

Área de Relacionamento con la Ciudadanía  
**Informe gestión de peticiones**  
Diciembre

Informe gestión de peticiones – diciembre 2021  
Área de relacionamento con la ciudadanía

# Informe Diciembre **2021** Gestión de Peticiones Área de Relacionamento con la Ciudadanía

**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 **diciembre** del año 2021.

Este informe se consolida a partir de la información reportada por el sistema para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha, sabana 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 **diciembre** 2021 en 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 diciembre 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 cruzandola con la base de reporte preventivo de gestión.



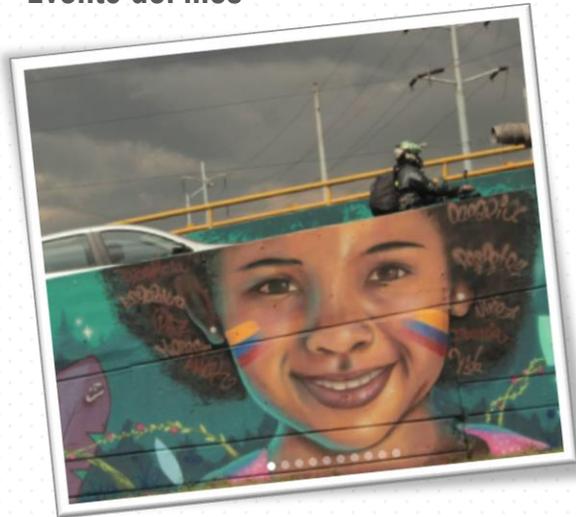
## Normatividad

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 **diciembre 2021**.

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 **diciembre 2021**.





Once Zonas Bajo Punte serán transformadas con arte, de la mano de las comunidades, a través de una alianza entre el Idartes y el IDU.

¿Qué implica pensar en una ciudad como un museo abierto? ¿Cuáles son las historias que se deberían ver reflejadas en los puentes de Bogotá? ¿Cómo se conectarían esas intervenciones artísticas? Tras una serie de laboratorios ciudadanos y socializaciones con las comunidades aledañas, las once Zonas Bajo Punte de la Beca Museo Abierto de Bogotá - MAB: pintura en espacio público están listas para ser intervenidas artísticamente.

Esta iniciativa es una alianza entre el Instituto Distrital de las Artes - Idartes y el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, con el apoyo de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP, con el propósito de fomentar la creación de proyectos de intervenciones artísticas con pintura a través de un proceso colaborativo y de co-creación con las comunidades de contexto de once Zonas Bajo Punte - ZBP priorizadas en Bogotá.

A través del Programa Distrital de Estímulos 2021, 25 colectivos y artistas fueron seleccionados para realizar intervenciones figurativas, realistas e hiperrealistas en los costados y techos de las Zonas Bajo Punte. La convocatoria adjudicó \$750.000.000 divididos en 25 estímulos —cada uno de \$30.000.000—.

Para Catalina Valencia Tobón, directora del Idartes: “El Museo Abierto de Bogotá es el proyecto más ambicioso que ha tenido el arte urbano en la ciudad de Bogotá, una apuesta que busca activar las artes plásticas y visuales en un momento en el que se siente la apremiante necesidad de reactivación. También tiene como objetivo transformar los entornos por unos más seguros en unos puentes que se han caracterizado por tener percepciones de inseguridad”.

