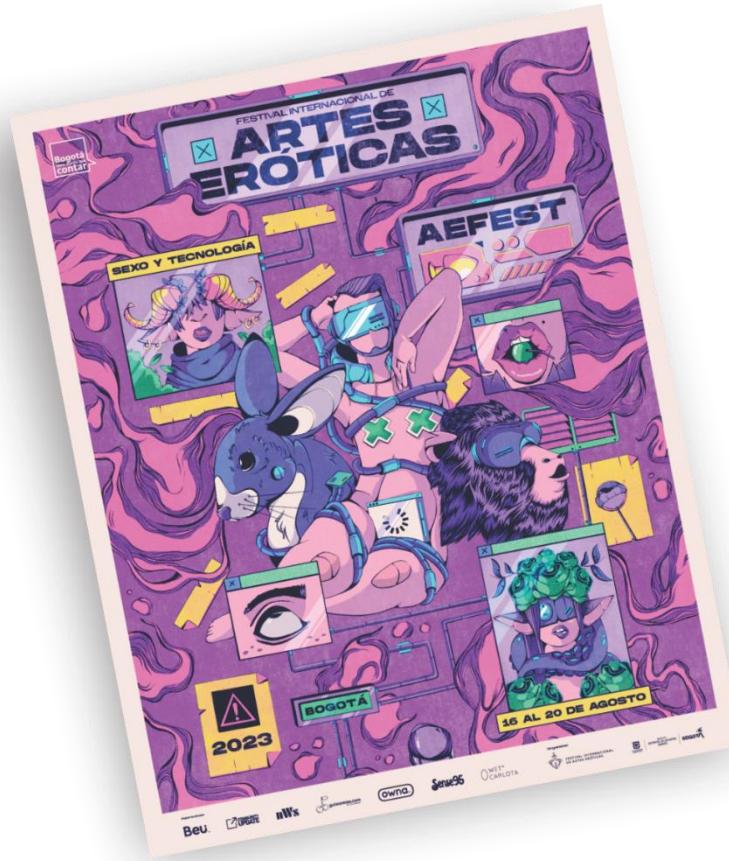




INSTITUTO  
DISTRITAL DE LAS ARTES  
IDARTES



Área de  
Relacionamiento  
con la Ciudadanía



# Informe gestión de peticiones Agosto 2023

**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

## 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 **agosto** del año 2023.

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 **agosto** 2023 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.



3

## 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 2023**.



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 2023**.

## Área de Relacionamiento con la Ciudadanía

### Informe de [peticiones](#)

### Eventos del mes



#### “Festival Internacional Aretes Eróticas 2023”

Es una opinión popularizada pensar que en América Latina nos llega todo más tarde: la moda, las noticias, la tecnología y hasta las pandemias. Sin embargo, alrededor del sexo y la tecnología se han dado apuestas innovadoras desde las comunidades locales, las luchas sociales y las corrientes críticas que han

irruprido para permitirnos imaginar nuevamente el amor, las formas en que nos relacionamos y los medios que utilizamos para ello.

Por esta razón, en AEFEST pensamos el SexTech desde una ética relacional, encontrarás en nuestra programación conferencias y actividades que abordan las interrelaciones entre trabajo sexual, tecnología, creación de contenido y dispositivos del placer. Buscamos abordar estas temáticas desde la multidisciplinariedad que estas demandan, para seguir trabajando y explorando permanentemente los tránsitos entre el género, el territorio, el cuerpo y la espiritualidad. ¡Bienvenidxs a un festival pensado para romper tabúes, medir prejuicios y resignificar lo que somxs!

#### FESTIVAL INTERNACIONAL DE ARTES ERÓTICAS 2023: SEXO Y TECNOLOGÍA.

Después de su primera edición en el año 2016 en la ciudad de Medellín, el Festival de Artes Eróticas AEFEST se ha convertido, para los cercanos del circuito cultural erótico, en el festival de sexualidad más grande de América Latina.

