



# Informe gestión de peticiones Diciembre 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](mailto: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 **diciembre** 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 **diciembre** 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 **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 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 **diciembre 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 **diciembre 2022**.



## “Festival Rock al Parque”

Más de 300 mil personas marcaron el regreso de Rock al Parque. Luego de más de tres años de ausencia, regresó el festival musical más importante de Bogotá.

Agrupaciones que han marcado la historia del rock colombiano y latinoamericano protagonizaron el fin de semana de cierre de Rock al Parque 2022, que marcó el regreso de este importante festival, luego de su ausencia por más de tres años.



En los dos fines de semana que tuvo lugar el Festival, asistieron más de 300 mil personas, que habitaron el Parque Simón Bolívar en sus tres tarimas y vivieron la experiencia del evento musical más importante de la capital. Fue una edición que ofreció a la ciudadanía dos fines de semana llenos de música, con una amplia gama de sonidos de 87 agrupaciones, desde el tradicional metal hasta afrofuturismo, pasando por las propuestas de reconocidos artistas en el país, así como otras que pisaron por primera vez las tarimas colombianas y sorprendieron al público con sus originales puestas en escena.

Con Rock al Parque finaliza el ciclo 2022 de los Festivales al Parque del Idartes y la Alcaldía Mayor de Bogotá.

## 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 2022 el cual asciende a **272** 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.

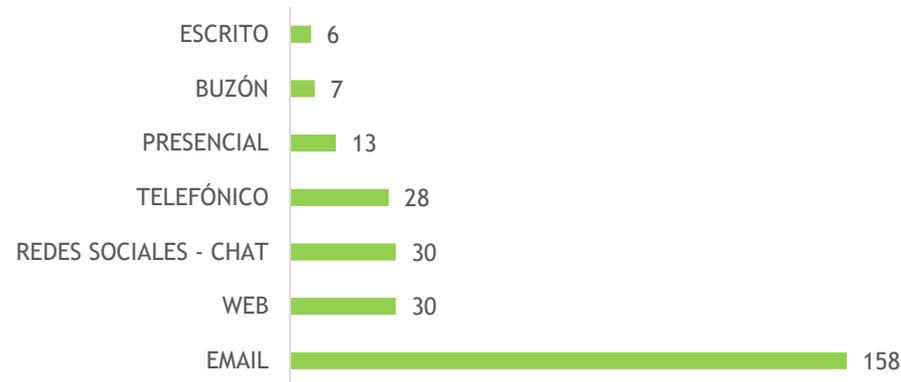
Gráfica No. 1



## 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 diciembre 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 **158** peticiones, las cuales representan el **58%** del total registrado por los diferentes canales; en la segunda posición se ubica el chat y el canal web que registraron **30** peticiones, las cuales representan el **11%** cada una, en la tercera posición está el canal telefónico que registró un total de **28** peticiones las cuales representan **10%**.

Total peticiones por canal



Frente a este mes se observa que juntos los canales presencial, escrito y buzón continúan ubicándose como los tres canales de atención con menor registro de peticiones para la gestión en la Entidad.

## Peticiones por Tipología

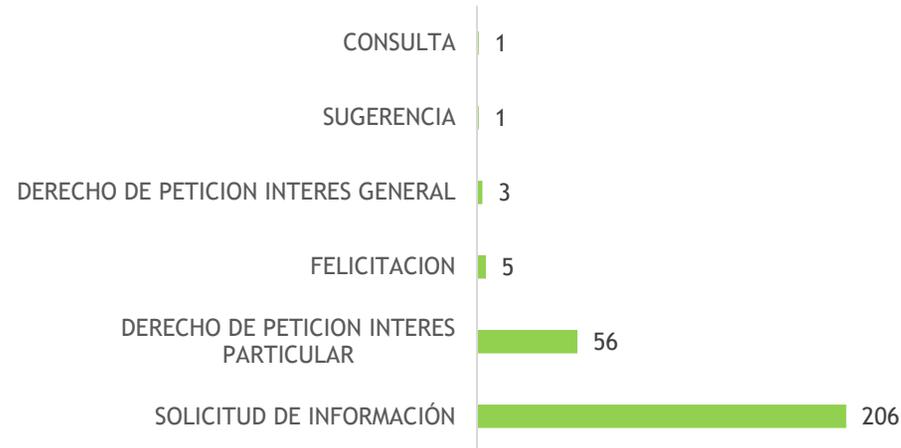
Tomando como base las **272** peticiones registradas en el Idartes durante el mes de diciembre en la gráfica No. 3 se presenta la clasificación por tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Entidad, en la cual se observa la "solicitud de información" es la tipología más utilizada durante el mes con **206** peticiones que representan el **76%** 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 **56** peticiones que representan el **20%** del total registrado en la Entidad para la gestión.