#MUSEO BOGOTÁ  
ABIERTO DE

## Aspectos Generales

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

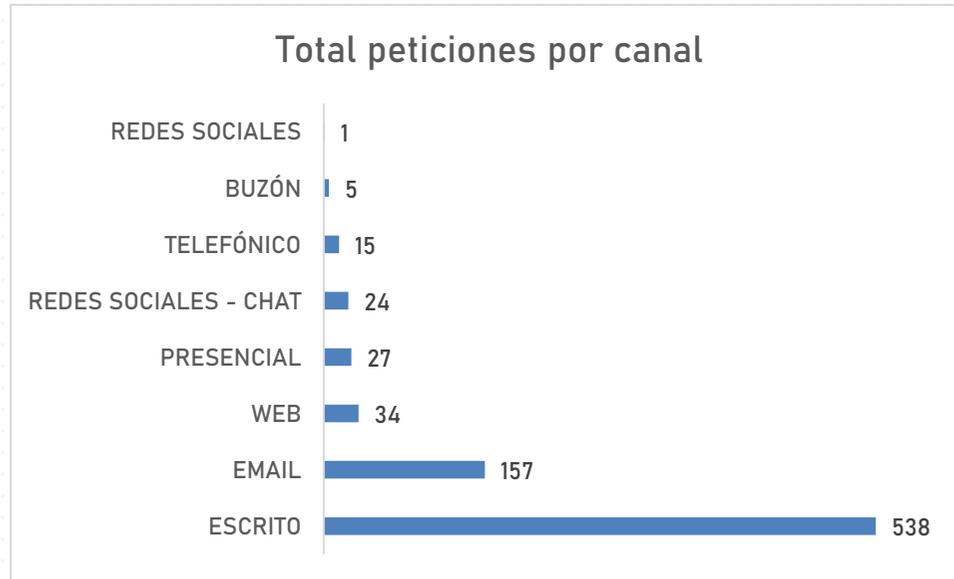


## Peticiones recibidas



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 diciembre de 2021 el cual asciende a **801** 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. La situación sanitaria que atravesamos ha promovido el uso de herramientas tecnológicas, por ello el Instituto ha realizado los ajustes necesarios facilitando la participación y prestación del servicio, motivando así a los artistas y ciudadanía en general a encontrar en el arte un espacio de recreación y disfrute en momentos coyunturales como los actuales

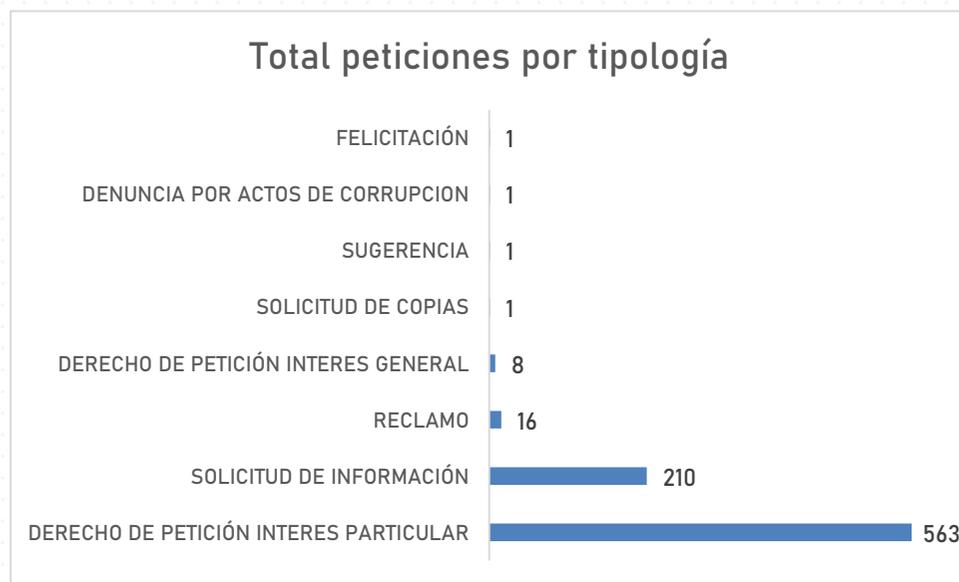
## Peticiones por canal



Pese a la coyuntura que atravesamos por el COVID-19, Idartes retomó sus actividades presenciales por lo que todas las áreas del Instituto se encuentran atendiendo en sus horarios habituales. Para este mes debido al proceso de elecciones y al inicio de la Ley de Garantías, los contratistas de la entidad han solicitado sus certificaciones por lo que el canal más usado este mes para interponer peticiones fue el escrito, ya que estas solicitudes se radican a través del área de gestión documental. El segundo canal más usado fue el correo institucional, seguido por el canal web, el presencial, chat, teléfono, buzón y redes sociales como lo expresa la gráfica.