[Más información](#)

5

## 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 2023 el cual asciende a **489** 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

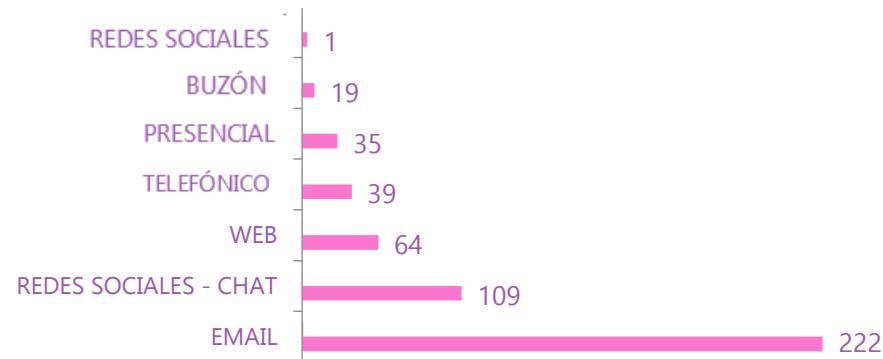


6

## 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 enero 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 **222** peticiones, las cuales representan el **45%** del total registrado por los diferentes canales; en la segunda posición se ubica el chat que registró **109** peticiones, las cuales representan el **22%**, y en la tercera posición está el canal web que registró un total de **64** peticiones las cuales representan **13%**. Frente a este mes se observa que juntos 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  
Total peticiones por canal



7

## Peticiones por Tipología



Tomando como base las **489** peticiones registradas en el Idartes durante el mes de agosto 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” es la tipología más utilizada durante el mes con **259** peticiones que representan el **53%** del total de peticiones registradas por las dependencias del Idartes para la gestión de la respuesta; en la segunda posición se ubica el “solicitud de acceso a la información” con **224** peticiones que representan el **46%** del total registrado en la Entidad para la gestión; el **7%** restante corresponde a 4 solicitudes de derecho de interés general, 1 felicitación y 1 consulta.

Frente al mes anterior (julio) 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 “acceso a la información” mantuvo el mismo comportamiento ubicándose en la segunda posición.

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 agosto, 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 489 peticiones que ingresaron a la Entidad en agosto (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
CONVOCATORIAS	ASESORÍAS SOBRE PDE	96
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	46
	OTRAS CONVOCATORIAS (NO PDE)	1
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL PDE	5
	INVITACIONES PÚBLICAS	5
	BANCO DE PROPUESTAS	3
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN	CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	79
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN EN TALLERES	11
	PROYECTO NIDOS - LABORATORIO	8
	CURSOS Y TALLERES DE FORMACIÓN (NO CREA)	9
RECURSOS FÍSICOS	PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	79
	RESERVAS Y ALQUILER DE ESCENARIOS	10
	MERCADEO Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS	12
	PRESTAMO DEL ESCENARIO PARA ENSAYOS	2
	PRESTAMO DE EQUIPAMIENTOS MÓVILES (DOMO, CINEMATECA RODANTE)	1
VEEDURÍAS CIUDADANAS	VEEDURÍAS CIUDADANAS	15
	PASANTÍAS	
FESTIVALES AL PARQUE Y FERIAS	FESTIVALES AL PARQUE	10
TOTAL 5 SUBTEMAS		392
TOTAL OTROS SUBTEMAS		97
TOTAL		489



La tabla No. 1 muestra que la categoría “convocatorias” es la más reiterada en el Instituto Distrital de las Artes con **156** peticiones que representan el **32%**, del total de peticiones con respuesta emitida por las unidades de gestión del Idartes, siendo el subtema más reiterado “solicitud de planillas de evaluación” con **46** peticiones las cuales corresponden a solicitudes atendidas desde el Área de Convocatorias.

Frente al mes de julio 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 “veedurías ciudadanas” ingresó en el mes de agosto al TOP de las más reiteradas.