Frente al mes anterior (noviembre) 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 noviembre también obtuvo una participación del **86%**, pese a que fue menor el número de peticiones recibidas en este mes cuyo registro fue de **453** peticiones.

A su vez el "Derecho de petición de interés particular" disminuyó en relación con el mes anterior pasando de **63** peticiones en noviembre a **56** en diciembre.

## 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 diciembre 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 272 peticiones que ingresaron a la Entidad en diciembre (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	43
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN EN TALLERES	37
	CURSOS Y TALLERES DE FORMACIÓN (NO CREA)	8
	SOLICITUD DE ACOMPAÑAMIENTO CON GRUPO ARTISTICO	2
	PROYECTO NIDOS - LABORATORIOS	1
CONVOCATORIAS	ASESORÍAS SOBRE PDE	43
	INVITACIONES PUBLICAS	19
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	13
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL PDE	7
	OTRAS CONVOCATORIAS (NO PDE)	6
	BANCO DE PROPUESTAS	1
RECURSOS FÍSICOS	PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	18
	MERCADEO Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS	7
	PROGRAMACIÓN Y AGENDA ACTIVIDADES INFANTILES	3
	PRESTAMO DEL ESCENARIO PARA ENSAYOS	2
	RESERVAS Y ALQUILER DE ESCENARIOS	1
TALENTO HUMANO Y CONTRATACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE OFERTAS DE EMPLEO	15
FESTIVALES AL PARQUE Y FERIAS	FESTIVALES AL PARQUE	4
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS EN EL MARCO DE LOS FESTIVALES	4
	INVITACIÓN DE BANDAS NACIONALES O INTERNACIONALES A FESTIVALES	3

Total cinco Categorías	237
Total demás categorías	35
Total general	272

La tabla No. 1 muestra que en diciembre la categoría “Educación y formación” fue la más reiterada con 91 peticiones divididas en los subtemas centros de formación artística, y certificados de participación, siendo estos los dos con mayor número de registros.

El subtema “asesorías en el PDE” continúa ubicándose en el TOP de los cinco subtemas más reiterados, allí se clasifican las peticiones referentes a la convocatoria “es cultura local” la cual es una iniciativa para fortalecer el sector creativo y cultural de las localidades de la ciudad; igualmente se observa que la categoría “Recursos físicos” ingresó en el mes de diciembre al TOP de las más reiteradas con el subtema programación y boletería.

Por otra parte, la tabla No. 1 se recibieron peticiones con solicitudes de empleo, así como inconformidades por el festival Rock al parque que se terminó a principios de diciembre, aunque no se destaquen en los primeros cinco, mes a mes se reciben peticiones por estos temas.



## Peticiones trasladadas

En diciembre no hubo traslados a otras entidades por el Instituto Distrital de las Artes.

## Veedurías Ciudadanas

Para el mes de **diciembre** se recibieron un total de **4** 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	123	123	45%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	55	54	20%
AREA DE CONVOCATORIAS	29	23	8%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	21	19	7%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	9	7	3%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	7	5	2%

GERENCIA DE DANZA	6	6	2%
GERENCIA DE MUSICA	4	4	1%
GERENCIA DE LITERATURA	4	4	1%
TALENTO HUMANO	3	2	1%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	3	3	1%
PLANETARIO DE BOGOTA	3	2	1%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	2	1%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	0	0%
PROYECTO NIDOS	1	1	0%
	<b>272</b>	<b>255</b>	<b>94%</b>

La tabla No. 3 muestra que en el mes de diciembre las unidades de gestión del Idartes realizaron 255 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 123 respuestas que equivalen al 45% de las peticiones cerradas en el Idartes.