## 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 diciembre Idartes recibió un 70% de derechos de petición de interés particular, un 26% de solicitudes de información, un 2% fueron reclamos y las demás tipologías como derechos de petición de interés general, solicitud de copias, felicitaciones y sugerencias sumaron un 1.5%

## Subtemas más reiterados

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
CERTIFICACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS	524	65%
CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	31	4%
PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	29	4%
VEEDURIAS CIUDADANAS	23	3%
ASESORÍAS SOBRE PDE	22	3%
TOTAL CINCO SUBTEMAS	629	78%
TOTAL, OTROS SUBTEMAS	172	21%
TOTAL	801	100%

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 más reiterados para el mes de diciembre. Dentro de los subtemas más reiterados tenemos que para este mes las certificaciones de contrato ocuparon el primer lugar, consideramos que esto fue producto de la terminación de muchos de los contratos de prestación de servicio.

El segundo lugar lo ocupó los centros de formación artística ocuparon el tercer lugar con un 4%, allí se clasifican las peticiones de personas que solicitan participar en alguna de las modalidades virtual o presencial en cursos de formación artística sobre todo ahora que estamos en épocas de vacaciones en los colegios. *Programación y boletería* fue el tercer subtema más reiterado en diciembre, allí se alojan las consultas de la ciudadanía respecto de las consultas de toda la agenda cultural de Idartes y sus escenarios. *Veedurías Ciudadanas* es el cuarto subtema más reiterado, allí clasificamos consultas sobre ejecución presupuestal, denuncias de artistas que trabajan en el espacio público, entre otras; *asesorías en el Portafolio de Estímulos* ocuparon el 5to lugar con un 3%, allí se clasifican las solicitudes que nos realizan en torno a las invitaciones públicas y al lanzamiento del portafolio para el 2022.

## Peticiones trasladadas

ENTIDAD	CANTIDAD
IDRD	1
JARDIN BOTANICO	1
SECRETARIA DE CULTURA	6
SECRETARIA DE EDUCACION	1
SECRETARIA DE GOBIERNO	3
SECRETARIA DE SALUD	1
SECRETARIA GENERAL	1
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>



Para diciembre tuvimos un total de 14 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.

## Veedurías Ciudadanas



Para el mes de diciembre se recibieron un total de 22 peticiones que fueron clasificadas como “Veedurías Ciudadanas” y corresponden a solicitudes realizadas por felicitaciones en la prestación de los servicios, así como también consultas sobre la operación en escenarios y las solicitudes de información.

## Peticiones cerradas en el periodo

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
OFICINA ASESORA JURIDICA	525	386	49%
SERVICIO AL CIUDADANO	91	91	12%
AREA DE CONVOCATORIAS	27	24	3%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	24	8	1%
GERENCIA DE MUSICA	23	6	1%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	690	515	65%
TOTAL OTRAS DEPENDENCIAS	97	67	9%
TOTAL	787	582	74%

La información contenida en el cuadro corresponde a las peticiones cerradas en el mes de diciembre, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 74% de las peticiones que ingresaron, un 26% de las peticiones aún están sin respuesta, sin embargo, todas están dentro del término establecido para la respuesta. Lo anterior debido a la situación de aislamiento por la que atravesamos, el Gobierno Nacional amplió los tiempos de respuesta a las peticiones que contempladas en la ley 1755 de 2010 por lo que algunas peticiones pese a los días, aún se encuentra dentro de los términos para dar respuesta de fondo a los ciudadanos.

## Peticiones cerradas de periodos anteriores

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
OFICINA ASESORA JURIDICA	257	114	18%
SERVICIO AL CIUDADANO	150	0	0%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	33	31	5%
GERENCIA DE MUSICA	33	10	2%
AREA DE CONVOCATORIAS	30	10	2%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	503	165	25%
TOTAL OTRAS DEPENDENCIAS	146	59	9%
TOTAL	649	224	35%

La información contenida en el siguiente cuadro corresponde a las peticiones cerradas de periodos anteriores, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el 100% de las peticiones que habían quedado pendientes del mes de noviembre.

