

Informe gestión de peticiones Noviembre 2022

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

Área de Relacionamento
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 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 **noviembre** 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.

Objetivos

Exponer la gestión realizada durante el mes de **noviembre** 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 **noviembre** 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 **noviembre 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 **noviembre 2022**.

“Festival Joropo al Parque”



La Plaza de Bolívar fue el punto de encuentro de la cultura llanera en la capital el 5 y 6 de noviembre, se realizó Joropo al Parque, un nuevo evento que reunió las diversas expresiones artísticas de los Llanos Orientales y se unió a la movida musical de la capital. Fueron dos jornadas que mostraron el talento de bailarines, escuelas y compañías dancísticas de joropo y danza llanera y a maestros, cultores, agrupaciones y compañías musicales, además de reconocidos artistas nacionales de talla internacional.

Joropo al Parque fue un espacio de acercamiento entre lo clásico y lo contemporáneo del joropo, con actuaciones especiales de los casanareños Aries Vigoth 'El romántico del Llano' y Walter Silva, una de las figuras más representativas de la voz recia; y de Cimarrón, el conjunto liderado por Ana Veydó que ha llevado la cultura de esta región colombo venezolana a los cinco continentes, entre otros músicos como de The Criollos y Milena Benites.

El domingo 6 de noviembre, en paralelo a la tarima de la Plaza de Bolívar, por la Carrera Séptima, entre calles 12 y 15 se dio lugar para el Llanódromo, que albergo a diferentes exponentes de la danza llanera tradicional y académica.

[Más información](#)

Área de Relacionamento con la Ciudadanía

Informe de **peticiones**

Eventos del mes

“Festival Danza en la Ciudad - Bogotá como escenario”



Como una oportunidad para ver en escena distintos universos creativos que habitan en Bogotá, así como creaciones de artistas nacionales y obras de invitados internacionales, del 10 al 20 de noviembre llegó el Festival Danza en la Ciudad, un evento del Instituto Distrital de las Artes - Idartes que en este 2022 celebra sus 15 años con propuestas escénicas que van más allá de los escenarios convencionales para permitir que la ciudadanía conozca la diversidad dancística en calles, parques, plazas, centros comerciales, barrios y otros lugares susceptibles a ser bailados.

“Esta es una apuesta para activar a Bogotá y su espacio público con una diversidad de corporalidades, formatos, estilos y prácticas de la danza. Será un encuentro que invita a la ciudadanía a vivir en vivo diferentes puestas en

escena que estarán en salas, calles, plazas, plazoletas, parques, centros comerciales y polideportivos, entre otros. Estaremos en 15 escenarios y en 15 lugares no convencionales para celebrar los 15 años de nuestro festival, un festival que invita a danzar a la gente”, señala Paula Atuesta, gerente de Danza del Idartes.

[Más información](#)

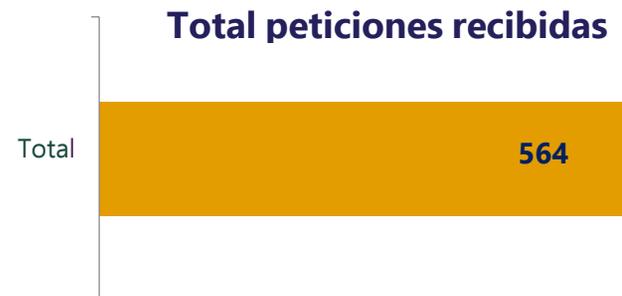
Aspectos Generales

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 30 de **noviembre** de 2022 el cual asciende a **564** 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

Gráfica No. 1



ciudadanía.

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 noviembre del total de peticiones registradas el mayor registro se realizó a través del correo electrónico contactenos@idartes.gov.co, con **364** peticiones, las cuales representan el **64.54%** del total registrado por los diferentes canales; en la segunda posición se ubica el chat que registró **97** peticiones, las cuales representan el **17.20%**, y en la tercera posición está el canal web que registró un total de **40** peticiones las cuales representan **7%**.