Frente al mes anterior (noviembre) 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 FORMACION ARTISTICA	49	6	1%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	43	7	1%
AREA DE CONVOCATORIAS	24	4	1%
GERENCIA DE MUSICA	22	3	1%
<b>Total cinco dependencias</b>	<b>414</b>	<b>20</b>	<b>4%</b>
<b>Otras dependencias</b>	<b>146</b>	<b>14</b>	<b>3%</b>
<b>Total general</b>	<b>560</b>	<b>34</b>	<b>7%</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 7% de peticiones sin trámite de respuesta en noviembre (34 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.



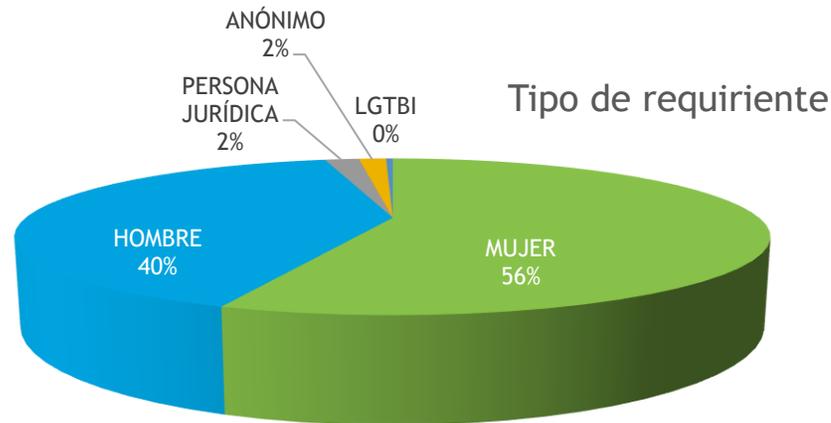
## Participación por estrato

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) 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 98% de las peticiones que ingresaron durante el mes de diciembre al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El 2% 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	CONSULTA	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	FELICITACION	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS			5		4	
GERENCIA DE DANZA			8		9	
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES			3		3	
GERENCIA DE LITERATURA			4		4	
GERENCIA DE MUSICA			10		5	
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	16		3		7	
OFICINA ASESORA JURIDICA			9		7	
PLANETARIO DE BOGOTA			9		8	
PROYECTO NIDOS					5	
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA			0		0	

<b>SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>			4			
<b>SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS</b>			8		6	
<b>SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA</b>		5	6	5	5	
<b>SUBDIRECCION DE LAS ARTES TALENTO HUMANO</b>		0	7		5	10
			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 31 de diciembre 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 2,1 días, el cual se menor respecto al mes anterior (noviembre), teniendo en cuenta que en ese mes fue de 5,8 días promedio.

En la tabla No 5 se 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)

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

1. Durante diciembre disminuyeron las peticiones en comparación con el mes anterior, la disminución fue de un **51%**, este comportamiento es histórico ya que se está a la espera del lanzamiento del Portafolio de Estímulos a finales de enero, así como los talleres de formación artística en los centros de formación Crea.
2. Para diciembre 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 **58%** del total de peticiones recibidas durante el mes.
3. No se realizaron traslados por competencia a otras entidades del distrito.



4. El promedio de tiempos de respuesta en la Entidad es favorable para la ciudadanía toda vez que entre los primeros 2.1 días se dio respuesta en diciembre.

5. También como eventos del mes de diciembre destacamos el “Festival Rock al Parque”, la Cinemateca al Parque en la localidad de Puente Aranda con tres días 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: Viviana Ortiz B.  
[Viviana.ortiz@idartes.gov.co](mailto:Viviana.ortiz@idartes.gov.co)