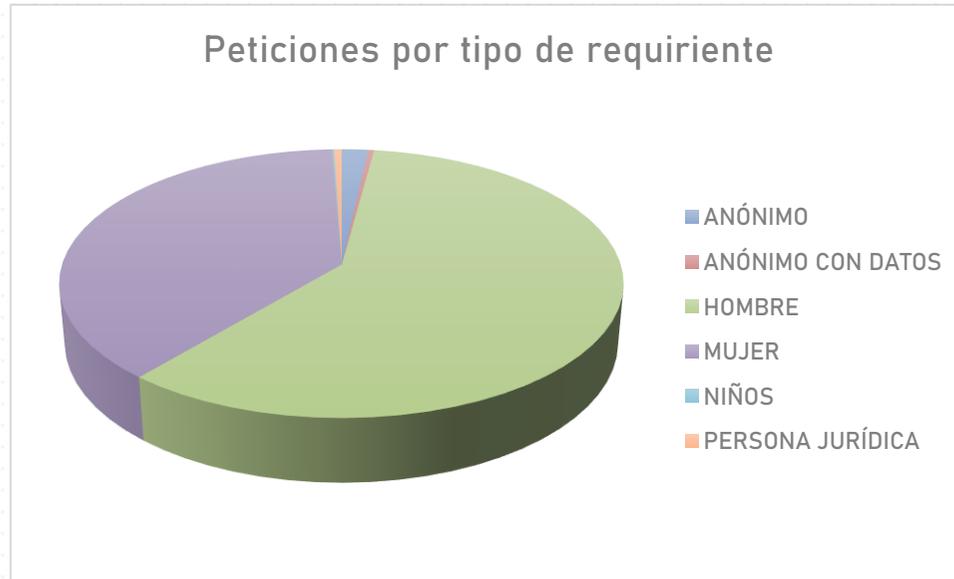
## Participación por localidad

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 99% de las peticiones que ingresaron durante el mes de diciembre al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El 1% 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

DEPENDENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
AREA DE CONVOCATORIAS			5				12
AREA DE PRODUCCION			0				
DIRECCION GENERAL							7
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO		3	4				13
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS			4		6		7
GERENCIA DE DANZA							19
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES		10			8		9
GERENCIA DE LITERATURA			7				8
GERENCIA DE MUSICA							14
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES							3
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			1			7	1
OFICINA ASESORA JURIDICA		7	7				8
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7	6					
PLANETARIO DE BOGOTA			9		18		19
PROGRAMA CREA			13				12
SERVICIO AL CIUDADANO			0	2			0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					3		11
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS			15				0
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA							3
SUBDIRECCION DE LAS ARTES			16				14
TALENTO HUMANO			4				

El tiempo promedio de respuesta más alto estuvo en 19 días para las peticiones atendidas por la Gerencia de Danza y el Planetario de Bogotá, tiempo que se ajusta a lo establecido por el Gobierno Nacional debido a la coyuntura del COVID – 19, el menor tiempo promedio de respuesta está en el área de servicio a 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 01 y el 31 de diciembre de 2021 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.

1. Durante diciembre aumentaron las peticiones en comparación con el mes anterior, el aumento fue de un 17% y está reflejado en las solicitudes de certificación de contratos de prestación de servicios, si bien éstas no son ingresadas a Bogotá te escucha, el área de servicio a la ciudadanía realiza un seguimiento constante a la respuesta.
2. Para diciembre el canal más usado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el escrito, este es el canal correspondiente al gestor documental Orfeo y son recibidas por el área de gestión documental.
3. Se realizaron 14 traslados por competencia a otras entidades del distrito, seis a la Secretaría de cultura, relacionados con becas y estímulos que fueron impulsados por ellos, los demás se corresponden con peticiones que recibimos y dimos traslado para evitar el desplazamiento de la ciudadanía, brindándoles soporte desde el área.
4. También como evento del mes de diciembre destacamos la Beca Museo Abierto de Bogotá, esta iniciativa es una alianza entre el Instituto Distrital de las Artes - Idartes y el Instituto de Desarrollo Urbano- IDU, con el apoyo de la Unidad Administrativa

Especial de Servicios Públicos - UAESP, con el propósito de fomentar la creación de proyectos de intervenciones artísticas con pintura a través de un proceso colaborativo y de co-creación con las comunidades de contexto de once Zonas Bajo Puente - ZBP priorizadas en Bogotá.

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



"Siempre <sup>en</sup>  
Contacto"