Frente a este mes se observa que los canales presencial, telefónico, escrito, buzón y redes sociales se ubican como aquellos con menor registro de peticiones para la gestión en la Entidad.



Peticiones por Tipología

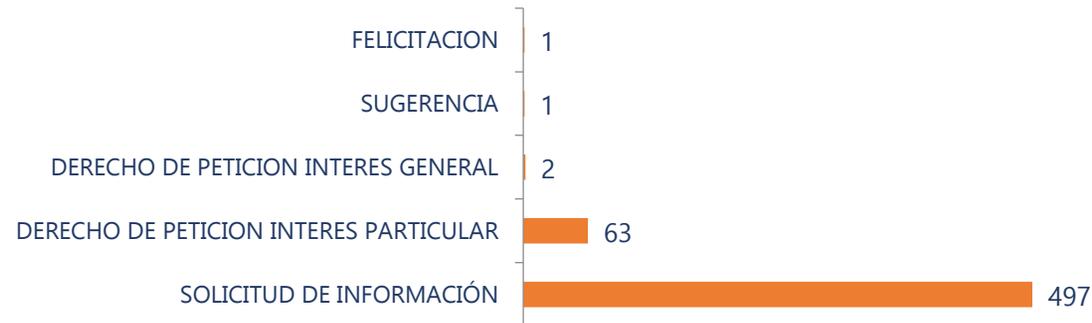
Tomando como base las 564 peticiones registradas en el Idartes durante el mes de noviembre en la gráfica No. 3 se presenta la clasificación por tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Entidad, en la cual se observa la “solicitud de información” es la tipología más utilizada durante el mes con **497** peticiones que representan el **88.12%** del total de peticiones registradas por las dependencias del Instituto para la gestión de la respuesta; en la segunda posición se ubica el “derecho de petición de interés particular con **63** peticiones que representan el **11.17%** del total registrado en la Entidad para la gestión.

Frente al mes anterior (octubre) se observa que la “solicitud de información” continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante el Idartes, observándose una constante pues en octubre también obtuvo una participación del **86%**, pese a que fue menor el número de peticiones recibidas en este mes cuyo registro fue de **487** peticiones.

A su vez el “Derecho de petición de interés particular obtuvo una leve disminución en relación con el mes anterior pasando de **12.5%** en octubre a **11.17%** en noviembre.



Gráfica No. 3
Total peticiones por tipología



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 noviembre, 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 564 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.



Tabla No. 1

Categoría	Subtema	Total
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN	CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	86
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN EN TALLERES	47
	CURSOS Y TALLERES DE FORMACIÓN (NO CREA)	9
	PROYECTO NIDOS - LABORATORIOS	2
	SOLICITUD DE ACOMPAÑAMIENTO CON GRUPO ARTISTICO	1
CONVOCATORIAS	ASESORÍAS SOBRE PDE	85
	INVITACIONES PUBLICAS	52
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL PDE	25
	OTRAS CONVOCATORIAS (NO PDE)	19
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	18
	BANCO DE PROPUESTAS	1
RECURSOS FÍSICOS	PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	56
	RESERVAS Y ALQUILER DE ESCENARIOS	11
	SOLICITUD DE VISITAS GUIADAS	6
	MERCADEO Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS	3
	PROGRAMACIÓN Y AGENDA ACTIVIDADES INFANTILES	3
	PRESTAMO DEL ESCENARIO PARA ENSAYOS	1
TALENTO HUMANO Y CONTRATACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE OFERTAS DE EMPLEO	26
	PASANTIAS	2
FESTIVALES AL PARQUE Y FERIAS	FESTIVALES AL PARQUE	12
	INVITACIÓN DE BANDAS NACIONALES O INTERNACIONALES A FESTIVALES	5
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS EN EL MARCO DE LOS FESTIVALES	5
	Total cinco Categorías	475
Total demás categorías	89	
Total general	564	

La tabla No. 1 muestra que la categoría “educación y formación” fue la más reiterada en el Instituto Distrital de las Artes con 145 peticiones que representan el 26%, del total de peticiones con respuesta emitida por las unidades de gestión del Idartes, siendo el subtema más reiterado “centros de formación artística crea” con 86 peticiones las cuales corresponden a solicitudes atendidas desde la Subdirección de Formación Artística.

