORIAS	16	16	6%
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	16	10	5%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	14	13	5%
GERENCIA DE LITERATURA	13	13	4%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	12	8	3%
PLANETARIO DE BOGOTA	11	7	3%
GERENCIA DE MUSICA	9	8	2%
PROYECTO NIDOS	7	7	2%
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	5	5	2%
GERENCIA DE DANZA	3	2	1%
NO COMPETENCIA DEL IDARTES	2	2	1%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	2	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	0%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	1	0%
TALENTO HUMANO	1	1	0%
<b>TOTAL, GENERAL</b>	<b>285</b>	<b>258</b>	<b>91%</b>

## Gestión de respuesta

La tabla No. 3 muestra que en el mes de marzo las unidades de gestión del Idartes realizaron **258** 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 **115** respuestas que equivalen al **40%** de las peticiones cerradas en el Idartes.

Frente al mes anterior (febrero) 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 marzo 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	231	231	50%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	49	49	11%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	43	43	9%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	25	25	5%
AREA DE CONVOCATORIAS	24	24	5%
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	15	15	3%
PROYECTO NIDOS	14	14	3%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	12	12	3%
GERENCIA DE LITERATURA	11	11	2%
GERENCIA DE MUSICA	9	9	2%
PLANETARIO DE BOGOTA	7	7	2%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	5	5	1%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	3	1%
TALENTO HUMANO	3	3	1%
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	2	2	0%
GERENCIA DE DANZA	2	2	0%
NO COMPETENCIA DEL IDARTES	2	2	0%
AREA DE PRODUCCION	1	1	0%
DIRECCION GENERAL	1	1	0%
<b>TOTAL, GENERAL</b>	<b>460</b>	<b>460</b>	<b>100%</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 20% de peticiones sin trámite de respuesta en febrero (90 peticiones), fueron correctamente gestionadas a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha durante el mes de febrero y marzo.

## 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.



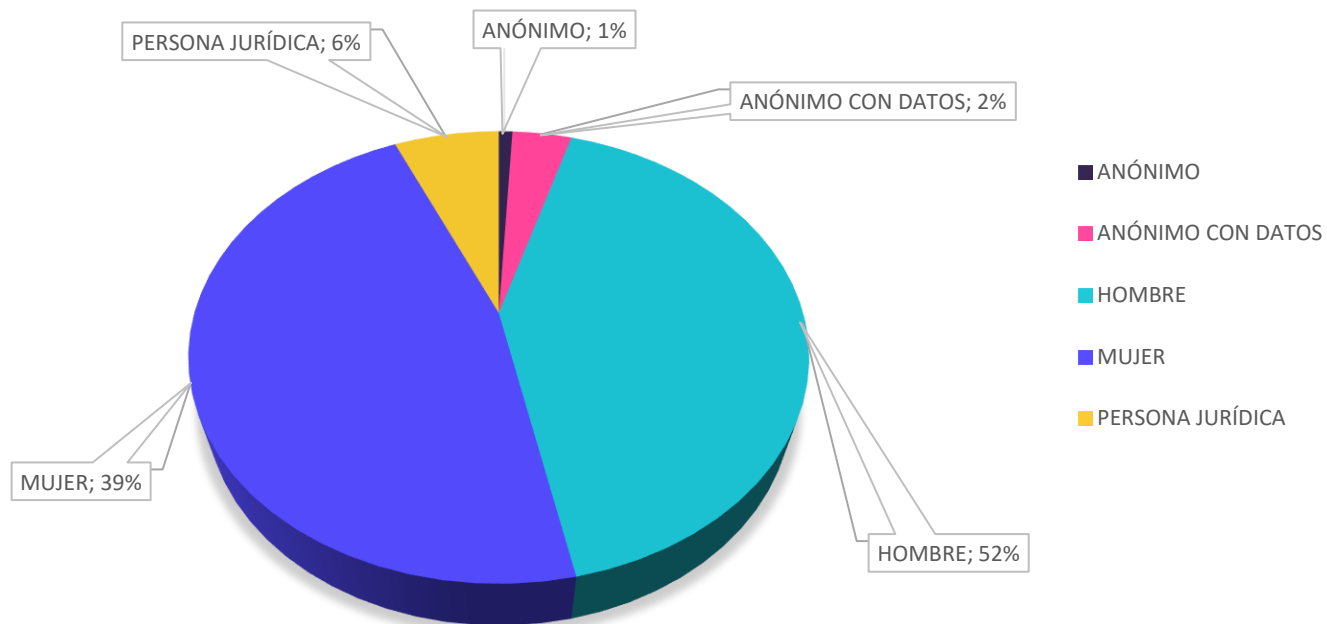


## Tipo de requiriente

El **91%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de marzo al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El **9%** de las peticiones las interpusieron personas jurídicas, que en su mayoría corresponde a consultas Es Cultura Local e instituciones educativas.



### Tipo de Requiriente



## 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 marzo 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.



DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS		6				0		
AREA DE PRODUCCION		12						
DIRECCION GENERAL		6						
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO		6						
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	13	10	13					
GERENCIA DE DANZA		10				0		
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES		9				0		
GERENCIA DE LITERATURA	8	4				0		
GERENCIA DE MUSICA		6						
NO COMPETENCIA DEL IDARTES		4						
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		9			14			
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		2						
OFICINA ASESORA JURIDICA		11						
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	12							
PLANETARIO DE BOGOTA		10	9	4	8			9
PROYECTO NIDOS		10						
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	2	0			0	0	1	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		10				10		
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	12	5						
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	10	10		11	4			
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	15	3	15	0				
TALENTO HUMANO		9				0		

Tabla No. 5

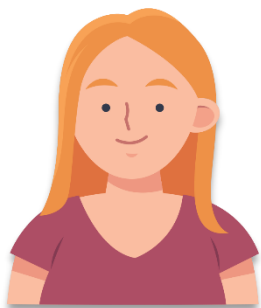
En la tabla No 5 se muestra el tiempo promedio de respuesta en Idartes, por tipología, la cual muestra que el tiempo promedio de respuesta se encuentra dentro de los términos establecidos (Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015)

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 **5** días, el cual, disminuyó favorablemente frente al mes anterior (febrero), teniendo en cuenta que en ese mes fue de **6,8** 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 31 de **marzo 2024** con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.



1. Durante el mes de marzo disminuyeron las peticiones en comparación con el mes anterior, la disminución fue de un **38%** teniendo en cuenta que, durante este mes se presentaron varios días festivos como los de Semana Santa.
2. Para el mes de marzo 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 **56%** del total de peticiones recibidas durante el mes.

3. Se realizaron **2** traslados por competencia a la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte SCRD, relacionados con las convocatorias del Portafolio Distrital de Estímulos PDE, que corresponde a peticiones que recibimos y dimos traslado para evitar el desplazamiento de la ciudadanía, brindándoles soporte desde el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía.

4. El promedio de tiempos de respuesta en la Entidad es favorable para la ciudadanía; toda vez que, se realizó entre los cinco primeros días.

5. También como eventos del mes de **marzo** destacamos el evento "Travesía entre las estrellas" entre el Planetario de Bogotá y el programa Nidos", 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