Por otra parte, la tabla No. 1 muestra que **97** peticiones corresponden a “otros subtemas” dentro de las cuales se ubican los traslados por no competencia a otras entidades distritales, recorridos graffiti, permiso para filmaciones audiovisuales y difusión en la página web, entre otros, que, aunque no se destaquen en los primeros 6 meses se reciben peticiones por estos temas.

## Peticiones trasladadas

Tabla No. 2

Entidad	Cantidad
SECRETARIA DE CULTURA	5
FUNDACION GILBERTO ALZATE	4
CANAL CAPITAL	2
<b>Total</b>	<b>11</b>

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

La tabla muestra que en agosto se realizaron **11** 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 **agosto** se recibieron un total de **15** 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

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	243	242	51%
AREA DE CONVOCATORIAS	64	60	13%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	42	40	8%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	38	38	8%
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	22	19	4%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	17	17	4%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	13	11	2%
GERENCIA DE MUSICA	9	9	2%
OFICINA DE COMUNICACIONES	5	5	1%
GERENCIA DE LITERATURA	4	4	1%
PLANETARIO DE BOGOTA	4	4	1%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	4	1%
GERENCIA DE DANZA	2	2	0%
TALENTO HUMANO	3	3	1%
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	2	2	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	2	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	0%
DIRECCION GENERAL	1	1	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	0%
PROYECTO NIDOS	1	1	0%
	478	466	97%

Tabla No. 3



La tabla No. 3 muestra que en el mes de agosto las unidades de gestión del Idartes realizaron **478** 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 **242** respuestas que equivalen al **51%** de las peticiones cerradas en el Idartes.

Frente al mes anterior (julio) 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 julio fue el área de Convocatorias.

### 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	162	0
AREA DE CONVOCATORIAS	47	3
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	38	6
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	29	5
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	24	5
<b>Total cinco dependencias</b>	<b>300</b>	<b>20</b>
Otras dependencias	82	12
<b>Total general</b>	<b>382</b>	<b>32</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 10% de peticiones sin trámite de respuesta en agosto (32 peticiones), fueron correctamente gestionadas a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha durante el mes de agosto.

## 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.



15

## Tipo de requeriente

El **95%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de agosto al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El **5%** 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 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 agosto 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.



17

Tabla No. 5

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	FELICITACION	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
AREA DE CONVOCATORIAS		7		2
DIRECCION GENERAL		3		
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO		12		
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		13		
GERENCIA DE DANZA		16		
GERENCIA DE DANZA		13		
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES		14		
GERENCIA DE LITERATURA		5		
GERENCIA DE MUSICA		12		
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		6		
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		14		
OFICINA ASESORA JURIDICA		5		
PLANETARIO DE BOGOTA		10		
PROYECTO NIDOS		5		
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	1	1	14	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		8		
SUBDIRECCIÓN DE EQUIPAMIENTOS		15		
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA		10		
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	11	8		2
TALENTO HUMANO		7		
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>0</b>



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 **5,4** días, el cual se mantiene frente al mes anterior (julio), teniendo en cuenta que en ese mes fue de **5,1** 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)



19

## 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 2023 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.



1. Durante agosto aumentaron las peticiones en comparación con el mes anterior, el aumento fue de un **18%** y está reflejado en las consultas de artistas interesados en participar en las convocatorias que ofrece el Portafolio Distrital de Estímulos –PDE.
2. Para agosto 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 **45%** del total de peticiones recibidas durante el mes.
3. Se realizaron **11** traslados por competencia a otras entidades del distrito, cinco a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, relacionados con las convocatorias del Portafolio Distrital de Estímulos, cuatro a la Fundación Gilberto Álvarez Avendaño FUGA relacionados con el programa de convocatorias Es Cultura Local y dos a Canal Capital sobre solicitudes de grabaciones de Festivales al Parque, esto corresponde a 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 5,4 primeros cinco días.

20

5. También como eventos del mes de agosto destacamos el "Festival Internacional Artes Eróticas - 2023.", 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