Frente al mes de octubre 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 “festivales al parque y ferias” ingresó en el mes de noviembre al TOP de las más reiteradas.

Por otra parte, la tabla No. 1 muestra que 89 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 los primeros cinco, mes a mes se reciben peticiones por estos temas.



Peticiones trasladadas

Tabla No. 2

Entidad	Cantidad
IDRD	1
SECRETARIA DE GOBIERNO	1
SECRETARIA DE CULTURA	2
Total	4

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

La tabla muestra que en noviembre 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 noviembre se recibieron un total de **5** 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.



Gestión de respuesta

Tabla No. 3

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	317	317	56%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	66	56	10%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	46	41	7%
AREA DE CONVOCATORIAS	41	38	7%
GERENCIA DE MUSICA	16	15	3%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	15	14	2%
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	13	9	2%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	12	11	2%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	9	6	1%
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	6	6	1%
PLANETARIO DE BOGOTA	6	5	1%
TALENTO HUMANO	4	2	0%
GERENCIA DE DANZA	3	2	0%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	3	1%
AREA DE PRODUCCION	2	0	0%
DIRECCION GENERAL	1	1	0%
Total	560	526	

La tabla No. 3 muestra que en el mes de noviembre las unidades de gestión del Idartes realizaron 526 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 317 respuestas que equivalen al 56% de las peticiones cerradas en el Idartes.

Frente al mes anterior (octubre) 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 Formación Artística.

Peticiones cerradas de periodos anteriores

Tabla No. 4

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	276	0	0%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	49	6	1%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	43	7	1%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	24	4	1%
AREA DE CONVOCATORIAS	22	3	1%
Total cinco dependencias	414	20	4%
Otras dependencias	72	19	4%
Total general	486	39	8%

La tabla No. 4 muestra que a la fecha la Entidad no presenta peticiones pendientes de cierre con respuesta total, toda vez que el 8% de peticiones sin trámite de respuesta en octubre (39 peticiones), fueron correctamente gestionadas a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha durante el 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.

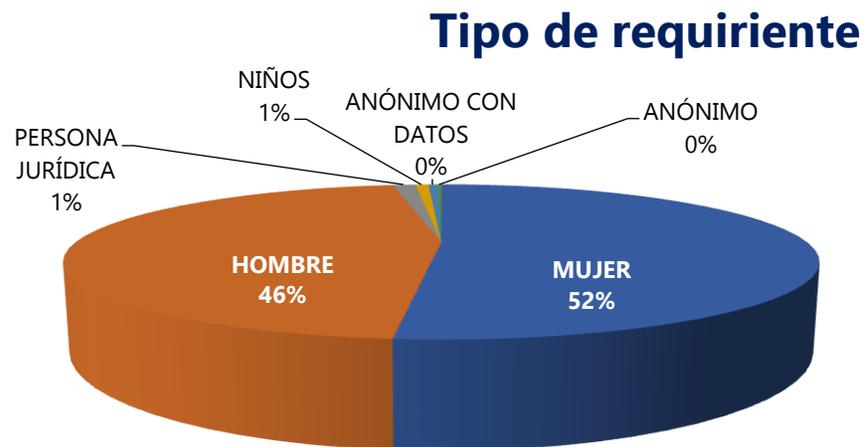


Participación por estrato

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 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 96% de las peticiones que ingresaron durante el mes de noviembre 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.



Tiempo promedio de respuesta

El 17 de mayo 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 mayo 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

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	FELICITACION	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS		6		4	
AREA DE PRODUCCION		7		6	
DIRECCION GENERAL				7	
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	5			5	
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		6		6	
GERENCIA DE DANZA		9		3	
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES		6		5	7
GERENCIA DE MUSICA		10		5	
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES				4	
PLANETARIO DE BOGOTA		9		7	
RELACIONAMIENTO CON LA		0	0	0	

CIUDADANIA			
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		11	5
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS		6	6
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	5	8	5
SUBDIRECCION DE LAS ARTES		7	6
TALENTO HUMANO		9	2

Al considerar la gestión de peticiones ingresadas antes del 18 de mayo de 2022 (para gestión en términos del Decreto 491/2020), todas se encontraban cerradas a corte 30 de noviembre de 2022.

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 6,8 días, el cual se mantiene frente al mes anterior (octubre), teniendo en cuenta que en ese mes fue de 7,8 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)



“la Noche de los museos”



Este viernes 11 de noviembre regresa a Bogotá la Noche de Museos. Serán 46 espacios culturales, de 10 localidades, los que se unirán para ofrecer una agenda diversa que invita a los y las habitantes de la ciudad a apropiarse de la noche a través de la cultura y la celebración. A la oferta cultural de los museos se suma la participación de distintas entidades que ocuparán diversos lugares de la ciudad con activaciones y espectáculos en el espacio público.

El Museo del Espacio es un lugar que invita a la indagación y la exploración sobre temas relacionados con la astronomía y la observación del cielo. Se compone de salas, con experiencias visuales, audiovisuales e interactivas, en donde a través de un recorrido acompañado por Mediadores, nuestros visitantes conocerán sobre diversos temas relacionados con la estructura del Universo, el estudio de las Ciencias del Espacio y resolverán sus inquietudes de manera didáctica y entretenida

[Más información](#)

“Festival Rock al Parque”



El Festival de Bogotá regresa con cuatro días de programación en el Parque Metropolitano Simón Bolívar, el 26 y 27 de noviembre y el 3 y 4 de diciembre.

Un total de 87 agrupaciones participarán en la edición 2022 del Festival.

La imagen de este año representa sus cuatro días de programación y está ligada al significado de esta edición que, más allá de ser el regreso, es la reafirmación de lo que el festival ha sido desde sus inicios: un espacio para la diversidad, una



fiesta latinoamericana y un punto de encuentro para las distintas identidades musicales de los habitantes de Bogotá, reconocido por ser un festival democrático, con libre acceso para el público y por una curaduría única que se centra en una oferta artística de la mejor calidad musical e interpretativa y diferencial de otros festivales de su tipo. Así, por primera vez son cuatro y no una las imágenes oficiales y son personificadas por cuatro deidades de la región, Chía, Malegua, Bachué y Pitao Bezelao, en el contexto del rock, sus



[Más información](#)

diferentes matices y su relación con la programación de cada uno de los días

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 30 de noviembre 2022 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.

1. Durante noviembre aumentaron las peticiones en comparación con el mes anterior, el aumento fue de un **14%** y está reflejado en las consultas realizadas al programa Crea en torno a los programas de vacaciones en los centros de formación artística, así como la certificación de asistencia a los talleres, los laboratorios organizados por Nidos y el acompañamiento a eventos de diferentes entidades por grupos de danza y teatro del programa a cargo de la Subdirección de Formación Artística.
2. Para noviembre 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, a través de éste se recibió el **64.54%** del total de peticiones recibidas durante el mes.



3. Se realizaron **4** traslados por competencia a otras entidades del distrito, dos a la SCRD, relacionados con convocatorias del Portafolio de Estímulos, uno al IDR D y otro a la Secretaría Distrital de Gobierno 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 8 primeros ocho días.
5. También como eventos del mes de noviembre destacamos el “Joropo al Parque”, el “Festival Danza en la Ciudad”, la Cinemateca al Parque en la localidad de Sumapaz, la noche de los museos y el Festival Rock al Parque” con lo que entregamos a la ciudad una agenda cultural representando la expresión más auténtica de lo que significa la ciudad como escenario.



Elaboró:

Viviana Ortiz Bernal

Viviana.ortiz@idartes.gov.co

Diseño gráfico

Isabel Cristina Restrepo

Isabel.restrepo@idartes.gov.co

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
— CIUDADANÍA —

